جامعـــــة يحي فارس بالمدية
كليـــة العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال

الموضوع:

دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

-دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبين :
- يوسفي محمد عبد الوهاب.
-السعدي سمير.

تحت إشراف الأستاذ:
-د. إبراهيم سعد الشاكر فزاني.

أعضاء لجنة المناقشة

د.بوهدة خير الدين	جامعة يحي فارس بالمدية	رئيسا
د.فزاني إبراهيم سعد الشاكر	جامعة يحي فارس بالمدية	مشرفا ومقررا
د.محمدي خيرة	جامعة يحي فارس بالمدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024.


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

اشكر المنعم عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذه المذكرة

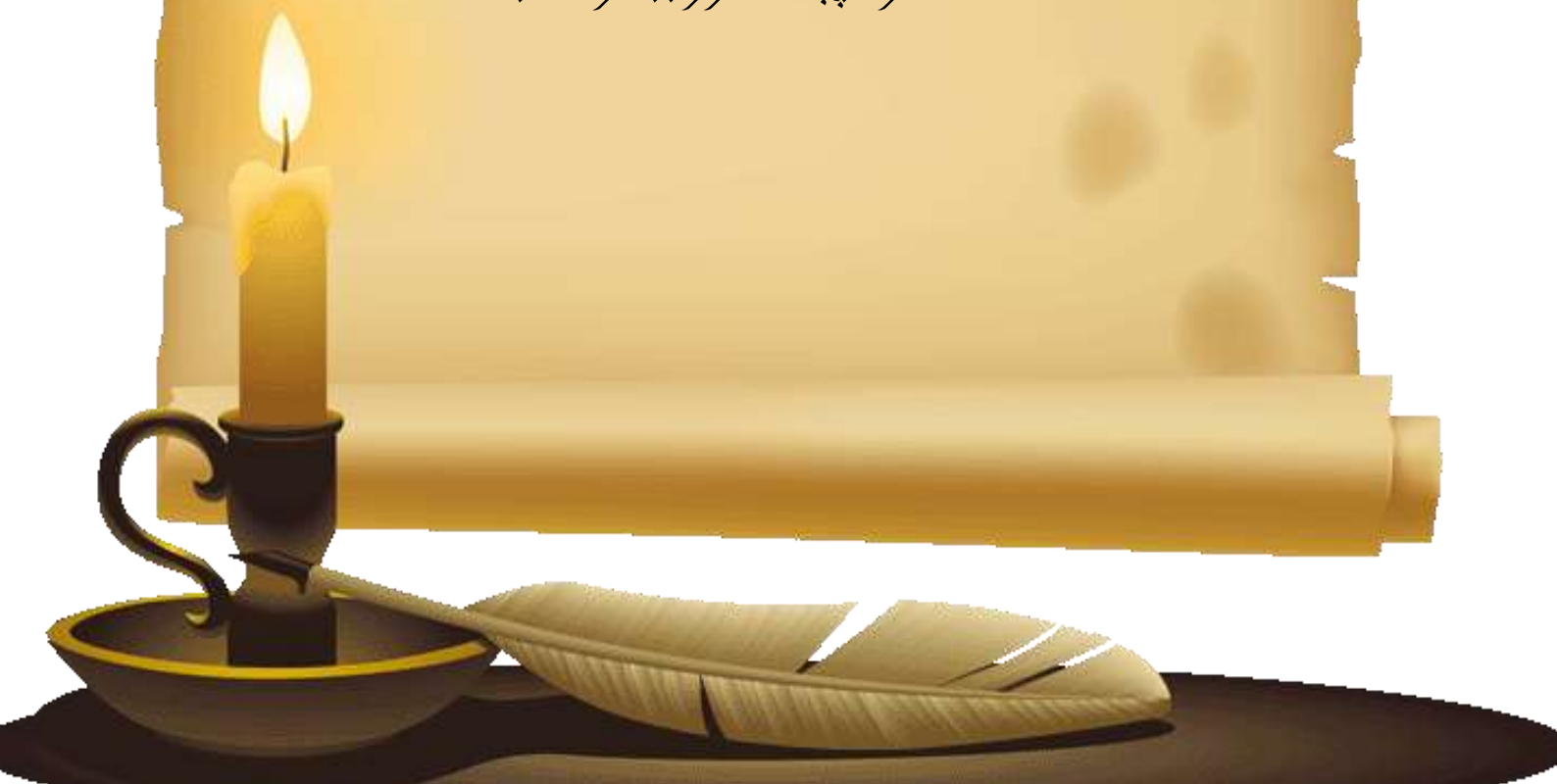
هو الله ربي الذي ما أصبح وما أمسى بي من نعمة ما حييت فمنه وحده

فله الحمد وله الشكر

ومصداقا لقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم –"من صنع إليه معروف، فقال لفاعله :جزاك الله خيرا، فقد ابلغ في الثناء "أجازه الترميذي.

نتوجه بالشكر الجزيل الأستاذ المشرف " **إبراهيم سعد شاكر فزاني** " أستاذ بجامعة يحيى فارس المدية على قبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى ما قدمه لنا من توجيهات من الناحية المنهجية أو من ناحية المضمون العلمي، كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذة لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم تقييم مذكرتنا.

والى كل من تعاون، ووقف معنا ودعمنا من بعيد أو قريب على إنجاز هذه المذكرة بجهده ووقته ودعائه...



الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه إلى يوم الدين.

أهدي هذا العمل إلى:

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني، إلى نبع المحبة والكرم، إلى أجمل إبتسامة في حياتي ،إلى أروع إمرأة في الوجود **أمي الموقرة**

إلى من كان لي سندا وعونا عند الشدائد طوال عمري، إلى أعظم وأعز رجل في الكون :**أبي العزيز**.

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين **أختاي**

إلى كبيرة المقام ذات السيرة العطرة **جدتي الغالية**

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة

إلى من نسيه قلمنا وحفظناه في قلوبنا

أرجو أن يكون بحثنا هذا خالصا لوجه الله وأن تكون فيه الفائدة،وأن يغفر لنا زلاتنا فيه ويثيبنا على ما وفقنا إليه ويعلمنا ويكتبنا مع طلبة العلم اتباعا لسنة نبيه الكريم عليه افضل الصلاة والسلام.

لكم كل التقدير والاحترام

محمد عبد الوهاب

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع الى من وهبوني الحياة

والامل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة ومن علموني ان

ارتقي سلم الحياة بالحكمة والصبر.

وبرا واحسانا لهما **والدي العزيز و والدتي العزيزة**

واخوتي الاعزاء

ورفيقة دربي

وابني الغالي

والى كل من ساعدني وكان له دور من قريب او من

بعيد في اتمام هذه الدراسة

اسال الله ان يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا و الاخرة ثم إلى

كل طالب سعى بعلمه ليفيد الاسلام والمسلمين بكل ما اعطاه الله من

علم ومعرفة.

لكم كل التقدير والاحترام

سهير

ملخص

ملخص

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الرقمنة ودورها في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسات الإقتصادية، وتم إسقاط هذه الدراسة على مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية، حيث إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة إنطلاقا من التستؤلات المطروحة في الدراسة، وللإجابة على هذه التساؤلات إعتمدنا على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة والمقابلة والإستبيان، وبنامج spss من اجل تحليل معطيات الدراسة.

وقد توصلنا إلى أن الرقمنة لها أهمية بالغة في تطوير وترقية وتعزيز وتحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإقتصادية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، جودة الخدمات، مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية.

Abstract :

This study aimed to search in various aspects digitization and its role in promoting quality of services in economic institutions, And it was dropped this study on an institution algerian water company in medea, where we relied on descriptive analytical method In description and analyze the phenomenon from the questions posed in the study, To answer these questions we relied on a set of tools to collect data, including observation, interviews, and questionnaires, and the SPSS program to analyze the study data.

Keywords: digitization, quality of services, Algerian Water Corporation in Medea.

خطة الدراسة:

1. اشكالية الدراسة

2. التساؤلات

3. أسباب إختيار الموضوع

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. منهج الدراسة

7. مجتمع وعينة الدراسة

8. عينة الدراسة

9. أدوات الدراسة

10.حدود الدراسة

11. الدراسات السابقة

12. مفاهيم ومصطلحات الدراسة

الجانب النظري

تمهيد:

الفصل الأول: ماهية الرقمنة

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

المطلب الأول: تعريف الرقمنة لغة

المطلب الثاني: تعريف الرقمنة إصطلاحا

المبحث الثاني: نشأة وتطور الرقمنة

المطلب الأول: المرحلة الأولى

المطلب الثاني: المرحلة الثانية

المطلب الثالث: المرحلة الثالثة

المبحث الثالث: متطلبات إرساء الرقمنة

المطلب الأول: المتطلبات التقنية والمالية لإرساء الرقمنة

المطلب الثاني: المتطلبات الإدارية والبشرية لإرساء الرقمنة

المطلب الثالث: المتطلبات الأمنية والتشريعية لإرساء الرقمنة

الخلاصة

تمهيد

الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي لجودة الخدمات

المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمات

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات إصطلاحا

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات الإلكترونية

المبحث الثاني: مقاييس قياس جودة الخدمات الإلكترونية

المطلب الأول: أبعاد قياس جودة الخدمة الإلكترونية

المطلب الثاني: تقييم قياس جودة الخدمة الإلكترونية

المبحث الثالث: جودة الخدمات في ظل الرقمنة

المطلب الأول: اثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة

المطلب الثاني: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة

المطلب الثالث: واقع تطبيق الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية ودوافعها

الخلاصة

الجانب التطبقي

تمهيد

المبحث الأول: بطاقة فنية لمؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)

المطلب الأول: تعريف الجزائرية للمياه وحدة المدية

المطلب الثاني: مهام الجزائرية للمياه وحدة المدية

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للجزائرية للمياه وحدة المدية

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي للبيانات الشخصية وعبارات الاستمارة الاستبيانية

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لعبارات الاستبيان

خلاصة

خاتمة

قائمة المراجع

فهر المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الاشكال

ملخص

مقدمة

في ظل التحولات التي يعيشها العالم اليوم من تطورات تكنولوجية هائلة خاصة في قطاع تكنولوجيا الإعلام والإتصال، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لكل البلدان وفي جميع القطاعات للتعايش مع عصر جديد من الرقمنة وخاصة في الدول النامية لاسيما ما شهده العالم في السنوات الأخيرة من أزمات صحية وتبعاتها الإقتصادية والإجتماعية.

والذي كان له تاثير على طريقة انتاج الخدمة وتقديمها للزبائن بصفة عامة، أصبحت حاجات ورغبات الزبائن تتغير باستمرار مع تغير الظروف الاقتصادية والإجتماعية والثقافية...الخ، وبالتالي صارت المؤسسات الاقتصادية مجبرة ليس فقط تقديم خدمات مميزة، بل على تقديم خدمات ذات جودة عالية، والحرص على أن تكون هذه الخدمات مبنية على أساس توقعات الزبائن، لكي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم.

فبدأت مرحلة التسيير الرقمي الجديد وعصرنة القطاعات العمومية المختلفة بالإعتماد على شبكة الأنترنت والتحول من المعالجة الكلاسيكية للملفات الإدارية إلى المعالجة الإلكترونية ومن هنا حاولت المؤسسات العمومية في الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائها فإهتمت بالتوجه نحو تقديم خدمات إلكترونية، ومن هذا المنطق وفي إطار تحسين جودة الخدمة حظي مفهوم الرقمنة بإهتمام خاص من طرف مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية، حيث بذلت جهودا في سبيل تحسين الخدمات وتقريبها من المواطن فاستحدثت العديد من الخدمات الإلكترونية الحديثة.

ولإنجاز هذه الدراسة تم الإعتماد على خطة بحث مكونة من ثلاث فصول، بداية بالفصل الأول الذي يحتوي على الإطار المنهجي للدراسة والذي بدوره يتفرع إلى إشكالية الدراسة والتساؤلات، أسباب إختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، حدود الدراسة، الدراسات السابقة والتعقيب عليها، وأهم مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

ثانيا الجانب النظري الذي يتفرع إلى فصلين، الفصل الأول تحت عنوان مفهوم الرقمنة، تطرقنا من خلاله إلى ثلاث مباحث أولها كان بعنوان مفهوم الرقمنة قدمنا فيه تعريف اللغوي للرقمنة والتعريف الإصطلاحي واجرائي، اما في المبحث الثاني الذي كان بعنوان نشأة وتطور الرقمنة فتطرقنا من خلاله إلى مراحل تطور الرقمنة، أما في المبحث الأخير فقد تطرقنا إلى المتطلبات التقنية والمالية لإرساء الرقمنة والمتطلبات الإدارية والبشرية لإرساء الرقمنة والمتطلبات الأمنية والتشريعية لإرساء الرقمنة.

أما الفصل الثاني تحت عنوان جودة الخدمة في ظل الرقمنة تطرقنا من خلاله إلى ثلاث مباحث أولها كان بعنوان مفهوم جودة الخدمات تم التطرق إلى المفهوم الإصطلاحي لجودة الخدمات ومفهوم الخدمة الإلكترونية، وفي المبحث الثاني الذي هو تحت عنوان أبعاد ومقاييس قياس جودة الخدمات الإلكترونية، وفي المبحث الثالث الذي هو تحت عنوان جودة الخدمات في ظل الرقمنة تم التطرق اثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة ودور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة، وواقع تطبيق الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية ودوافعها

الجانب المنهجي

1. إشكالية الدراسة:

من الأنظمة التقليدية نجد الأنظمة الورقية اليدوية تستخدم في تزويد المستخدمين بالمعلومات وإشباع رغباتهم وتلبية احتياجاتهم بسرعة وفي وقت مناسب غير مرضية بالنسبة لهم ومضيعة لوقتهم، مما أدى إلى التوجه نحو استخدام التقنيات التكنولوجية الجديدة وبرامج المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة ومواكبة تطوراتها ومحاولة إقحامها واستخدامها في مختلف قطاعات الدولة لتسهيل العمليات المختلفة وتطوير الأداء وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم مختلف الخدمات المرفقية لفائدة المواطنين والهيئات المختلفة بأقل تكلفة واقل جهد ممكن وايصال الخدمات للمواطن أينما كان بسرعة وبجودة عالية.

وفي ظل التحديات التي تشهدها المؤسسات العمومية في العالم تم تبني توجهات جديدة بداية التحول من التعاملات من ورقية إلى إلكترونية لذلك اصبح من الضروري وجود منظومة للتعامل الرقمي المتكامل يتم من خلالها التواصل بين كافة المؤسسات، ومن أجل إحداث تغيرات هائلة في الحياة العمومية سواء على مستوى الافراد ورغبتهم في الحصول على خدمات اكثر تقدما، أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات، وقد صار إدخال تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية كافة هو هدف العديد من الدول التي تسعى نحو التقدم والرقي لذى إرتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات بالرقمنة التي سعت العديد من الادارات منها العمومية الى الرقمنة في شتى اعمالها.

ومن هنا بدأت محاولة المؤسسات العمومية في الجزائر بمرحلة التسير الرقمي الجديد وعصرنة القطاعات العمومية المختلفة بالاعتماد على شبكة الأنترنت والتحول من المعالجة الكلاسيكية للملفات الإدارية إلى المعالجة الإلكترونية، حيث حاولت المؤسسات العمومية تبني مفوهم الرقمنة لتحسين أدائها فاهتمت بالتوجه نحو تقديم خدمات الإلكترونية، ومن هذا المنطلق وفي اطار تحسين جودة الخدمة حظي مفهوم الرقمنة باهتمام خاص من طرف مؤسسة الجزائر للمياه بالمدية، حيث بذلت جهودا في سبيل تحسين الخدمات وتقريبها من المواطنين وتقليض الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحالة الى زيادة كفاءة الاداء وتطوير طرق العمل لتصبح أكثر مرونة وفعالية.

وعليه فإن الإهتمام بالرقمنة والإدارة الإلكترونية في العصر الحالي أصبح أحد أبرز أهداف الحكومة لدى قامت بالعديد من الجهود من أجل تجسيدها لمواكبة العصر وتحقيق النجاح في شتى القطاعات المختلفة.

من خلال هذه الدراسة سنحاول تسليط الضوء على موضوع يحتل أهمية استثنائية على مستوى منظمات الأعمال ألا وهي (الرقمنة، جودة الخدمات والتحول الرقمي) والتي تعد ذات تأثيرات وانعكاسات واسعة على تطوير الواقع الميداني للمؤسسات المعاصرة، حيث تعتبر المفاهيم السابقة ذات صلة وطيدة ببعضها خصوصا في الوقت الراهن، في ظل عصر الثورة التكنولوجية وإنتشار التقنيات الحديثة التي أصبحت تدخل في كل مجال من مجالات الحياة، حيث أصبحت الخدمات تقدم بصورة إلكترونية وأصبحت المواقع الإلكترونية واجهة

المؤسسات، أصبح لازما على المؤسسات أن تهتم بجودة خدماتها الإلكترونية لتحسين قدراتها التنافسية ولتلبية تطلعات وحاجات زبائنها، من أجل التغلب على منافسيها وامتلاكها لمزايا تنافسية تستطيع مجاراتهم بها.

نهدف من خلال هذه الدراسة التعرف على تطوير الجزائرية للمياه بفرع المدية لخدماتها عن طريق عصرنة أجهزتها واقسامها الادارية خاصة التقنية منها من خلال تبني التطبيقات والانظمة الرقمية والتحكم عن بعد في تسيير خدمات توزيع المياه، ومدى انعكاسات ذلك على فعالية الخدمات المقدمة لعامليها وللمتعاملين معها، مع أخذ ولاية المدية كعينة تبنت هذه التطبيقات الرقمية.

وبناء على ذلك نطرح الإشكالية التالية:

كيف ساهمت الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات للمؤسسة الاقتصادية في مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية؟

2. التساؤلات:

للتوصل إلى الإجابة عن الإشكالية نستعين بالاسئلة الفرعية التالية:

أ. ما هي طبيعة إعتماد الرقمنة في مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية؟

ب. هل الموظفون يتلقون صعوبات في استخدام الرقمنة في مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية؟

ت. ماهي الطبيعية الإستراتيجية الاتصالية الموظفة في مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية؟

ث. ما هي اهم البرماجيات في تقديم الخدمات العمومية؟

ج. هل الموظفين بعتبارهم ينتمون للمؤسسة يجدون صعوبة في استخدام الرقمنة؟

ح. هل للرقمنة تأثير على جودة الخدمة العومية؟

3. أسباب إختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع الى دوافع ذاتية واخرى موضوعية:

أ. أسباب ذاتية:

- ملائمة موضوع دراستنا مع القدرات التي اكتسبناها خلال سنوات الدراسة.
- دخول موضوع الدراسة في مجال تخصصنا الإعلام والاتصال.
- الرغبة والميول للبحث العلمي نتيجة كثرة تداول الاهمية المرجوة من الرقمنة الى جانب ان وظيفتها تقتضي التعرف على اكمل وجه على الخدمة وتحليل دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمة.
- تساؤلنا حول أهمية ودور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات.

ب. أسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع وأهميته بالنسبة للمؤسسات الجزائرية على وجه الخصوص.
- النجاح الذي وفقته المنظمات الكبرى باعتمادها على الرقمنة

- نقص ادبيات الموضوع هو الذي جعل التفكير منصب حول مناقشته ووضعه كمرجعية اضافية، الى جانب قيمة الموضوع في الوقت الراهن الذي يصبوا الى تعزيز جودة الخدمات ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.
- اهمية الموضوع والهدف الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات العمومية عن طريق اعتماد الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات.
- البحث عن اساليب واليات التطوير لتحسين الإدارة الجزائرية التي من شأنها ان ترفع من مستوى الاداء وتقديم خدمات بسرعة ودقة.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أن موضوع الرقمنة يحتل مكانة كبيرة ويكتسي اهتماما خاصا لاسيما عصرنا هذا والقائم على التطور التكنولوجي الدائم في مناحي الحياة فاللانتقال من العصري التقليدي ذات الأنظمة البطيئة الروتينية إلى عصر السرعة والتكنولوجيا جعل الكل يهتم بالرقمنة وكيفية إستخدامها والإستفادة منها بأكبر قدر ممكن، وأصبحت الرقمنة في جميع المجالات الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والسياسية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الاستغنائ عنها، من خلال استراتيجية الحكومة لرقمنة القطاعات لتحسين جودة الخدمات العمومية والوقوف على كل التطورات والتغيرات في الإجراءات الإدارية، من حيث التفاعل بين الإدارة والمواطن.

5. أهداف الدراسة:

نحاول من خلال بحثنا تحقيق جملة من الاهداف نذكر منها:

أ. إبراز دور وفعالية الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات من خلال تبسيط وسرعة الاجراءات الادارية وتخفيف الاعباء والقيود على المواطن، حسب الإستراتيجية المتبعة من طرف الانظمة الحكومية.

ب. الوقوف على واقع الرقمنة في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية.

ت. تقييم التجربة الجزائرية من خلال استراتيجية حديثة، والتركيز على تتبع نتائجها من خلال إدراجها في اغلب القطاعات.

ث. التوصل الى بعض النتائج والإقتراحات التي من الممكن أن تساهم في جودة الخدمات في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية .

ج. تعتبر جودة الخدمات الإلكترونية من المواضيع الحديثة نسبيا والتي رغم عددها المقبول إلا أنها لحد الوقت الحالي لم يتم الاتفاق الكلي على نموذج موحد ومعتمد لقياس جودة هذه الخدمات فكل دراسة تدرس نوع محدد من الخدمات الإلكترونية وتضع نموذج يختلف عن النماذج السابقة ، وتعتبر هذه الدراسة إسهاما في هذه الدراسات.

6. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج أهم وسيلة يعتمد عليها الباحث في دراسته، فقد عرفه محمد البدوي " علم يعتني بالبحث في أيسر الطرق للوصول إلى المعلومة مع توفير الجهد والوقت وتفيد كذلك معنى ترتيب المادة المعرفية وتبويبها وفق أحكام مضبوطة"[1].

وعليه إعتمدنا في دراستنا في الجانب النظري على دراسة وصفية بمنهج وصفي وتحليل كسبيل لفهم الظواهر المدروسة في الوضع الطبيعي الذي تنتمي إليه، وقد عرفه عبد الباسط محمد حسن بأنه " نوع من أنواع المنهج الوصفي يهتم ببيان الحالة الحاضرة لظاهرة أو مشكلة مجتمعية معينة من خلال المسح الشامل لفئة معينة من المجتمع أو ناحية من النواحي الاجتماعية أو الصحية من أجل تبرير هذه الظاهرة أو وضع حلول مستقبلية للمشكلة محل الدراسة"[2].

إلى جانب منهج المسح التحليلي والذي تعرفه الدكتورة نوال محمد عمر بأنه: " المنهج الذي يقوم على دراسة الحالة أو الظاهرة ولكن بصورتها الحقيقية الموجودة في الواقع، ويهتم بدراستها دراسة دقيقة دون أي زيادة أو نقص، ثم يعمل على توضيح خصائصها من الناحية الكيفية، أما من الناحية الكمية فإنه يصف الظاهرة وصفا قيما وذلك من خلال أرقام وجداول، تكون مهمتها الأساسية توضيح مقدار نلك الظاهرة أو حتى حجمها أو مدى ارتباط هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر"[3]، وكان اختيارنا لهذا المنهج من اجل وصف طبيعة الظاهرة المدروسة وجمع المعلومات الكافية لتحليلها بصورة موضوعية.

أ. المنهج الوصفي: تم استعماله في الجانب النظري للبحث من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بموضوع الرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

ب. المنهج التحليلي: تم استعماله في الجانب التطبيقي من خلال تحليل مخرجات برنامج Spss، الذي استعمل في تحليل الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة.

ولدراسة حالة قمنا باستخدام استمارة الاستبيان، والتي كانت محاور عباراته وفقا للجانب النظري للدراسة، فقمنا بتقديم البيانات الكمية والكيفية التي عملنا على تبويبها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم استخلاص النتائج ومناقشتها.

7. مجتمع وعينة الدراسة:

بعد أن قمنا بتحديد مشكلة الدراسة، لابد من تحديد مجتمع الدراسة والذي يعتر على" أنه مجموعة منتهية من العناصر المحددة مسبقا، والتي تركز عليها الملاحظات، وكذلك يعتبر مجموعة العناصر التي لها خاصية

[1] محمد البدوي، **المنهجية في البحوث والدراسات الادبية**، دار المعارف للطباعة والنشر، تونس، 1998، ص9.
[2] عبد الباسط محمد حسن، **أصول البحث الاجتماعي**، مكتبة الانجوا المصرية، الطبعة الثالثة، مصر، 1971، ص109.
[3] نوال محمد عمر، **مناهج البحث الاجتماعية والإعلامية**، مكتبة الانجوا المصرية، مصر، 1986، ص110.

أو خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها أو التقصي"[1]، ويتشكل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية.

عينة الدراسة "هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة لإجراء الدراسة عليها ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي للدراسة"[2].

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية والتي تقوم على القصد والتعمد في انتقاء مفردات العينة بطريقة محكمة لا مجال فيها للصدفة، بحيث يقوم الباحث بانتقاء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يهدف إليه في دراسته، يجب على الباحث فقط على المفردات التي تخدمه في دراسته دون غيرها[3].

ولقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى 50 مفردة من موظفي الإدارة في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية.

8. أدوات الدراسة:

إن طبيعة موضوع الدراسة والمنهج المستخدم يتطلب من الباحث توظيف أدوات منهجية معينة لجمع البيانات الإحصائية حول أبعاد المشكلة موضوع الدراسة، وذلك لقياس متغيرات وهذا يتوقف على حسن اختيار واستعمال الباحث لهذه الأدوات، وبناء على ذلك تم استخدام أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

الاستبيان:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان كونها أداة أساسية لجمع البيانات ولكونها " تعد طريقة اتصال أساسية بين الباحث والمبحوثين من حيث أنها تتضمن مجموعة من الأسئلة والعبارات التي تتعلق بفروض الدراسة ومؤشراتها"[4].

وتوظيفنا لهذه الأداة كان بهدف جمع المعلومات عن مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تكوين ثقافة المؤسسة بغية توفير الكثير من الوقت والجهد، كما أنه يقلل من التحيز من طرف الباحث أو المبحوث وبواسطته يمكن الحصول على معلومات حساسة لا يستطيع المبحوث قولها مباشرة، لكنه قد يبوح بها في الاستمارة، كما أنه لا يكلف الباحث تكاليف مالية مرتفعة.

واحتوه استمارة الاستبيان على :

- **البيانات العامة:** يتضمن البيانات الشخصية وتتلخص في خمسة بنود، متمثلة في السن، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المهنية .
- **المحور الأول: واقع الرقمة في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية**

---

[1]موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبة للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 1997، ص.45.

[2]محمد منير حمان، **الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية**، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، مصر، 2000، ص29.

[3]محمد الفاتح حمدي، سميرة سطو واخرون، **مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث**، دار الحامد، الطبعة الأولى، ص67.

[4]فاير النجار واخرون، **أساليب البحث العلمي**، دار الحامد النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2009، ص76.

- **المحور الثاني:استراتيجية اتصالية رقمية في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية**
- **المحور الثالث: جودة الخدمات في ظل الرقمنة**
- **المحور الرابع: رضا المواطن على جودة الخدمة**
- **المحور الخامس: استراتيجية مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية في تلقي الشكاوي**

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت ذي الخمس درجات وهو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات، استنبطه عالم النفس " رينسيس ليكرت"، من أجل توحيد خيارات الإجابة على كل الأسئلة المطروحة، ولأن هذا المقياس يتلائم مع المؤشرات الموجودة في الاستبيان، إذ يعبر الفرد عن اتجاه بالاجابة عن كل بند، من خلال خمسة بدائل على كم متصل، يمتد من المرافقة بشدة مرور بالحياد، ومقياس ليكرت هو مجموع الإجابات المحصلة حول "فقرات ليكرت "item likert" والتي تتألف من قسمين "الجذر" (stem) وهي جملة تحدد سلوكية ما و "السلم" وهو مقياس يستعمل لتحديد درجة الموافقة.

مثلا: أوافق بشدة، موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، ويندرج مقياس ليكرت ضمن أساليب الإجابة بالاختيار من متعددة أو بدائل على متصل كمي، ويتوفر هذا النوع في استقاءات الاتجاهات والقيم، فحيث لا يمكن أن يتوقع الفاحص حسما في القبول أو الرفض لاتجاه معين أو لقيمة معينة نتيجة من المتغيرات التي يبني عليها الفرد موقفه، يصبح ضروريا توفير هذا القدر من التدرج بين القبول والرفض[1] .

كما تم اعتمادنا عليه لأنه يتميز بالسهولة في التصميم والتطبيق والتصحيح وكذا درجة ثبات وصدق الاستبيان، حيث حاولنا الموازنة إلى حد ما بين الفقرات الايجابية والفقرات السلبية وتوزيعها بشكل عشوائي.

وكانت الفقرات مكتوبة بطريقة سهلة وواضحة وبسيطة وقصيرة وغير معقدة، ثم بعد ذلك تم عرض الاستبيان على مجموعة من أساتذة الكلية من اجل التحكيم والتصحيح، حيث قمنا بتعديل بعض الأسئلة بناء على رأي الأساتذة المحكمين، وذلك بحذف أو تغيير أو إضافة عبارات على ضوء ما جاء في الآراء المختلفة لأساتذة المحكمين، ليتم بعد ذالك توزيع الاستمارة على 50 موظف في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية وتم استرجاع 30 استمارة فقط.

9. حدود الدراسة:

أ. الاطار المكاني: بعد اختيارنا لموضوع الدراسة، وتحديد إشكاليتها التي نريد معالجتها، كان لازما علينا تحديد المجال المكاني للدراسة، فكان اختيارنا لمؤسسة**" الجزائرية للمياه بفرع المدية "** لدراسة موضوع دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الاقتصادية.

[1]بشير معمرية، **القياس النفسي وتصميم أدواته**، منشورات الحبر، الطبعة الثانية، الجزائر، بدون سنة، ص 181.

ب. الاطار الزماني: طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من جانفي 2024 الى غاية ماي 2024 في السنة الجامعية الجارية (2023-2024).

10. الدراسات السابقة:

يعتبر الاعتماد على الدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة الحالية او جانبا من جوانبها من خطوات تحديد اشكالية البحث ،وزاوية الدراسة ،حيث انه لا يمكن تجاوز هذه المرحلة التي من شأنها ان تساهم في دراسة الظاهرة من مختلف جوانبها، ومن الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي والخدمة العمومية بمتغيرات تتشارك او تتشابه مع الدراسة الحالية نذكر الدراسات التالية:

الدراسة الأولى: فوزية صادقي، واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي ، مقالة في مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، 2020[1].

طرحت الدارسة الإشكالية التالية: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ؟

هدفت هذه الدراسة الى: عرض النماذج الناجحة في مجال خدمات العمومية التي تنتجها الإدارة المحلية ومقارنتها ميدانيا بالنموذج الجزائري، وتبيان اثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على اهم الوسائل التي تعتمدها لكسب ثقة الجمهور.

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

تساهم الرقمنة في عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية وبدرجة كبيرة ، وبعد تحليل فروض الدراسة إحصائيا تبين أن هناك العديد من التحديات التي تواجه الجماعات المحلية في الجزائر، حيث تساهم في تحسين الخدمة العمومية والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية ومنها تحديات مادية ،تحديات بشرية ،تحديات تقنية رغم وجود التجهيزات وصعوبة في الاستيعاب الشامل لكل المواطنين وتمكنهم من التكنولوجيات الحديثة.

الدراسة الثانية: ميلود حمدو، تحت عنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي –دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة(2011-2022)، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر، 2021-2022[2].

[1] فوزية صادقي، **واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي** ، مقالة في مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، 2020.

[2] ميلود حمدو، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي –دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة(2011-2022)**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر، 2021-2022.

طرحت الدارسة الإشكالية التالية: ما هو واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بلدية أنقوسة؟

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي على مستوى البلدية، والتعرف لى جهود السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية وهم معوقات و تحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي، ومدى فعالية الرقمنة في إنجاح أعمال المؤسسة العمومية، وطريقة ومدى التحول الرقمي.

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية برغم من الصعوبات التي تعاني منها االإدارة، وإن أغلب الموظفين لم يتلقوا تكوين برغم من أهمية التكوين على الرقمنة فقد بلغت نسبة (لا) 68.34% رغم من أن الموظفين يرغبون في التكوين في هذا الجانب و الجوانب ألخرى لتحسين أدائهم الوظيفي أي أن ليس هناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها البلدية.، ولقد حققت الرقمنة الرضى الوظيفي وزادت من حافزيه الموظف، و أن هناك عالقة موجبة دالة إحصائيا بين نظرة الموظفين إلى الرقمنة و رضى المواطنين عن خدمات رقمنة عند مستوى الداللة (94.9) أي بنسبة ثقة 05%، وأن ساهمت الرقمنة في التخفيف من العديد من االجراءات االدارية و قلصت من زمن إنجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف، و ساهمت الرقمنة في التقليل من الجهد و الوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن، وانه رغم من استخدام الرقمنة في االدارات المحلية مازلنا لم نصل إلى صفر ورقة.

الدراسة الثالثة: المرسل سعد الله رشيد تحت عنوان دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، مقالة لمجلة الاستراتيجية والتنمية بالمسيلة، العدد 06، 2020[1].

طرحت الدارسة الإشكالية التالية: ما هو دور الذي يمكن ان تلعبه الرقمنة في تحسين المرفق العمومي؟

هدفت هذه الدراسة الى دراسة ومتابعة الدوافع والاهداف التي تسعى جامعة المسيلة لتحقيقها من خلال رقمنة وثائق ادارتها مع محاولة تشخيص نقاط القوة والنقاط الواجب تطويرها بخصوص النظم والتطبيقات الرقمية التي تعتمدها الجامعة في مشروع الرقمنة تماشيا مع المواصفات العالمية.

وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى:

توضيح الدور الكبير الذي يلعبه التحصيل العلمي النوعي للأساتذة جامعة المسيلة مما يساهم في تسجيل ونشر الدروس والاعمال العلمية المرئية الموجهة للطلبة والجمهور، و اظهار الدور الكبير الذي لعبته مرئية جامعة المسيلة في ايصال ابحاث الاساتذة العالمية ، تبيان الاهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الاساتذة والطلبة

.

[1]المرسل سعد الله رشيد، **دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي**، مقالة لمجلة الاستراتيجية والتنمية بالمسيلة، العدد 06، 2020.

الدراسة الرابعة: دراسة نجلاء "يس"، تحت عنوان: متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مذكرة ماجستير، ليبيا، 2015[1].

هدفت هذه الدراسة الى التعريف بالتقنيات(الاجهزة والبرامج) الراهنة المستخدمة في عملية التحول الرقمي ورصد مختلف المحأولات لبرمجيات العزف الضوئي على الاحرف، خاصة معالجة اللغة العربية باستخدام الحاسبات امر في غاية الأهمية ،كونه يساهم في نشر الثقافة العربية عالميا بواسطة اتاحة التراث الدخول رقمية في شكل سهل التداول يمكن البحث والتعديل .فيه

وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى:

يعد المسح الضوئي الطريقة الاساسية للتحول الرقمي وهذه العملية تتطلب عددا من المكونات الرئيسية هي :المعدات المحتوى والبرمجيات. ، ضبط الجودة والاجراءات والممارسات التي يتم وضعها لضمان الاتساق والسلامة والاعتمادية لعملية التحول الرقمي.

الدراسة الخامسة: بن يوسف مصطفى تحت عنوان: دور الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية بالجزائر 2013-2017 (دراسة حالة بلدية المخاطرية)، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2017-2018[2].

طرحت الدارسة الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية؟ وما هي انعكاساتها على التنمية بالجزائر؟

هدفت هذه الدراسة الى دراسة دور الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر، ويتجلى دورها في التقليل من كلفة الاجراءات الادارية وما يتعلق بها من عمليات القضاء على البيروقراطية الجامد ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.

وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى:

أن الرقمنة الادارية ساهمت في تحسين الخدمة العمومية مقارنة بالسابق وتحقيق تنمية محلية تشمل جميع النواحي ويتجلى ذلك من خلال توفير الوقت والجهد فقد سمح استخدام الرقمنة الدارية بتوفير الكثير من الوقت في انجاز المعاملات الادارية وكذا الاستجابة السريعة للمتطلبات المواطنين وهذا في اطار تقريب الإدارة من المواطن، كما ساهمت الرقمنة الادارية في تحسين مهارات الموظفين خاصة التحكم فيتكنولوجيا المعلومات واكتساب مهارات جديدة من التكوين بداية ثم الممارسة اليومية.

---

[1] نجلاء "يس"، **متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية**، مذكرة ماجستير، ليبيا، 2015.

[2] بن يوسف مصطفى، **دور الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية بالجزائر 2013-2017 (دراسة حالة بلدية المخاطرية)**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2017-2018.

11. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الإقتصادية دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية، حيث وجدنا أن هناك دور كبير للرقمنة في تعزيز جودة الخدمات، ويمكن إبراز أهم النقاط التي تميز دراستنا عن باقي الدراسات السابقة في ما يلي:

- **من حيث متغيرات الدراسة:** لقد تم إختيار في دراستنا الرقمنة كمتغير مستقل، و جودة الخدمات كمتغير تابع.
- **من حيث محل الدراسة:** حيث تم إختيار مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية في دراستنا الحالية، فيما تم إختيار مؤسسات أخرى في باقي الدراسات.
- **من الناحية الزمنية:**

12. مفاهيم الدراسة:

وفي ما يلي شرح اهم مصطلحات الدراسة:

أ. الرقمنة:

الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعمومات من الشكل التقليدي الحالي إلى الشكل الرقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية أو ملف صوتي، أو شكل آخر[1].

ب. الجودة:

- **التعريف اللغوي:**

عرف ابن المنظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده اي صار جيدا، وأجاد أي اتى بالجيد من القول والفعل[2].

فالجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط الى فعلها الثلالي جاد ومصدره جودة بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل اتي بالجيد من قول أو عمل[3].

- **التعريف الاصطلاحي:**

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas لتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان[4]، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتوج جيد أو خدمة جيدة، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتوجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات

---

[1] رانيا سايب ، شيبوب اسية، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات المسيلية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2020-2021، ص6

[2] ابن منظور،**كتاب لسان العرب**، طبعة دار المعارف، الطبعة الثانية، 1984، ص72

[3] فواز الشيمي، **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التاهيل للايزو(9001)**، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص28.

[4] مامون الدرداكة، طارق شيلي، **الجودة في المنظمات الحديثة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2002، ص15.

أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتوج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.

أما قاموس Petit Larousse فيعرف الجودة على أنها : طبيعة الشيء الذي يكون أكثر أو أقل تميزا بمعنى جيد أو سيء[1]

عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد"[2].

ويعرفها بستر فيلد"pester field" على أنها السلعة أو الخدمة التي تحقق احتياجات مشمولة أو محددة مثل الأمن، الإتاحة، القابلية للصيانة، الاستخدام، السعر، البيئة[3].

ويعرفها تاغوشي "Taguchi" على أنها تفادي الخسارة التي يسببها المنتوج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل، ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات العميل والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتوج كالتلوث والضجيج وغيرها[4].

ت. الخدمة:

➢ **التعريف اللغوي:**

تعرف الخدمة في اللغة العربية على انها تقديم المساعدة أو المنحة او توفير عناية لجهة محددة او لعموم الناس[5].

➢ **التعريف الاصطلاحي:**

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

عرفها ستانتون "Stanton" على إنها "النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات، والتي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى"[6].

---

[1] J-L Multon coordinateur avec la callaboration de J-F Arthuad et A-S Soroste la qualité des produits alimentaire : politique , incitation , gestion et contrôle , collection science te technique Agro_alimentaire , sequal , technique documentation , la voisier , 1994 , P5 .

[2] عمران علي أوخريص، مصطفى أحمد شكشك، **التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن-**، المجلة الجامعية- العدد السابع عشر –المجلد الثاني- أوت 2015، ص159.

[3] حمداوي وسيلة، **الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية**، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، 2009، ص14.

[4] رعد عبد الله الطائي، عيسى قدراة، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2008، ص29.

[5] https://ae.linkedin.com/pulse , 18:29 05/01/2024.

[6] إياد عبد الفتاح النسوري، **تسويق المنتجات المصرفية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015، ص60.

عرفها كوتلر فيليب" philip kotler" عام 2000 على أنها "أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه ملكية أي شيء وإن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية "[1].

عرفت أيضا على أنها "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتساهم في توفير جانب كبير من الراحة والاطمئنان والرعاية، كما تحقق نوعا من الاستقرار الاقتصادي سواء على مستوى الفرد أم على مستوى المجتمع"[2].

ث. جودة الخدمة:

جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقع العمالء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من االولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها[3].

ج. الخدمة العمومية:

- **التعريف اللغوي:**

العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية[4].

- **التعريف الاصطلاحي:**

تعرف على انها رغبات العميل أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع توقع مع تلك الخدمة[5].

وفقا للقانون الإداري الفرنسي تتمثل الخدمة العمومية في تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستم ا ررية والتكيف لتحقيق الصالح العام[6].

- **التعريف الإجرائي:** هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للمواطن وضمان تامين رفاهيته بمراعاة مصلحة الغالبية في المجتمع لتحسين المستوى المعيشي للفرد.

---

[1]عادل رحال ، **تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة-، الجزائر، 2013-2014، ص20.

[2]سهير إبراهيم الشوملي، **أساسيات التسويق المصرفي**، دار الإعصار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص118.

[3]مأمون الدراركة واخرون، **إدارة الجودة الشاملة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن، 2001، ص143.

[4]معجم المعاني العربي من الموقع www.almaany.com ، تاريخ الاطلاع: 2024/01/05، الساعة: 20:14.

[5]محمد توفيق ماضي، **تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2005، ص17.

[6]بسمة مرزوق وهيبة منوار ، **تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارت العمومية دراسة الحالة بلدية امشدالة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند أولحاج البويرة،الجزائر، 2017-2018، ص45.

ح. الخدمة العمومية الإلكترونية:

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على انها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها الكترونيا.

المبادئ الاساسية التي تبنتها المنظمة لحل مشكلاتها[1].

[1]هشام بوساحية، جهاد صحراوي، **دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الادارة الالكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي الشريعة ولاية تبسة**، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 05، العدد03، 2021، ص194.

الجانب النظري

الفصل الأول: ماهية الرقمنة

ماهية الرقمنة: بعد التطور السريع الذي شهدته الحياة سواء من الجانب الاقتصادي، الاجتماعي، العلائقي بين الأفراد وكذلك بين مختلف الفاعلين، هيئات، تنظيمات، منظمات....الخ، حيث كان لهذا التطور الأثر البالغ في ظهور تغيرات جذرية في الأدوات والأساليب لاسيما الوسائل التكنولوجية ووسائل الإعلام والاتصال، فمع منتصف القرن العشرين بدأ يظهر ما يسمى بالرقمنة أو التحول من المعاملات الكلاسيكية التقليدية إلى الرقمي، جعلت العالم في قرية صغيرة، مما سمح بالتفاعل بين الأفراد والمنظمات والإدارات في مختلف المجالات بشكل مستمر بغض النظر عن الزمان والمكان، كما فتحت هذه التكنولوجيا الطريق للدخول إلى عالم الرقمنة، وتزويد المنظمات بالأساليب الجديدة والمبتكرة التي يمكن من خلالها تحسين أدائها وسرعة تحقيق مبتغاها . إن تطبيق الرقمنة يمكن أن يكون له تأثير كبير على طبيعة العمل ونجاحه في جميع المجالات.

مما سبق يتضح أن الرقمنة تلعب دورا أساسيا في تنفيذ خدمات المنظمة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها من أجل تسريع تحقيق أهدافها.

ولهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول: مفهوم الرقمنة.**
- **المبحث الثاني: نشأة وتطور الرقمنة.**
- **المبحث الثالث: متطلبات إرساء الرقمنة**

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

تعد الرقمنة من أقوى وأهم التغيرات النوعية التي عرفها العالم في جميع القطاعات منذ اكثر من عقدين من الزمن، حيث تقدم طرقا مختلفة للحفاظ على المعلومات وتحسينها.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة لغة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر إستخداما في حياتنا وبالكاد لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والإتصالات تختلف تمام عما سار عليه البشر قبل بضع عقود جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعامله، قصرت في المسافات وفتحت آفاق جديدة إختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

في حين عرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف الرقمنة هي عملية تحويل المواد التناظرية إلى شكل إلكتروني رقمي[1].

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخلط، ويقول إبن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بنيت حروفه بعلامتها من التنقيط"[2] وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم...والرقم: الكتابة والختم...والرقم: ضرب مخطط من الوشي... ورقم الثوب برقمه رقما ورقمه خططه[3].

يعني رقم الشيء ترجمة الى رقمنى على وزن فعالة حوله باستخدام الحاسوب الى ترقيمة على وزن تفعيلة وتعني لغة الارقام[4].

المطلب الثاني: تعريف الرقمنة إصطلاحا

عرفت الرقمنة على أنها عملية إستنساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة ممها كان نوعها ورعائها إلى سلسلة رقمية **" chaine numérique"** من أجل فهرستها وتمثيل محتوى النص المرقم[5].

يشي شارلوت بيرسي إلى الرقمنة أنها "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"[6].

---

[1]نجلاء أحمد يس، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، دار العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص18.

[2]حسب الله محمد أحمد ، **لسان العرب لابن منظور**، دار المعارف للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص26.

[3]نادية عوني، **تقييم التجربة الرقمية في الادارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الحقوق والعلوم السياسة، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر، 2016-2017، ص28.

[4]ابوبكر سلطان احمد، **الرقمنة ..إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات**، السعودية، 2020، ص39.

[5]عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، الجزائر، 2016-2017، ص13.

[6]هشام بن دادي ، **رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة-، الجزائر، 2021-2022، ص13.

وقدم دوج هودجز مفهوم أخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقلدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إيى شكل رقمي[1].

يعرف سعيد يقطين التَّقيم التناظري النمط بأنه" عملية نقل أي صنف من الوثائق من(أي)إلى النمط الرقمي، وبذل كتصبح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، "وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية برويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب[2].

عرف تيلور (Taylor) الرقمنة بأنها":تمثل الفرق بين البتات "Bits " وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات " Atoms" التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها[3].

هي تطبيق تقنيات التحول الرقمي والإنتقال بالخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية[4].

عرفت الرقمنة على انها عملية استنتاج راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها الى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن وتختلف وتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ ان الترقيم او الرقمنة تعني:

1. في مجال الحاسب الالي: تحويل البيانات الى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

في سياق نظم الملعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورا فتوغرافية أو ايضاحات او خرائط... الخ، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن ان تقرأ بواسطة الانسان اي تناظرية الى الاشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الالي، أي إلى إشارات أو " scqnning" وذلك عن

---

[1]حمدو ميلود ، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة (2011-2022)**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2021-2022، ص11.

[2]احمد فرج احمد، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة**، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية العدد 4، 2009، ص11.

[3]علا سفيان، فقير جيلالي، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإقتصادية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2019-2020، ص11.

[4]إسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة، **اثر رقمنة النظام الضريبي على اداء الرقابة الجبائية بالمغرب (دراسة وصفية)**، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد 2، العدد1، 2020، ص67

طريق استخدام اجهزة الماسح الضوئي " sincals binary" ثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

2. في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير الى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة الى اشارات رقمنة ثنائية[1]

وعلى ضوء هذه التعريفيات فإن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات الموجودة على الورق أو على وسائط أخرى الى شكل رقمي.

تعني الرقمنة إنشاء تطبيقات وبرامج ومواقع ويب خاصة التي يمكنها باستخدام جهاز الحاسوب والأجهزة الذكية تخزين واستخراج البيانات ومشاركتها الى تنسيقات رقمية خالصة عبر منصة الأنترنت ما يزيد من امكانيات التفاعلات مع المعلومات الخاصة بالمؤسسة وتطويرها.

[1] كلثوم عطاب، مكي الدراجي، **رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كالية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجا**، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، 2001، ص 125.

المبحث الثاني: نشأة وتطور الرقمنة

لقد أدى ظهور الرقمنة إلى بروز نموذج إداري جديد، فرضه التنافس والتحدي المتزايد امام النظم الإدارية والبيروقراطية لتحسين أعمالها وجودة خدمتها وهو ما يعرف بالرقمنة.

المطلب الأول: المرحلة الأولى

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 هرتر 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 الإقتصادي والإجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمي تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

المطلب الثاني: المرحلة الثانية

أطلق عليها إسم ذاكرة ميموريا (mimoria)، تنتقل بعدها الى أوروبا بمشاريع بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديدة من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية[1].

إن المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والإتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجياتها لتنمية أدائها، هذا التطور الهائل للمعلومات والإتصال التي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات[2].

---

[1]احمد الكبيسي ، **تطور النظم الاللية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية**، العربية 300، العدد 29، 2008، ص6.

[2]صباح شارف، مروى كشرود، **دور الرقمنة في عصرنة الادارة الجزائرية –قطاع العدالة نموذجا-**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي –تبسة-، الجزائر، 2019-2020، ص7.

أما في ما يكتبه ويقوله الباحثين والمتخصصين في مجال مكتبات الصيفات الرقمي التي تطور استخدامها في اختتزان البيانات الببلوغرافية واسترجاعها وبثها إلى الجهات المستفيدة الاخرى.

المطلب الثالث: المرحلة الثالثة

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

إلا أنه مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وادارة 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 الإفتراضية 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 متزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والإضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها لتفادي الغموض والخلط بين المصطلحات فيما بينها والوصول الى مفهوم جامع[1].

[1]صباح شارف، مروى كشرود، **دور الرقمنة في عصرنة الادارة الجزائرية –قطاع العدالة نموذجا-**، مرجع سابق، ص ص7-8.

المبحث الثالث: متطلبات إرساء الرقمنة

لتجسيد اي مشروع أو برامج يتطلب من صاحبه توفير متطلبات تتناسب والمشروع المراد القيام به أو تبنيه، وتختلف هذه المتطلبات من مشروع لاخر، وقد تشترك مع بعضها كالجانب المالي مثلا، وبالعودة الى موضوعنا فإن مشروع الرقمنة يتطلب الكثير والكثير بالنظر لحداثته وأهميته البالغة بالنسبة للمؤسسات والدول، حتى تتمكن من مواكبة الركب وفرض نفسها، وإلا فمآلها الفشل والاختفاء، ومن بين أهم المتطلبات التي نرى أنها تكتسي أهمية كبيرة لإرساء مشروع الرقمنة) المتطلبات التقنية والمالية، المتطلبات الإدارية والبشرية، المتطلبات الأمنية والتشريعية)، وسنأتي على تفصيلها تباعا.

وكما أنه لأي مشروع متطلبات، فإن هناك معوقات كثيرة تقف في وجهه، فبالنسبة لمشروع الرقمنة أهم هذه المعوقات) قابلية الزبون لهذا التحول، الجانب الأمني، الجانب التكنولوجي (وهي الأخرى سنأتي لتفاصيلها لاحقا.

المطلب الأول: المتطلبات التقنية والمالية لإرساء الرقمنة

تعتبر المتطلبات المالية والتقنية من أهم النقاط لنجاح أي مشروع لاسيما مشروع الرقمنة ويمكن توضيحها كما يلي:

أولا_المتطلبات التقنية (البنية التحتية):

1. إن الرقمنة تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى[1]؛

2. توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الرقمنة والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ومن بين هذه المعدات والاجهزة ما يلي[2]:

أ.الماسح الضوئي: يعتبر الماسح الضوئي من الاجهزة الهامة في عملية الرقمنة والماسح الضوئي هو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة الى إشارات رقمية للتخزين في ذاكرة الحاسوب، وتكون نتيجة المسح الضوئي عبارة عن صورة رقمية متعددة الاشكال وأكثرها استعمالا.

---

[1]فداء محمود حامد، **الادارة الالكترونية**، دار البلدية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الاردن، 2012، ص88.

[2]هاجر دوادي ، سهام عبد الرزاق، **استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات دراسة ميدانية على مستخدمي منصة بروغراس الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية-تبسة-**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي-تبسة-، الجزائر، 2020-2021، ص ص 35-36.

وتتمثل مهمة جهاز الماسح الضوئي Scanner بالاساس في تحويل صورة موجودة على الورق أو على فيلم شفاف صورة إلكترونية حتى يمكن معالجتها ببرامج خاصة مثل فوتوشوب Photoshop ثم اخراجها في صورة منتج نهائي إما مطبوعا لأغراض النشر المكتبي أو مضافا الى العروض التقديمية أو مقدما على الأنترنت، ويتصل جهاز الماسح الضوئي بالحاسوب عادة من خلال USB هذا عن اتصال الماسحة بالحاسوب من حيث الاجهزة Hardware ولكن فيما يتعلق باتصالها من حيث البرامج Software فإنه يتم من خلال برامج تشغيل محركات Drive يوفرها مصممو الماسحات الضوئية واشهر هذه البرامج برنامج Twain وهذا الاسم يعني معيار قياس صمم ليسمح لبرنامج الصورة الذي تتعامل معه بالتواصل مع الماسحة الضوئية، والماسح الضوئي من أنواعه: اليدوية ، المتحركة، القياسية، ومنها الخاصة بالميكروفيلم وأخرى خاصة بالكتب، وفي كل هذه الانواع هناك الماسح الضوئي احادي اللون والملونة[1].

ب. الحاسبات الألية: لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوب ش ا رؤها على المهام المطلوب إنجازها باستخدام تلك الحاسبات، ومن المهم جدا أن تكون الحاسبات الآلية التي يتم إستخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وامكانيات حديثة وعالية؛

ت. البرمجيات: تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها و استخدامها حتى تتم عملية الرقمنة؛

ث. برمجة HTML: وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة أكواد HTML؛

ج. برمجة XML: وتعمل هذه البرمجة بطريقة تشبه الطريقة التي تعمل بها برمجة HTML وتساعد خلال عمليات الترميز؛

ح. البرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص والكلمات: وهذه البرمجيات تسمح بإنشاء النصوص وصياغته وتحريره؛

خ. برمجيات التعرف الضوئي للحروف: وهي التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نصوص؛

د. برمجيات نقل الملفات: وهي التي تستخدم تحميل الملفات والمشروع على الأنترنت للعرض[2].

3. توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالأنترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الكترونيا بأقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

---

[1] هاجر دوادي، سهام عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص36.

[2] مفيدة سباعي، بن لوصيف سميحة، **معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية دراسة حالة: بلدية زغاية**، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2020-2021، ص ص 13-14.

4. التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه" الرقمنة "بشكل سليم[1].

ثانيا_المتطلبات المالية: يعد مشروع الرقمنة من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لأخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

ولذلك فإن مشروع الرقمنة مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال طائلة وكبيرة لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع[2].

المطلب الثاني: المتطلبات الإدارية والبشرية لإرساء الرقمنة

إضافة إلى المتطلبات المالية والتقنية يحتاج مشروع الرقمنة إلى متطلبات إدارية وبشرية نستعرضها كالآتي[3]:

أولا_المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق الرقمنة إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية بحيث تتناسب مع مبادئ الرقمنة، وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الرقمنة بكفاءة وفاعلية، مع مراعاة أن يتم التحول في إطار زمني متدرج، وأهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الرقمنة هي:

1. الدعم والمساندة من قبل المستويات العليا للإدارة، وذلك عن طريق دعم القيادة العليا والقيادة التنفيذية لتطبيق الرقمنة؛

2. القيادة العليا: تتولى وضع السياسات العامة للمنظمات الحكومية وتحديد الخطوط الإستراتيجية العريضة لها، لذلك يجب انطلاق مبادرة تطبيق مشروع الرقمنة من قبلها، كمتطلب مهم لنجاح التحول لتطبيقات الرقمنة؛

3. القيادة التنفيذية: تتولى تنفيذ السياسات العامة للمنظمات، ولذلك يقع على عاتقها وضع مشروع الرقمنة في نطاق التنفيذ الفعلي عن طريق تحديد الأدوار، ومتابعة سير عمل والتوجيه واتخاذ الخطوات التصحيحية، والتأكد من إجراء التغيرات اللازمة بهدف ترجمة الخطط المرسومة إلى واقع ملموس.

---

[1]علا سفيان، فقير جيلالي، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2019-2020، ص37.

[2]الصيرفي محمد، **الادارة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الطلعة الأولى، مصر، 2006، ص76.

[3]ايهاب خميس أحمد المسير، **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية**، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض (السعودية)، 2007، ص30.

ثانيا_المتطلبات البشرية: إن العنصر البشري عنصرا مهما داخل المنظمات لا يمكن الاستغناء عنه مهما كان لها من الات واجهزة الية متطورة فتوجب على المنظمة باهتمام به وتدريبع وتكوينه جيدا وفق برامج عالية وجد متطورة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية[1].

وهناك مجموعة من المتطلبات البشرية نوجزها كما يلي:

1. تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت؛

2. استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات؛

3. إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم؛

4. التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجيا.

المطلب الثالث: المتطلبات الأمنية والتشريعية لإرساء الرقمنة

بتوفير المتطلبات السابقة يجب توفير الجانب الأمني والتشريعي وهذا للإحاطة التامة بالمشروع ويمكن توضيح المتطلبات الأمنية والتشريعية كما يلي:

أولا_المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات الأمنية للرقمنة في ضمان أمن وحماية المعلومات ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمينكافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين بها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثمينا للمنشأة يجب الحفاظ عليه ، كما يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الكترونيا ضعفا للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة أيضا، ولكي تتحقق هذه الثقة والتي تمثل الأمن المعلوماتي ينبغي مراعاة العناصر التالية[2]:

1. التوثيق: أو التحقق من المستخدم بمعنى التأكد من أن الأطراف المشتركة في العملية هم نفس الأشخاص المعنيون بالعمل دون وجود دخلاء؛

2. التصديق: أي التأكيد على السماح بالوصول إلى المعلومات الإلكترونية للأشخاص المحددين فقط وذلك من خلال الأرقام السرية التي تسمح بالدخول؛

3. السرية: وتعني تأكيد عدم إفشاء المعلومات إلى الأطراف غير المصرح لهم بالاطلاع على تلك المعلومات والمحافظة عليها؛

---

[1] هدى بن لخضر ، **دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في قطاع التربية دراسة ميدانسة بمديرية التربية لولاية المغير (2022-2023)**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي-، الجزائر، 2022-2023، ص24.

[2] علا سفيان، فقير جيلالي، مرجع سبق ذكره، ص39.

4. التكامل: وتعني تأكيد أنه لم يجري تعديل أو تلاعب بالبيانات أثناء نقلها منذ اللحظة التي أرسلت فيها من المرسل إلى اللحظة التي وصلت فيها إلى المستقبل.

وبما أن الأنترنت هي الأداة الفاعلة في الرقمنة فإن مشكلة الأمن تزداد حدة في الشبكات عنها في أجهزة الحاسوب المستقلة غير المرتبطة بالشبكات، هذه الميزة الترابطية بين أجهزة الحاسوب التي يراها كثير من المختصين إيجابية قد خلقت مشكلات أمنية جانبية، زادت من الهواجس الأمنية لدى المؤسسات التي ترتبط حواسيبها بالأنترنت ولتحيق أمن المعلومات والتقليل من التأثيرات السلبية لاستخدام الأنترنت، فإن الرقمنة تتطلب القيام باتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك، وأهم هذه الإجراءات ما يلي:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات لكي تشمل كافة الخدمات، ووضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعديلات والمخالفات الأمنية؛
- تطوير أدوات التشفير في البرمجيات الحديثة، وخصوصا في تلك المتعلقة بخدمات الأنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة؛
- أهمية تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث تضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص في تنفيذها؛
- التعاون والتنسيق فيما بين الدول العربية فضلا عن الانخراط في جهود التعاون الدولي في مجال حماية أمن المعلومات؛
- الحث على بث القيم والفضائل الإسلامية في النفوس ومراقبة الذات فهي خير وسيلة لتحصين المجتمعات العربية والإسلامية وحماية أفرادها وشعوبها من التأثيرات السلبية للأنترنت على الأمن بمفهومه الشامل.

ثانيا_المتطلبات التشريعية: يجب على أي دولة وقبل البدء بالتعاملات الإلكترونية لأعمالها أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الرقمنة ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف الوطني والدولي.

إضافة إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية السرية، ولذلك يجب على المنظمات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنظمة والقوانين لديها، وذلك لتحقيق الأهداف التالية[1]:

1. إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالإدارة الإلكترونية، وتحديد المباح والمحرم منها والعقوبات المفروضة؛

2. تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات، ووضوح الإجراءات التي تحكم هذه العملية؛

3. تحقيق الأمن الوثائقي، وخصوصية وسرية المعلومات؛

[1]بن سعد مبارك القحطاني شائع ، **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون**، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض (السعودية)، 2006، ص33.

4. تحديد معايير ثابتة وشفافة لجميع التطبيقات الإلكترونية؛

5. إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية كإثبات الشخصية الإلكترونية واستخدام التوقيع الالكتروني والبصمة الإلكترونية إلى غير ذلك؛

6. وضع الأطر التشريعية اللازمة للرقمنة وتحديثها وفقا للمستجدات.

ولضمان فعالية التشريعات والأنظمة والقوانين يجب مراعاة مايلي:

- شمولية الأنظمة لجميع الأنشطة ومجالات عمل المنظمة؛
- استقرارها ووضوحها، مما يدعم التطبيقات الإلكترونية؛
- إعطاء الوقت الكافي لدراستها وتحليلها قبل اعتمادها؛
- أن تكون مرنة بالقدر الكافي، بما يدعم ويعزز التحديث والتطوير دون تعقيد أو تأخير؛
- ضمان مشاركة المختصين في إعداد مشاريع تغيرات الأنظمة؛
- تكون سهلة الفهم والتطبيق.

كما أن القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الالكتروني يجب أن تساير مشروع الرقمنة منذ بدايته كفكرة وحتى تطبيقه، وذلك يتطلب المرور بعدة مراحل[1]:

❖ **المرحلة الأولى:** إقرار الإطار القانوني والتنظيمي للهيئة أو الهيئات الرسمية التي ستتولى التحضير لتطبيقات الرقمنة؛

❖ **المرحلة الثانية:** تحضير مجموعة القوانين والمراسيم التي من المفترض أن تسبق البدء بتطبيقات الرقمنة؛

❖ **المرحلة الثالثة:** استكمال وضع الأطر القانونية والتنظيمية التي تناسب التطبيقات وكذلك القضايا التي لها علاقة بالرقمنة بشكل غير مباشر.

ويمكن من خلال ما سبق إبراز وإيضاح عدة عناصر وشروط أساسية لنجاح تطبيق الرقمنة[2]:

– **التكنولوجيا الرقمية:** ترتبط أنشطة الأعمال الإلكترونية بجمع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، وربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية، والتلفاز التفاعلي؛

– **العمليات الإلكترونية**: وتولد من تحويل الإرتباطات والمهام الجزئية المجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات شبكة الأنترنت؛

– **الإستراتيجية الإلكترونية:** وتغطي أنشطة التحليل الاستراتيجي بيئة الأعمال الإلكترونية وتحديد مصادر التميز عن المنافسين؛

---

[1] طوني عيسى ، **مستوى جاهزية لبنان للوصول الى الحوكمة الالكترونية، الاطار القانوني والتشريعي**، مجلة المعلوماتي، عدد 99، مركز المعلومات القومي، سوريا، 2000، ص253.

[2] ياسين غالب، **الادارة الالكترونية وافاق تطبيقها العربية**، معهد الادارة العامة، السعودية، 2005، ص234.

– **التسويق الالكتروني:** ويرتكز على التوجه نحو الزبون والتحليل العميق لاحتياجاته، وتكوين صلات تفاعلية مباشرة معهم؛

– **الهيكل الالكتروني:** فالرقمنة تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها، إضافة إلى بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلومات متطورة؛

– **القيادة الإلكترونية:** تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1].

[1]ياسين غالب، مرجع سبق ذكره، ص234.

الخلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الأول تبين أن الرقمنة أصبحت أساسية و ضرورية في تسيير الإدارة وتنظيم المنظمات ومن اجل ذلك سعت مختلف المنظمات لتطبيق كل التقنيات الحديثة لتحسين خدماتها وتبسيط الاجراءات و المعاملات، وتوفير آلي لكل البيانات والمعلومات في أي مكان وزمان، من اجل توفير الوقت، الجهد، المال، الدقة والسرعة في تحقيق الاهداف، مما يعطي مردودا ايجابيا في تحسين الخدمات المقدمة من طرف المنظمات.

ومنه نستنتج أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية لعصرنة الإدارة الجزائرية، حتى تتماشى مع الثورة الحاصلة في تكنولوجية الإعلام والإتصال.

الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي لجودة الخدمات

الاطار النظري والمفاهيمي لجودة الخدمات: لقد زاد الاهتمام بالمؤسسات الخدماتية لكونها أصبحت تواجه العديد من التحديات وذالك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ، وفي ظل هذه التحديات على المؤسسة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، وذلك بالاعتماد على أهمية الجودة لتحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئية المتلاحقة.

ومع التطور التكنولوجي السريع الذي حدث خلال السنوات القليلة الأخيرة والذي كان له تاثير على طريقة انتاج الخدمة وتقديمها للزبائن بصفة عامة، أصبحت حاجات ورغبات الزبائن تتغير باستمرار مع تغير الظروف الاقتصادية والإجتماعية والثقافية...الخ، وتعد توقعات وحاجات الزبون عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمر صعبا بالنسبة لمؤسسة خدمية إذ توجد تحديات لابد عليها التعامل معها.

وبالتالي صارت المؤسسات الاقتصادية مجبرة ليس فقط تقديم خدمات مميزة، بل على تقديم خدمات ذات جودة عالية، والحرص على أن تكون هذه الخدمات مبنية على أساس توقعات الزبائن، لكي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم.

ولهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول مفهوم جودة الخدمات.**
- **المبحث الثاني: مقاييس قياس جودة الخدمات الإلكترونية**
- **المبحث الثالث: جودة الخدمات في ظل الرقمنة**

المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمات

لجودة الخدمة دورا أساسي في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها ولها اهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيدمنها، بحيث زادا إدراك مؤسسات الخدمية لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من اجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات إصطلاحا

جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقع العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها[1].

ومفهوم جودة الخدمة هو الفرق بين توقعات المستهلك وإدراكه للأداء الفعلي وهو الذي يحدد مستوى جودة الخدمة أو ما يطلق عليه بالفجوة[2].

يعرف كل من Lewis and Booms جودة الخدمة بأنها مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها[3]، ومن هنا يتبين لنا أن الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، وهذا من خلال مقارنته بين توقعاته وبين الداء الفعي للخدمة التي تنجم عليها فجوة بحيث يقيم مدى رضاه عن الخدمة.

كما عرفها Bernard Monteuil بأنها "المدى التي توصل إليه المنتوج في إشباع حاجات المبتغاة أو الممثلة للطرف المستهلك".

وقد اعتبر المؤلف خضير كاظم حمود، جودة الخدمة بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها وهي: "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين[4].

كما يقصد بجودة الخدمة "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة،أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيس ي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها"[5] ومن خلال هذا التعريف ترتب مستويات جودة المنتج الخدمي إلى ثلاث مراتب، هي:

---

[1]مأمون الدراركة وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2001، ص143.

[2]قاسم نايف علوان، **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص143.

[3]إدريس ثابت عبد الرحمان، **كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 100.

[4]كاظم حمود خيضر، **إدارة الجودة وخدمة العملاء**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 2002، ص215.

[5]عبد القادر بريش، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، ديوان المطبوعات الجامعية، العدد الثالث، الجزائر، ديسمبر 2005، ص258.

1. جودة الخدمة المتوقعة: وتعرف على أنها" تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمدعلى احتياجات العميل، وخبراته، وتجاربه السابقة، وثقافته، واتصاله بالآخرين؛

2. جودة الخدمة الفعلية: وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة؛

3. جودة الخدمة المدركة: وهي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة.

تعريف (Czepiel): جودة الخدمة هي غدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات.

تعريف (Bitner and Hubbert): جودة الخدمة هي إنطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق فيما يخص المؤسسة وخدماتها

تعريف (Parasuraman et Al): جودة الخدمة هي درجة وإتجاه التباين بين الإدراك والتوقعات نحو الخدمة المقدمة، وهي " الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم لأداء الخدمة"، حيث كلما كانت الفجوة صغيرة كلما كانت جودة الخدمة جيدة ورضا الزبون مرتفع[1].

نستنتج أن جودة الخدمة تعبر عن تقديم نوعية عالية من الخدمات التي تحققها للمستفيدين عن طريق إشباع رغباتهم بشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.

التركيز التقاء الاحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبائن.

مقاربة ادراكات الخدمة الملقاة مع توقعات لخدمة المرغوبة[2].

انطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق فيما يخص المؤسسة وخدماتها[3].

نستنتج من هذه التعاريف ان جودة الخدمة بمثابة معيار لمدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات العملاء وإشباع رغباتهم ونيل رضاهم، وهذا من خلال مطابقة توقعاتهم عن أبعاد جودة الخدمة مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم مما يضمن رضا للعميل ويحقق ميزة تنافسية للمؤسسة.

---

[1] حسان بوزيان، **أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة (سطيف)**، مذكر ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2013، ص 40.

[2] احمد بن قسمية ، **دور جودة الخدمات في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة دراسة حالة: مؤسسة استغلال التراموای سترام ورقلة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020-2021، ص6.

[3] حسان بوزيان، **اثر رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر**، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 06، العلمة (سطيف)، الجزائر، 2014، ص65.

هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن او يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبائن أو عدم الرضا، حيث يعتبر الوقت نفسه من الأوليات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات الإلكترونية

إذا ما قارنا الدراسات والأبحاث حول جودة الخدمات الإلكترونية بالدراسات والأبحاث حول جودة الخدمات التقليدية، فإن الدراسات والبحوث حول هذه الأخيرة استطاعت معرفة وتوضيح مضمون جودتها من خلال أبعادها، أسبابها، نتائجها ... الخ، ومن ناحية أخرى فالدراسات والبحوث حول جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المواقع الإلكترونية تعتبر دراسات ناشئة وحديثة، إلى يومنا هذا، ولازالت قابلة للبحث والتغيير والتطوير[1].

كما تم تعريفها بأنها "عبارة عن تقديم الخدمات باستعمال أجهزة واستخدام أدوات إلكترونية مختلفة والتي تمكن العملاء من الإستفادة منها في أي زمان ومكان بسرعة عالية وتكلفة أقل"[2].

أما (Parasuraman et al) عرف جودة الخدمة الإكترونية بأنها " تعبر عن مدي اتصاف الموقع بالكفاءة والفعالية في جميع عملياته[3].

وعرفت أيضا " بأنها قدرة الخدمة الإكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة[4].

من خلال التعاريف السابقة الذكر يرى أن جودة الخدمات الإلكترونية هي الشكل الأخير وبما الأرقى لتطوير مجالات وإهتمامات سياسات وجهود وتحسين الجودة، لذا لابد من توفر مجموعة من المعايير مثل السرعة في التنفيذ، أن لا تستغرق وقتا طويلا في طلب الخدمة، أن يكون نمط إدخال البيانات المطلوبة سهلا بحيث لا يشعر المستخدم بالملل وتجنب حصول أي شكل من أشكال التأخير بسبب بطء التحميل، ينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية[5].

---

[1] علا سفيان، فقير جيلالي، مرجع سبق ذكره، ص61.

[2] صباح فضل، محمد عبد العزيز، **جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي**، مذكرة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2017-2018، ص23.

[3] وسيم إسماعيل الهابيل، أحمد عبد الكريم سر، **جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الطالب**، مجلة جامعة الاقصى، المجلد 21، العدد 1، 2017، ص267.

[4] ميمون موقف واخرون، **أثر تطبيق التسويق الداخلي على جودة الخدمات الإلكترونية لدى بنك BADR وكالة سعيدة**، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، العدد5، 2017، ص236.

[5] مؤمن عبد السميح حسن الحلبي، **جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين –دراسة حالة برامج برقلي غزة-**، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة-، 2017، ص11.

المبحث الثاني: مقاييس قياس جودة الخدمات الإلكترونية

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تعريف جودة الخدمات الإلكترونية في المطلب الأول، وفي المطلب الثاني سنتطرق إلى أبعاد قياسها، وفي الأخر سنتطرق إلى مقاييس تقييمها.

المطلب الأول: أبعاد قياس جودة الخدمة الإلكترونية

هناك اختلافات عديدة بين جودة الخدمات الإلكترونية وجودة الخدمات التقليدية، أهمها في عملية التواصل، إذ أن الخدمات التقليدية تكون بين الزبون ومقدم الخدمة بشكل شخصي غالبا، أما في الخدمات الإلكترونية فتكون بين مقدم الخدمة والزبون من خلال الوسائط الإلكترونية، بالإضافة إلى أنه في الخدمات التقليدية تكون المعلومات المتوفرة عن الزبائن بناء على معرفة شخصية تولدت نتيجة عملية تقديم الخدمة بين الزبون ومقدم الخدمة وجها لوجه، أما في الخدمات الإلكترونية فتكون بوجود قاعدة بيانات تتوفر فيها معلومات عن الزبائن، يمكن لمقدم الخدمة من خلالها تقسيم الزبائن إلى فئات، كل فئة منها تمتاز بصفات معينة يستطيع من خلالها مقدم الخدمة معرفة الطريقة المناسبة لتقديم الخدمة للعميل لتحقيق الرضا وإشباع رغباته، هذه الاختلافات تثير عدد من التساؤلات حول الأبعاد التي يمكن أخذها بعين الاعتبار عند تقييم الخدمات الإلكترونية.

هناك مجموعة من الدراسات السابقة حول موضوع قياس جودة الخدمات الإلكترونية، حيث نلاحظ أن القاسم المشترك لأغلب هذه الدراسات كانت أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية هي الاستجابة، وسهولةالاستخدام، والاعتمادية، والأمان، والتعاطف، وتصميم الموقع الالكتروني، لذلك يمكننا الاعتماد على هذه الأبعاد لقياس جودة الخدمات الإلكترونية، ولقد مر قياس جودة الخدمة الإلكترونية بثلاثة مراحل أساسية وهي:

1. المرحلة الأولى: هي مرحلة إدخال بيانات طلبات أوامر الزبائن بحيث يتم إدخالها على النماذج الإلكترونية المعدة لهذا الغرض، ويقوم الزبائن بالبحث عن المعلومات الخاصة بالمنتج أو الخدمة من حيث سعر الصرف وطرق الدفع المختلفة وطريقة الاستلام إلى أن يقرر الزبون الشراء، وتعتمد هذه المرحلة على مدى توافر كفاءة الموقع الإلكتروني في تقديم المعلومات التي يطلبها الزبون؛

2. المرحلة الثانية: هي مرحلة إتمام نقل البيانات وتعتبر من أهم المراحل التي يتفق عليها الزبون والمورد على إتمام الصفقة وفقا للتفاوض والشروط والأسعار وطريقة الدفع ومكان الاستلام، وتعتمد هذه المرحلة على كفاءة عمل النظام الآلي وتوفر الخدمة أربعة وعشرون ساعة وتلبية احتياجات الزبون وتوفير الأمن والخصوصية عند إتمام العملية[1]؛

[1] علا سفيان، فقير جيلالي، مرجع سبق ذكره، ص ص 75-76.

3. المرحلة الثالثة: هي مرحلة ما بعد البيع وتسمى كذلك بمرحلة الانتهاء من إرسال البيانات الآلية للزبون، وهي من أهم المراحل لجودة الخدمة الإلكترونية حيث يتم بناء علاقة طويلة المدى مع الزبائن والتي تهدف إلى إرضاء الزبائن وولائهم للشركة، وتعتمد هذه المرحلة على مساعدة الزبائن في حل مشاكلهم بعد الشراء وسرعة الاستجابة للرد على مشاكل الزبائن والاتصال بهم عن طريق الموقع الإلكتروني أو عن طريق الهاتف، وإن هذه المرحلة أساسية لمقدم الخدمة على الموقع الإلكتروني، وإن ولاء الزبائن يتحقق عند إرضائهم على أبعاد الخدمة الإلكترونية المقدمة لهم[1].

المطلب الثاني: تقييم قياس جودة الخدمة الإلكترونية

تعددت إسهامات الباحثين في ميدان تسويق الخدمات من حيث المقاييس المتعددة في تقييم جودة الخدمة الإلكترونية، منهم من حاول الإبقاء على الأبعاد الكلاسيكية للخدمة العادية وتكييف عناصرها لتستجيب للخصائص هذه الخدمة ومنهم من قدم نماذج مغايرة،حيث برزت في الأدبيات التسويقية ثالث مقاييس أساسية تعطي تصورات حول مستوي جودة الخدمة الإلكترونية هي[2]:

1. مقياس webcam: تم تطوير هذا المقياس وإختباره في العديد من البحوث والدراسات التجريبية في ميادين مختلفة كالمكبات الرقمية ومواقع البيع بالمزاد العلني ومختلف أنواع التجارة الإلكترونية، يقوم هذا المقياس على إختيار ثلاث أبعاد أساسية هي:

أ.سهولة استخدام الموقع: تتعلق بالأساس بالجوانب الإدراكية الخاصة بسهولة الولوج للأقسام، التصفح السهل والتصميم المميز، صور المنتجات والأشياء وبشكل عام جميع العناصر التي تنتج التفاعل مع الموقع؛

ب. جودة المعلومات: والذي يشير إلى نوع المعلومات المقدمة من طرف الموقع ودقتها وشمولها وتقديمها بشكل جيد من وجهة نظر الزبون؛

ت. جودة التفاعل: هو يعكس جودة التفاعل مع الخدمة المقدمة من خلال الموقع، والذي يدمج عنصر الثقة والتعاطف من تامين لسرية المعلومة، تأمين توزيع المنتجات، الجوانب الخصوصية وإمكانية التواصل مع مقدمي الخدمة، وعلى الرغم من إسهام الباحثين في قياس بعض الجوانب المدركة للخدمة الإلكترونية، غير أن هذا المقياس يهمل العديد من الجوانب المتعلقة بدورة حياة الخدمة الإلكترونية فهو يهمل العمليات الخاصة بإتمام وغكمال عملية الشراء من (تصفح، انتقاء المنتجات، طلب، تسديد خدمة الزبون).

2. مقياس etailQ: هو مقياس مطور إنطلاقا من ابحاث مست العديد من التصنيفات وإستقصاء الكثير من الإستهلاكية للزبائن التي خلصت إلى مقياس مكون من أربعة أبعاد هي:

أ. تصميم الموقع: التصفح، البحث عن المعلومات، انتقاء المنتجات، الخصوصية؛

---

[1] علا سفيان، فقير جيلالي، مرجع سبق ذكره، ص ص 75-76.

[2] أحلام فنوح، مريم بوشناق، **تقييم جودة الحدمات الإلكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس – جيجل-**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل-، الجزائر، 2018-2019، ص ص-48،50.

ب. خدمات الزبائن: وتشمل تقديم خدمة الدعم المباشر على موقع النت، الإجابة عن البريد الإلكتروني الخاص بالزبائن، سهولة استرجاع الأشياء، والجوانب المتعلقة بالاستجابة والتعاطف؛

ت. الوفاء بالالتزامات: ويشمل هذا البعد التقديم والشرح الكافي للمنتجات، توزيع الخدمات وتسليم المنتجات بمستوى الجودة الموعود؛

ث. الخوصصة: تشمل الجوانب الخاصة بسرية المعلومات الشخصية الأمن التام في وسائل الدفع.

3. مقياس sitequal: هو مقياس يضم أربعة أبعاد، تتمثل فيما يلي:

أ. سهولة الاستعمال والولوج للمعلومات؛

ب. تصميم الموقع ويضم الجوانب الجمالية المتعلقة بالألوان والوسائط وعنصر الإبداع؛

ت. السرعة في معالجة الطلبات والاستجابة التفاعلية لطلبيات الزبون؛

ث. السرية في المعلومات المالية والشخصية.

ولقد ذكر زايثا ملوبرسرمان وبري سنة "2002" مجموعة من المقاييس منها:[1]

- **مقياس Stuqua:** المطور من قبل Yoon et Donohue؛
- **مقياسIraq:** المطور من قبل Scinder et al ؛
- **مقياسEtaiq:** المطور من قبل Wolfinbarger et Gilly؛
- **مقياسWebqual:** المطور من قبل Barnes et Vident.

إلى أن أغلب الباحثين اتفقوا حول أن تقييم جودة الخدمات الإلكترونية لا يمكن دراستها بعيدا عن دراسة سلوك الزبوم لموقع الويب.

[1] أحلام فنوح، مريم بوشناق، مرجع سبق ذكره، ص50.

المبحث الثالث: جودة الخدمات في ظل الرقمنة

إن المؤسسات الخدمية تسعى دوما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا المستخدمة، حيث توجهت نحو رقمنة إدارتها وعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات إلكترونيا، الأمر الذي ساهم في تحسين جودة خدماتها.

المطلب الأول: اثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة

سنتطرق في هذا المطلب إلى أثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة من خلال التطرق إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات أولا، و التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية ثانيا.

أولا_إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات

نتج عن التقدم التقني والعلمي وإنتشار شبكة الأنترن بروز تأثيرات عديدة على المؤسسات، والتي تراجعت معها اشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، والذي بدوره يشجع على تبيني نظم الخدمة الإلكترونية، حيث أصبحت الخدمة العامة تتم عبر وسائط إلكترونية كالمواقع افلكترونية والبريد الإلكتروني.

إن وجود الحاسب وإستخداماته في عمليات تشغيل البيانات في المؤسسات العمومية أدى إلى إختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، والتي كانت تحوز على إهتمام كبير في النظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحسابات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، والثبات الذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالآلة صماء ليس لديها اي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الإختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية عكس الموظف.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية وعمليات التوثيق والإستمرارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي، فلا يمكن غغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق الخدمات على المستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير[1]. التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طبيعة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها[2].

---

[1]عابد عبد الكريم غريسي ، محمد شريف، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2013، ص79.

[2]عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، مرجع سبق ذكره، ص79.

ويمكن أن نجمل أهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات العمومية فيما يلي[1]:

1. يساهم تطبيق تكنولوجيا الملعلومات والإتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام افراد المجتمع؛

2. تبسط إجراء إنجاز الخدمة العمومية، وتدفع سير المعاملات إلكترونيا، وتسهل الإجراءات بين الدوائر المختلفة؛

3. تقلل من الأعباء الورقية بجميع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة؛

4. توفير الرشفة إلكترونية، مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة؛

5. يساعد المنظمات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة؛

6. المسهمة في تحقيق إتصال أفضل وأسرع، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل؛

7. الوصول الآني للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعينة؛

8. يساعد على زيادة ولاء المواطنين، نتيجة افستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية.

ثانيا_التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية

لقد اصبح من الضروري على كل المؤسسات العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدار الإلكترونية، والإنطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والإتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل افدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الإنتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الإتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الإفتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الإستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتقدم حلولا للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

غن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات العمومية ادى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية[2]:

---

[1]نور الدين باربار، مريم مشري، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديق الخدمات المالية**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العدد 01، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2016، ص63.

[2]رشيد سالمي، اسماء قاسمية، **ترشيدة الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، جامعة البليدية 2 لونيسي علي، الجزائر، 2017، ص352.

1. مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة؛

2. تقليص تكاليف الخدمة العمومية: من خلال الإتصال عبر الخط دون الإنتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف والنتائج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية؛

3. سرعة الإستجابة وإحترام المواعيد: حيث يعمد إلى إستخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تاخر؛

4. الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز العمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحدد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛

5. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إنطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلموات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزائيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر افلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولافرصة للاستئثار بخدمة جهات دون اخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة[1].

المطلب الثاني: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة

تمثل الرقمنة حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث، إذ يؤدي الإعتماد على هذا البديل على إحداث سلسلة من التغيرات الملاحقة بغية زيادة مردودية للخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسة العمومية التي تتطلع بالانشطة والمهام الخدمية وهنا سوف نتطرق لاهمية الرقمنة لضمان جودة الخدمة

أولا_أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمة العمومية

قد أصبح إستخدام التكنولوجايا الحديثة من وسائل إتصال وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الإتصال المباشرة مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام واداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة افلكترونية، توفير وإختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد[2]

[1] رشيد سالمي، اسماء قاسمية، مرجع سبق ذكره، ص352.

[2] شروق مسعودان، ليندة رحال، **أثر الرقمنة على جودة الخدمات –دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل-**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل-، الجزائر، 2021-2022، ص23.

الإداري والزمن البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصال قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق إبتكارية.

ثانيا_أثر الرقمنة على ترشيد الخدمة العمومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة إعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الإتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الإنتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ ازدياد إعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة النترنت وظهور خدمات المواقه الإلكترونية، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات فلأنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب وإرجاع نتائجها للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية[1].

ثالثا_اثر تطبيق الرقمنة الإدارية على مشكل البيروقراطية:

سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرفق العام لخدماتها لان المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية والاعتماد على المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين غلى مجتمع إلكتروني، حتى الموف نفسه سيتحول غلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها افدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة إنتقال الأفراد غلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعته مما يوفر لديه الوقت والجهد، من جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة والمحسوبية[2].

رابعا_أثر الرقمنة على مبدأ سيرورة وديمومة الخدمة العمومية:

ويعني إستمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمة بشكل مستمر وبدون إنقطاع (7/24) حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون إنقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف إلا في خالة حدوث أعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن

[1] كليبي حسين ، مرجع سبق ذكره، ص480.

[2] شروق مسعودان، ليندة رحال، **أثر الرقمنة على جودة الخدمات –دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل-**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل-، الجزائر، 2021-2022، ص23.

يؤدي خدمات للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية[1].

المطلب الثالث: واقع تطبيق الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية ودوافعها

نتعرف في هذا المطلب على واقع الإدارة العمومية في البيئة العربية باعتبارها فضاء خصب لدراسة وتتبع بدوافع التي أدت إلى تبني الرقمنة في مجال الخدمة العمومية، لتعزيز الوصول إلى المعلومات، وتحسين الخدمة العمومية، وما تتطلبه من إمكانيات ومجهودات، ومن هنا سنقوم بشرح مفصل لكلا من واقع الإدارة التقنية في البيئة العربية، ودوافع تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية

أولا_واقع الإدارة التقنية في البيئة العربية

يتطلب واقع الإدارة التقنية في البيئة العربية بنية تحتية تقنية قوية للأعمال الإلكترونية، بوجود سلطات إدارية عليا داعمة لها، حيث لاتزال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المنظمات العربية تعاني نقصا فادحا في استخدام نظم المعلومات وعاجزة عن تلبية متطلبات الأعمال الإلكترونية على مستوى منظماتالأعمال والحكومات والمؤسسات في القطاعات المختلفة، مما تأثر سلبيا على تقديم خدمات إلكترونية وفي بعض الدول العربية.

أدت قلة عدد الشركات التي تستخدم النظم وأدوات الأعمال الإلكترونية وكذلك احتكار عمليات تزويد خدمة الأنترنت لدى مزودين محدودين إلى تردي مستوى هذه الخدمات وإرتفاع تكلفتها في الوقت نفسه، إضافة إلى أن قطاع تكنولوجيا المعلومات وصناعة البرمجيات فإن معظم شركات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات العربية تعاني مشكلات كثيرة، مثل صغر الحجم وقلة عددها والتبعثر ومحدودية رأس المال المستثمر اتجاه هذه الشركات نحو السوق المحلية بالدرجة الأولى، والتفاوت الكبير على مستوى التقدم ودرجة الإندماج في العالم الرقمي وغيرها، إلى وجود فجوة رقمية تتسع بين مجموعة الدول العربية المتطورة رقميا، حيث تحتاج الفجوة الرقمية العربية إلى مزيد من الدراسات التحليلية للتعرف على أبعادها، ووضع استراتيجيات عربية لتجاوزها، كما تواجه الشركات في الدول العربية مشكلة توجهها نحو أسواق دول الخليج ذاتها وتنافسها في النشاطات الرئيسية نفسها، في حين تهتم شركات تكنولوجيا المعلومات في إيرلندة والهند، مثلا بتطوير النظم والتقنيات وبرامج الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وتطبيقات الأنترنت والتزويد الخارجي وبرامج أمن موارد الشبكات وحمايتها.

ولهذا أضحى التغير ضرورة ملحة نحو التحول إلى نموذج تنظيمي رقمي في كافة مؤسسات المجتمع نتيجة تحديات العولمة واقتصاديات السوق المفتوحة، وبالتالي بعدما عرفنا المشاكل التي تعاني منها الإدارة

[1] رابح الوافي، **أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية الزائرية -قطاع العدالة نموذجا-**، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018-2019، ص180.

وخاصة في البلاد العربية لا يمكننا الحديث عن إدارة رقمية من دون تحول إداري بإعتباره عملية مستمرة لتحسين الأوضاع الراهنة وتطويرها في ظل وجود إدارة سياسية قوية من السلطة السياسية ومسؤولية وطنية لنجاح التحول الإداري[1].

ثانيا_دوافع تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية

تتنوع الدوافع التي تؤدي إلى تنفيذ مشروع رقمنة مصادر المعلومات، أو بشكل أدق عملية التحويل الرقمي لموارد غير رقمية، وبالتالي فإن إتخاذ القرار، بهذا الشأن، يمكن إحالته للأسباب التالية[2]:

1. تعزيز الوصول: وهو أحد أهم أسباب رقمنة مصادر المعلومات، حيث أن هناك حاجة ملحة من قبل المستفيدين، للحصول على هذه المصادر، وبالمقابل لدى المكتبات ومراكز الأرشيف الرغبة أيضا في تعزيز الوصول إليها، وتلبية إحتياجات المستفيدين؛

2. تحسين الخدمات، وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات، مع ما يتناسب مع التعليم، والتعلم مدى الحياة؛

3. الحد من تداول إستخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف، لكثرة استخدامها، أو لهشاشتها، وبالتالي إنشاء نسخ احتياطية للمحافظة عليها؛

4. تقديم الفرص للمؤسسة، لتطوير البنى التحتية والتقنية، والقدرات الفنية لفريق العمل؛

5. الرغبة في تنمية العمل التعاوني، ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية، واتاحتها على شبكة الإنترن؛

6. البحث عن شراكات مع مؤسسات أخرى، للاستفادة من المميزات الإقتصادية للأعمال المشتركة؛

7. الإفادة من الفرص المالية، على سبيل المثال : احتمال توفير تمويل آمن لتنفيذ البرامج ، أو مشاريع معينة، قادرة على توليد حجم هام من المداخيل المادية المطلوبة؛

8. تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية: فالتكنولوجيا الحديثة تمكن المجتمع من الحصول على فوائد كبيرة، وذلك من خلال تحسين أداء المؤسسات واتاحة فرص الاستثمار لها في قطاع التكنولوجيا، لتسهيل الإجراءات والاستفادة من المميزات التقنية الموجودة على المستوى الدولي؛

9. توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية، التي دفعت العديد من الدول إلى تطور خدماتها للوصول إلى مستويات عليا من أجل الحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها ولإرضاء الموطنين، وذلك بعد أن أصبح امامه مقياس عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولة من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها؛

---

[1] عبد الصمد بودي ، **الإدارة الرقمية كإبداع في تسيير وتميز منظمات الأعمال مع الإشارة للإدارة الرقمية في المنظمات العربية**، مجلة الحقيقة، المجلد 10، العدد04، 30 ديسمبر 2011، ص ص 70-71.

[2] صوفي عبد اللطيف، **إرشادات مشاريع وقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف**، الإتحاد الأوروبي لجمعيات ومؤسسات المكتبيات، 2013، ص7.

10. يجب ان يتم توضيح دوافع تطبيق الرقمنة لأنها تؤدي إلى تنفيذ مشروع رقمنة المصادر، ومعرفة الهدف التي تؤدي إلى تحديد العمليات والتكاليف، وبما أن عملية الرقمنة تتطلب على حد سواء، توفير الجهود العمالية والتكاليف المالية ، فإنه من الضروري إنتاج صورة رقمية، يمكن الاستفادة منها لتلبية العديد من الاحتياجات[1].

[1]ياسين رودالي ، داود محمد الأمين، **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية**، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2021-2022، ص40.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل يظهر لنا ان جودة الخدمة يعد تحقيقها من الأهداف المهمة لدى جميع المؤسسات، واستجابتا للتطورات والتحولات التكنولوجية الحاصلة في شتى أنحاء العالم والناتجة عن الثورة المعلوماتية، فأصبح من الضرورة التحول نحو العصرنة والرقمنة، مما جعل المؤسسات العمومية الاتجاه نحو قواعد الإدارة الإلكترونية لما لها من آثار إيجابية على مستوى تقديمها للخدمة.

الفصل الثالث: دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للمياه ولاية المدية

بعد عرض أهم الجوانب النظرية للموضوع وتسليط الضوء على أهم العناصر المتعلقة بدور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات، ولوتضيح هذا الغرض قمنا بإجراء دراسة ميدانية لاجل إسقاط الجانب النظري على إحدى المؤسسات الجزائرية، فوقع الاختيار على وحدة الجزائرية للمياه وحدة المدية، نظرا لمكانة هذا القطاع الاستراتيجي الحساس الذي أردنا من خلاله تقييم مختلف جوانبه

المبحث الأول: بطاقة تقية لمؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)

تعد وحدة المدية إحدى الوحدات التابعة لمنطقة الجزائر، والتي تعتبر موضوع دراستنا لغرض الوقوف على مختلف الجوانب التنظيمية للمؤسسة و تقييم هذه الجوانب.

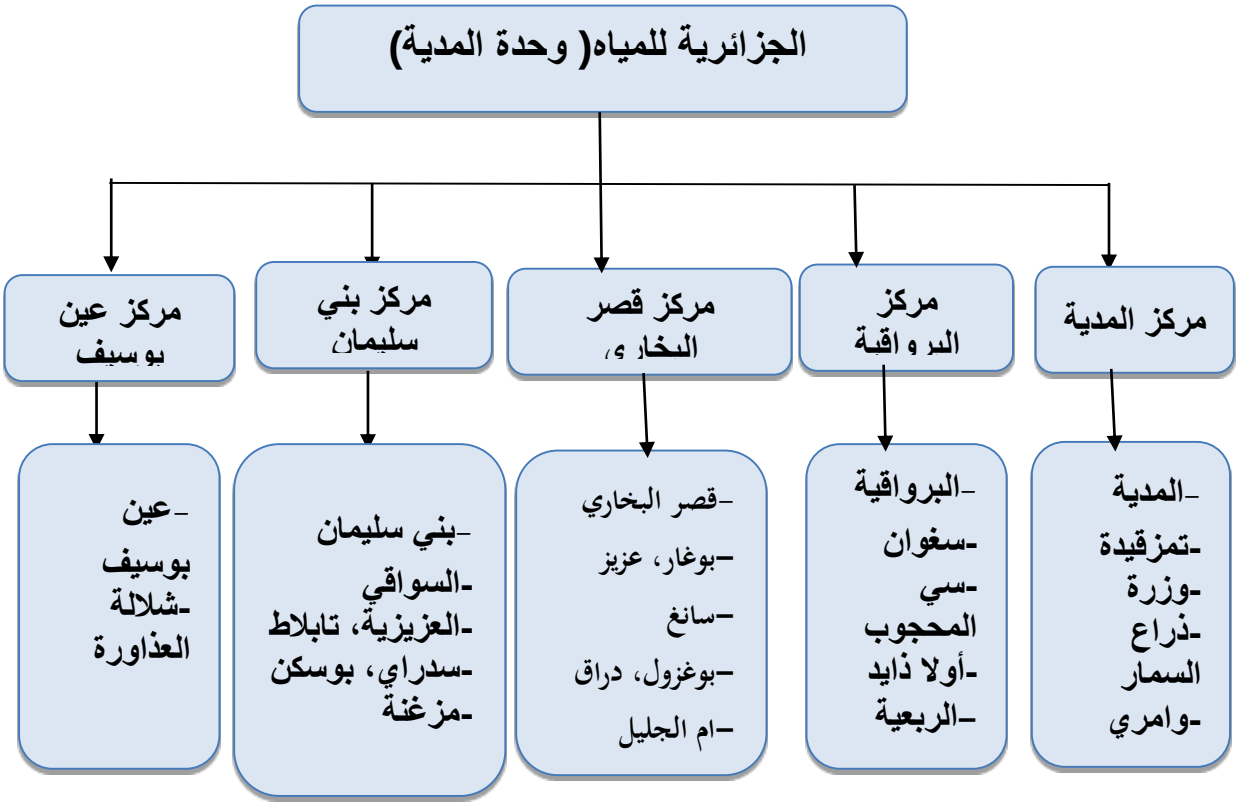
المطلب الأول: تعريف الجزائرية للمياه وحدة المدية.

تعتبر وحدة المدية إحدى فروع المؤسسة الأم للجزائرية للمياه، يقع مقرها الاجتماعي بحي قطيطن ولاية المدية

– تتمثل وظيفتها الرئيسية في تزويد سكان ولاية المدية بالمياه الصالحة للشرب، وذلك بالضغط المطلوب وبالنوعية الجيدة والكمية المطلوبة وكذلك بأقل التكاليف.

– التحكم والإشراف على المراكز الخمس التابعة لها، وكل مركز يسير مجموعة من بلديات الولاية والشكل التالي يوضح الوحدات التابعة للجزائرية للمياه.

الشكل رقم (1): الوحدات التابعة للجزائرية للمياه



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة الجزائري للمياه وحدة المدية

المطلب الثاني: مهام الجزائرية للمياه وحدة المدية

من مهام الوحدة نذكر[1]:

- تسيير عملية توزيع الماء من خلال تركيب العدادات، إيصال شبكة توزيع المياه إلى الزبائن...الخ.
- إصلاح الأعطاب والتسرّ بات المائية.
- تجديد شبكة توزيع المياه.
- تقنين المعاملات التجارية مع الزبائن.
- الرقابة المستمرة والدائمة لشبكات التوزيع وضمان النوعية الحسنة والجيدة للمياه الموزعة.
- تنظيم حملات التوعية والتحسيس بغرض الاستغلال العقلاني والعمل على المحافظة على الثروة المائية.
- إعداد الدراسات الخاصة بالمياه الجوفية وأماكن توافرها والأسلوب الأمثل في الاستفادة منها.
- دراسة كل إجراء يدخل في إطار سياسة تسعير المياه.
- تسعى مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة المدية إلى تحقيق هدف إستراتيجي ألا وهو ضمان الاحتياجات الخاصة من الماء للمشتركين، وضمان التسيير الفعال لمورد المياه وحمايته من الضياع والتسرب وإعطائه كل قيمتها الاقتصادية.
- توفير الحاجيات من المياه بأكبر جودة ممكنة.
- تحسين نوعية الماء و ذلك بالتحكم في تسيير الشبكات ومكافحة تبذير المياه

أما فيما يخص استعمالات المياه فهو موجه لفئات المجتمع المختلفة نذكر منها:

- **النوع الأول**: موجه إلى الاستعمال المنزلي كالشرب والتنظيف...الخ.
- **النوع الثاني**: موجه إلى الاستعمال الإداري عن طريق تزويد كل المؤسسات ذات الطابع الإداري.
- **النوع الثالث**: موجه إلى الاستعمال التجاري والخدماتي كالمقاهي،الحمامات...الخ.
- **النوع الرابع** :موجه إلى الاستعمال الصناعي لأغراض صناعية لفائدة المصانع

بالنسبة للنوع الأول توجه له الفاتورة كل ثلاثة أشهر.

أما فيما يخص باقي الأصناف فتوجه لهم الفاتورة كل شهر.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجزائرية للمياه وحدة المدية

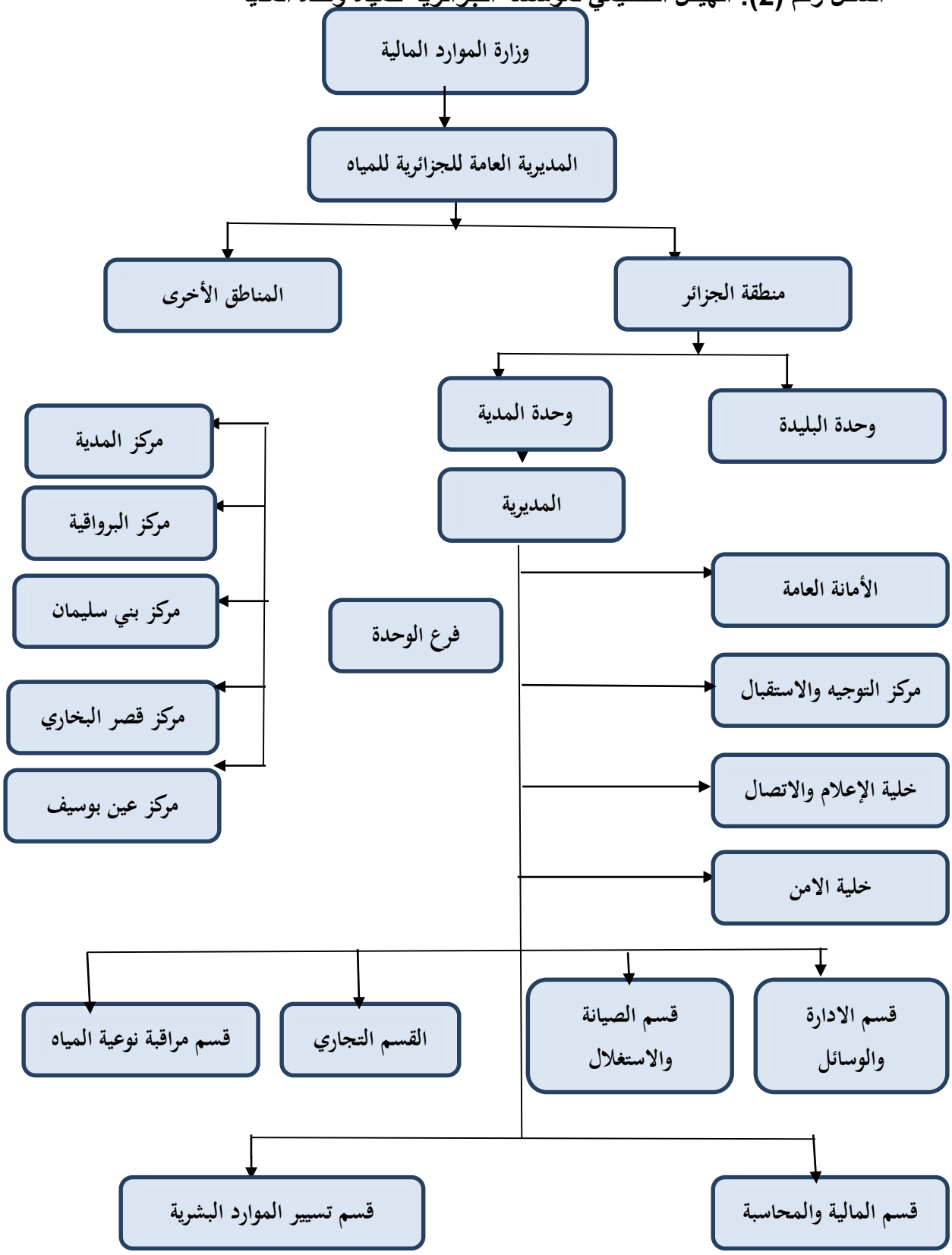
أولا_ هيكل التنظيمي للجزائرية للمياه وحدة المدية

لمواجهة التحديات الاقتصادية والتحولات في قطاع المياه وخاصة المياه الصالحة للشرب كان ولابد من تنظيم الجزائرية للمياه وحدة المدية باستمرار وذلك حسب الضرورة، لضمان أكثر فعالية ومردودية

[1] وثائق مقدمة من طرف مؤسسة الجزائري للمياه وحدة المدية.

ناتجة عن التسيير الجيد بين الدوائر والأقسام.الشكل التالي يوضح الهياكل الإدارية الأساسية والمساعدة التي تتكون منها الوحدة.

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة المدية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة الجزائري للمياه وحدة المدية

– مصلحة الصيانة والاستغلال:

يعتبر من أبرز الأقسام في الوحدة، تقوم بالمهام التقنية على مستوى كافة المراكز المسيرة من طرف الوحدة وذلك من خلال المهام التالية[1]:

❖ الإنتاج والتوزيع عن طريق صيانة القنوات، والمحافظة على سلامة شبكات التوزيع عبر مراكز الوحدة.

❖ الصيانة والمحافظة على الأجهزة الكهربائية والميكانيكية لتجهيزات الضخ على مستوى الهياكل المسيرة من قبل الوحدة بحيث تتوفر الوحدة على 30 محطة ضخ، 05 محطات تصفية المياه، 22 منقب.

❖ كشف تسربات المياه، إصلاح الأعطاب، تطهير الخزانات المائية ومراقبة النوعية

– **القسم التجاري:** تسعى الوحدة إلى تحصيل مستحقات استهلاك المياه من قبل الزبائن ولهذا الغرض لجأت الوحدة إلى فتح وكالات تجارية وتدعيمها بالوسائل اللازمة لضمان تحصيل المستحقات، نذكر على مستوى ولاية المدية :صندوق الدفع بالمصلى، صندوق الدفع بحي 24 فيفري، حي طحطوح...إلخ.

ويبقى ضمان تحصيل المستحقات شرطا ضروريا من أجل استمرارية وديمومة الخدمة العمومية للمياه من أجل رفاهية وراحة الزبون.

– **قسم مراقبة نوعية المياه(المخبر):** يقوم مخبر الوحدة بمراقبة نوعية الماء وذلك بأخذ عينات من عدة نقاط على مستوى المناقب والخزانات ثم إجراء تحاليل فيزيوكميائية وبكتيريولوجية وفق المعايير الجزائرية المعمول بها ومدى صلاحياتها للشرب أم غير صالحة للشرب.

– **قسم المالية والمحاسبة:** تكمن وظيفتهما في مراقبة العمليات التي تتم داخل الوحدة وتسجليها محاسبيا، وتقييم نشاطاتها وتسيير الموارد المالية، وإعداد الميزانية التحضيرية ومقارنتها مع الإنجازات الفعلية واستخراج الفروق وتحليلها علما أن هذا القسم يتفرع إلى مصلحتين مصلحة المحاسبة ومصلحة المالية، تتلخص مهام مصلحة المحاسبة في تقييد المشتريات عن طريق تحديد كمية المخزونات، والمبيعات، كذلك تقييد مختلف اللوازم والاستثمارات المتعلقة بالوحدة من سيارات، مكاتب، العتاد، الأجهزة الإعلامية...الخ.

أما مصلحة المالية فهي تقيد وتراقب الحسابين البنكيين هما الإيرادات والتكاليف.

– **قسم الموارد البشرية:** تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر أثمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيرا في الإنتاجية، لذا تعمل وحدة الجزائرية للمياه

[1] وثائق مقدمة من طرف مؤسسة الجزائري للمياه وحدة المدية.

على تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية من خلال إستراتيجية واضحة تشمل على مجموعة من السياسات بشكل يوافق هذا الانسجام مع إستراتيجياتها، ويتضمن هذا القسم مصلحتين هما[1]:

- **مصلحة تسيير المستخدمين :** من مهامها نذكر:
  - الحرص بالحفاظ على ملفات المستخدمين.
  - الحرص على تطبيق القوانين الداخلية للعمل والنظام العام للمؤسسة.
  - متابعة التطور المهني للعمال.
  - مراقبة نشطات فرق العمل.
- **مصلحة التكوين:** تهدف مصلحة التكوين إلى:
  - الحرص على تطبيق سياسة التكوين.
  - التعريف باحتياجات التكوين المهني على مستوى الوحدة.
  - القيام دوريا بإعداد خطة للتكوين خارج المؤسسة وذلك في إطار المعاهدات والاتفاقيات مع المعاهد والمؤسسات وفي هذا السياق نجد مركزين تابعين للمديرية العامة للجزائرية للمياه (مركز التكوين بولاية قسنطينة، وآخر بولاية تيزي وزو، مع العلم أن كل التكاليف تحمّ ل على عاتق المؤسسة).

[1] وثائق مقدمة من طرف مؤسسة الجزائري للمياه وحدة المدية.

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي للبيانات الشخصية وعبارات الاستمارة الاستبيانية.

إشتملت المعلومات الخاصة بعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان الموضح في الملحق رقم(01) على: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية حيث يعتمد على التكرارات والنسب المئوية في التعبير عن خصائص العينة وتحليلها، في حين جاءت عبارات الاستبيان في خمسة محاور.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

أولا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس: يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	16	53,3%
أنثى	14	46,7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الشكل رقم(03):تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (Spss25)

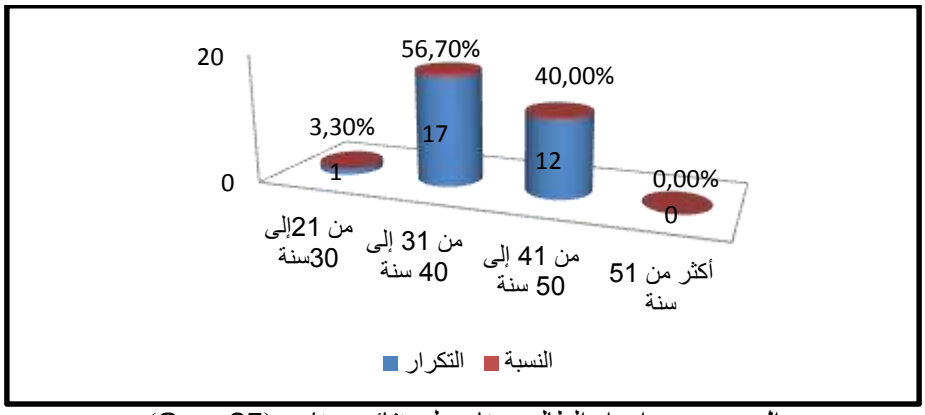
من خلال الجدول رقم(01) والشكل رقم(03) نلاحظ ان عدد الذكور16 مرتفعة بنسبة 53,3%أما نسبة الاناث تصل الى 46,7% حيث يتراوح عددهم 14 في مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة المدية، وهذا راجع الى ان هناك عدد قليل من الاناث الذين يشتغلون في هذا المجال.

الجدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.

الفئات العمرية	التكرار	النسبة
اقل من20	0	0%
من21 إلى30 سنة	1	3,3%
من 31 إلى 40 سنة	17	56,7%
من 41 إلى 50 سنة	12	40%
أكثر من 51 سنة	0	0%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الشكل رقم(04): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (Spss25)

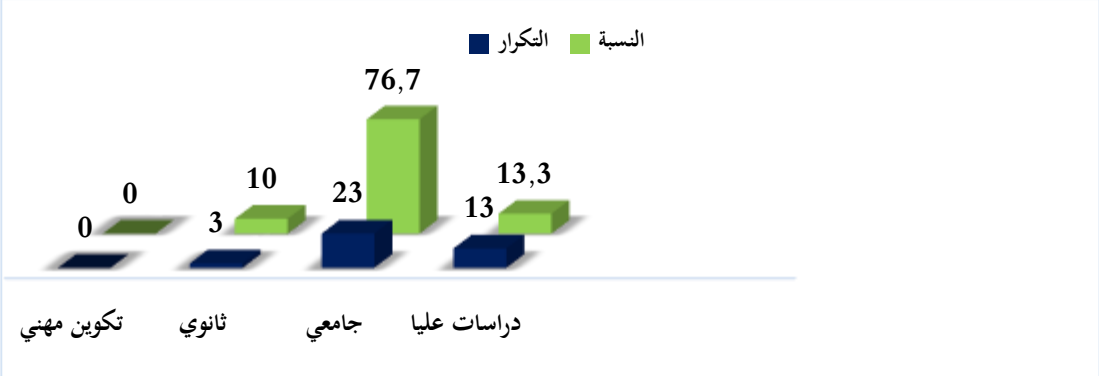
يوضح الجدول رقم (02) والشكل رقم (04) ان نسبة 0% من عينة الدراسة أكثر من 51سنة فهي تمثل أقل فئة من عينة الدراسة، كما أن نسبة 3.3% تتراوح اعمارهم (من21الى30سنة)وهي ثاني اقل نسبة حيث ان عددهم 1 فقط، بينما 12من الموظفين نسبته 40% وتتراوح اعمارهم(من 41الى 50سنة)، وأعلى نسبة هي56.7% تتراوح اعمارهم(من31الى40سنة) وعددهم17، ومنه يمكن القول أن معظم أفراد المؤسسة هم من فئة الشباب.

الجدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
تكوين مهني	0	0%
ثانوي	3	10%
جامعي	23	76,7%
دراسات عليا	4	13,3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الشكل رقم(05): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (Spss25)

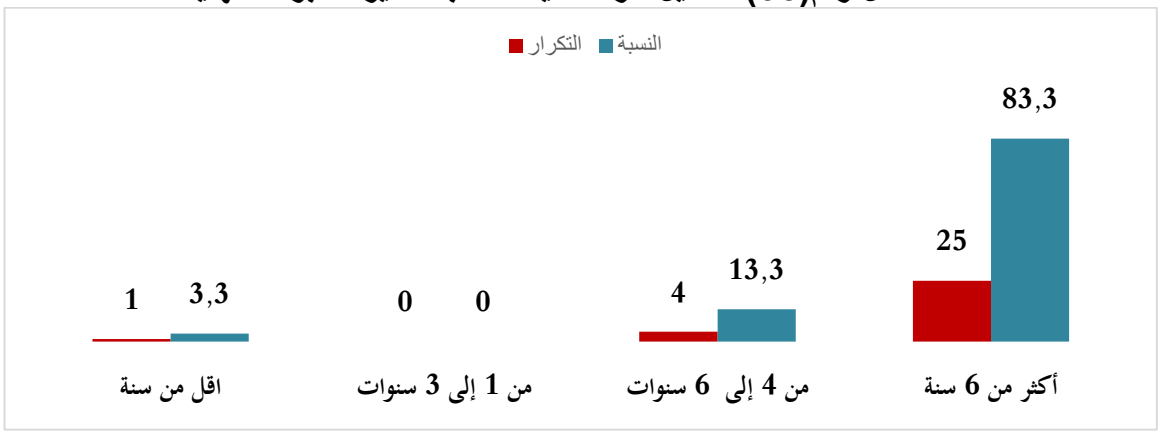
يوضح الجدول رقم (03) والشكل رقم (04) ان عدد الموظفين بمستوى تكوين مهني هو 0 ، وبمستوى ثانوي هم 3 ونسبته10% وهي أقل نسبة ، أما أعلى نسبة فهي 76.7% بمستوى جامعي وعددهم23 من أجمالي مجموع عينة الدراسة، بينما 4 منهم ما نسبته 13.3% دراسات عليا وهي نسبة جيدة، وهذا ما يؤكد ان المؤسسة تعمل على استقطاب الموارد البشرية ذات شهادات عليا وجامعية والتي تضمن النجاح والتفوق في المؤسسة.

الجدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من سنة	1	3,3%
من1الى3سنوات	0	0%
من4الى6سنوات	4	13,3
اكثر من 6سنوات	25	83,3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الشكل رقم(06): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (06) يتبين لنا أن معظم الموظفين المستجوبين من عينة الدراسة لهم خبرة مهنة لأكثر من 6 سنوات وعددهم 25 اي ما نسبته 83.3%وهي اعلى نسبة،

و13.3% منهم تتراوح خبرتهم من (4الى6 سنوات) وعددهم 4 ، بينما 1منهم خبرته (أقل من سنة) ونسبته 3.3%،ولا وجود لموظفين من هم بخبرة تتراوح (من1الى3سنوات)،ويوضح لنا هذا أن اغلبية العمال بخبر لأكثر من 6سنوات.

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لعبارات الاستبيان

نحاول من خلال هذا الفرع تحليل مختلف عبارات أبعاد محور واقع الرقمنة في مؤسسة الجزائرية للمياه فرع المدية.

الجدول رقم(05): توفر المؤسسة على الاجهزة الرقمية المتطورة

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	3	18%	6	35%	3	18%	5	29%	0	0%	17	100%
	من41الى50	0	0%	6	50%	2	17%	4	33%	0	0%	12	100%
المجموع		3	10%	12	40%	5	17%	10	33%	0	0%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	1	25%	2	50%	0	0%	1	25%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	2	8%	10	40%	5	20%	8	32%	0	0%	25	100%
المجموع		3	10%	12	40%	5	17%	10	33%	0	0%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول ان هناك 6 مفردات بنسبة 35% وهي أعلى نسبة لفئة السن من 31الى 40 من قالوا انهم غير موافقون بتوفر المؤسسة على أجهزة رقمية متطورة، تليها 5 مفردات بنسبة 29% من اجابوا بأنهم موافقون على وجود اجهزة رقمية متطورة في المؤسسة في حين نجد 6 مفردات بنسبة 36% يتقاسما كلا من غير موافق بشدة ومحايد وهي اقل نسبة.

اما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد ان هناك 6 مفردات بنسبة 50% وهي أعلى نسبة من الموظفون الذين قالو أنهم غير موافق لوجود أجهزة رقمية في المؤسسة، تليها 4 مفردات بنسبة 33% من وافق على وجود الأجهزة، بينما نجد مفردتين بنسبة 17% من الذين أكدا انهما محايدان ، في حين نجد غير موافق بشدة بنسبة منعدمة.

اما بالنسبة لفئة 21 الى 30 سنة نجد ان هناك مفردة اجابت بنسة 100% على انها موافقة وهي اعلى نسبة، في حين كل من غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد وحتى موافق بشدة جاءوا بنسب منعدمة.

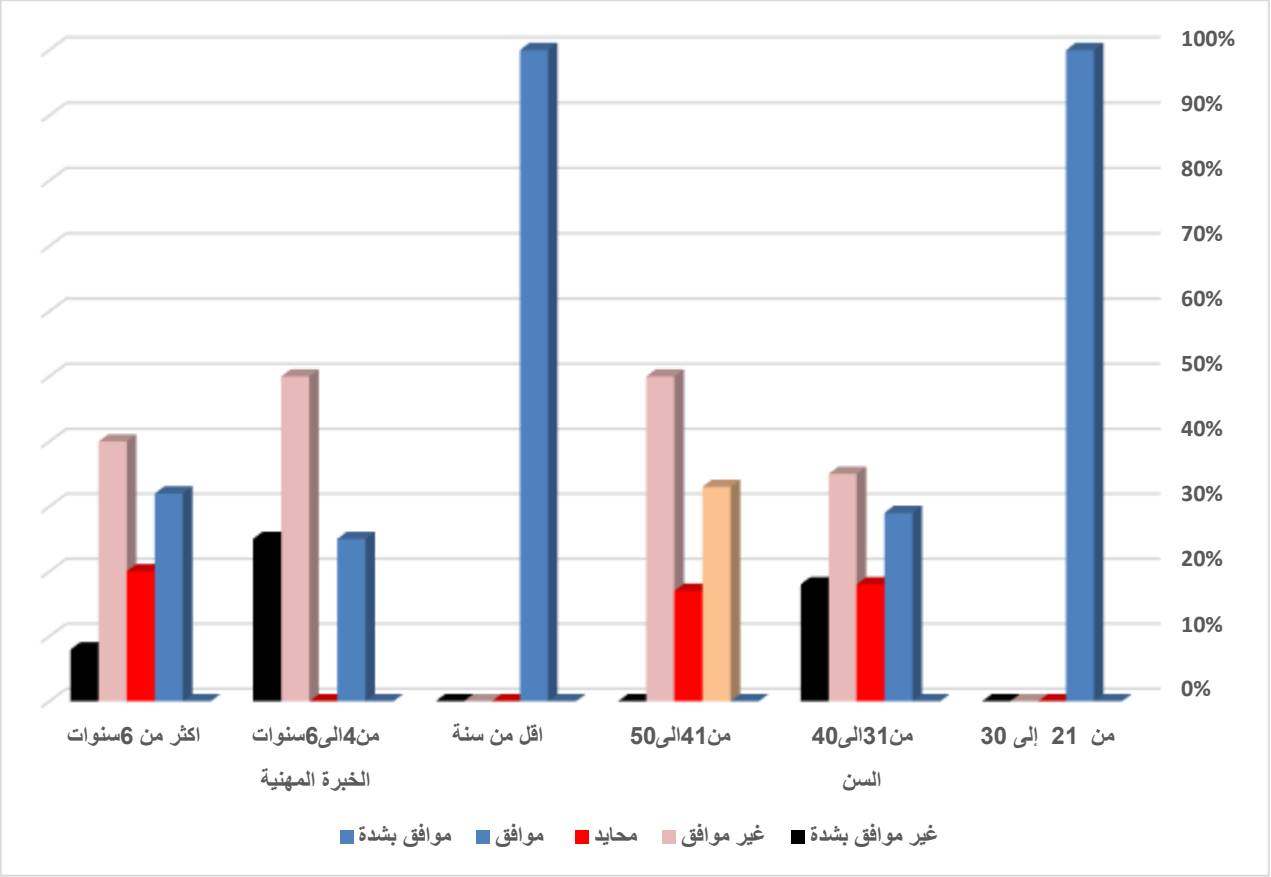
كما نرى أن هناك 10 مفردات بنسبة 40% لهم أكثر من 6 سنوات خبرة مهنية من أجابوا بأنهم غير موافقون بتوفر المؤسسة على اجهزة رقمية متطورة، تليها 8 مفردات بنسبة 32% من وافقوا بوجود هذه

الأجهزة ، في حين نجد 5 مفردات بنسبة 20% محايدون ومفردتين بنسبة8% غير موافقون بشدة وهي أقل نسبة، بينما موافق بشدة منعدمة.

اما بالنسبة لمن هم بخبرة 4 الى 6 سنوات نجد أن هناك مفردتين بنسبة 50% وهي أعلى نسبة ، في حين نجد مفردتين بنسبة50% أيضا يتقاسما كلا من غير موافق بشدة ومحايد وهي أُقل نسبة بينما موافق بشدة منعدمة.

أما بالنسبة لأقل من سنة خبرة هناك مفردة واحدة بنسبة100% موافقة على وجود أجهزة متطورة في المؤسسة وهي أعلى نسبة ، بينما كل من غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد و موافق بشدة جاءوا بنسب منعدمة.

الشكل رقم(07): تمثيل بياني لتوفر المؤسسة على الاجهزة الرقمية المتطورة



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(06): تحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	2	12%	7	41%	0	0%	6	35%	2	12%	17	100%
	من41الى50	1	8%	3	25%	1	8%	5	42%	2	17%	12	100%
المجموع		3	10%	10	33%	2	7%	11	37%	4	13%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	1	25%	1	25%	0	0%	2	50%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	2	8%	8	32%	2	8%	9	36%	4	16%	25	100%
المجموع		3	10%	10	33%	2	7%	11	37%	4	13%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

من خلال الجدول نلاحظ أنه يوجد 7 موظفين بنسبة 41% وهي أعلى نسبة لفئة السن من 31 الى 40 كانت اجابتهم غير موافق على قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية، تليها 6 مفردات بنسبة 35% الذين يرون أن المؤسسة تقوم بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية، في حين نجد 4 مفردات بنسبة 24% يتقاسما كلا من غير موافق بشدة وموافق بشدة وهي أقل نسبة.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد أن هناك 5 موظفين بنسبة 42% موافقون على قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية، تليها 3 مفردات بنسبة 25% غير موافقون ومفردتين بنسبة 17% موافقون بشدة ومفردتين بنسبة 16% يتقاسما كلا من غير موافق بشدة ومحايد.

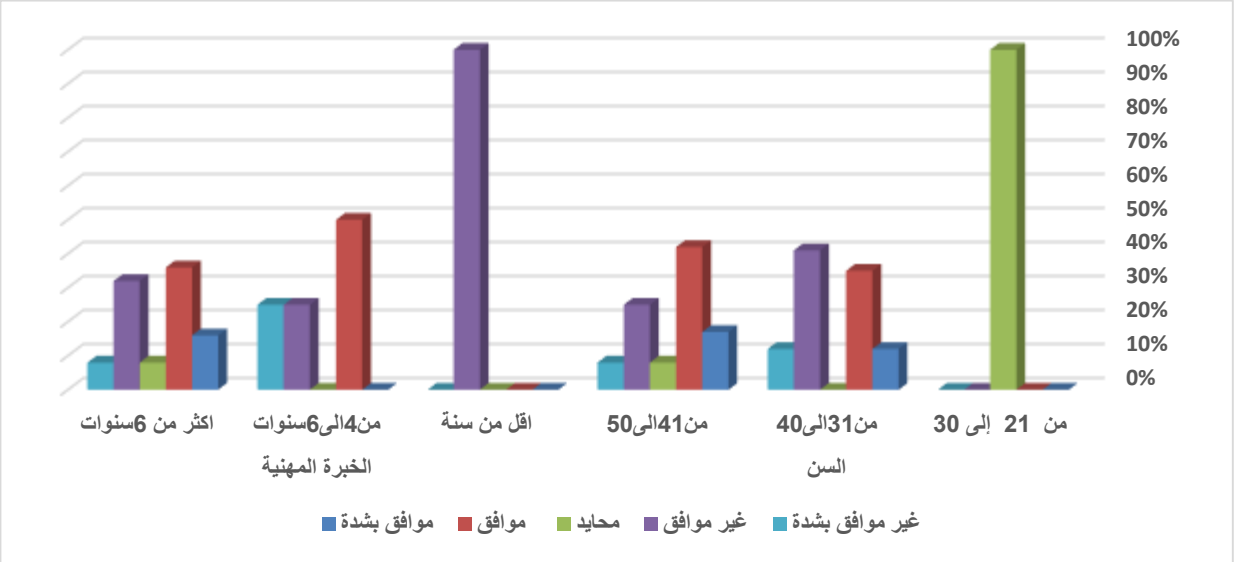
اما بالنسبة لمن هم في السن 21 الى 30 هناك مفردة واحدة بنسبة 100% محايدة لفكرة قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية، بينما كل من غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد وموافق بشدة هي منعدمة.

في المقابل نلاحظ أن هناك 9 مفردات بنسبة 36% موافقون على قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية وهم ينتمون لفئة أكثر من 6 سنوات خبرة مهنية، في حين تليها 8 مفردات بنسبة 32% غير موافقون و4 مفردات بنسبة 16% موافقون بشدة ومفردتين بنسبة 8% غير موافقون بشدة ومفردتين ايضا بنسبة 8% محايدون وتعد أقل نسبة.

أما بالنسبة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد أن مفردتين بنسبة 50% موافقون على قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية، ومفردتين بنسبة 50% تجمع كلا من غير موافق بشدة وغير موافق، بينما نجد محايد وموافق بشدة منعدمة.

أما بالنسبة لمن هم بخبرة أقل من سنة نجد مفردة واحدة بنسبة100% غير موافقة على قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية ، في حين ان النسب منعدمة في غير موافق بشدة ، محايد ، موافق، موافق بشدة .

الشكل رقم(08): تمثيل بياني لقيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(07): إمتلاك المؤسسة لميزة الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	1	6%	1	6%	2	12%	8	47%	5	29%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	2	17%	9	75%	1	8%	12	100%
المجموع		1	3%	1	3%	4	13%	18	60%	6	20%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	1	4%	3	12%	16	64%	5	20%	25	100%
المجموع		1	3%	1	3%	4	13%	18	60%	6	20%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول أن 8 موظفين بنسبة 47% وهي أعلى نسبة موافقون على امتلاك المؤسسة لميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية من فئة 31الى 40 سنة ، تليها 5 مفردات بنسبة 29% موافقون بشدة ومفردتين بنسبة 12% محايدون ، بينما نجد أقل نسبة وهي مفردة واحدة تجمع بين غير موافق بشدة وغير موافق بنسبة 6%.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد 9مفردات بنسبة 75% موافقون وموظفان بنسبة17% محايدان لوجود ميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية في المؤسسة، تليها مفردة واحدة بنسبة 8% موافقة بشدة في حين نجد غير موافق بشدة وغير موافق بنسب منعدمة.

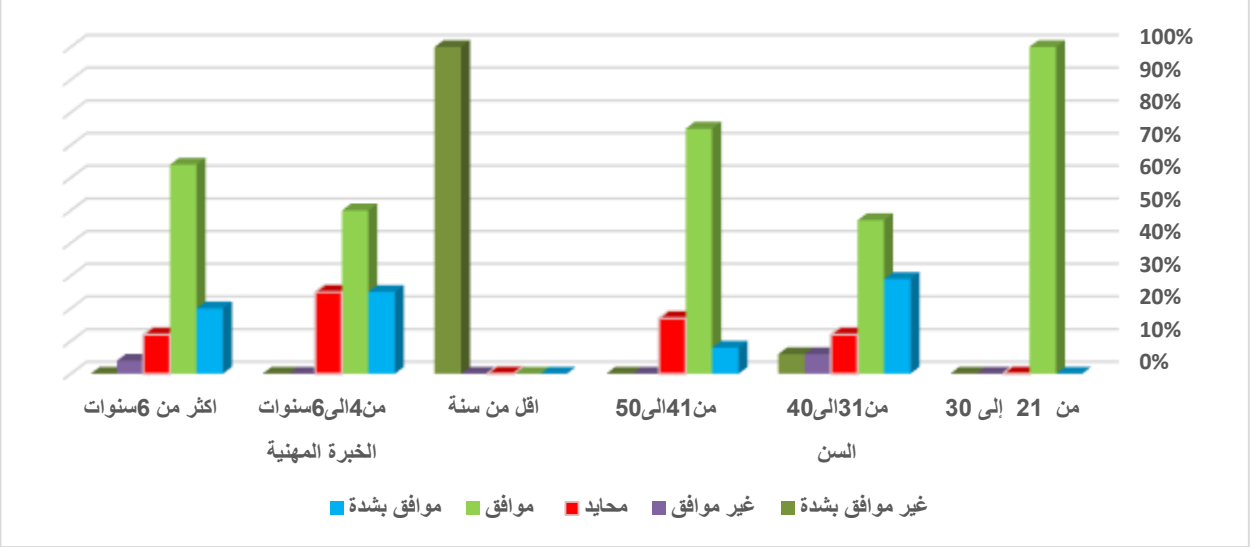
أما بالنسبة للسن من 21 الى 30 نجد أن هناك مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة على وجود ميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية في المؤسسة، حيث أن غير موافق بشدة ، غير موافق، محايد، موافق بشدة هي عبارة عن نسب منعدمة.

في المقابل نجد أن هناك 16 مفردة بنسبة 64% موافقون وهم من فئة الخبرة المهنية من 4 الى 6 سنوات، تليها 5 مفردات بنسبة 20% موافقون بشدة على امتلاك المؤسسة لميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية، في حين نجد 3 موظفين بنسبة12% محايدون ومفردة واحدة بنسبة 4% غير موافقة والنسبة منعدمة في غير موافق بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات نجد ان 2 مفردات بنسبة50% موافقون ومفردة بنسبة 25% موافقون بشدة على امتلاك المؤسسة لميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية ومفردة واحدة بنسبة 25% ايضا محايدة، في حين ان غير موافق بشدة وغير موافق هي نسب منعدمة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد مفردة واحدة بنسبة100% غير موافقة بشدة على امتلاك المؤسسة لميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية، بينما غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة نسب منعدمة.

الشكل رقم(09): تمثيل بياني لإمتلاك المؤسسة لميزة الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(08): تستخدم المؤسسة تطبيق إلكتروني من أجل تسهيل التواصل مع العملاء

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	2	12%	4	23%	5	29%	6	35%	17	100%
	من41الى50	0	0%	1	8%	3	25%	6	50%	2	17%	12	100%
المجموع		0	0%	3	10%	7	23%	12	40%	8	27%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	3	12%	4	16%	10	40%	8	32%	25	100%
المجموع		0	0%	3	10%	7	23%	12	40%	8	27%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

يظهر لنا الجدول اعلاه ان هناك 6 مفردات بنسبة 35% موافقون بشدة وهي أعلى نسبة من فئة السن 31 الى 40، تليها 5 مفردات بنسبة 29% موافقة على الاستخدام المؤسسة لتطبيق الكتروني من اجل تسهيل التواصل مع العملاء، حيث ان 4 موظفين 23% محايدون ومفردتين غير موافقان بنسبة 12%، بينما غير موافق بشدة النسبة منعدمة .

أما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 نجد 6 موظفين بنسبة 50% موافقة ، تليها 2 مفردات بنسبة 17% موافقة بشدة و7 منهم بنسبة 25% محايدون لفكرة استخدام المؤسسة لتطبيق الكتروني من اجل تسهيل التواصل مع العملاء، ومفردة واحدة بنسبة 8% اجابت بأنها غير موافقة ، في حين نجد النسبة منعدمة في غيرموافق بشدة.

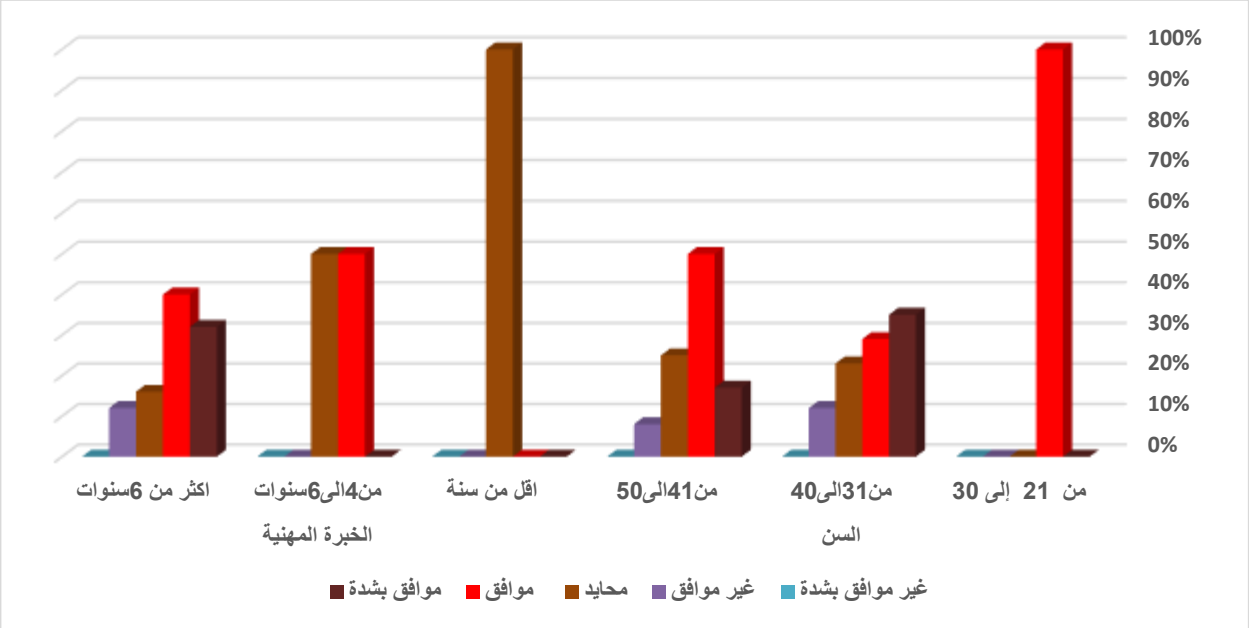
أما بالنسبة لفئة من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة، بينما باقي النسب منعدمة في غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد، موافق بشدة .

ومن زاوية اخرى نجد أن هناك 10 مفردات بنسبة 40% لهم خبرة لأكثر من 6 سنوات موافقون على استخدام المؤسسة لتطبيق إلكتروني من اجل تسهيل التواصل مع العملاء، و8 موظفين بنسبة 32% موافقون بشدة و49 بنسبة 16% محايدون، تليها 3 بنسبة % 12 غير موافقون ، بينما موافق بشدة منعدمة.

اما بالنسبة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد 4 مفردات بنسبة 100% يتقاسما كلا من محايد وموافق، بينما النسب منعدمة في غير موافق بشدة، غير موافق وموافق بشدة.

اما بالنسبة لأقل من سنة نجد مفردة واحدة بنسبة 100% محايدة ، في حين ان باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(10): تمثيل بياني لاتستخدام المؤسسة تطبيق إلكتروني من أجل تسهيل التواصل مع العملاء.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

تعليق على نتائج المحور الأول:

تشير لنا استجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الأول والمتعلق بواقع الرقمنة في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية، وأن كانت متباينة بعض الشيء الى أنها تصب في نفس المنحنى، حيث أكد لنا أفراد العينة وبدلالة مختلف المتغيرات على أن المؤسسة لا تمتلك أجهزة رقمية متطورة ولكنها تسعى الى تحديث الاجهزة القديمة بشكل دوري وهذا ما يدل على انها تباشر نحو رقمنة قطاعها، في حين انها تمتلك ميزة الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية، اما بالنسبة الى استخدامها لتطبيق الكتروني يسهل التواصل مع العملاء فكانت جل الاجابات بموافق وموافق بشدة، حيث أن التطبيقات الإلكترونية تسهل التواصل مع العملاء وتحسين تجربتهم، والخبراء الذين لديهم خبرة طويلة في المجال يدركون أهمية الإبتكار واستخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات وتعزيز رضا العملاء.

الجدول رقم(09): يجود موقع الكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنت.

المتغيرات الأساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من31الى40	0	0%	0	0%	1	6%	11	65%	5	29%	17	100%
	من41الى50	0	0%	1	8%	0	0%	7	58%	4	33%	12	100%
المجموع		0	0%	1	3%	1	3%	18	60%	10	33%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	1	4%	0	0%	14	56%	10	40%	25	100%
المجموع		0	0%	1	3%	1	3%	18	60%	10	33%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

تظهر لنا نتائج الجدول أن 11 مفردة من فئة 31 الى 40 سنة بنسبة65% موافقة لوجود موقع إلكتروني للمؤسسة عبر شبكة الانترنيت، تليها 5 مفردات موافقون بشدة وبنسبة 29% ن بينما يوجد موظف واحد محايد بنسبة6% وغير موافق بشدة وغير موافق نجد فيها نسب منعدمة.

أما بالنسبة من 41 الى 50 سنة نجد 7 موظفين بنسبة 58% وهي أعلى نسبة موافقون ، تليها 4 بنسبة 33% موافقون بشدة ومفردة واحدة بنسبة 8% غير موافقة، بينما النسب منعدمة في غير موافق بشدة ومحايد.

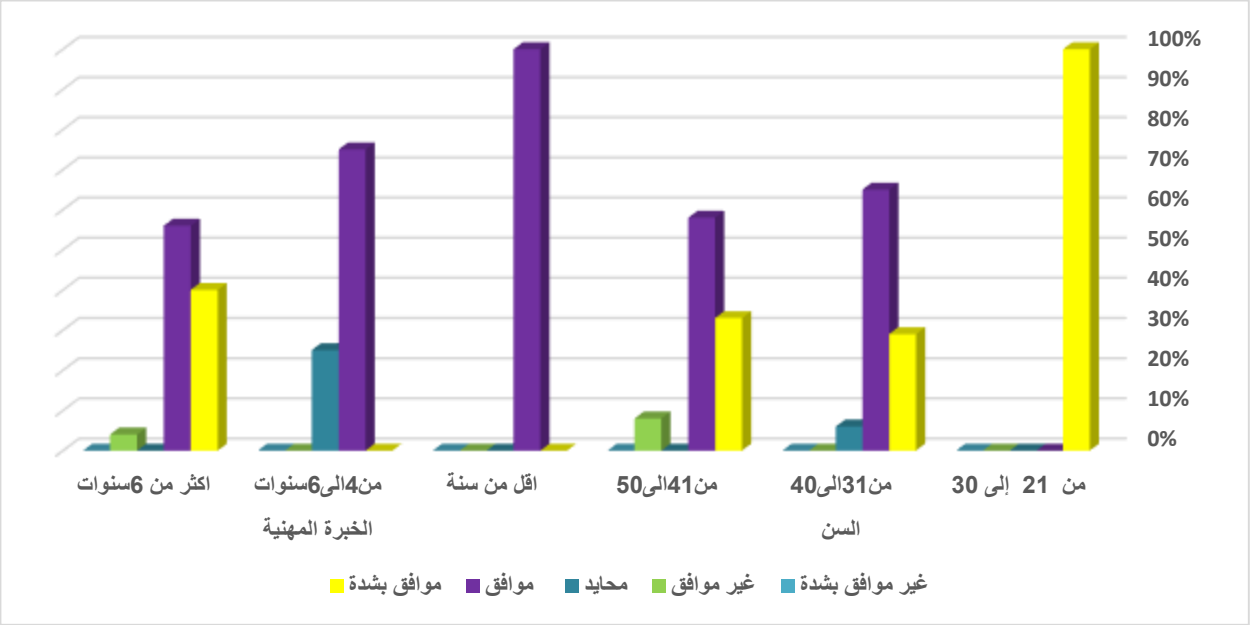
أما بالنسبة من 21 الى 30 سنة نجد مفردة واحدة موافقة بشدة بنسبة 100% بينما باقي النسب منعدمة.

ولا يفوتنا أن ننوه الى ان هناك 14 مفردة بنسبة56% موافقون وهم أكثر من 6 سنوات خبرة على وجود موقع إلكتروني للمؤسسة عبر شبكة الانترنيت، تليها 10 موظفين بنسبة 40% موافقون بشدة ومفردة واحدة غير موافقة بنسبة 4% ، بينما محايد وغير موافق بشدة منعدمة.

أما بالنسبة من 4 الى 6 سنوات نجد 3 مفردات موافقون وبنسبة 75% ومفردة واحدة بنسبة 25% محايدة وباقي النسب منعدمة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد مفردة بنسبة 100% موافقة على وجود موقع إلكتروني للمؤسسة عبر شبكة الانترنيت، بينما باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(11): تمثيل بياني لوجود موقع الكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنت.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(10): يجود ربط الكتروني بين المؤسسة الام وباقي الفروع التابعة لها بواسطة الأنترنيت.

المتغيرات الأساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من31الى40	0	0%	3	18%	2	12%	4	23%	8	47%	17	100%
	من41الى50	0	0%	2	17%	1	8%	7	58%	2	17%	12	100%
المجموع		0	0%	5	17%	3	10%	11	37%	11	37%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	1	25%	1	25%	2	50%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	4	16%	2	8%	9	36%	10	40%	25	100%
المجموع		0	0%	5	17%	3	10%	11	37%	11	37%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك 8 موظفين بنسبة 47% موافقون بشدة على وجود ربط إلكتروني بين المؤسسة الام وباقي فروعها وهذا حسب متغير السن من 31 الى 40 ، تليها 4 مفردات بنسبة23% موافقون و3 مفردات بنسبة 18% غير موافقون ، بينما يوجد 2 منهم بنسبة 12% محايدان والنسبة منعدمة في غير موافق بشدة.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 هناك 7 مفردات بنسبة 58% موافقون ، تليها مفردتين بنسبة 17% موافقون بشدة ومفردتين بنسبة 7% ايضا غير موافقون ومفردة واحدة محايدة ، في حين لا وجودلمن هم غير مواقون بشدة.

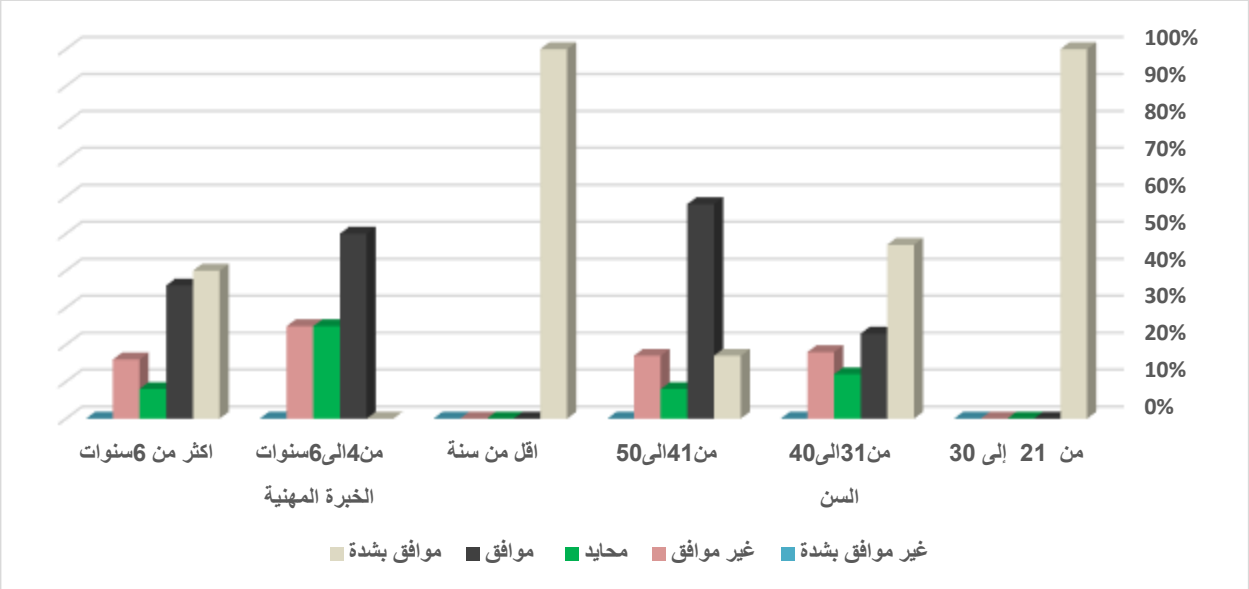
أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 فهناك مفردة واحدة موافقة بشدة بنسبة 100% على وجود ربط الكتروني بين المؤسسة الام وباقي فروعها في حين باقي النسب منعدمة.

أما تبعا لمتغير الخبرة المهنية فنجد أن هناك 10 موظفين بنسبة 40% لهم خبرة لاكثر من 6 سنوات موافقون بشدة على وجود ربط الكتروني بين المؤسسة الام وباقي فروعها، تليها 9 مفردات بنسبة 36% موافقون، في حين نجد 4 مفردات بنسبة 16% غير موافقون وموظفين بنسبة 8% محايدان ، والنسبة منعدمة في غير موافق بشدة.

أما بانسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة يوجد مفردتين بنسبة 50% موافقتين ومفردتين يتقاسما كل من غير موافق ومحايد وهما بنسبة 50% ، بينما النسب منعدمة في غير موافق بشدة وموافق بشدة.

أما بالنسبة لأقل من سنة خبرة هناك مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة بشدة وباقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(12): تمثيل بياني لوجود ربط الكتروني بين المؤسسة الأم وباقي الفروع التابعة لها بواسطة الأنترنيت.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(11): إمتلاك المؤسسة قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	0	0%	4	23%	11	65%	2	12%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	3	25%	8	67%	1	8%	12	100%
المجموع		0	0%	1	3%	7	23%	19	63%	3	10%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	1	4%	5	20%	16	64%	3	12%	25	100%
المجموع		0	0%	1	3%	7	23%	19	63%	3	10%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان هناك 11موظف بنسبة 65% من فئة السن من 31 الى 40 موافقون على أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها ، تليها 4 مفردات بنسبة 23% محايدون ومفردتين موافقتين بشدة بنسبة12% بينما لا نجد من هم غبر موافق بشدة وغير موافق.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 سنة نجد 8 موظفين بنسبة67% موافقون وتلبها 3 مفردات بنسبة 25% محايدون، في حين أن هناك مفردة واحدة موافقة بشدة وبنسبة 8% على وجود قاعدة بيانات مفصلة عن العملاء ، بينما لا يوجد من هم موافقون بشدة وغير موافقون.

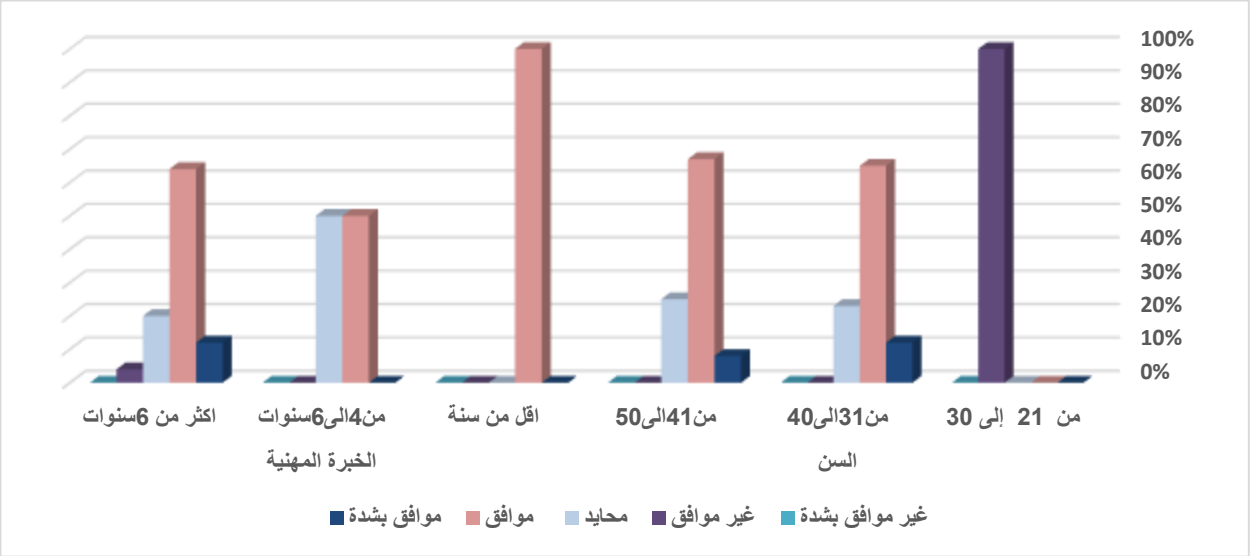
اما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة غير موافقة بنسبة 100% على وجود قاعدة بيانت مفصلة عن العملاء في المؤسسة، بينما باقي النسب منعدمة.

أما تبعا لمتغير الخبرة المهنية نرى 16 مفردة بنسبة 64% موافقون ولهم أكثر من 6 سنوات خبرة تليها 5 مفردات بنسبة 20% محايدون و3مفردات بنسبة 12%موافقون بشدة على أن هناك قاعدة بيانات مفصلة عن العملاء في المؤسسة ، تليها مفردة واحدة بنسبة 4% غير موافقة وهي أقل نسبة بينما غير موافق بشدة منعدمة.

أما بالنسبة الى فئة 4 الى 6 سنوات نجد أن هناك مفردتين بنسبة 50% محايدتين ومفردتين ايضا بنسبة 50% موافقتين على وجود قاعدة بيانات مفصلة عن العملاء في المؤسسة بينما باقي النسب منعدمة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة والباقي منعدم.

الشكل رقم(13): تمثيل بياني لإمتلاك المؤسسة قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم (12):امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات مشتركة بين جميع فروعها يساعدها في تسهيل تقديم الخدمة.

المتغيرات الأساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	4	23%	1	6%	9	53%	3	18%	17	100%
	من41الى50	0	0%	4	33%	0	0%	8	67%	0	0%	12	100%
المجموع		0	0%	8	27%	2	7%	17	57%	3	10%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	1	25%	0	0%	3	75%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	7	28%	2	8%	13	52%	3	12%	25	100%
المجموع		0	0%	8	27%	2	7%	17	57%	3	10%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

من خلال البينات المدرجة في الجدول اعلاه نلاحظ حسب متغير السن من 31 الى 40 نجد هناك 9 مفردات بنسبة 53% موافقون على امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات تساعدها في تسهيل تقديم الخدمة ، تليها 4 موظفين غير موافقون وبنسبة 23% ، في حين نجد 3 منهم موافقون بشدة بنسبة 18% ومفردة واحدة محايدة، ولا وجود لمن هم غير موافقون بشدة.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد 8 موظفين بنسبة 67% موافقون وهي أعلى نسبة تليها 4 مفردات بنسبة 33% غير موافقون ، بينما كل من غير موافق بشدة ومحايد وموافق بشدة النسب منعدمة.

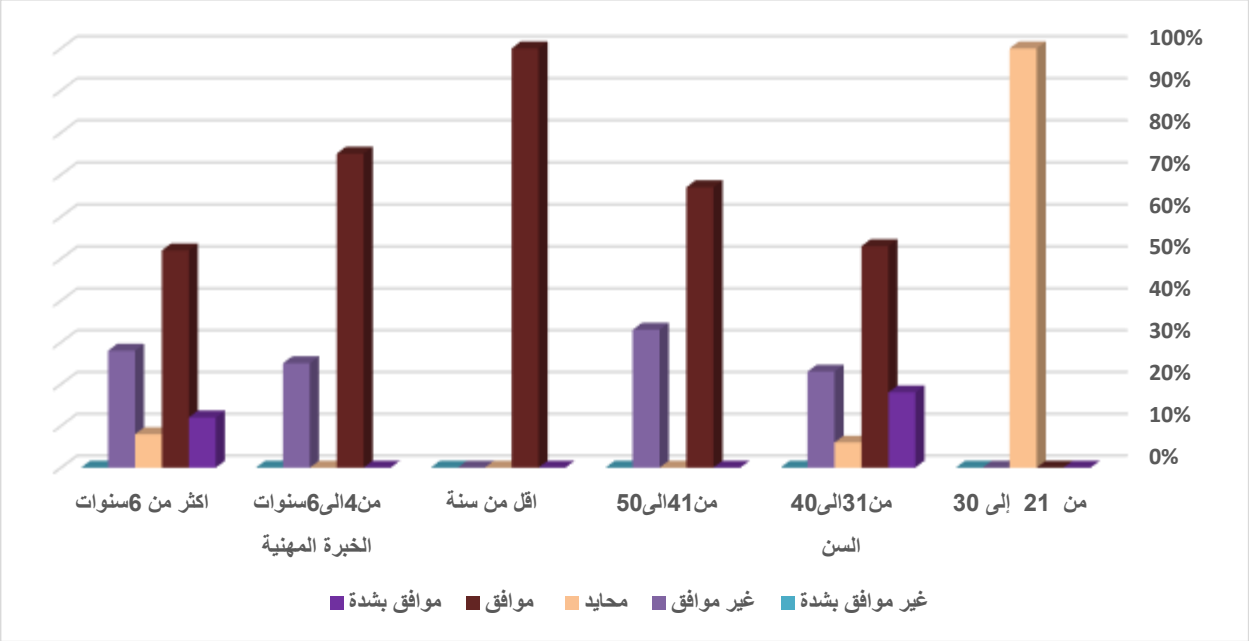
أما بالنسبة لفئة من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة بنسبة 100% محايدة والنسب منعدمة في كل من (غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة) .

بينما وفقا لمتغير الخبرة المهنية نجد أن هناك 13 مفردة بنسبة 52% موافقون وهم من فئة أكثر من 6 سنوات خبرة،تليها 7 موظفين بنسبة28% غير موافقون على وجود قاعدة بيانات تسهل تقديم الخدمة، في حين نجد 3 بنسبة 12% موافقون بشدة ، ولا وجود لمن هم غير موافقون بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد هناك 3مفردات بنسبة 75% موافقون ومفردة واحدة بنسبة 25% غير موافقة، في حين لا يوجد من اجابو ب غير موافق بشدة ومحايد وموافق بشدة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد أن هناك مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة على امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات تسهل تقديم الخدمة بينما النسب منعدمة في الباقي.

الشكل رقم(14): تمثيل بياني لامتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات مشتركة بين جميع فروعها يساعدها في تسهيل تقديم الخدمة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم (13): امتلاك المؤسسة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات.

المتغيرات الأساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	1	6%	3	18%	2	12%	9	53%	2	12%	17	100%
	من41الى50	0	0%	2	17%	5	42%	5	42%	0	0%	12	100%
المجموع		1	3%	5	17%	8	27%	14	47%	2	7%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من4الى6سنوات	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	4	16%	7	28%	13	52%	1	4%	25	100%
المجموع		1	3%	5	17%	8	27%	14	47%	2	7%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه وحسب متغير السن من 31 الى 40 أن هناك 9 مفردات بنسبة 53% موافقون على ان هناك قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرار داخل المؤسسة ، تليها 3 مفردات غير موافقون وبنسبة 18% ، تليها مفردتين بنسبة 12% أكدو لنا انهم محايدون ومفردتين ايضا بنسبة 12% أجابو انهم موافقون بشدة ، ومفردة واحدة بنسبة 6% غير موافقة بشدة وهي اقل نسبة.

أما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 نجد هناك 5 موظفين بنسبة 42% موافقون و5 آخرون محايدون وهما أعلى نسبة في حين يوجد 2 بنسبة 17% غير موافقون على امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات تسهل تقديم الخدمة، بينما النسب منعدمة في غير موافق بشدة وموافق بشدة.

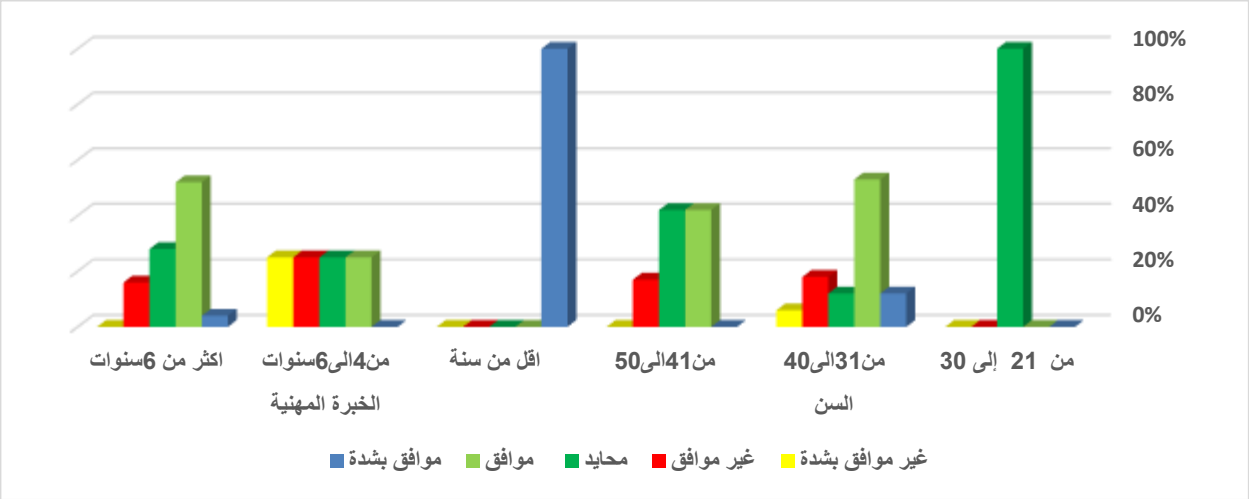
اما بالنسبة الى فئة من 21 الى 30 نجد أن هناك مفردة واحدة وبنسبة 100% اجابت لانها محايدة ، بينما باقي النسب منعدمة.

وفقا لمتغير الخبرة المهنية نجد هناك 13 مفردة بنسبة 52% موافقون وهي أعلى نسبة في فئة أكثر من 6 سنوات ،تليها 7 مفردات بنسبة 28% محايدون، و4 منهم بنسبة 16 غير موافقون ومفردة واحدة بنسبة 4% موافقة بشدة وهي اقل نسبة ، بينما لا يوجد من أجاب بغير موافق بشدة.

أما بالنسبة لمن هم من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد هناك 4 موظفين يتقاسمون كل من غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد وموافق وبنسبة25% لكل واحد منهم بينما لا يوجد من اجاب بموافق بشدة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد موظف واحد بنسبة 100% أجاب بكونه محايد ، بينما كل من غير موافق بشدة و غير موافق وموافق وموافق بشدة النسب منعدمة.

الشكل رقم(15): تمثيل بياني لامتلاك المؤسسة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(14): توجد شبكة داخلية (الأنترنت) تربط بين مختلف العاملين بالإدارة.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	4	23%	1	6%	5	29%	7	41%	17	100%
	من41الى50	1	8%	2	17%	2	17%	5	42%	2	17%	12	100%
المجموع		1	3%	6	20%	3	10%	11	37%	9	30%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	1	25%	1	25%	2	50%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	1	4%	5	20%	2	8%	8	32%	9	36%	25	100%
المجموع		1	3%	6	20%	3	10%	11	37%	9	30%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

تشير لنا نتائج الجدول أعلاه أن هناك 7 مفردات بنسبة 41% موافقون بشدة حسب متغير السن من 31 الى 40 ، تليها 5 مفردات اجابو انهم موافقون على وجود شبكة داخلية تربط مختلف العاملين بالإدارة وبنسبة 29% ، في حين نجد 4 منهم غير موافقون وبنسبة 23% ، و1 بنسبة6% محايد وهي أقل نسبة ، بينما لا نجد اجابات غير موافقة بشدة.

أما يالنسبة لفئة من 41 الى 50 سنة نجد هناك 5 موظفين بنسبة 42% موافقون وهي أعلى نسبة، في حين نجد مفردتين يتقاسون كل من غير موافق ومحايد وموافق بشدة وبنسبة 17% لكل واحد منهم، تليها مفردة واحدة بنسبة 8% غير موافقة بشدة وهي أقل نسبة.

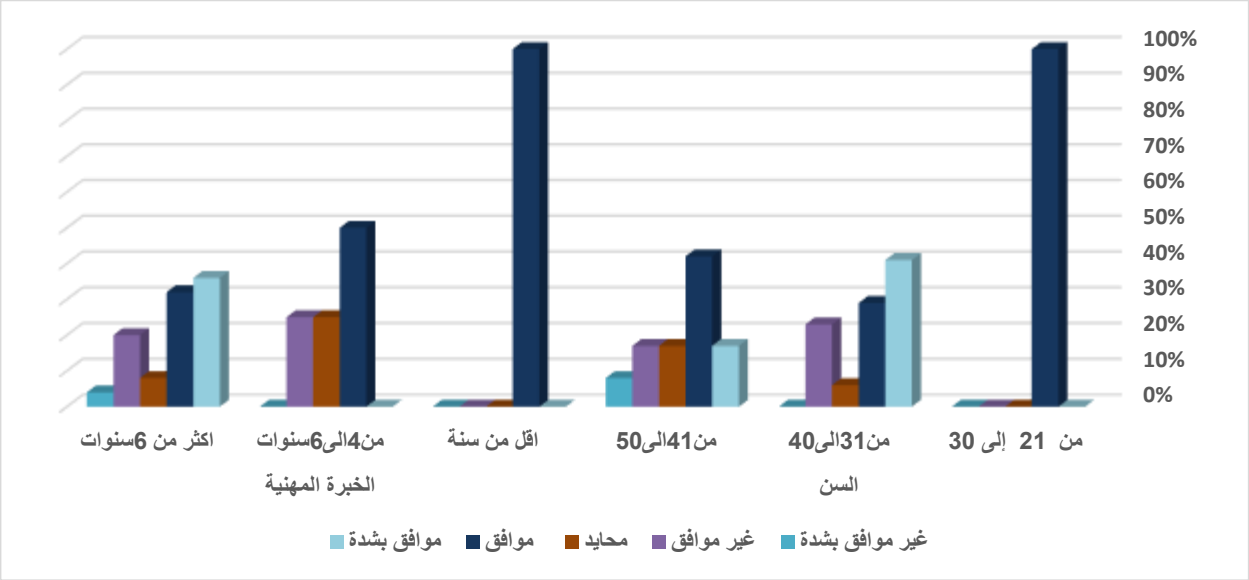
أما بالنسبة لمن هم من 21 الى 30 فهناك مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة على وجود شبكة داخلية تربط مختلف العاملين بالإدارة، في حين أن باقي النسب منعدمة.

ومن جهة اخرى وحسب متغير الخبرة المهنية نجد هناك 9 مفردات بنسبة 36% موافقة بشدة تليها 8 مفردات بنسبة 32% موافقة، في حين هناك 5 موظفين غير موافقون على ان هناك شبكة تربط الإدارة بالعاملين وبنسبة 20% ،بينما 2 منهم بنسبة 8% محايدون ومفردة واحدة غير موافقة بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد مفردتين بنسبة 50% مواقتين ومفردتين اجابا ب غير موافق ومحايد بنسبة 25% لكل منهما، في حين لا وجود لاجابات بغير موافق بشدة وموافق بشدة.

أما بالنسبة الى اقل من سنة خبرة نجد مفردة واحدة بنسبة 100% أجابت بموافق في حين باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(16): تمثيل بياني لوجد شبكة داخلية (الأنترنت) تربط بين مختلف العاملين بالإدارة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

التعليق على نتائج المحور الثاني:

أن الملاحظ لنتائج استجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثاني و المتعلق باستراتيجية اتصالية رقمية في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية كانت متقاربة جدا وحسب مختلف المتغيرات الشخصية، حيث أن جل افراد العينة موافقون على أن المؤسسة تمتلك موقع الكتروني عبر شبكة الانترنيت،كما أن جل أفراد العينة موافقون بشدة على أن المؤسسة لها ربط الكتروني مع باقي فروعها وهي ذات الاجابة التي كانت حول آرائهم بخصوص إمتلاك المؤسسة لشبكة داخلية تربط الإدارة بالعاملين، كما أتفقوا على أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها وكذلك لها قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات، وأخيرا الآراء حول امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات مشتركة مع باقي فروعها يساعدها في تسهيل تقديم الخدمة فنجد جل الاستجابات بموافق.

الجدول رقم (15):الخدمة التي تقدمها المؤسسة عبر صفحاتها في مواقع التواصل الإجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن.

المتغيرات الأساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	3	18%	0	0%	11	65%	3	18%	17	100%
	من41الى50	1	8%	1	8%	0	0%	10	83%	0	0%	12	100%
المجموع		1	3%	4	13%	0	0%	22	73%	3	10%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	1	25%	0	0%	3	75%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	1	4%	3	12%	0	0%	18	72%	3	12%	25	100%
المجموع		1	3%	4	13%	0	0%	22	73%	3	10%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن هناك 11 موظف أجاب بموافق وبنسبة 65% حسب فئة السن من 31 الى 40، تليها 3مفردات وبنسبة 18% موافقون بشدة على أن الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة في صفاحتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن، تليها 3 مفردات بنسبة 18% غير موافقون في حين لا يوجد لمن هم محايدون وغير موافقون.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد 10 موظفين وبنسبة 83% موافقون وهي أعلى نسبة ، في حين يوجد موظف واحد غير موافق وآخر غير موافق بشدة وبنسبة 8% لكليهما، في حين لا يوجد اجابات في موافق بشدة ومحايد.

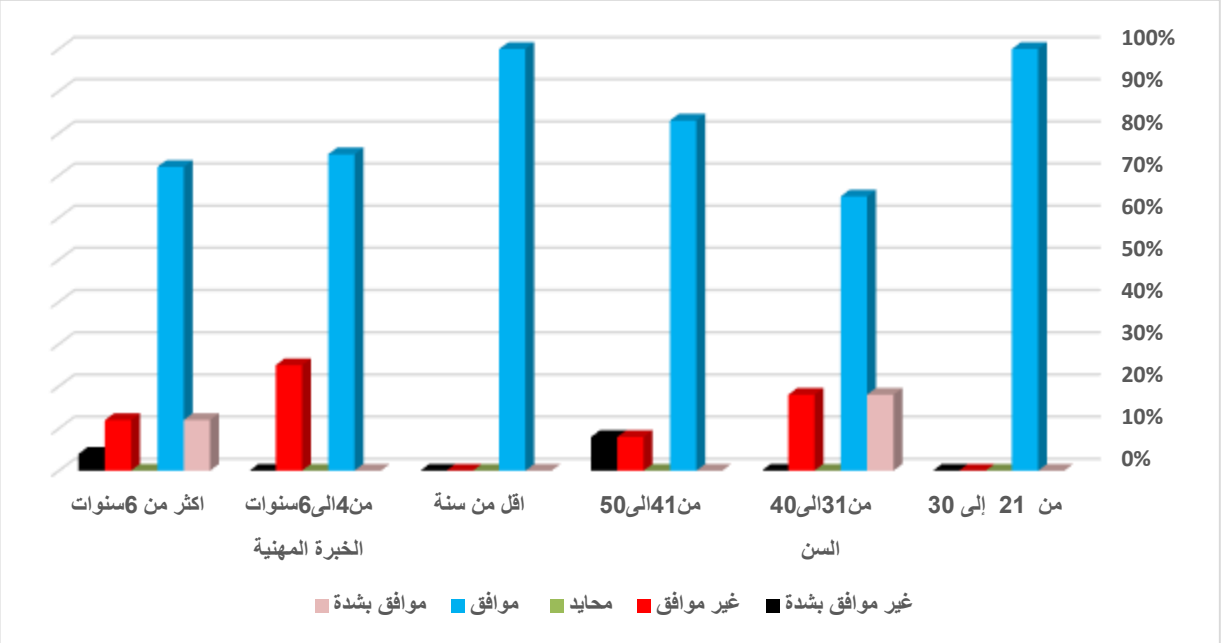
أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 هناك مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة على أن الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة في صفاحتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن، في حين باقي النسب منعدمة.

أما تبعا لمتغير الخبرة المهنية فنجد 18 موظف من هم بخبرة لأكثر من 6 سنوات اجابو بأنهم موافقون وبنسبة72% حيث تعتبر أعلى نسبة، تليها 3 مفردات بنسبة 25% موافقون بشدة وايضا غير موافقون، في حين نجد مفردة واحدة بنسبة 4% غير موافقة بشدة على أن الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة في صفاحتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن،بينما النسبة منعدمة في محايد.

أما بالنسبة الى فئة من 4 الى 6 سنوات نجد 3 مفردات بنسبة 75% موافقون ومفردة واحدة بنسبة 25% غير موافقة في حين باقي النسب منعدمة .

اما بالنسبة الى اقل من سنة خبرى نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة في حين باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(17): تمثيل بياني للخدمة التي تقدمها المؤسسة عبر صفحاتها في مواقع التواصل الإجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم (16): توفر المؤسسة خدمة الإستفسار عن الخدمات المقدمة بالهاتف.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	1	6%	1	6%	6	35%	9	53%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	2	17%	8	67%	2	17%	12	100%
المجموع		0	0%	1	3%	3	10%	15	50%	11	37%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	1	4%	2	8%	13	52%	9	36%	25	100%
المجموع		0	0%	1	3%	3	10%	15	50%	11	37%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

تشير لنا نتائج الجدول أعلاه أن هناك 9 موظفين أجابو بموافق بشدة وبنسبة قدرت ب53% وهي اعلى نسبة حسب متغير السن من 31 الى 40، تليها 6مفردات بنسبة 35% موافقون على توفر خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة بالهاتف، في حين نجد مفردتين يتقاسما كل من غير موافق ومحايد بنسبة 6% لكل واحد منهما ،أما النسبة منعدمة في غير موافق بشدة.

اما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 نجد أعلى نسبة هي 67% حيث أن8 موظفين أجابو بموافق، تليها مفردتين اجابتا بموافق بشدة بنسبة 17% ومفردتين اجابتا بمحايد بنسبة 17% ايضا في حين لا يوجد اجابات في غير موافق بشدة وغير موافق.

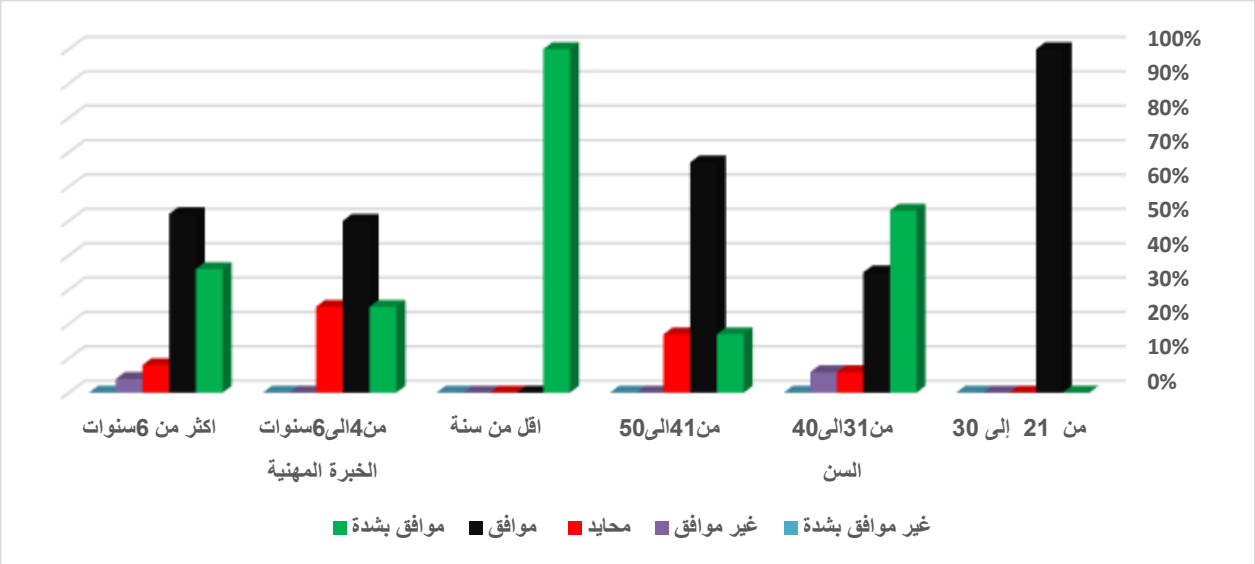
أما بالنسبة من 21 الى 30 نلاحظ ان هناك مفردة واحدة اجابت بموافق بنسبة 100% على أن المؤسسة توفر خدمة الاستفسار عن الخدمات عن طريق الهاتف ، في حين باقي النسب منعدمة.

بينما وفقا لمتعير الخبرة المهنية نجد 13 فرد اجابو بموافق بنسبة 52% ولهم خبرة أكثر من 6 سنوات ، تليها 9 مفردات بنسبة 36% موافقون بشدة على أن المؤسسة توفر خدمة الاستفسار عن الخدمات عن طريق الهاتف، بينما 2 منهم محايدان بنسبة 8% ومفردة واحدة غير موافقة بنسبة 4% .

أما بالنسبة لمن هم بخبرة تتراوح من 4 الى 6 نجد 2 موافقان بنسبة 50% ومفردة واحدة موافقة بشدة واخرى محايدة في حين لا يوجد لمن هم غير موافقون بشدة غير موافقون.

أما بالنسبة لفئة أقل من سنة خبرة نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة بشدة على أن المؤسسة توفر خدمة الاستفسار عن الخدمات عن طريق الهاتف، بينما باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(18): تمثيل بياني لتوفر المؤسسة خدمة الإستفسار عن الخدمات المقدمة بالهاتف.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(17):هناك تفاعل العملاء مع الخدمة الإلكترونية المقدمة.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	2	12%	4	23%	6	35%	5	29%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	1	8%	8	67%	3	25%	12	100%
المجموع		0	0%	2	7%	6	20%	14	47%	8	27%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	2	8%	4	16%	11	44%	8	32%	25	100%
المجموع		0	0%	2	7%	6	20%	14	47%	8	27%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

يبين لنا الجدول أعلاه أن هناك 6 موظفين حسب متغير السن من 31 الى 40 موافقون بنسبة 35%، تليها 5مفردات بنسبة 29% موافقون بشدة على وجود تفاعل من طرف العملاء مع الخدمة الألكترونية المقدمة، في حين نجد 4 منهم محايدون بنسبة 23% وموظفان غير موافقان بنسبة 12% ولا يوجد اجابات في غير موافق بشدة.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد 8 موظفين أكدو بأنهم موافقون وبنسبة 67% حيث تعتبر أعلى نسبة، تليها 3 مفردات بنسبة 25% موافقون بشدة على أن هناك تفاعل من طرف العملاء على الخدمة الالكترونية المقدمة، في حين نجد مفردة واحدة محايدة بنسبة 8% والنسبة منعدمة في غير موافق بشدة وغير موافق.

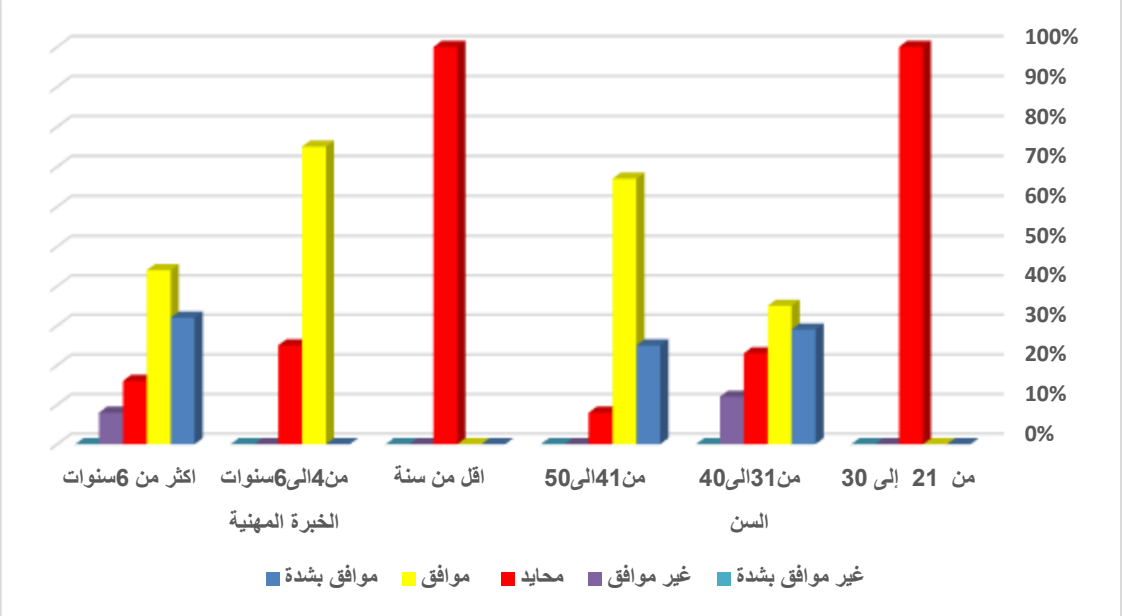
أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة بنسبة 100% اجابت بمحايد في حين ان باقي النسب منعدمة.

أما تبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد 11 موظف بخبرة لأكثر من 6 سنوات موافقون بنسبة 44% ، يليها 8 موظفون بنسبة 32% موافقون بشدة على تفاعل العملاء مع الخدمة الالكترونية المقدمة، في حين أن 4 منهم محايدون بنسبة 16% و 2 غير موافقان بنسبة 8%.

أما بالنسبة لمن هم بخبرة با بين 4 الى 6 سنوات نجد 3موظفين بنسبة 75% مواقون و موظف واحد محايد بنسبة 25% في حين أن باقي النسب منعدمة.

أما بالنسبة لمن هم أقل من سنة خبرة نجد موظف واحد بنسبة 100% اجاب بأنه محايد في حين ان باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(19): تمثيل بياني لتفاعل العملاء مع الخدمة الإلكترونية المقدمة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(18):هناك تطور ملحوظ في الخدمات بعد إدخال الرقمنة في المؤسسة.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	1	6%	1	6%	4	23%	9	53%	2	12%	17	100%
	من41الى50	1	8%	2	17%	1	8%	7	58%	1	8%	12	100%
المجموع		2	7%	3	10%	5	17%	17	57%	3	10%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	1	25%	0	0%	1	25%	2	50%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	1	4%	3	12%	3	12%	15	60%	3	12%	25	100%
المجموع		2	7%	3	10%	5	17%	17	57%	3	10%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول ان هناك 9 مفردات بنسبة 53% موافقون وهذا حسب متغير السن من 31 الى 40 ، تليها 4 مفردات بنسبة23% محايدون، في حين نجد أن 2 منهم موافقون بشدة وبنسبة 12% على وجود تطور ملحوظ في الخدمات بعد ادخال الرقمنة في المؤسسة، بينما مفردة واحدة غير موافقة واخرى غير موافقة بشدة بنسبة 6% لكل واحد منهما.

أما بلنسبة الى فئة السن من 41 الى 50 نجد 7 مفردات بنسبة 58% اجابو بانهم موافقون على وجود تطور في الخدمات بعد ادخال الرقمنة، في حين 2من الموظفين غير موافقون، تليها مفردة واحدة لكل من غير موافق بشدة ومحايد وموافق بشدة بنسبة 8%.

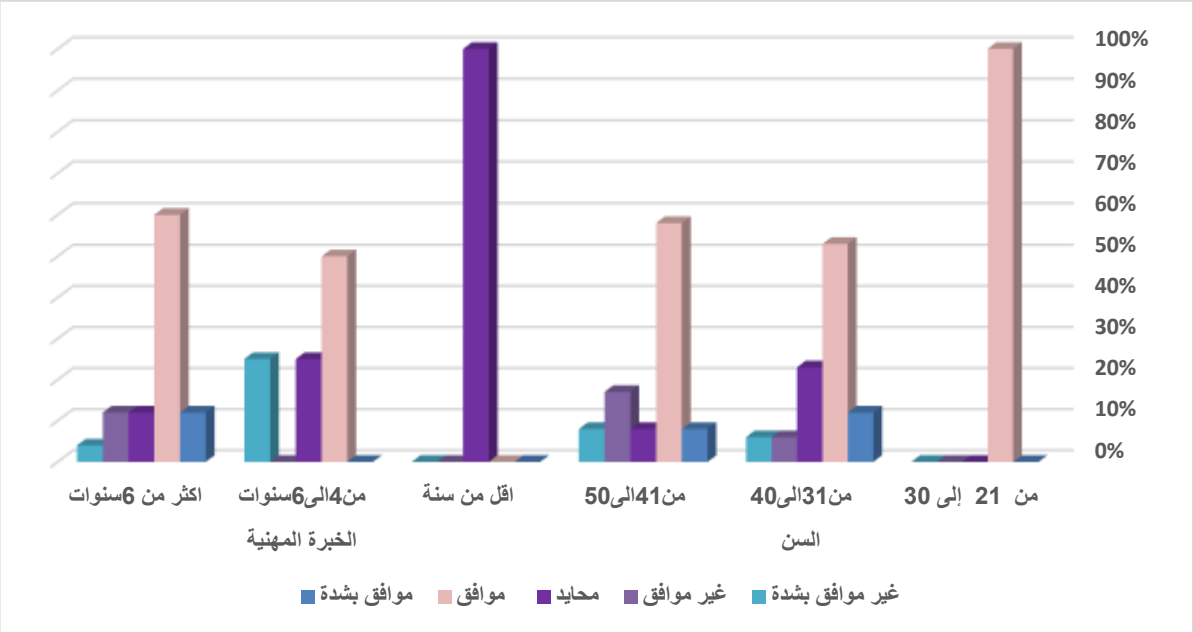
أما بالنسبة الى فئة السن من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة وبنسبة 100% موافقة على وجود تطور في الخدمات بعد ادخال الرقمنة في حين لا وجود لاجابات في غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد وموافق بشدة.

تبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد ان هناك 15موظف وبنسبة 60% اكدو لنا انهم موافقون على ان هناك تطور بعد ادخال الرقمنة ولهم خبرة لأكثر من 6 سنوات، تليها 3 مفردات بنسبة 12% لكل من موافق بشدة ومحايد وغير موافق ، ومفردة واحدة بنسبة 4% غير موافقة بشدة .

أما بالنسبة لمن هم بخبرة من 4الى 6 سنوات نجد مفردتين 50% موافقة ومفردتين بنسبة 50% ايضا تتقاسما كلا من محايد وغير موافق بشدة وهما أُقل نسبة في حين لبنسب منعدمة في كل من غير موافق وموافق بشدة.

أما بالنسبة لأقل من سنة خبرة نجد مفردة واحدة وبنسبة100% اجابت بمحايد في حين باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(20): تمثيل بياني لوجود تطور ملحوظ في الخدمات بعد إدخال الرقمنة في المؤسسة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

التعليق على نتائج المحور الثالث:

تشير نتائج المحور الثالث والمتعلق بجودة الخدمات في ظل الرقمنة وحسب مختلف المتغيرات على أن أغلبية أفراد العينة موافقون على أن الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة عبر صفحاتها في ومواقع التواصل الإجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن،كما أن المؤسسة توفر خدمة الاستفسار عن الخدمات عن طريق الهاتف وذلك حسب اتفاق جل أفراد العينة، ضف الى ذلك أن هناك تفاعل مع الخدمة الإلكترونية المقدمة من طرف العملاء، كما أكد لنا افراد العينة على أنه يوجد تطور ملحوظ في الخدمات بعد ادخال الرقمنة في المؤسسة وتجلى هذا في إجاباتهم والتي كانت جلها في الإختيار "موافق".

الجدول رقم(19): يعزز الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك على متطلبات المستفدين من الثقة والمصداقية.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	0	0%	0	0%	9	53%	8	47%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	2	17%	7	58%	3	25%	12	100%
المجموع		0	0%	0	0%	2	7%	17	57%	11	37%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	0	0%	3	75%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	0	0%	2	8%	13	52%	10	40%	25	100%
المجموع		0	0%	0	0%	2	7%	17	57%	11	37%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه وحسب متغير السن من 31 الى 40 انه يوجد 9 موظفين وبنسبة 53% اجابو بموافق على أن الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك يعزز الثقة والمصداقية على طلبات المستفدين، تليها 8 مفردات بنسبة 47% موافقة بشدة وهي أقل نسبة في حين أن باقي النسب منعدمة.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد 7 موظفين اجابو بأنهم موافقون وبنسبة 58% ،تليها 3 مفردات بنسبة 25% موافقون بشدة،ومفردتين محايدتين بنسبة 17% وهي أقل نسبة في حين لا يوجد من أجاب بغير موافق بشدة وغير موافق.

أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 هناك مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة في حين أن باقي النسب منعدمة

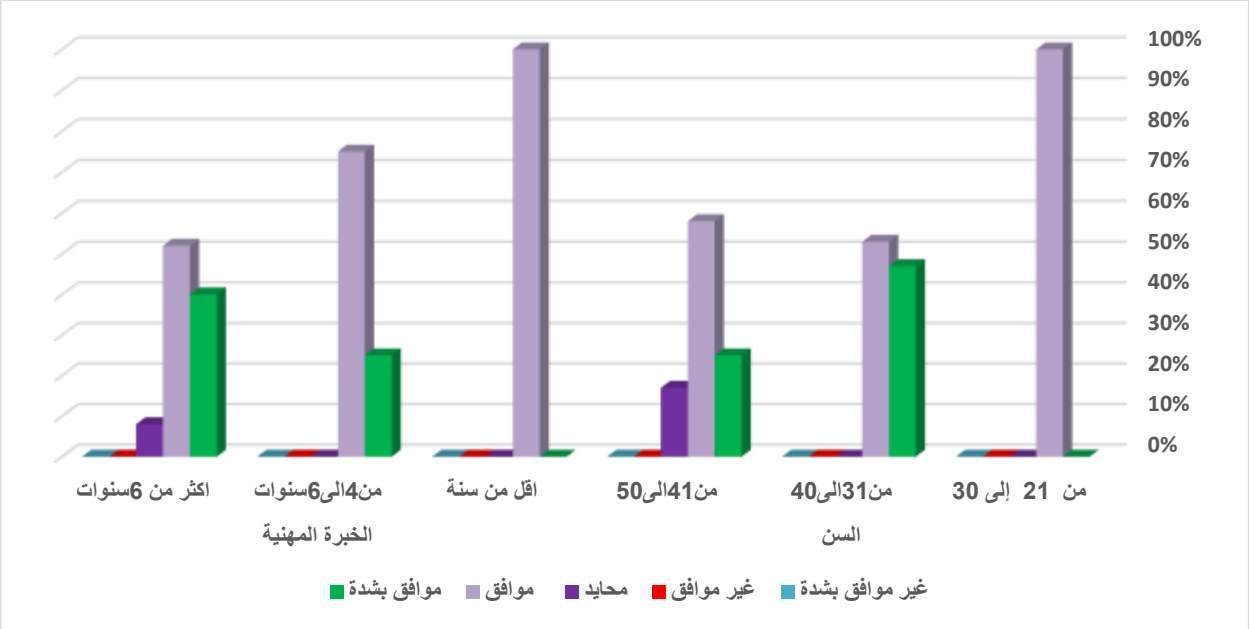
ويجدر بنا الاشارة الى أن هناك 13 مفردة بنسبة 52% حسب متغير الخبرة المهنية اجابو بانهم موافقون وهم بخبرة لأكثر من 6 سنوات، تليها 10 مفردات بنسبة 40% موافقون بشدة على أن الرد

السريع عبر صفحة الفايسبوك يعزز الثقة والمصداقية على طلبات المستفدين،في حين 2 منهم وبنسبة 8% محايدان، بينما نجد النسب منعدمة في غير موافق بشدة وغير موافق.

أما بالنسبة الى فئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد 3 مفردات بنسبة 75% موافقون ومفردة واحدة بنسبة 25% موافقة بشدة وهي أقل نسبة في حين باقي النسب منعدمة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبر نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة على أن الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك يعزز الثقة والمصداقية على طلبات المستفدين،بينما باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(21): تمثيل بياني لتعزيز الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك من الثقة والمصداقية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(20): توفر المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين اثناء تصفحهم للموقع.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	1	6%	5	29%	7	41%	4	23%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	3	25%	8	67%	1	8%	12	100%
المجموع		0	0%	1	3%	9	30%	15	50%	5	17%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	0	0%	8	32%	13	52%	4	16%	25	100%
المجموع		0	0%	1	3%	9	30%	15	50%	5	17%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه يوجد 7 موظفين من فئة السن من 31 الى 40 اجابو بانهم موافقون بنسبة41% على أن المؤسسة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين، تليها 5 مفردات بنسبة 29% محايدون، في حين نجد 4 موظفين بنسبة 23% موافقون بشدة ومفردة واحدة بنسبة 6% غير موافقة، بينما لا وجود لاجابة بغير موافق بشدة.

أما بالنسبة لفئة السن من 41 الى 50 نجد أن هناك 8 موظفين وبنسبة 67% موافقون على أن المؤسسة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين، تليها 3 مفردات بنسبة 25% محايدون، في حين نجد 1بنسبة 8% موافق بشدة، بينما باقي النسب منعدمة في كل من غير موافق بشدة وغير موافق.

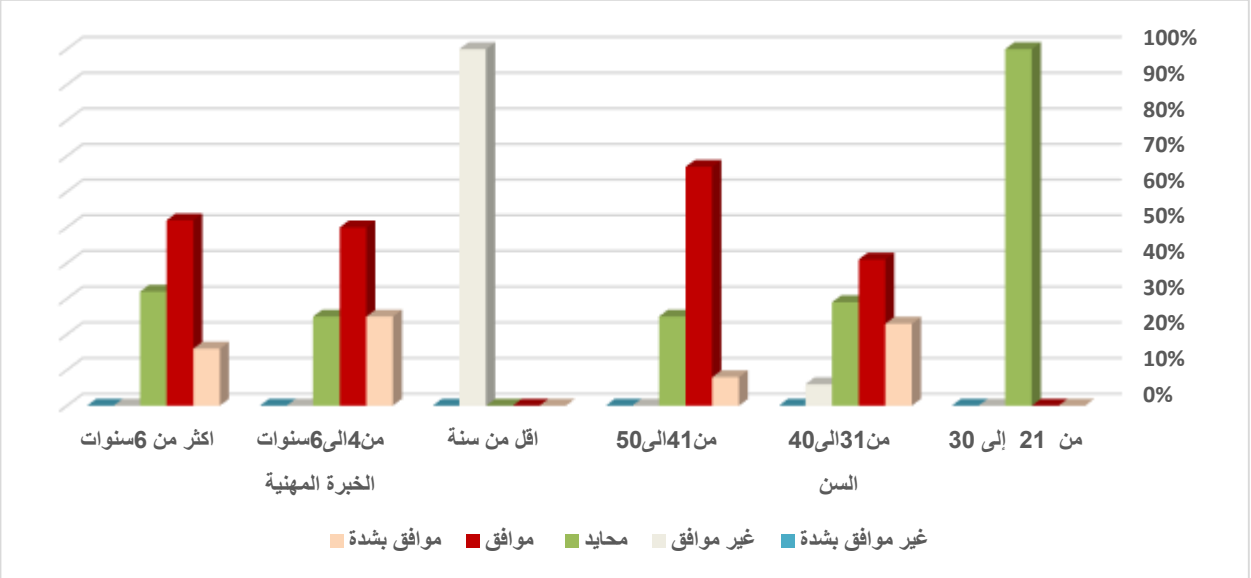
أما بالنسبة الى فئة من 21 الى 30 سنة نجد مفردة واحدة بنسبة 100% محايدة ،في حين باقي النسب منعدمة.

أما تبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد 13موظف لهم أكثر من 6 سنوات خبرة اجابو بموافق بنسبة 52%، تليها 8 مفردات بنسبة 32% محايدون لكون المؤسسة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين، في حين 4 منهم موافقون بشدة بنسبة 16% وهي أقل نسبة، بينما كل من غير موافق بشدة وغير موافق نجد النسب منعدمة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد موظفين اجابا بانهما موافقين وبنسبة 50% تليها موظف واحد موافق بشدة واخر محايد بنسبة 25% في حين باقي النسب منعدمة.

أما بالنسبة لأقل من سنة خبرة نجد موظف واحد بنسبة 100% أجاب بغير موافق على أن المؤسسة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين، في حين أن باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(22): تمثيل بياني لتوفير المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين اثناء تصفحهم للموقع.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(21): يهتم مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	1	6%	2	12%	10	59%	4	23%	17	100%
	من41الى50	0	0%	0	0%	4	33%	7	58%	1	8%	12	100%
المجموع		0	0%	1	3%	7	23%	17	57%	5	17%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	3	75%	1	25%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	1	4%	4	16%	15	60%	5	20%	25	100%
المجموع		0	0%	1	3%	7	23%	17	57%	5	17%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

تشير لنا نتائج الجدول أن هناك 10 مفردات من فئة السن من 31 الى 40 اجابو بانهم موافقون بنسبة 59% على إهتمام مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية، تليها 4 مفردات بنسبة 23% موافقون بشدة، في حين نجد 2 منهم بنسبة 12% محايدون ومفردة واحدة غير موافقة بنسبة 6% ولا يوجد لغير موافق بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 نجد 7 موظفين بنسبة 58% موافقون وهي أعلى نسبة، تليها 4 محايدون بنسبة 33% ومفردة وحدة موافقة بشدة بنسبة 8% في حين لا وجود لاجابات في غير موافق بشدة وغير موافق.

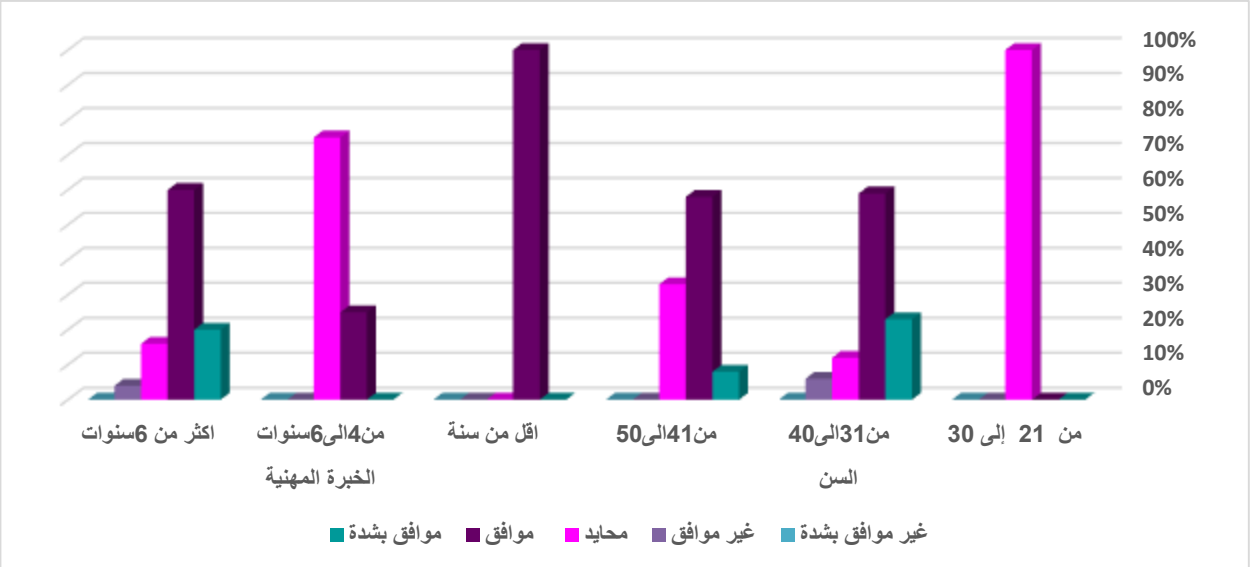
أما لفئة من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة بنسبة 100% محايدة على إهتمام مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية،في حين أن باقي النسب منعدمة.

في المقابل وحسب متغير الخبرة المهنية نجد 15 موظف بنسبة 60% موافقون ولهم أكثر من 6 سنوات خبرة ، تليها 5 مفردات بنسبة 20% موافقون بشدة على إهتمام مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية،في حين نجد 4 منهم محايدون وبنسبة 16% ومفردة واحدة بنسبة 4% غير موافقة ولا وجود لمن هم غير موافقون بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد 3 مفردات بنسبة 75% محايدون ، ومفردة واحدة بنسبة 25% موافقة، في حين أن غير موافق بشدة وغير موافق وموافق بشدة نجد النسب منعدمة.

أما بالنسبة لأقل من سنة خبرة نجد أن هناك موظف واحد أجاب بموافق بنسبة 100% في حين النسب منعدمة في الباقي.

الشكل رقم(23): تمثيل بياني لإهتمام مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

التعليق على نتائج المحور الرابع:

تظهر لنا نتائج المحور الرابع والمتعلق برضا المواطن على جودة الخدمة، فحسب مختلف المتغيرات فإن الاغلبية وافقوا على أن الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك يعزز من الثقة والمصداقية، كما أن المؤسسة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين اثناء تصفحهم للموقع وهذا ما أكده افراد العينة حسب اجابة الاغلبية ب "موافق" وهي ذات الاجابة التي كانت حول إهتمام مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية.

الجدول رقم(22): تعتمد المؤسسة على شكاوي الزبائن وإقتراحاتهم في القيام بعمليات التدخل والإصلاح للخدمات المقدمة.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من31الى40	1	6%	0	0%	0	0%	10	59%	6	36%	17	100%
	من41الى50	1	8%	0	0%	2	17%	9	75%	0	0%	12	100%
المجموع		2	7%	0	0%	2	7%	19	63%	7	23%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	من4الى6سنوات	1	25%	0	0%	0	0%	3	75%	0	0%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	1	4%	0	0%	2	8%	16	64%	6	24%	25	100%
المجموع		2	7%	0	0%	2	7%	19	63%	7	23%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من الخلال الجدول أعلاه أن هناك 10 مفردات بنسبة 59% اجابو بموافق وهم من فئة السن من 31 الى 40 تليها 6مفردات بنسبة 36% موافقون بشدة على أن المؤسسة تعتمد على شكاوي وإقتراحات الزبائن من أجل عملية الاصلاح، في حين نجد مفردة واحدة غير موافقة بشدة بنسبة 6% ولا يوجد من هو غير موافق او محايد.

أما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 نجد 9 مفردات بنسبة 75% موافقون وهي أعلى نسبة، في حين يوجد 2 منهم محايدون بنسبة 17% ومفردة واحدة غير موافقة بشدة بنسبة 8%، بينما لا يوجد من هم موافقون بشدة وغير موافقون.

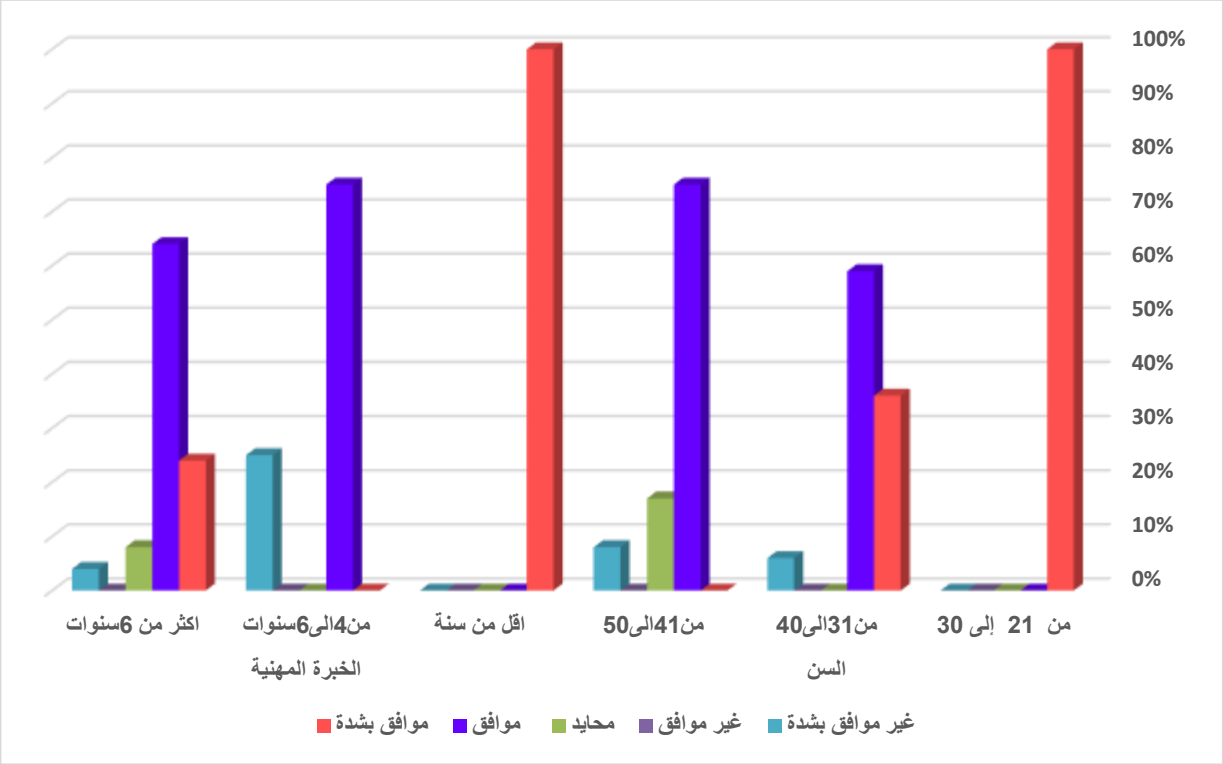
أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة بشدة على أن المؤسسة تعتمد على شكاوي وإقتراحات الزبائن من أجل عملية الاصلاح، في حين النسب منعدمة في الباقي.

وتبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد 16 موظف اجابو بموافق بنسبة 64% وهم من فئة أكثر من 6سنوات، تليها 6 مفردات موافقون بشدة بنسبة 24% ومفردتين محايدتين، في حين نجد مفردة واحدة غير موافقة بشدة بنسبة 4% ولا يوجد من هم غير موافقون.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد 3 مفردات بنسبة 75% موافقون على أن المؤسسة تعتمد على شكاوي وإقتراحات الزبائن من أجل عملية الاصلاح وهي أعلى نسبة، تليها مفردة واحدة غير موافقة بشدة بنسبة 25%، في حين لا يوجد من أجاب بمحايد أو موافق بشدة أو غير موافق.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد مفردة واحدة بنسبة 100% موافقة بشدة،في حين أن باقي السنب منعدمة.

الشكل رقم(24): تمثيل بياني لإعتماد المؤسسة على شكاوي الزبائن وإقتراحاتهم في القيام بعمليات التدخل والإصلاح للخدمات المقدمة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(23): تعتمد المؤسسة على الخدمات الإلكترونية من البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للتبلغ العملاء عن المشاكل والأعطاب.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من31الى40	0	0%	1	6%	1	6%	10	59%	5	29%	17	100%
	من41الى50	0	0%	3	25%	0	0%	8	67%	1	8%	12	100%
المجموع		0	0%	4	13%	1	3%	19	63%	6	20%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	1	25%	0	0%	2	50%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	0	0%	3	12%	1	4%	16	64%	5	20%	25	100%
المجموع		0	0%	4	13%	1	3%	19	63%	6	20%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

تشير لنا نتائج الجدو وحسب متغير السن أنه يوجد 10 موظفين من أجابو بموافق بنسبة 59% وهم من فئة من31 الى 40 وتعتبر أعلى نسبة، تليها 5 مفردات بنسبة 29% موافقون بشدة على أن المؤسسة تعتمد على الخدمات الالكترونية للتبليغ، بينما نجد مفردتين يتقاسما كلا من محايد وغير موافق بنسبة 6% لكل واحد منهما، في حين لا وجود لمن هم غير موافقون بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 سنة نجد 8 مفردات بنسبة 67% وهي أعلى نسبة موافقون،تليها 3 مفردات بنسبة25% غير موافقون،في حين نجد مفردة واحدة بنسبة 8% موافقة بشدة وهي أقل نسبة ، بينما لا يوجد من هم غير موافقون بشدة ومحايدون.

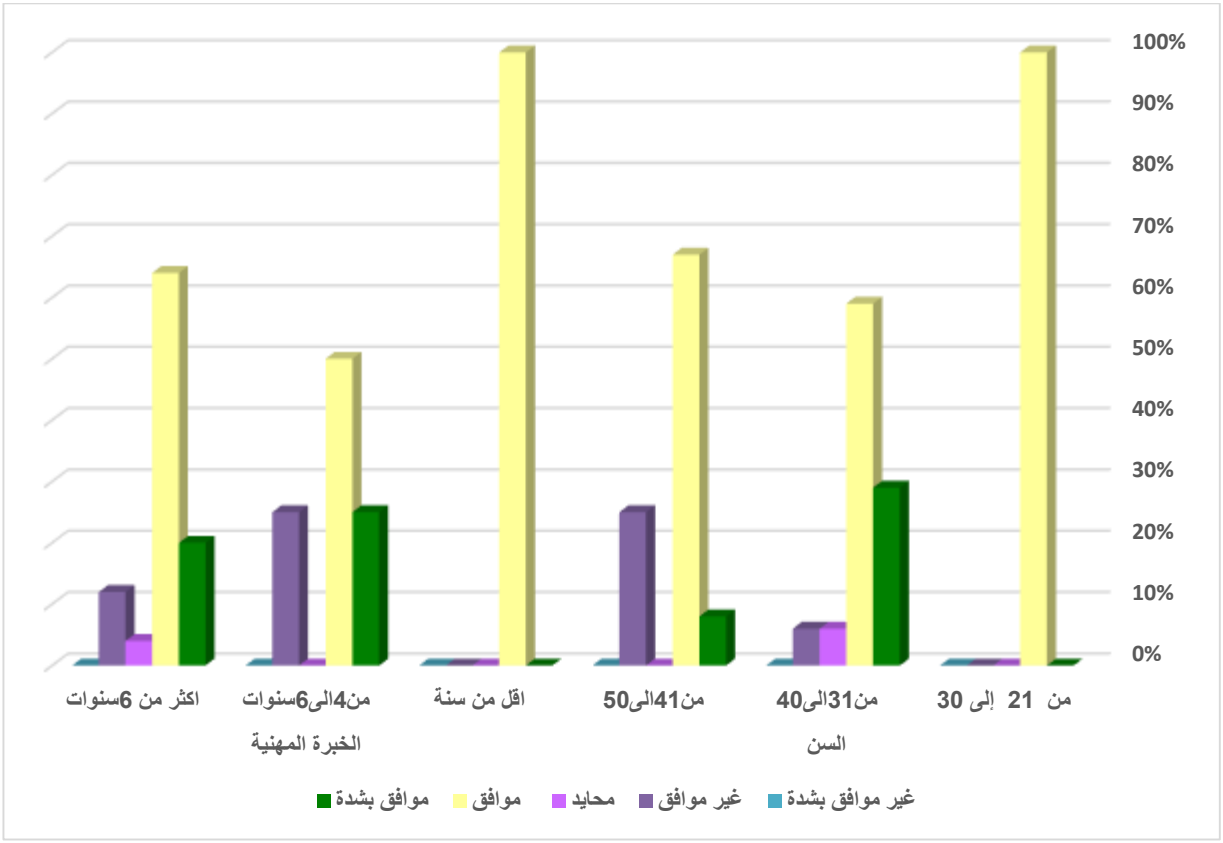
أما بالنسبة لفئة السن من21 الى 30 نجد موظف واحد وبنسبة 100% أكد لنا أنه موافق على أن المؤسسة تعتمد على الخدمات الالكترونية للتبليغ، في حين أن باقي النسبة منعدمة.

وتبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد 16 موظف اجابو بموافق بنسبة 64% وهم من فئة أكثر من 6 سنوات، تليها 5 مفردات بنسبة 20% موافقون بشدة و3 منهم غير موافقون، في حين ان هناك موظف محايد بنسبة 4% ولا يوجد من هم غير موافقون بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد 2 بنسبة 50% موافقون ومفردة واحدة موافقة بشدة بنسبة 25%، تليها مفردة واحدة غير موافقة بنسبة 25% ايضا في حين لا يوجد من هم محايدون وغير موافقون بشدة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد موظف واحد بنسبة 100% موافق على أن المؤسسة تعتمد على الخدمات الالكترونية للتبليغ، في حين أن باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(25): تمثيل بياني لإعتماد المؤسسة على الخدمات الإلكترونية من البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للتبلغ العملاء عن المشاكل والأعطاب.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(24): تقدم الشكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة في الفايسبوك.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	1	6%	2	12%	1	6%	9	53%	4	23%	17	100%
	من41الى50	0	0%	2	17%	5	42%	4	33%	1	8%	12	100%
المجموع		1	3%	5	17%	6	20%	13	43%	5	17%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	0	0%	0	0%	2	50%	1	25%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	1	4%	4	16%	4	16%	12	48%	4	16%	25	100%
المجموع		1	3%	5	17%	6	20%	13	43%	5	17%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول علاه وحسب متغير السن من 31 الى 40 أنه يوجد 9 موظفين أجابو بموافق بنسبة 53% ، تليها 4 مفردات بنسبة 23% موافقون بشدة على إستطاعت العملاء تقديم شكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية في الفايسبوك، في حين أن 2 غير موافقون بنسبة 12% ومفردة واحدة لكل من غير موافق بشدة ومحايد بنسبة 6%.

أما بالنسبة من 41 الى 50 نجد 5 موظفون محايدون ينسبة 42% ، تليها 4 مفردات بنسبة 33% موافقون، وموظفان غير موافقان، بينما موظف واحد موافق يشدة، في حين لا يوجد أي موظف أجاب بغير موافق بشدة.

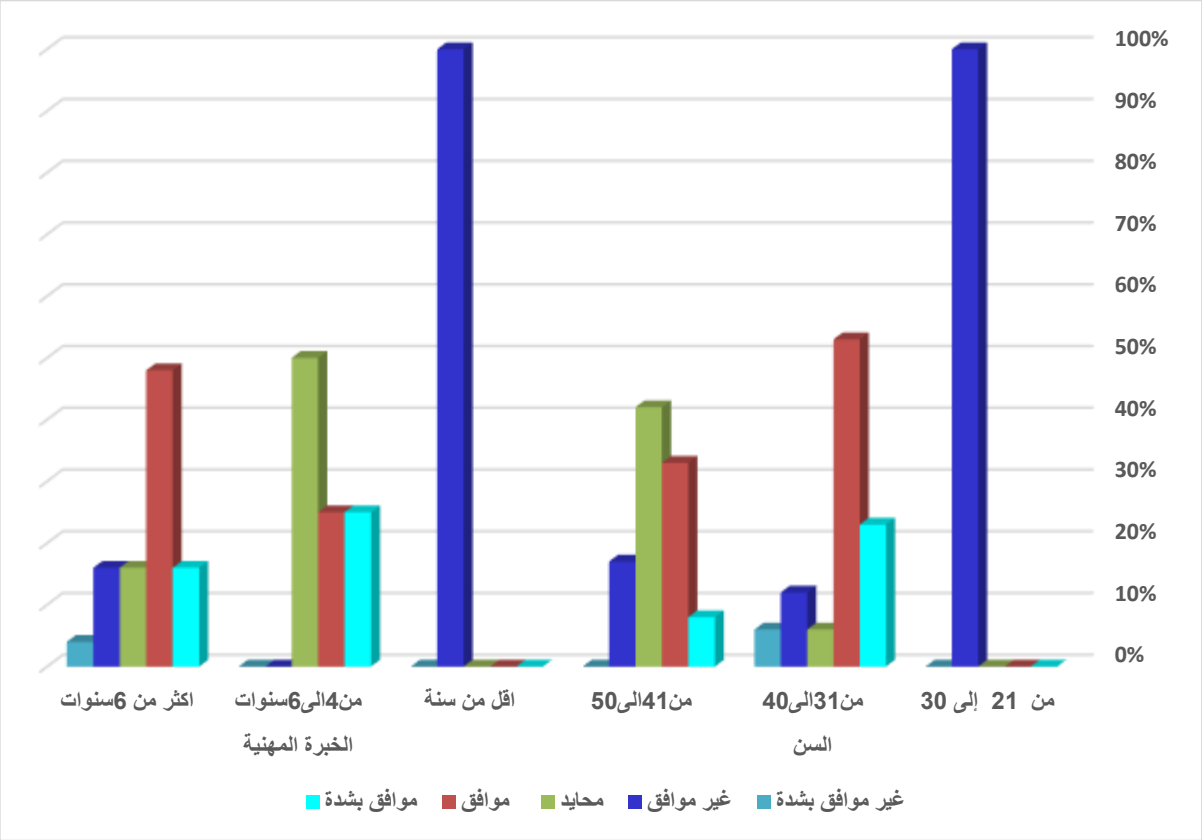
أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 نجد موظف واحد بنسبة 100% غير موافق على إستطاعت العملاء تقديم شكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية في الفايسبوك،في حين أن باقي النسب منعدمة.

وتبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد 12 موظف بنسبة 48% موافقون ولهم أكثر من 6 سنوات خبرة، تليها 4 موظفين أجابو بغير موافق و4 بمحايد و4 موافقون بشدة بنسبة 16%، في حين نجد مفردة بنسبة 4% غير موافقة بشدة.

أما بالنسبة لفئة من 4 الى 6 سنوات خبرة نجد 2 بنسبة 50% محايدان، في حين هناك موظف أجاب بموافق وآخرموافق بشدة على إستطاعت العملاء تقديم شكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية في الفايسبوك و بنسبة 25% ، في حين لا توجد اجابات غبر موافقة بشدة أو غبر موافقة.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد موظف واحد بنسبة 100% غير موافق في حين أن باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(26): تمثيل بياني لتقيدم الشكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة في الفايسبوك.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الجدول رقم(25): يتم الإعتذار من العميل أثناء وقوع مشكلة (عبر ارسال SMS أو البريد الالكتروني أو عبر صفحة الفايسبوك) مع تقديم الحلول المناسبة.

المتغيرات الاساسية		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
السن	من 21الى30	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	من31الى40	5	30%	2	12%	1	6%	7	42%	2	12%	17	100%
	من41الى50	1	8%	4	33%	1	8%	5	41%	1	8%	12	100%
المجموع		6	20%	6	20%	3	10%	12	40%	3	10%	30	100%
الخبرة المهنية	اقل من سنة	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	من4الى6سنوات	2	50%	0	0%	0	0%	1	25%	1	25%	4	100%
	اكثر من 6سنوات	4	16%	6	24%	3	12%	10	40%	2	8%	25	100%
المجموع		6	20%	6	20%	3	10%	12	40%	3	10%	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد 7 موظفين من فئة السن من 31 الى 40 موافقون بنسبة 42%، تليها 5 مفردات بنسبة 30% غير موافقون بشدة، في حين أن هناك 4 مفردات يتقاسما كلا من غير موافق و موافق بشدة بنسبة 24%، بينما هناك مفردة واحدة محايدة بنسبة 6% .

أما بالنسبة لفئة من 41 الى 50 سنة نجد 5 موظفين بنسبة 41% موافقون على أن المؤسسة تعتذر للعميل أثناء وقوع مشكلة، في حين يوجد 4 منهم غير موافقون وبنسبة 33%، ومفردة واحدة تتقاسم كل من غير موافق بشدة ومحايد وموافق بشدة بنسبة 8%

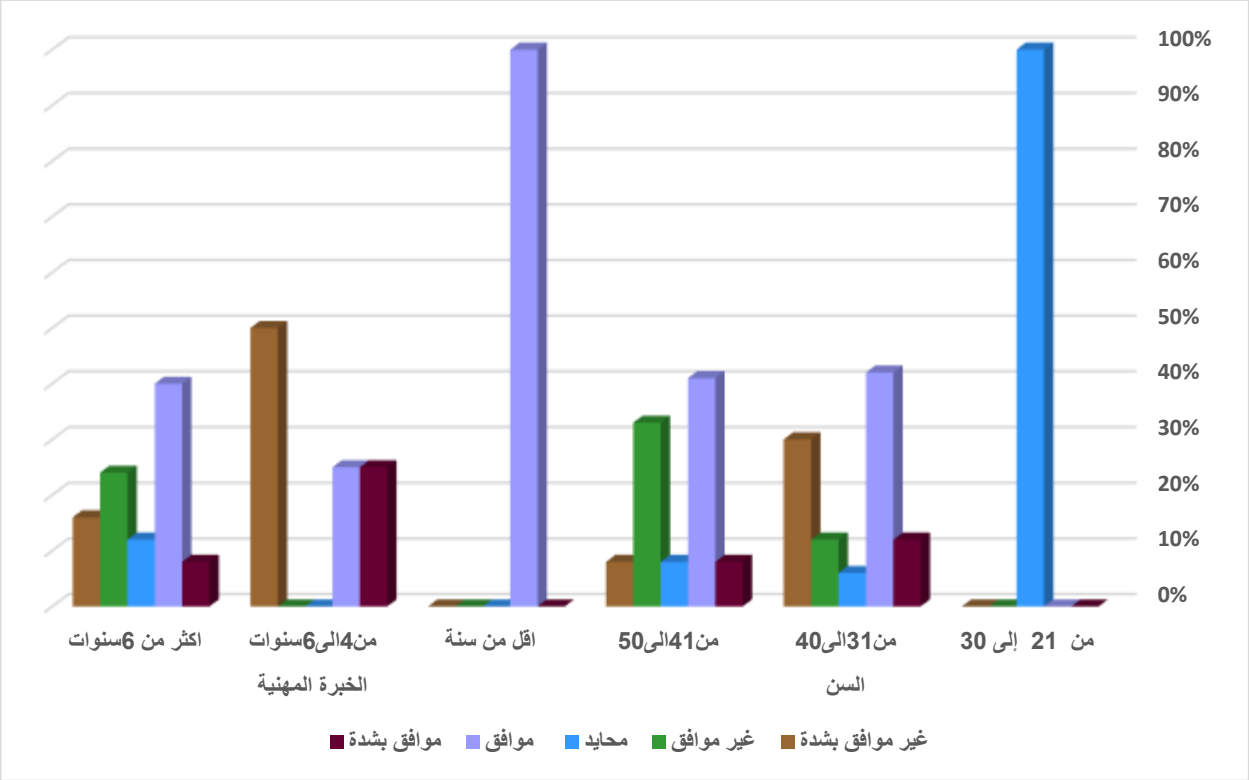
أما بالنسبة لفئة السن من 21 الى 30 يوجد موظف واحد أجاب بمحايد بنسبة 100% في حين أن باقي النسب منعدمة.

وتبعا لمتغير الخبرة المهنية نجد أن هناك 10 موظفين بنسبة 40% موافقون على أن المؤسسة تعتذر للعميل أثناء وقوع مشكلة وهم من فئة أكثر من 6 سنوات خبرة، تليها 6 مفردات بنسبة 24% غير موافقون، في حين 4 منهم بنسبة 16% غير موافقون بشدة و3 بنسبة 12% محايدون، بينما نجد مفردتين بنسبة 8% موافقتين بشدة.

أما بالنسبة لمن هم بخبرة تتراوح من 4 الى 6 سنوات نجد 2 بنسبة 50% غير موافقون بشدة على أن المؤسسة تعتذر للعميل أثناء وقوع مشكلة، في حين يوجد مفردة واحدة موافقة واخرى موافقة بشدة بنسبة 25%، ولا وجود لمن هم محايدون أو غير موافقون.

أما بالنسبة لاقل من سنة خبرة نجد موظف واحد اجاب بموافق بنسبة 100% في حين أن باقي النسب منعدمة.

الشكل رقم(27): تمثيل بياني لطريقة الإعتذار من العميل أثناء وقوع مشكلة (عبر ارسال SMS أو البريد الالكتروني أو عبر صفحة الفايسبوك) مع تقديم الحلول المناسبة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

التعليق على نتائج المحور الخامس:

تشير نتائج المحور الخامس والمتعلق باستراتيجية مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية في تلقي الشكاوي حيث أكد لنا افراد العينة بدلالة مختلف المتغيرات على إعتماد المؤسسة على شكاوي الزبائن وإقتراحاتهم في القيام بعمليات التدخل والإصلاح للخدمات المقدمة حيث أن اغلبية الإجابات كانت ب "موافق" "موافق بشدة"، وهي ذات الإجابة التي كانت حول آرائهم بخصوص الإعتماد على الخدمات الإلكترونية من البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للتبلغ العملاء عن المشاكل والأعطاب، كما يتم تقديم الشكاوي على شكل فيديوهات وصورعبرالصفحة الرسمية للمؤسسة في الفايسبوك وهذا ما أجاب عليه جل افراد العينة، أما فيما يخص يتم الإعتذار من العميل أثناء وقوع مشكلة (عبر ارسال SMS أو البريد الالكتروني أو عبر صفحة الفايسبوك) مع تقديم الحلول المناسبة فكانت غالبية الإجابات موافقة .

الاستنتاجات العامة للدراسة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها وبعد تحليلنا للجداول توصلنا الى الاستنتاجات العامة التالية:

- عدم امتلاك المؤسسة لأجهزة رقمية متطورة وذلك راجع لنقص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ وتشغيل الأجهزة بشكل فعال، في حين هي تسعى الى تطوير الأحهزة القديمة بصفة دورية لمواكبة التطورات الرقمية.
- يوجد في المؤسسة تطبيقات وموقع الكتروني من أجل التواصل مع العملاء وتسهيل تقديم الخدمة، وتحسن التواصل الداخلي من خلال مشاركة المعلومات والملفات بين الموظفين.
- تمتلك المؤسسة قواعد بيانية تساعدها في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير المعلومات، كما انها تساعد في تعزيزالتواصل والتعاون بين الموظفين داخل المؤسسة وحتى الفروع التابعة لها.
- يوجد رضا كبير من طرف العملاء عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسة عبر صفحاتها والموقع الرسمي لها،كما انه يوجد تطور ملحوظ في الخدمات بعد ادخال الرقمنة في القطاع.
- هناك استرايجية في تلقي الشكاوي واعتماد المؤسسة على اقتراحات الزبائن من أجل القيام بعمليات التدخل وإصلاح الاعطاب.

خاتمة

وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الرقمنة لها دور فعال في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الإقتصادية، حيث ساهمت بشكل ملحوظ في تطوير الخدمة للمواطنين، فقد شكلت رقمنة هذه المؤسسات أولى إهتمام الدولة الجزائرية لعصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين ويتجلى ذلك من خلال تحويل الوثائق الإدارية إلى وثائق إلكترونية.

بشكل عام يبدو أن مبادرة الرقمنة الجارية في مؤسسة الجزائرية للمياه تظهر تقدما واعدا بناءا على الجهود المبذولة حاليا من تقديم خدمات مفيدة سواء من خلال مكاتب المديرية أو عبر الأنترنت من خلال إستخدام التكنولوجا لتحديث الخدمات، يمكن للمواطن ومكتب المديرية الإستفادة، والهدف هو تعزيز الإتصال بين المواطنين والإدارة من خلال المعلومات والإتصالات.

إلا أن هذه العملية لاقت العديد من الصعوبات والعراقيل المختلفة منها عدم مواكبة المستجدات في مجال التقنية وقلة البرامج التدريبية وضعف الميزانية المالية وغيرها من الصعوبات التي تؤدي إلى عرقلة جودة الخدماتفي مختلف المؤسسات الإقتصادية.

قائمة المراجع

أولا_المراجع باللغة العربية

❖ **المعاجم:**

1. معجم المعاني العربي من الموقع www.almaany.com

❖ **الكتب:**

1. الكبيسي احمد ، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد 29، 2008.

2. ابن منظور، كتاب لسان العرب، طبعة دار المعارف، الطبعة الثانية، 1984.

3. ابوبكر سلطان احمد، الرقمنة ..إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، السعودية، 2020.

4. أحمد يس نجلاء ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2013.

5. إدريس ثابت عبد الرحمان، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.

6. البدوي محمد ، المنهجية في البحوث والدراسات الادبية، دار المعارف للطباعة والنشر، تونس، 1998.

7. الشوملي سهير إبراهيم ، أساسيات التسويق المصرفي، دار الإعصار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016.

8. الشيمي فواز، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التاهيل للايزو(9001)، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.

9. الصيرفي محمد ، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطلعة الأولى، مصر، 2006.

10. الطائي رعد عبد الله، عيسى قدراة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2008.

11. الفاتح حمدي محمد ، سميرة سطو واخرون، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، دار الحامد، الطبعة الأولى.

12. النجار فاير واخرون، أساليب البحث العلمي، دار الحامد النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2009.

13. النسوري إياد عبد الفتاح، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015.

14. حسب الله محمد أحمد ، لسان العرب لابن منظور، دار المعارف للنشر والتوزيع، مصر، 2000.

15. حمان محمد منير ، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، مصر، 2000.

16. حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، 2009.

17. خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 2002.

18. عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة الانجوا المصرية، الطبعة الثالثة، مصر، 1971.

19. عبد اللطيف صوفي، إرشادات مشاريع وقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف، الإتحاد الأوروبي لجمعيات ومؤسسات المكتبيات، 2013.

20. غالب، الإدارة، ياسين الإلكترونية وافاق تطبيقها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005.

21. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.

22. مأمون الدراركة واخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن، 2001.

23. مامون الدرداكة، طارق شيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2002.

24. محمد عمر نوال ، مناهج البحث الاجتماعية والإعلامية، مكتبة الانجوا المصرية، مصر، 1986.

25. محمود حامد فداء، الإدارة الإلكترونية، دار البلدية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الاردن، 2012.

26. معمرية بشير، القياس النفسي وتصميم أدواته، منشورات الحبر، الطبعة الثانية، الجزائر، بدون سنة.

27. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبة للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 1997.

❖ **المذكرات:**

1. الوافي رابح ، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية الزائرية -قطاع العدالة نموذجا-، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018-2019.

2. المسير ايهاب خميس أحمد ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض (السعودية)، 2007.

3. بن قسمية احمد، دور جودة الخدمات في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة دراسة حالة: مؤسسة استغلال التراموای سترام ورقلة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020-2021.

4. بن دادي هشام، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة-، الجزائر، 2021-2022.

5. بن يوسف مصطفى، دور الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية بالجزائر 2013-2017 (دراسة حالة بلدية المخاطرية)، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2017-2018.

6. بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة (سطيف)، مذكر ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر.

7. دوادي هاجر، سهام عبد الرزاق، استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات دراسة ميدانية على مستخدمي منصة بروغراس الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية-تبسة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي-تبسة-، الجزائر، 2020-2021.

8. رحال عادل، تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة-، الجزائر، 2013-2014.

9. رودالي ياسين، داود محمد الأمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2021-2022.

10. سايب رانيا، شيبوب اسية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات المسيلية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2020-2021.

11. سباعي مفيدة، بن لوصيف سميحة، معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية دراسة حالة: بلدية زغاية، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2020-2021.

12. شارف صباح ، مروى كشرود، دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية –قطاع العدالة نموذجا- ، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي –تبسة-، الجزائر، 2019-2020.

13. فضل صباح ، محمد عبد العزيز، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي، مذكرة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2017-2018.

14. علاء سفيان، فقير جيلالي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2019-2020.

15. عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، الجزائر، 2016-2017.

16. منوار بسمة مرزوق وهيبة، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الادارت العمومية دراسة الحالة بلدية امشدالة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند أولحاج البويرة،الجزائر، 2017-2018.

17. مسعودان شروق ، ليندة رحال، أثر الرقمنة على جودة الخدمات –دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل-، الجزائر، 2021-2022.

18. مؤمن عبد السميح حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين –دراسة حالة برامج برقلي غزة-، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة-، 2017.

19. ميلود حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي –دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة(2011-2022)، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2021-2022.

20. يس نجلاء ، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مذكرة ماجستير، ليبيا، 2015.

❖ المجالات:

1. الهابيل وسيم إسماعيل ، أحمد عبد الكريم سر، جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزرة من وجهة نظر الطالب، مجلة جامعة الاقصى، المجلد 21، العدد 1، 2017.

2. احمد فرج احمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، االمملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية العدد 4، 2009.

3. إسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة، اثر رقمنة النظام الضريبي على اداء الرقابة الجبائية بالمغرب (دراسة وصفية)، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد 2، العدد1، 2020.

4. المرسل سعد الله رشيد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، مقالة لمجلة الاستراتيجية والتنمية بالمسيلة، العدد 06، 2020.

5. باربار نور الدين ، مريم مشري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديق الخدمات المالية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العدد 01، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2016.

6. بودي عبد الصمد، الإدارة الرقمية كإبداع في تسيير وتميز منظمات الأعمال مع الإشارة للإدارة الرقمية في المنظمات العربية، مجلة الحقيقة، المجلد 10، العدد04، 30 ديسمبر 2011.

7. بوزيان حسان، اثر رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 06، العلمة (سطيف)، الجزائر، 2014. سالمي رشيد ، اسماء قاسمية، ترشيدة الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، جامعة البليدية 2 لونيسي علي، الجزائر، 2017.

8. بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، ديوان المطبوعات الجامعية، العدد الثالث، الجزائر، ديسمبر 2005.

9. شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض (السعودية)، 2006.

10. كليبي حسين، دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفصيل الخدمة العمومية في الجزائر (المداخل والآثار)، مجلة الإجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 01 (العدد التسلسي 26)، مارس 2021

11. عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2013.

12. عمران علي أوخريص، مصطفى أحمد شكشك، التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن-، المجلة الجامعية- العدد السابع عشر –المجلد الثاني- أوت 2015.

13. عيسى طوني، مستوى جاهزية لبنان للوصول الى الحوكمة الإلكترونية، الاطار القانوني والتشريعي، مجلة المعلوماتي، عدد 99، مركز المعلومات القومي، سوريا، 2000.

14. عطاب كلثوم ، مكي الدراجي، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كالية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، 2001.

15. كليبي حسين، دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفصيل الخدمة العمومية في الجزائر (المداخل والآثار)، مجلة الإجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 01 (العدد التسلسي 26)، مارس 2021

16. ماضي محمد توفيق، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2005.

17. ميمون موقف واخرون، أثر تطبيق التسويق الداخلي على جودة الخدمات الإلكترونية لدى بنك BADR وكالة سعيدة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، العدد5، 2017.

18. هشام بوساحية، جهاد صحراوي، دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي الشريعة ولاية تبسة، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 05، العدد03، 2021.

❖ مقالة

1. صادقي فوزية، واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي ، مقالة في مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، 2020.

❖ مواقع الإلكترونية

1. https://ae.linkedin.com/pulse

ثانيا_المراجع باللغة الأجنبية

1. J-L Multon coordinateur avec la callaboration de J-F Arthuad et A-S Soroste la qualité des produits alimentaire : politique , incitation , gestion et contrôle , collection science te technique Agro_alimentaire , sequal , technique documentation , la voisier , 1994

الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة استبانة

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

إستمارة استبيانية حول موضوع:

دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الاقتصادية –دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية– من أفريل2024إلى ماي2024

سيدي المحترم/ سيدتي المحترمة:

في إطار إنجاز مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، تحت عنوان "دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الاقتصادية –دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية–"، وللوصول إلى نتائج دقيقة للبحث قمنا بتصميم هذه الاستبانة، ونرجو من حضرتكم التفضل بالإجابة على أسئلتها، وذلك بوضع إشارة (×) في المربع الذي يتفق مع رأيكم، علما أن معلوماتكم ستحظى بالسرية التامة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

من إعداد الطالبين:

- يوسفي محمد عبد الوهاب
- السعدي سمير

تحت إشراف الأستاذ:

– إبراهيم سعد الشاكر فزاني

السنة الجامعية: 2023–2024.

البيانات العامة:

1. **الجنس** : ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

اقل من 20 ☐ من20- 30 ☐ من 31-40 ☐ من 41-50 ☐

51 فأكثر ☐

3. المستوى الدراسي :

تكوين مهني ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. الخبرة المهنية :

أقل من سنة ☐ من 1 إلى 3 سنوات ☐ من 4 إلى 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات ☐

المحور الأول: واقع الرقمة في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية

	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم مؤسستكم بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية					
2	تمتلك المؤسسة موقعا إلكترونيا، تقدم فيه معلومات بخصوص الخدمات التي يقدمها (جانب إعلامي)					
3	تمتلك المؤسسة ميزة الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية					
4	تستخدم المؤسسة تطبيقا إلكترونيا لتسهيل التواصل مع العملاء					

المحور الثاني: استراتيجية اتصالية رقمية في مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية

	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	يوجد موقع الكتروني لمؤسستي على شبكة الأنترنت					
6	يوجد ربط الكتروني بين المؤسسة الام وباقي الفروع التابعة لها بواسطة الأنترنت					
7	تتمتلك المؤسسة قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها					
8	امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات مشتركة بين جميع فروعها يساعدها في تسهيل تقديم الخدمة					
9	امتلاك المؤسسة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات					
10	توجد شبكة داخلية (الأنترنت)تربط بين مختلف العاملين بالإدارة					

المحور الثالث: جودة الخدمات في ظل الرقمنة

	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	الخدمة التي تقدمها المؤسسة عبر صفحاتها في مواقع التواصل الإجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن					
12	توفر المؤسسة خدمة الإستفسار عن الخدمات المقدمة بالهاتف					
13	هل تلاحظ تفاعل العملاء مع الخدمة الإلكترونية المقدمة					
14	هل هناك تطور ملحوظ في الخدمات بعد إدخال الرقمنة في المؤسسة					

المحور الرابع: رضى المواطن على جودة الخدمة

	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	يعزز الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك على متطلبات المستفدين من الثقة والمصداقية					
16	توفر المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين اثناء تصفحهم للموقع					
17	يهتم مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية					

المحور الخامس: استراتيجية مؤسسة الجزائرية للمياه بفرع المدية في تلقي الشكاوي

	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	تعتمد المؤسسة على شكاوي الزبائن وإقتراحاتهم في القيام بعمليات التدخل والإصلاح للخدمات المقدمة					
19	تعتمد المؤسسة على الخدمات الإلكترونية من البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للتبلغ العملاء عن المشاكل والأعطاب					
20	تقدم الشكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة في الفايسبوك					
21	يتم الإعتذار من العميل أثناء وقوع مشكلة (عبر ارسال SMS أو البريد الالكتروني أو عبر صفحة الفايسبوك) مع تقديم الحلول المناسبة.					

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

جامعة يحيي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية قسم علوم الإعلام والإتصال

قائمة الأساتذة المحكمين لإستمارة إستبيان حول موضوع:

دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات في المؤسسة الاقتصادية

- دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه بالمدية -

من اعداد:

- يوسفي محمد عبد الوهاب
- السعدي سمير

تحت اشراف الاستاذ:

- إبراهيم سعد الشاكر فزاني

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الإمضاء
نادية بوخرص	أستاذ	
مريمة منذوشي	أستاذ	
إلهام صيغة	أستاذة	

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير:	
إهداء:	
الملخص:	
الجانب المنهجي	
مقدمة	أ
إشكالية الدراسة	6
تساؤلات الدراية	7
أسباب إختيار الدراسة	7
أهمية الدراسة	8
أهداف الدراسة	**8**
منهج الدراسة	**9**
مجتمع وعينة الدراسة	**9**
أدوات الدراسة	**10**
حدود الدراسة	**11**
الدراسة السابقة	**12**
مفاهيم ومصطلحات الدراسة	**15**
الجانب النظري	
الفصل الأول: ماهية الرقمنة	**34-21**
تمهيد	**21**
المبحث الأول: مفهوم الرقمنة	**22**
المطلب الأول: تعريف الرقمنة لغة	**22**
المطلب الثاني: تعريف الرقمنة إصطلاحا	**22**
المبحث الثاني: نشأة وتطور الرقمنة	**25**
المطلب الأول: المرحلة الأولى	**25**
المطلب الثاني: المرحلة الثانية	**25**
المطلب الثالث: المرحلة الثالثة	**26**
المبحث الثالث: متطلبات ارساء الرقمنة	**27**
المطلب الأول: المتطلبات التقنية والمالية لإرساء الرقمنة	**27**
المطلب الثاني :المتطلبات الإدارية والبشرية لإرساء الرقمنة	**29**
المطلب الثالث: المتطلبات الأمنية والتشريعية لإرساء الرقمنة	**30**
الخلاصة:	**34**
الفصل الثاني: افطار النظري والمفاهيمي لجودة الخدمات	**50-36**
تمهيد	**36**
المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمات	**37**
المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات لغة	**37**
المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات إصطلاحا	**39**
المبحث الثاني: مقاييس قياس جودة الخدمات الإلكترونية	**40**
المطلب الأول: أبعاد قياس جودة الخدمة الإلكترونية	**40**
المطلب الثاني: تقييم قياس جودة الخدمة الإلكترونية	**41**
المبحث الثالث: جودة الخدمات في ظل الرقمنة	**43**

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
المطلب الأول: اثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة	43
المطلب الثاني: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة	45
المطلب الثالث: واقع تطبيق الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية ودوافعها	47
خلاصة	50
الجانب التطبيقي	
تمهيد	52
المبحث الأول: بطاقة تقنية لمؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)	53
المطلب الأول: تعريف الجزائرية للمياه وحدة المدية	53
المطلب الثاني: مهام الجزائرية للمياه وحدة المدية	54
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للجزائرية للمياه وحدة المدية	55
المبحث الثاني: التحليل الاحصائي للبيانات الشخصية وعبارات الاستمارة الاستبيانية	58
المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية	58
المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لعبارات الاستبيان	61
الاستنتاجات العامة	96
الخاتمة	98
قائمة المراجع	100
الملاحق	107
فهرس المحتويات	113
فهرس الجداول	116
فهرس الاشكال	119
فهرس الملاحق	121

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	58
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية	59
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.	59
04	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	60
05	توفر المؤسسة على الاجهزة الرقمية المتطورة	61
06	تحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية	63
07	إمتلاك المؤسسة لميزة الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية	64
08	تستخدم المؤسسة تطبيق إلكتروني من أجل تسهيل التواصل مع العملاء	66
09	يجود موقع الكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنت	68
10	يجود ربط الكتروني بين المؤسسة الام وباقي الفروع التابعة لها بواسطة الأنترنيت.	69
11	إمتلاك المؤسسة قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها	71
12	امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات مشتركة بين جميع فروعها يساعدها في تسهيل تقديم الخدمة.	72
13	امتلاك المؤسسة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات.	74
14	توجد شبكة داخلية (الأنترنت)تربط بين مختلف العاملين بالإدارة.	75
15	الخدمة التي تقدمها المؤسسة عبر صفحاتها في مواقع التواصل الإجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن	77
16	توفر المؤسسة خدمة الإستفسار عن الخدمات المقدمة بالهاتف.	78
17	هناك تفاعل العملاء مع الخدمة الإلكترونية المقدمة.	80
18	هناك تطور ملحوظ في الخدمات بعد إدخال الرقمنة في المؤسسة.	81
19	يعزز الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك على متطلبات المستفدين من الثقة والمصداقية.	83
20	توفر المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين اثناء تصفحهم للموقع	85
21	يهتم مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية.	86
22	تعتمد المؤسسة على شكاوي الزبائن وإقتراحاتهم في القيام بعمليات التدخل والإصلاح للخدمات المقدمة	88
23	تعتمد المؤسسة على الخدمات الإلكترونية من البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للتبلغ العملاء عن المشاكل والأعطاب.	90
24	تقدم الشكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة في الفايسبوك.	91

25	يتم الإعتذار من العميل أثناء وقوع مشكلة (عبر ارسال SMS أو البريد الالكتروني أو عبر صفحة الفايسبوك) مع تقديم الحلول المناسبة.	**93**

فهرس الأشكال

فهرس الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الوحدات التابعة للجزائرية للمياه	53
02	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة المدية	55
03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس	58
04	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.	59
05	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	60
06	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	60
07	تمثيل بياني لتوفر المؤسسة على الاجهزة الرقمية المتطورة	62
08	تمثيل بياني لقيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة بصفة دورية	64
09	تمثيل بياني لإمتلاك المؤسسة لميزة الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية	65
10	تمثيل بياني لاتستخدام المؤسسة تطبيق إلكتروني من أجل تسهيل التواصل مع العملاء	67
11	تمثيل بياني لوجود موقع الكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنت	69
12	تمثيل بياني لوجود ربط الكتروني بين المؤسسة الام وباقي الفروع التابعة لها بواسطة الأنترنيت	70
13	تمثيل بياني لإمتلاك المؤسسة قاعدة بيانات مفصلة عن عملائها	72
14	تمثيل بياني لامتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات مشتركة بين جميع فروعها يساعدها في تسهيل تقديم الخدمة	73
15	تمثيل بياني لامتلاك المؤسسة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات	75
16	تمثيل بياني لوجد شبكة داخلية (الأنترنت) تربط بين مختلف العاملين بالإدارة	76
17	تمثيل بياني للخدمة التي تقدمها المؤسسة عبر صفحاتها في مواقع التواصل الإجتماعي تلبي حاجيات وتوقعات الزبائن	78
18	تمثيل بياني لتوفر المؤسسة خدمة الإستفسار عن الخدمات المقدمة بالهاتف	79
19	تمثيل بياني لتفاعل العملاء مع الخدمة الإلكترونية المقدم	81
20	تمثيل بياني لوجود تطور ملحوظ في الخدمات بعد إدخال الرقمنة في المؤسسة	82
21	تمثيل بياني لتعزيز الرد السريع عبر صفحة الفايسبوك من الثقة والمصداقية	84
22	تمثيل بياني لتوفير المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين اثناء تصفحهم للموقع	86
23	تمثيل بياني لإهتمام مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والارشادات للزبون بشكل دوري عبر الصفحة الرسمية	87
24	تمثيل بياني لإعتماد المؤسسة على شكاوي الزبائن وإقتراحاتهم في القيام بعمليات التدخل والإصلاح للخدمات المقدمة	89
25	تمثيل بياني لإعتماد المؤسسة على الخدمات الإلكترونية من البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للتبلغ العملاء عن المشاكل والأعطاب	91

26	تمثيل بياني لتقيدم الشكاوي على شكل فيديوهات وصور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة في الفايسبوك	93
27	تمثيل بياني لطريقة الإعتذار من العميل أثناء وقوع مشكلة (عبر ارسال SMS أو البريد الالكتروني أو عبر صفحة الفايسبوك) مع تقديم الحلول المناسبة	95

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبانة	121
02	قائمة الأساتذة المحكمين	125