



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة سعيدة دكتور مولاي الطاهر



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية ، تسيير و علوم تجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

بمعنوان:

الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة

دراسة حالة مديرية بريد الجزائر لولاية النعامة

تحت إشراف الأستاذ:

- الدكتور: عمر مهدي

من إعداد الطلبة :

خلوفي صلاح الدين

لاقرع عبد المالك

نوقشت و أجازت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ هاشمي الطيب أستاذ التعليم العالي رئيسا

الأستاذ مهدي عمر أستاذ محاضر أ مشرفا

الأستاذة نزعي فاطمة الزهراء أستاذة محاضرة أ ممتحنة

السنة الجامعية: 2024/2023





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة سعيدة دكتور مولاي الطاهر



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية ، تسيير و علوم تجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

بمعنوان:

الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة

دراسة حالة مديرية بريد الجزائر لولاية النعامة

تحت إشراف الأستاذ:

- الدكتور: عمر مهدي

من إعداد الطلبة :

خلوفي صلاح الدين

لاقرع عبد المالك

نوقشت و أجازت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ هاشمي الطيب أستاذ التعليم العالي رئيسا

الأستاذ مهدي عمر أستاذ محاضر أ مشرفا

الأستاذة نزعي فاطمة الزهراء أستاذة محاضرة أ ممتحنة

لسنة الجامعية: 2024/2023

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى

الذرع الواقي والكنز الباقي، إلى من جعل العلم منبع اشتياقي، لك أقدم وسام

الاستحقاق إلى والدي أطال الله عمرهما .

رمز العطاء وصدق الإيلاء ، إلى ذروة العطف والوفاء ، لك أجمل حواء ،أنت أُمي الغالية أطال الله

عمرك .

وإلى رمز الصداقة وحسن العلاقة زملاء الدراسة دفعة2024 .

إلى من هم انطلاقة الماضي وعون الحاضر سند المستقبل اللواتي لا عيش بدونهن ولا متعة إلا برفقتهن

إخوتي الأعزاء

إلى الزملاء

وفي الأخير يا رب ..

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو

التجربة الذي تسبق النجاح أمين يا رب العالمين

خلوفي صلاح الدين

إهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الإسراء
الآية 24.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما ،

إلى الإخوة والأخوات ، إلى كل الأهل والأقارب ،

إلى جميع الأصدقاء،

إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد،

إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم

أساتذتي الأفاضل،

إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي.

لاقرع عبد المالك

الشكر

بعد أن من الله علينا بانجاز هذا العمل ، فإننا نتوجه إليه الله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه ، وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم : "من لا يشكر الناس لا يشكر الله "، فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف " مهدي عمر " ، على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذله معنا ، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام ، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم ييخلوا في تقديم يد العون لنا.

وندين بالشكر أيضاً إلى كل عمال مؤسسة بريد الجزائر بالنعامة،الذين ساعدونا من خلال تقديم جميع التسهيلات ومختلف التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لانجاز هذا البحث.

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة

الملخص

تناولت هذه الدراسة إشكالية دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة. و قد تم ذلك من خلال بتوزيع استبيان على عينة من 50 زبون تم استرجاع 49 منها. و قد توصلنا في نهاية دراستنا إلى مجموعة من النتائج و التي كان من أهمها وجود علاقة ارتباطية بين الرقمنة في صورة البطاقة الذهبية حيث أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة من خلال ما تقتضي عليه الرقمنة من تسهيلات مع خلق فعالية في الأنشطة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، جودة الخدمة ، مؤسسة بريد الجزائر ،

Abstract :

This study addressed the problem of the role of digitization in improving the quality of service in the enterprise, a case study of the Algeria Postal Company in the Wilaya of Naama. This was done by distributing a questionnaire to a sample of 50 customers, of which 49 were returned. At the end of our study, we reached a set of results, the most important of which was the existence of a correlation between digitization in the form of the gold card, as digitization contributes significantly to improving the quality of service through the facilities that digitization requires while creating effectiveness in activities at the level of Algeria Post company for wilaya of Naama.

Key Words : digitization, quality of service, economic enterprise.

الفهرس

الصفحة	محتوى الفهرس
	البسمة
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
I-V	فهرس المحتوى
ا-ث	المقدمة
35-2	الفصل الأول : الإطار النظري لعلاقة الرقمنة بجودة الخدمة
2	تمهيد
3	المبحث الأول : ماهية الرقمنة
3	المطلب الأول : مفهوم و تعريف الرقمنة
5	المطلب الثاني : خصائص و أهداف الرقمنة
7-6	الفرع الأول : خصائص الرقمنة
7	الفرع الثاني : أهداف الرقمنة
7	المطلب الثالث: أشكال و متطلبات الرقمنة
8-7	الفرع الأول: أشكال الرقمنة
9-8	الفرع الثاني : متطلبات الرقمنة

10-9	المطلب الرابع : عمليات و إجراءات عملية الرقمنة
12	المبحث الثاني: جودة الخدمة
12	المطلب الأول: مفهوم الخدمة و تصنيفاتها
13-12	الفرع الأول : مفهوم الخدمة
18-13	الفرع الثاني: تصنيفات الخدمة
16	المطلب الثاني: حزمة الخدمات
18	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة و أبعادها
19-18	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة
22-19	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة
26-22	المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة
28-26	المطلب الخامس : أساليب تحسين جودة الخدمة
29	المبحث الثالث : علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة
29	المطلب الأول: أسباب و مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
30-29	الفرع الأول: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
31-30	الفرع الثاني: مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
33-31	المطلب الثاني : تحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
34--33	المطلب الثالث: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمة
35	الخلاصة

55-37	الفصل الثاني : الجانب التطبيقي
37	تمهيد
38	المبحث الأول: مفاهيم عامة لمؤسسة بريد الجزائر
38	المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة بريد الجزائر
38	الفرع الأول: تعريف عام لمؤسسة بريد الجزائر
38	الفرع الثاني: تعريف مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
38	المطلب الثاني: أهمية و أهداف مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
39-38	الفرع الأول: أهمية مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
40-39	الفرع الثاني: أهداف مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
41-40	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
42	المبحث الثاني : برنامج تحليل بيانات
43-42	المطلب الأول : تقديم منهجية و أداء الدراسة
54-43	المطلب الثاني : دراسة توزيع العينة حسب المتغيرات
55	خلاصة
69-67	الخاتمة
73-70	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم 1	قيمة معامل ألفا كرونباخ	43
جدول رقم 2	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات	44
جدول رقم 3	جدول يوضح النسب الخاصة بعبارات الرقمنة	48
جدول رقم 4	تحليل إجابة المستجوبين لعبارات محور تقييم جودة الخدمة	49
جدول رقم 5	اتجاهات إجابات المستجوبين لمحور الرقمنة	50
جدول رقم 6	اتجاهات إجابات المستجوبين لمحور جودة الخدمة	53
جدول رقم 7	حساب معامل الارتباط بيرسون	54
جدول رقم 8	نسب اختيار الفرضية الرئيسية	55
جدول رقم 9	يوضح قيمة anova	56
جدول رقم 10	يوضح حساب قيمة T	57

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
شكل رقم 1	يوضح عمليات و إجراءات عملية الرقمنة	11
شكل رقم 2	يوضح حزمة الخدمات	17
شكل رقم 3	يوضح نموذج الفجوات	23
شكل رقم 4	يوضح الخدمات التي يعمل القطاع العمومي على تقديمها للمواطنين	33
شكل رقم 5	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة	41
شكل رقم 6	يوضح متغير الجنس	45
شكل رقم 7	يوضح متغير السن	46
شكل رقم 8	يوضح الوضعية الاجتماعية	46
شكل رقم 9	يوضح المستوى التعليم	47
شكل رقم 10	يوضح سنوات الخبرة	47

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق 1	الاستبيان	75-74
الملحق 2	استمارة تقرير تربص	77-76

مقدمة عامة:

تتميز البيئة الديناميكية بالتعقيد والتغير المستمر ، ولهذا ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات في مختلف المجالات، خاصة ما يتعلق بمعالجة المعلومات وتداولها وبثها في إطار ما يعرف برقمنة الخدمات، هذه الأخيرة تزايد الطلب عليها وأصبحت هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة مع الموارد الكلاسيكية، وأصبح الاهتمام بالرقمنة والاتصال الرقمي الشغل الشاغل للمؤسسات، ولم يعد استخدامها أمرا اختياريا بل أصبح ضرورة ملحة لمجاراة التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية.

وقد انعكس التطور الرقمي على المؤسسة في استغلالها لهذه الثورة الرقمية من أجل تحقيق قفزة معتبرة، فقد أصبح تطوير الخدمات واحدا من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها في الحياة المعاصرة.

تسعى المؤسسة الخدمية كغيرها من المؤسسات الخدمية لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدتها بيئتها، وإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمات المقدمة لمواطنيها، والتي تجلت في رقمنة أنشطتها المختلفة في إطار السعي إلى التحسين من جودة خدماتها.

من هنا حاولت المؤسسات في الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائها، فاهتمت بالتوجه نحو تقديم خدمات إلكترونية، ومن هذا المنطلق وفي إطار تحسين جودة الخدمة في المؤسسات، حظي مفهوم الرقمنة باهتمام خاص من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث بذلت جهودا في سبيل تحسين الخدمات البريدية وتقريبها للمواطن، فاستحدثت العديد من الخدمات البريدية الإلكترونية، ولعل أبرزها البطاقة الذهبية والتي تعتبر أهم وسيلة للاستفادة من الخدمات الرقمية لهذه المؤسسة .

أولا : الإشكالية الرئيسية

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

كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة؟

الأسئلة الفرعية

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تساعد على الإلمام بحديثيات الإشكالية الرئيسية وتتمثل هذه الأسئلة فيما يلي :

- ما المقصود بالرقمنة و ما هي ابرز صورها؟
- ما المقصود بجودة الخدمة و ما هي أهم أبعادها؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين الرقمنة في صورة البطاقة الذهبية وجودة الخدمة و هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما؟

ثانيا: الفرضيات

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية نضع مجموعة من الفرضيات كأجوبة أولية لها وتتمثل هذه الفرضيات فيما يلي:

- تعتبر الرقمنة أحد أهم ركائز تحسين جودة الخدمات في المؤسسات بصفة عامة و مؤسسة بريد الجزائر بصفة خاصة
- تساهم الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات باعتبارها مطلبا هاما للزبائن
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و تحسين جودة خدمات بريد الجزائر و ذلك من خلال تأثير البطاقة الذهبية

ثالثا : أهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع كالرقمنة وجودة الخدمات ومختلف المفاهيم المتعلقة بهما.
- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر .
- الوقوف على دور الرقمنة من خلال بطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر.

رابعا : منهج الدراسة

من أجل الإلمام بجوانب الموضوع ولتحقيق أهداف البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك للائمته لهذا النوع من الدراسات، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بموضوع الرقمنة وجودة الخدمة، إلى جانب ذلك تم اعتماده في الدراسة التطبيقية، وذلك من خلال

جمع البيانات والمعلومات باستعمال استمارة الأسئلة الموجهة لحاملي بطاقة الذهبية، وتحليلها باستخدام برنامج الإحصائي (spss) بغية استخلاص النتائج .

خامسا : أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في عصرية و حداثة الموضوع خاصة مع التطورات التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة المؤسسات للتطورات التكنولوجية.

كما أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسة، ومدى وعي المؤسسة بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين جودة خدماتها، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، كما أن الموضوع إضافة جديدة ومساهمة إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة، خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

سادسا: حدود الدراسة

بالنسبة لحدود الدراسة فهي كما يلي:

حدود الموضوع: دراسة الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة .

الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة الميدانية في ولاية النعامة أين تم توزيع الاستبيانات على عينة من المستفيدين (عمال ومواطنين) من خدمات بريد الجزائر في هذه الولاية.

الحدود الزمانية: امتدت الدراسة لمدة 15 يوم (من 21 فيفري 2024 إلى 06 مارس 2024 خلال الموسم الدراسي 2023 _ 2024)

سابعا: الدراسات السابقة

✓ دراسة سلمى بوشرمة وفاطيمة فديسي دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بطاقة ذهبية لبريد الجزائر (2019/2019) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية كلية العلوم ا لاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير جامعة محمد محمد الصديق بني يحيى جيجل حيث تم إسقاط الدراسة على 335 وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود توجه لمؤسسة بريد الجزائر نحو رقمنة أنشطتها، وأيضا وجود مساهمة للرقمنة من خلال بطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة بريد الجزائر .

✓ **دراسة فتحة بوخيرة**، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح (2018/2019) ولقد خلصت الدراسة إلى أن إدخال الرقمنة في معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيومترية له أثر كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

✓ **دراسة فوزية صادقي** دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة تحليلية للجماعات المحلية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (2021/2020) كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة قسنطينة 3 تم إسقاط الدراسة على عينة عشوائية قدرها 147 من المواطنين و 70 من الموظفين وتوصلت الدراسة إلى أن غياب الرقمنة يؤدي إلى تدني مستوى الخدمة العمومية، وأنه توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية، وأن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين الخدمة العمومية.

✓ **دراسة ميلود حمود** دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة (2012/2011) كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة تم إسقاط الدراسة على 90 عينة بين المواطنين والموظفين حيث تم توزيع استبيان عليهم وتم استرجاع 76 استبيان صالح للدراسة وتوصلت هذه الدراسة إلى أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المرفق العمومي.

ثامنا: هيكل الدراسة

قسمنا الدراسة إلى فصلين ، الفصل الأول منها يتعلق بالجانب النظري والفصل الثاني يتعلق بالجانب التطبيقي دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة ، حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة- دراسة نظرية، أين تطرقنا في المبحث الأول إلى مفاهيم عامة حول الرقمنة، و تناولنا في المبحث الثاني جودة الخدمات، أما المبحث الثالث و الأخير فخصصناه لعلاقة الرقمنة بجودة الخدمات. أما الفصل الثاني و الأخير فخصصناه لدراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة ممثلة في حالة البطاقة الذهبية، فتناولنا في المبحث الأول واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر، ثم تطرقنا في المبحث الثاني لمنهجية الدراسة الميدانية، أما المبحث الأخير فخصصناه لوصف وتحليل البيانات الإحصائية لغرض التحقق من فرضيات الدراسة.

تاسعا : صعوبات الدراسة

تتمثل أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء الدراسة صعوبة الحصول المعلومات ذات الصلة بالموضوع من الناحية التطبيقية خاصة في مجال الرقمنة، وكذا عدم استجابة بعض مفردات العينة للاستبيان المقدم.



الفصل الأول

الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة

- دراسة نظرية -



الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

تمهيد:

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى التقليل من الوثائق والتحول نحو إدارة إلكترونية، ونتيجة لهذا التحول ظهرت الرقمنة من خلال تنفيذ مختلف المعاملات إلكترونياً، وذلك باستخدام وسائل إلكترونية حديثة ملائمة لطبيعة ومتطلبات هذا التطور، وقد أخذ مفهوم تحسين الخدمة وتحسين جودتها حيزاً واسعاً من الاهتمام في السنوات الأخيرة، فضلاً عن كونه مطلباً شعبياً مرافقاً للتطورات والحركية التي يعرفها المجتمع، فهو محل اهتمام خاص من المؤسسات التي تضع ضرورة تقديم خدمة أكثر فعالية في صميم اهتمامها، ويتجلى ذلك من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف الوسائل الإلكترونية الحديثة ومواكبة التطور والتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية والمساهمة في تحسين طرق تقديم الخدمات وكذلك التحسين من جودة الخدمة وجعلها أقرب إلى المواطن. وسنتطرق في هذا الفصل الأول والذي هو تحت عنوان " الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة دراسة نظرية" إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة.

المبحث الثاني: جودة الخدمة.

المبحث الثالث: علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة.

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة

تمثل الرقمنة تحولا شاملا في المراكز التي تقوم عليها الإدارة التقليدية للوصول الى الإدارة الالكترونية وهي ليست صفة جاهزة بل هي عملية معقد و نظام متكامل و بالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة و متكاملة لتطبيقها و إخراجها الى حيز الواقع العملي و سنحاول في هذا المبحث تطرق الى أهم جوانب المتعلقة بالرقمنة كالآتي :

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته و هي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا و بالكاد لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا و أعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة و المعاملات والأعمال و الاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعامله، قصرت في المسافات و فتحت آفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

تعريف الرقمنة لغة : تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم و التبيان والكتابة والقلم والخط ، ويقول ابن منظور " الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التثنية وقوله عز و جل " كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه.

تعريف الرقمنة اصطلاحا : عرفت الرقمنة على أنها عملية استتساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:

أ . في المجال الحاسب الآلي: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب.

ب . في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب و الصور (سواء كانت صورة فوتوغرافية أم إيضاحات أم خرائط .. الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية، و ذلك

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي أو عن طريق الكاميرات الرقمية، و التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب .

ج . في سياق الاتصالات بعيدة المدى : فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية¹.

و تشير "شالوت بيرسي" أن الرقمنة نهج يقوم بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي².

ويقدم "دوج هودجز" 2001 مفهوم آخر يعتبر فيه الرقمنة، اجراع لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي³.

و يرى "تيري كاني" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل: الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات (Bits) ، وتعتبر البيئات وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات مرتكن إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" - وذلك من وجهة نظر " تنيري كاني " ، ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة⁴.

في حين عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات و التوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية⁵.

في حين عرفت ويكيبيديا الرقمنة بأنها: على أنها تحويل شيء من حالته الحقيقية إلى مجموعة من الأرقام، تسمح بعرض هذا الشيء على جهاز الإعلام الآلي أو جهاز إلكتروني رقمي¹.

¹ ميلودة حمدو، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، كلية

الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2022/2021 ص 10-11

² حنان أبو دية، مجلة إدارة، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، العدد 57، وزارة الداخلية رام الله فلسطين ص 61

³ فوزية صادقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري، جامعة قسنطينة-3 2021/2020 ص 114

⁴ أحمد فرح أحمد، مجلة دراسات المعلومات، بعنوان الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، العدد 04، جامعة الإمام محمد بت سعود الإسلامية 2009 ص 11

⁵ باشوية سالم، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2008/2007 ص 70

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

الرقمنة بصفة عامة هي: " عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية"².

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن الرقمنة تمثل عملية الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية إلى صورة الكترونية، وبالتالي يصبح النص التقليدي نص رقمي يمكن الإطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسبات الآلية.

المطلب الثاني: خصائص و أهداف الرقمنة

1- خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجية الأخرى بالخصائص التالية³:

1_1 تقليل الوقت : فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن - إلكترونيا - متجاور.

1_2 تقليل المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة

1_3 اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

1_4 تكوين شبكات الاتصال : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

¹دخاني هناء و آخرون، مجلة حوليات جامعة قالملة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية و إشكالية الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية، المجلد 15، العدد02، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2 2021 ص 302

²وخاترة سامية، كتاب الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية بودواو جامعة امحمد بوقرة بومرداس الجزائر 2021 ص 40

³بن جلول سارة و غزال عائشة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، بعنوان الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح قالملة، 2023/2022 ص 28-29-30

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

1_5 التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

1_6 اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

1_7 اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.

1_8 قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع.

1_9 قابلية التحرك و الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته .

1_10 قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

1_11 اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

1_12 الشبوع و الانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم.

1_13 العالمية والكونية: وهو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ،وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.

ثانيا: أهداف الرقمنة

للرقمنة أهداف كثيرة نذكر منها: ¹

2_1 الحفظ:

حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أعراض.

2_2 التخزين:

¹هنا بلعباس ، كتاب دور المكتبات الرقمية في النهوض بالمحتوى الرقمي باللغة العربية ، بعنوان دور المكتبات الرقمية و أهميتها في الحفاظ على الأدب العربي شعرا و نثرا وأهم صعوبات استعمال المكتبة الرقمية باللغة العربية إعداد المجلس الأعلى للغة العربية السادس الثاني 2028 ص

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

أما بخصوص التخزين فإن قرصا مضغوطا يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فمابالك بقرص رقمي، إذ الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

2_3 الأقسام:

من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

2_4 سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:

تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية و الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق. إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

-توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.

-الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزة أم إتاحتها على الشبكة، ولا يقصد بالريح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

المطلب الثالث: أشكال و متطلبات الرقمنة

2/2: أشكال الرقمنة:

توجد ثلاثة أشكال رئيسية للرقمنة وهي¹:

1_1 الرقمنة على شكل صورة:

و تعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتقيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية. يطلق على هذا الأسلوب أو الشكل Image Bitmap والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال وكل بيكسال يمكن ترميزه ب 1بايت لصورة أسود وأبيض.

8بايت لصورة في مستوى رمادي.

24بايت أو أكثر لصورة ملونة.

1_2 رقمنة الرسومات الهندسية والخرائط والأشكال الرسومية:

وهذا النوع من رقمنة المصادر يسمى ب «فيكتو ريال» وأهم تطبيقاتها برنامج الأوتوكاد Autocad

1_3 الرقمنة في شكل نصوص: Texts

¹ كلثوم عطاب و مكي الدراجي، مجلة الاجتهاد القضائي، بعنوان رقمنة الشبكات الالكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، المجلد 13، العدد 02، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي 2021 ص 1257/1258

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

يمكن الحصول على هذا الشكل من الرقمنة من خلال منهجين أساسيين وهما:

الأول: من خلال أجهزة وبرمجيات متخصصة في إنشاء النصوص (معالجة النصوص) وفي هذه الحالة يكون النص متاحا ولا يحتاج إلى رقمته مدام يحتفظ بالشكل الذي تم تصميمه عليه. بالإضافة إلى الاحتفاظ بالمحتوى الموضوعي. ويقتصر استخدام هذا المنهج في بيئة تشغيل مطابقة تماما للبيئة التي تم إنشاؤه فيها أول مرة.

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

وتلك البرمجيات تتسم بالآتي :

تسمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضوعي من خلال تطبيقات الشبكة العنكبوتية.
إمكانية البحث في النص الكامل Full Text والتنقل ببسر وسرعة فائقة بين النصوص المختلفة، وكذلك داخل النص الواحد.

إمكانية ربط استفسار البحث بالعناصر التي تميز النصوص عن بعضها البعض مثل (التاريخ، المؤلف، الموضوع).

إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية (أصل النص) والتي تتيح ولوج مبسط ومباشر.

ثانيا: متطلبات الرقمنة

تسعى المؤسسات العمومية بشكل خاص إلى تحويل مجموعاتها المطبوعة إلى الشكل الرقمي ومن امتلاكها إلى إتاحتها، وهو أمر يحتاج بدوره إلى إمكانيات ومتطلبات ينبغي توفيرها للقيام بعملية التحويل الرقمي، ومن متطلباتها ما يلي¹:

1_2 القوى البشرية المؤهلة: إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود، من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات العمومية، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخلها. وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

2_2 الموارد المالية: إن مشروعات الرقمنة تحتاج موردا ماليا لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة، وصيانة هذه المعدات، وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.

¹ يحيوي الهام، مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي، بعنوان دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجاً ، المجلد

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

2_3 المعدات والأجهزة : وتعرف أيضا بالمكونات المادية الصلبة (HardWare) ، أو المعدات الملموسة من الحاسوب، وقد كانت الأجهزة أو المكونات المادية في بداية ظهور الحوسبة في العالم الجزء الأساسي والأهم والأكثر كلفة وكانت تأخذ حيزا كبيرا من المكان لكثرتها وتعدد أجزائها وكبر حجمها، على عكس ما هو موجود حاليا بحيث أصبحت قليلة الكلفة، صغيرة الحجم وسهلة الاستعمال، يمكن نقلها وحملها من مكان لآخر ولا تحتاج إلى مواصفات مكانية أو سعة هائلة لحفظها (وحدة المعالجة المركزية، وحدات الإدخال والإخراج...الخ).

2_4 البرمجيات: هي مجموعة من البرامج والتعليمات التي يحتاجها الحاسوب لتشغيله وبواسطتها يتم التحكم في البيانات ومعالجتها، وهي تتكون من عدة أنواع أهمها:

برامج النظام وبرامج التطبيق (برمجة HTML وبرمجة XML والبرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص، MS_DOS Windows)

المطلب الرابع: عمليات وإجراءات الرقمنة

تمر عملية الرقمنة بمجموعة من الإجراءات والخطوات منها:¹

1اختيار الوثائق لرقمنة : تعد أول خطوات الرقمنة، بحيث يتم اختيار الوثائق وتكون من طرف موظف يتوفر فيه عامل الخبرة.

2-المسح الضوئي: في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي وذلك باستخدام الماسح الضوئي، وأجهزة التصوير الضوئي المناسبة، ويتوقف اختيار الماسح الضوئي على طبيعة المصادر، المراد رقمنتها.

3-إنشاء تسجيلية المياداتا: تتم في المرحلة عملية الضبط البيبليوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار أن الرقمنة هي عبارة عن إعادة إنتاج الوثائق الأصلية، ويكون ذلك باستخدام المياداتا و المياداتا لها أهمية كبيرة في بناء وإيداع واسترجاع الكيانات الرقمية من مؤسسات المعلومات الرقمية على شبكة الإنترنت، وهناك العديد من الوظائف تقدمها المياداتا للكيانات الرقمية حيث قدم Gail hodge عدد من الوظائف منها، اكتشاف المصدر، تنظيم المصادر الإلكترونية، القابلية للتشغيل المتبادل، الوصف وغيرها من الوظائف.

4-المعالجة وضبط الجودة : تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الخلل بالمحتوى ، وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي، كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة في الصور.

¹ ميلودة حمدو، مرجع سابق ذكره، ص 18-19

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

5- التعرف الضوئي على الحروف: بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة تأتي عملية التعرف الضوئي على الحروف، باستعمال برمجيات التعرف الضوئي على الحروف التي تسمح بتحويل الصور الناتجة عن المسح إلى نصوص يمكن التعديل فيها والبحث داخلها.

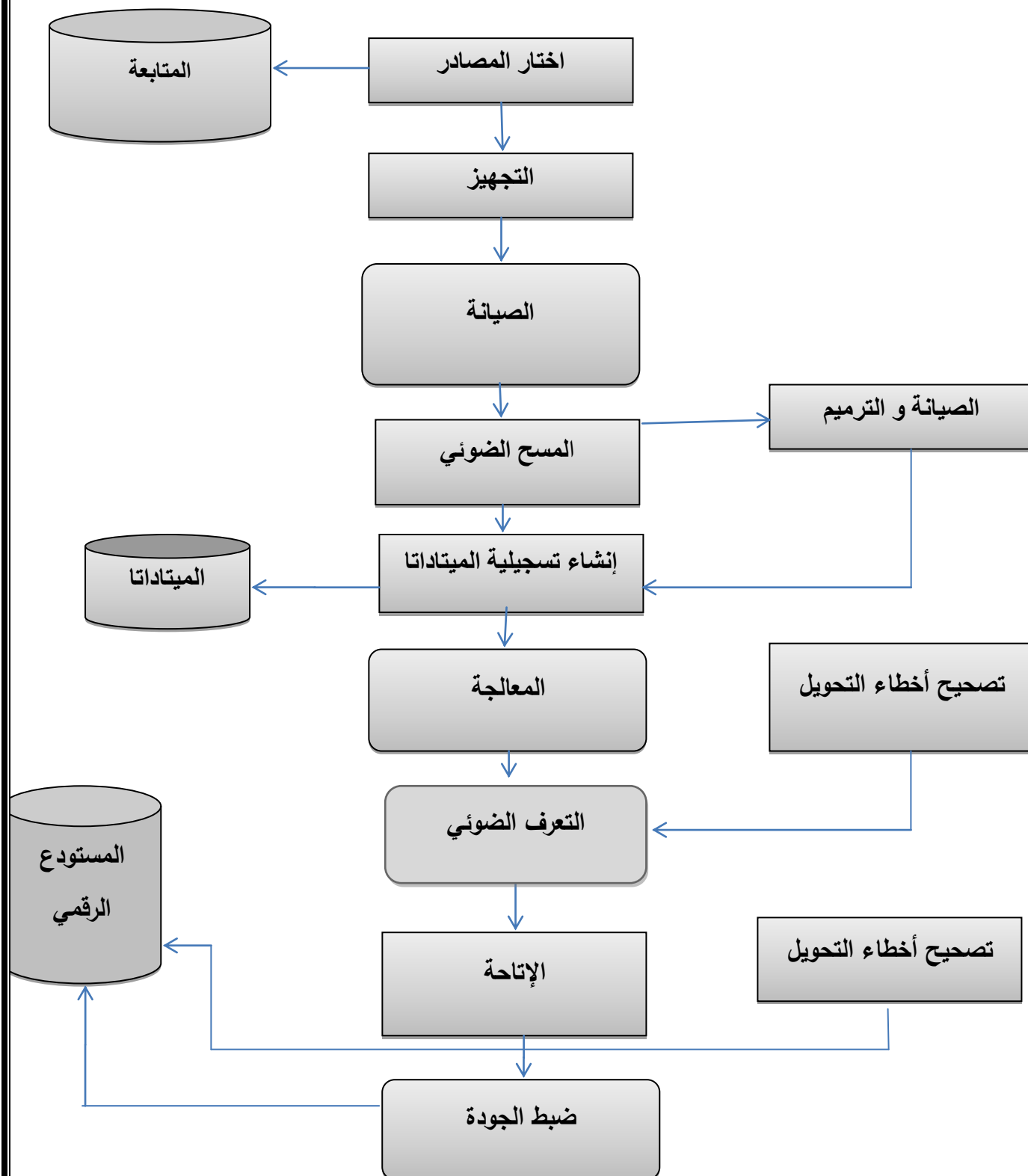
6-التخزين الرقمي: يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيله الببليوغرافية، بطريقة منظمة في قاعدة بيانات المكتبة الرقمية لتسهيل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها، ويتم تخزين جميع الوثائق التي يتم رقمنتها يتم تخزينها بطريقة فورية.

7. تصميم الواجهة : وعرضها والحصول عليها ويتم اختيار أنسب الطرق الفنية والوظيفية.

8. الإتاحة : تعد عملية إتاحة المعلومات النتيجة النهائية للمعلومات السابقة وتبدأ دورة إدارة الإتاحة بطلب من المستفيد الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات¹.

¹ ميلودة حمدو، مرجع سبق ذكره، ص 19

شكل (1-1): يوضح عمليات و إجراءات الرقمنة



المصدر: مهري سهيلة، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، ط1، قسنطينة، دار بهاء الدين للنشر و التوزيع،

البحث الثاني : جودة الخدمة

تهدف المؤسسات الخدمية دوما الى تحسين الخدمات المقدمة و متواصلة لضمان تكيفها مع التغيرات و التطورات التي يعرفها محيطها و مع تطور حاجات الزبائن و تطلعاتهم و في هذا المبحث سوف نتطرق الى مفهوم الخدمة و تصنيفاتها و مفهوم جودة الخدمة و مختلف جوانبها كالآتي :

المطلب الأول : مفهوم الخدمة وتصنيفاتها

1/1 : مفهوم الخدمة :

للخدمة عدة تعاريف مختلفة نذكر منها :

تعرف الخدمة بأنها عمل غير ملموس (غير مادي) بحيث تشبع حاجات و رغبات المستهلك حيث : رأى كل من P. Kotler و G.Armstrong بأنّ الخدمة هي: كل عمل أو إجراء يمكن أن يقدمه لطرف آخر، يكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء، وقد ترتبط أو لا ترتبط بتقديم منتج مادي¹.

ويرى (Gronroos) أن الخدمات هي عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، طريق التفاعل بين الزبون الأفراد السلع والموارد المادية الأخرى، الأنظمة و الهياكل الأساسية ممثلة في مورد الخدمة، والتي من الممكن أن تشرك زبائن، آخرين هدفها حل مشاكل العميل².

أما بالنسبة لـ " سلطانطون (Stanton) " فيرى أن الخدمة هي: «... النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، إذ ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية³.

كذلك عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها منتجات غير ملموسة أو على الأقل هي : حد كبير، فإذا كانت بشكل كامل غير ملموسة، فإنه يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها

¹ بن بوريش نشاط الدين، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان أثر التكنولوجيا الإعلام و الاتصال على جودة الخدمات

البنكية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-1- 2018/2017 ص 58

² محمود بولصباغ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و

التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر -3- 2015/2014 ص 56

³ مزيان التاج، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان الرضا الوظيفي و أبعاد جودة الخدمات من منظور تسيير الموارد البشرية

في الوظيفة العمومية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2014/2013 ص 122

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

أو خزنها، وهي تقريبا تفنى بسرعة. فسلع الخدمات يصعب في الغالب تحديدها ومعرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم بيعها بمعنى نقل الملكية و ليس لها لقب أو صفة¹.

وعرفت ISO 9402 الخدمات بأنها تلك الخدمات المتولدة من النشاطات الحاصلة في التعامل بين المورد والمستفيد كاستجابة لاحتياجات ومتطلبات المستفيد . وعرفت بأنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة ملموسة وغير ملموسة².

من خلال التعاريف السابقة، يمكن تعريف الخدمة بأنها عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد، دون أن يترتب عن ذلك نقل للملكية، وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة بمنتج مادي ملموس وقد لا تكون.

2/1 : تصنيفاتها :

توجد عدة تصنيفات للخدمات تختلف في التسمية إلا أن جوهرها ومضمونها واحد، ويؤدي تصنيف الخدمات إلى تحقيق العديد من المزايا، فمثل هذا التصنيف يساعدنا إلى الوصول لفهم أفضل لطبيعة الخدمات، كما يوضح لنا أوجه الشبه والاختلاف بين مختلف الخدمات³.

التصنيف الأول: حيث يتم الاعتماد على أساسه على المعايير التالية:

أ/ من حيث الاعتمادية:

حيث تتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات مثل خدمات غسيل السيارات آليا أو اعتمادها على الأفراد مثل خدمات تنظيف الشبائيك ، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرين أو من قبل محترفين، أو مهنيين.

ب /من حيث مشاركة المستفيد :

حيث تتطلب بعض الخدمات حضور الزبون ومشاركته للحصول على الخدمة اللائقة مثل العمليات الجراحية أو السفر، بينما لا تتطلب خدمات أخرى مشاركة الزبون أو حضوره طوال الوقت للحصول على الخدمة مثل تصليح السيارات.

ت /من حيث نوع الحاجة:

¹ عدنان مريزق، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 2008/2007 ص 36

² سلام جاسم عبد الله العزي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان جودة خدمات المعلومات و دورها في تحسين الأداء المؤسسي، كلية الأدب قسم المعلومات و المكتبات ، جامعة المستنصرية جمهورية العراق ، 2019 ص 68

³ بن أحسن ناصر الدين ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان تكامل أنشطة التسويق الداخلي و ادارة جودة الخدمات و أثره على رضا الزبون، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة 2016/2015 ص 86-87

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

حيث تتباين الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصية خدمات فردية مثلا أو حاجة غير فردية حاجات الأعمال مثلا، فالأطباء مثلا يصفون تسعيرة الفحوصات الطبية للأفراد المرضى المراجعين بشكل يختلف عن فحوصات منتسبي الشركات أو المشتركين في التأمين الصحي، كما أن مؤسسات الخدمة تضع برامج تسويقية مختلفة لكل من الأفراد خدمات شخصية، والأسواق التجارية خدمات تجارية عامة.

ث/ من حيث أهداف مزودي الخدمة:

هناك 3 جهات تقوم بتقديم الخدمات وإدارتها:

- أفراد يقومون بتقديم الخدمات وإدارتها ويتقاسمون الأرباح ويتحملون الخسائر الناجمة عن أعمالهم
- مؤسسات تقوم بتقديم الخدمات ولا تهدف من وراء ذلك إلى تحقيق الربح وتدار من قبل الأفراد ،ومثال ذلك المعاهد التعليمية الفردية والمجموعات الفنية كأوركسترا السيمفونيات، والمتاحف
- تقوم بعض المؤسسات بتسويق الخدمات وتقديمها بصورة عامة وتدار من قبل الحكومات، وتشمل المصالح العامة، وأنظمة الاتصالات والنقل، والحدائق والمنتزهات والطرق، وبعض أنواع التأمين ، بالإضافة إلى هذه الأنواع فهناك إدارة مختلطة، حيث يتفاعل فيها القطاع العام والقطاع الخاص، وتدار من قبل الاثنين وقد أصبحت شائعة بصورة متزايدة.

-تعتمد المؤسسات الخاصة التي تهدف الحصول على الربح، سواء أكانت مجموعة من الشركات أو شركة مساهمة وتستند الأخيرة على المهارات الفنية أو الحرفية والتي تسود في عدد من مجالات الخدمة، على بيع خدماتها للحصول على الربح وينشأ دخل المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح من بيع خدماتها من جهة وعلى الهيئات من جهة أخرى، ويمكن أن تحصل المؤسسات العامة على بقية الدخل من الضرائب.

التصنيف الثاني : يتم وفق المعايير التالية:

ا/ حسب نوع السوق أو حسب الزبون المستفيد كالاتي¹:

- خدمات استهلاكية

وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية بحتة مثل الخدمات السياحية والصحية، وخدمات النقل والاتصالات، وخدمات الحلاقة والتجميل، ولهذا سميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.

- خدمات أعمال

وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المؤسسات، كما هو الحال في الاستشارات الإدارية، والخدمات المالية والمحاسبية، وهناك خدمات يتم بيعها لكل من المستهلكين النهائيين والمستخدمين الصناعيين ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة

ب/ حسب درجة كثافة قوة العمل وهي كالاتي:

¹ بن أحسن ناصر الدين، مرجع سبق ذكره، ص 87-88

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة:

ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل، الديكور، خدمات تربية ورعاية الأطفال، خدمات البناء، خدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.

- خدمات تعتمد على المستلزمات والمعدات المادية:

ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، خدمات النقل العام خدمات الطعام، خدمات الصراف الآلي، خدمات غسل السيارات آليا وخدمات النقل الجوي وغيرها.

ت / حسب درجة الاتصال بالمستفيد وهي كالآتي:

- خدمات ذات اتصال شخصي عالي:

مثل خدمات الطبيب والمحامي، وخدمات السكن خدمات النقل الجوي، خدمات الرعاية الصحية الشخصية المباشرة وغيرها.

- خدمات ذات اتصال شخصي منخفض:

مثل خدمات الصراف الآلي وخدمات التسويق عبر الانترنت والخدمات الإلكترونية بمختلف أنواعها وغيرها.

- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط

مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة وخدمات المسرح، وغيرها.

ث/ حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات وهي كالآتي¹:

- خدمات مهنية ، مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين، والخبراء، وذوي المهارات البدنية والذهنية وغيرها.

- خدمات غير مهنية، مثل خدمات حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وغيرها.

التصنيف الثالث: حيث يعتمد على اعتبار الخدمة بمثابة عملية موجهة حسب الآتي:

ا/ خدمات معالجة الناس:

وتحصل عندما يطلب المستفيد خدمة تتألف عملياتها من إجراءات ملموسة تكون موجهة إلى المستفيد كشخص مادي، وعليه فإن الخدمة تتطلب حضور المستفيد لكي يحصل على الخدمة ومن أمثلتها خدمات الطبيب الموجهة للمريض شخصيا، وخدمات السفر التي تتطلب حضور المسافر للانتفاع بخدمة السفر.

ب /خدمات معالجة الممتلكات:

وتحدث عندما يطلب المستفيد من مزود الخدمة أن يقوم بإجراءات أو أعمال أو خدمات غير موجهة إليه شخصيا، وإنما تكون موجهة إلى ممتلكاته المادية، مثل صيانة السيارة، أو السكن أو أي شيء مادي

¹ بن أحسن ناصر الدين، مرجع سبق ذكره ، ص 88

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

آخر، وفي هذه الحالة فإن الأمر لا يتطلب مشاركة المستفيد بشكل مباشر في عملية إنتاج أو تقديم الخدمة.

ت /خدمات المثير العقلي:

وهي تتضمن مجموعة من الخدمات المؤلفة من إجراءات أو أعمال غير محسوسة موجهة إلى عقول المستفيدين وأذهانهم ولهذا فإن الخدمة تتطلب المشاركة الذهنية للمستفيدين خلال عملية تقديم الخدمة وبالإمكان تقديم مثل هذه الخدمات من خلال القنوات الإلكترونية.

إن فاعلية هذا النوع من الخدمات تتطلب كشرط أن يكون المستفيد على استعداد للتفاعل مع الخدمة ذهنيا أو عاطفيا وليس بالضرورة أن يكون المستفيد حاضرا بشكل مادي للحصول على الخدمة، فالأمر قد يتطلب منه أن يكون حاضرا بذهنه وعقله ومشاعره من خلال التواصل أو التعامل المعلومات، ومن أمثلتها خدمات الإذاعة، التلفزيون وغيرها.

ث /خدمات معالجة المعلومات:

وهي خدمات موجهة لممتلكات المستفيدين أو لموجوداتهم الغير ملموسة مثل معالجة البيانات و الخدمات القانونية.

المطلب الثاني : حزمة الخدمات

حزمة الخدمة هي نموذج يمثل الخدمة المتكاملة بالزهرة التي تتألف من قلب (جوهر) وأوراق محيطة بهذا القلب، ويرمز للقلب بالخدمة الجوهر، وللأوراق بالخدمات التكميلية الداعمة لهذا الجوهر¹.

الخدمة الجوهر: هي الأداء أو المنفعة الأساسية في الخدمة، والتي تشتري الخدمة من أجلها في المقام الأول ولا تشمل على الخدمات المرافقة.

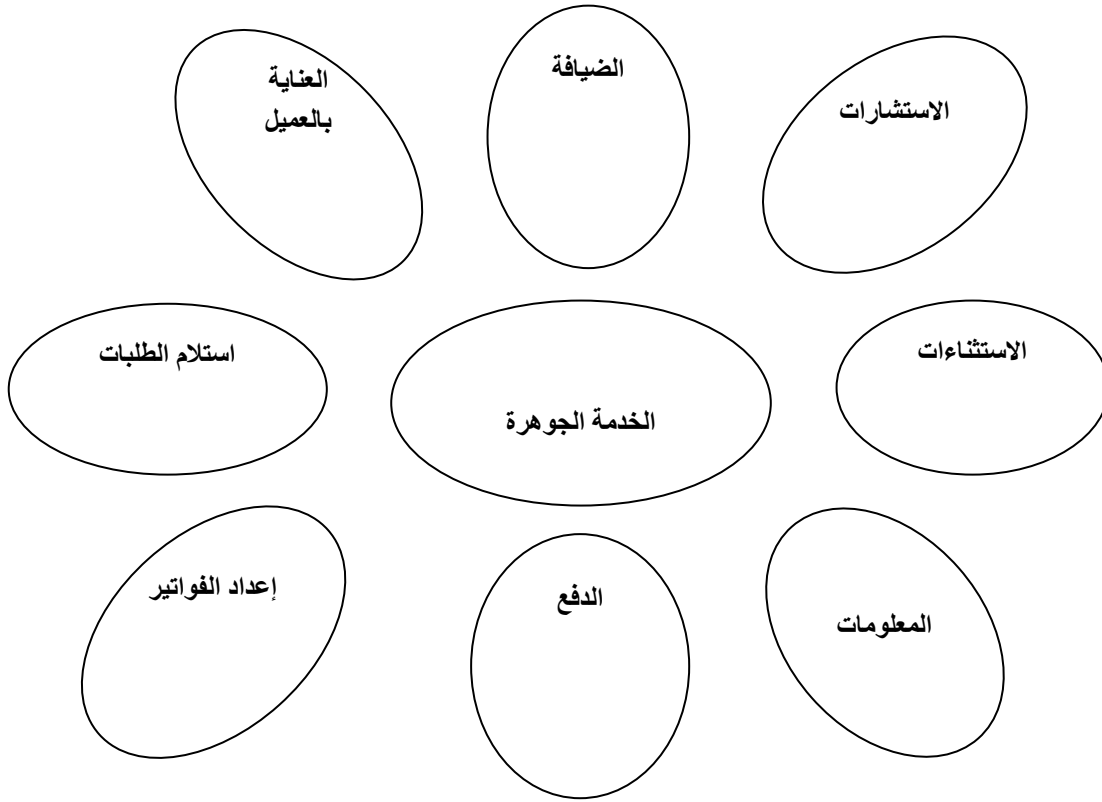
الخدمات التكميلية: هي عبارة عن كافة الخدمات الداعمة للمنتج الجوهر والتي بدونها لا يمكن ضمان جودة الخدمة ورضا المستفيد. ويمكن التمييز بين الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية وفق نموذج شوستاك (Shostack)، حيث شبهت الخدمة بدوائر متمركزة، تقع الخدمة الجوهر في مركزها وتدور حولها الخدمات التكميلية، حيث أن المجال الحقيقي لتطبيق هذا النموذج هو أن معظم الخدمات متشابهة في جوهرها.

وقد صنفها لوفلوك Lovelock في ثمان مجموعات هي: المعلومات تقديم الاستشارة، استلام الطلبات، الضيافة حماية ممتلكات العميل الاستثناءات إصدار الفواتير والدفع.

ويمكن توضيح هذا التصنيف في الشكل التالي:

¹ سلمى بوشمة و فاطيمة فدسي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد محمد الصديق بني يحيى جيجل 2018/2019، ص 29

شكل (1-2): يوضح حزمة الخدمات



المصدر: هاني، تسويق الخدمات ط4 ، وائل للنشر والطباعة عمان ، الاردن 2008 ص 226.

وفيما يلي استعراض لهذه المجموعات الثمانية كما وصفها لوفلوك:¹

1- **المعلومات:** لكي يحصل المستفيد على قيمة حقيقية من الخدمة المقدمة، فإنه يحتاج إلى معلومات عنها ، فالمنتفعون الجدد أو المحتملون غالبا ما يكونون متعطشين للمعلومات ، حيث يريدون أن يعرفوا تلك الخدمات التي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم بالشكل الأمثل.

2- **الاستشارات:** تقدم الاستشارات في الغالب بناء على طلب العملاء كاستجابة لاستفساراتهم أو كحل لمشاكلهم، فهي تستهدف التعرف على طلبات العميل ومشاكله واقتراح حلول لها، والاستشارة عبارة عن نصيحة فورية تقدم من قبل شخص خبير وذو معرفة.

¹ سلمى بوشرمة و فاطيمة قدسي، مرجع سبق ذكره ، ص 30

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

3- استلام الطلبات: عندما يكون العميل مستعدا للشراء، فإن الخدمة التكميلية التالية التي يلعبها مقدم الخدمة هي استسلام وقبول الطلبات والحجوزات.

4- الضيافة: وتكس حسن الاستقبال للعملاء الجدد والتحية والترحيب بالعملاء القدامى عند عودتهم إلى المؤسسة مرة أخرى، فهي خدمة تكميلية تخلق الانطباع الجيد عن المؤسسة ودرجة اهتمامها وتعاطفها مع عملائها.

5- حماية ممتلكات: العميل وتشمل هذه الخدمة التكميلية على عناصر مثل خدمات إيداع الأشياء الثمينة أو الأصول أو الأموال، أو خدمات رعاية الأطفال خلال عملية تقديم الخدمة وغيرها.

6- الاستثناءات: تتضمن الاستثناءات مجموعة من الخدمات المساعدة التي تقع خارج نطاق الخدمات الروتينية المتعارف عليها، ومن أشكالها:
- طلبات خاصة مثل حاجات الأطفال المعاقين.

- معالجة اتصالات خاصة مثل الشكاوي والاقتراحات؛ حل المشاكل : حل الصعوبات الناتجة عن استخدام المنتج الضمانات، والكافلات.

- المرتجعات: إعادة النقود، التعويض عن الخدمة غير الجيدة، تصليح مجاني للسلع غير السليمة.

7- إعداد الفواتير : يتطلب إعداد الفواتير أن تكون دقيقة وصحيحة ومطابقة لقيمة الخدمة المقدمة، كما يجب إعدادها بالوقت والسرعة المطلوبين، أما عكس ذلك فسيؤدي إلى تضرر وسخط العملاء.

8- الدفع: عادة ما يتوقع العملاء أن تكون عملية الدفع سهلة وميسرة، إن العنصر الرئيسي في عملية الدفع هو التأكد من أن العميل قد قام بدفع ما هو مستحق عليه في الوقت المحدد.

المطلب الثالث : مفهوم جودة الخدمات و إبعادها

1- مفهوم جودة الخدمات:

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه من الصعب عليه أن يصل إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين وتستمد الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"¹.

يعرف باديرو Badero "جودة الخدمات أنها مستوى متبادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة"².

¹حازم احمد فروانة ، مطبوعة بعنوان جودة الخدمات كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و تسيير جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ،

2020/2021 ، ص 41

²زناتي سامية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتور، بعنوان البنوك وشركات التأمين بين المنافسة و استراتيجيات التحالف و أثرها على جودة الخدمة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1 ، 2020/2021، ص86

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

عرفت جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين (Lovelock/ Wright) أنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم¹ و عرف johnson جودة الخدمة القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و تحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة المقدمة له.² وعرفها كذلك czepiel إن جودة الخدمة هي إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات.³

و يرى Stewart et Walsh أن جودة الخدمة لا بد و أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها و إلى أي مدى يتحقق مثل هذا الإشباع، و كذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وجدت الخدمة و إلى أي مدى تم تحقيق ذلك.⁴

ويقصد بجودة الخدمة: "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها⁵ من خلال استعراض التعاريف السابقة نستخلص أن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستخدمين، ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين

2- ابعاد جودة الخدمات:

وفي عام 1985 تمكن (Parasuraman) وزملائه من بلورة وتحديد المحددات الرئيسية أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة من خلال سلسلة من المقابلات الجماعية المتعمقة، والتي وصلت من حيث عددها إلى عشرة ومتمثلة في الآتي⁶:

¹ ابن سديرة عمار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة، بعنوان مساهمة التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات السياحية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تجارية و تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2021/2020، ص 36

² عمري سامية، مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال، بعنوان اثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون، المجلد 04 العدد 01 جامعة العربي تبسي تبسة، جوان 2021 ص 269

³ إسماعيل مراد و رديف مصطفى، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، بعنوان أهمية جودة الخدمة في اكتساب رضا الزبون، المجلد 23 العدد 02، جامعة عين تموشنت و جامعة سيدي بلعباس الجزائر، سنة 2020، ص 1132

⁴ عمروش نجوى، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، بعنوان دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تجارية و تسيير، جامعة منتوري قسنطينة 2012/2011، ص 34

⁵ مولود حواس و رايح حمودي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، بعنوان أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، العدد 03 جامعة بويرة و جامعة شلف الجزائر 2013 ص 146

⁶ بوزيان حسان، مذكرة ماجستير، بعنوان اثر جودة الخدمة على رضا الزبون، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم تسيير، جامعة سعد دحلب البليلة، جويلية 2013، ص 44

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

- 1- **الإعتمادية (Reliability)** تعني أن المؤسسة تقوم بانجاز الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة، كما تعني أيضا أن المؤسسة تفي بوعودها للزبائن وتشمل ما يلي:
 - الدقة في الحساب - الحفاظ على السجلات بشكل صحيح - إنجاز الخدمات في الوقت المحدد.
- 2- **الاستجابة (Responsiveness)** تعني رغبة واستعداد الموظفين لتقديم الخدمة وتشمل:
 - الاستجابة الفردية لاحتياجات الزبائن - الرد على الزبون بشكل سريع - تقديم خدمات سريعة.
- 3- **الكفاءة: (Competence)** امتلاك المهارات اللازمة والمعرفة من أجل انجاز الخدمة وتشمل:
 - المعرفة و مهارات مقدمي الخدمات المعرفة و مهارات الجهاز التنظيمي - قدرة المؤسسة على البحث.
- 4- **الوصول إلى الخدمة: (Access)** تتمثل في القرب وسهولة الاتصال وتشمل:
 - وقت الانتظار للحصول على الخدمة قصير ملائمة موقع المؤسسة و ملائمة ساعات العمل بالنسبة للزبائن.
- 5- **المجاملة (Courtesy)** وتعني الأدب الاحترام، الصداقة التي يتميز بها مقدمي الخدمات و تشمل ما يلي:
 - أخذ بعين الاعتبار ممتلكات الزبائن و الاهتمام بها - نظافة وأناقة مظهر مقدمي الخدمات.
- 6- **الإتصال : (Communication)** إبقاء الزبائن على علم بالخدمة، ومخاطبتهم باللغة التي يفهمونها، والاستماع إليهم، وقد تعني أحيانا أن على المؤسسة أن تعدل من لغتها لتناسب مختلف الزبائن و مستوياتهم، وتشمل ما يلي:
 - شرح الخدمة.
 - شرح تكلفة الخدمة.
 - شرح المفاضلة بين التكلفة و الخدمة بإمكانية حل مشاكله.
 - طمأنة الزبون.
- 7- **المصدقية (Credibilit)** تُعبر عن الثقة الصدق، الأمانة، فهي تعني خدمة الزبون وتشمل ما يلي¹:
 - الثقة في اسم المؤسسة - الثقة في سمعة المؤسسة - الثقة في الخصائص الشخصية لموظفي المكاتب الأمامية.
 - درجة الصعوبة في البيع أثناء التعامل مع الزبائن.
- 8- **الأمان (Security)** ويعني الخلو من الخطر المخاطرة والشك ويشمل ما يلي:
 - الأمن المادي.
 - الأمن المالي.

¹ بوزيان حسان، مرجع سابق ، ص 45

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

- المحافظة على سرية المعاملات التي يقوم بها الزبون مع المؤسسة.
- **9- فهم الزبون (Understanding The Customer)** ويتعلق هذا البعد ببذل جهد من أجل فهم حاجات الزبون وذلك عن طريق:
 - معرفة حاجات الزبائن بدقة.
 - تقديم اهتمام فردي لكل زبون.
 - معرفة الزبائن الدائمين للمؤسسة.
- **10 الجوانب المادية (Tangibles)** وتتمثل في الجوانب المادية الملموسة التابعة للمؤسسة وتشمل ما يلي¹:
 - التسهيلات المادية.
 - الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة المؤسسة.
 - مظهر الموظفين في المؤسسة.
- ولقد تمكن (Parasuraman) وزملائه لاحقا من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمس أبعاد فقط بعد سلسلة من الاختبارات باستخدام أسلوب التحليل العامل و أطلق على هذه الأبعاد نموذج (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة.
- وفيما يلي شرح موجز لهذه الأبعاد الخمس
- 1- الجوانب المادية (Tangibles)** تشمل التسهيلات المادية والمعدات، والمظهر الخارجي للموظفين.
- 2- الإعتدائية (Reliability)** وتتمثل في القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة بالضبط وفقا لمواصفات معينة.
- 3- الاستجابة (Responsiveness)** الرغبة لدى الموظفين لخدمة الزبائن بشكل سريع، صلب و دقيق.
- 4- الأمان (Assurance)** مشاعر الثقة والأمان في التعامل مع المؤسسة، وهذا يعكس خبرة ومعرفة وقدرة الموظفين على زرع الثقة في أنفسهم بالموازاة مع زرع الثقة في الزبائن كذلك.
- **5- التعاطف (empathy)** فهم حاجات الزبائن الشخصية و معاملتهم بلطف و الاهتمام بهم بشكل فردي أو شخصي والنظر إليهم كأنهم أصدقاء مقربون.

¹ بوزيان حسان، مرجع سابق ، ص 46

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

المطلب الرابع : نماذج قياس جودة خدمات

تسعى المنظمات في سبيل جذب عدد أكبر من الزبائن إلى تطوير جودة خدماتها، وذلك بقياس الوضع الحالي وتقييمه وإدخال التحسينات المناسبة للوصول إلى ما يرغب به زبائنهم. وقد تعددت الدراسات التي استهدفت قياس جودة الخدمات، وفيما يلي النموذجان الرئيسيان لقياسها¹:

1- نموذج (Servqual الفجوات) : قام كل من زيثامل بيرري وباراسورامان Berry

Parasuraman، Zeithaml بوضع نموذج لقياس جودة الخدمات سنة 1988، كان في حقيقة الأمر الخطوة الأولى للبحث عن مقياسهم المعروف باسم Servqual الذي يقوم على مقارنة توقعات الزبائن وإدراكاتهم لجودة الخدمة، كما قاموا بتطويره سنة 1991 ليصبح كما هو الآن، (1) فهو يستند على توقعات الزبائن لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومنه تحديد الفجوة بين التوقعات والإدراكات وذلك بناء على عشرة أبعاد أساسية، تم فيما بعد اختصارها إلى خمسة أبعاد هي :

-الأشياء الملموسة Tangibles

-الإعتمادية Reliability

-الإستجابة Responsiveness

-الأمان Security

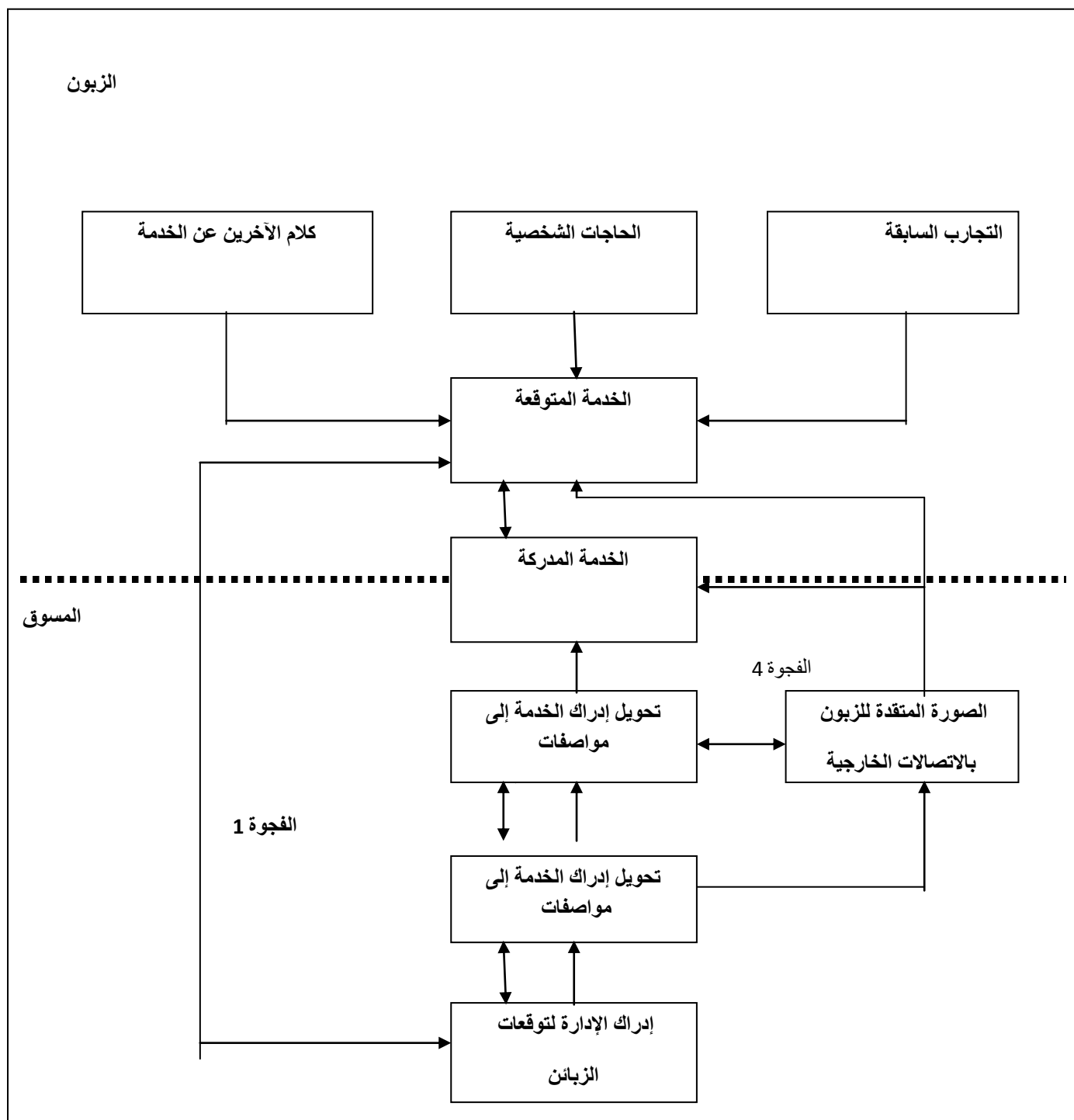
-اللباقة Courtesy

حيث اقترحوا أن كل بعد للجودة يمكن أن يقاس من خلال قياس توقعات الزبون حول ذلك البعد وكذلك إدراكاته، ومن ثم حساب الفرق بين التوقعات والإدراكات للأداء الفعلي، وأخذ المتوسط بينهما. يستنتج مما سبق أن جودة الخدمة حسب هذا النموذج تقوم على أساس الفرق بين ما يتوقعه الزبون وبين إدراكاته، وعليه فإن مستوى جودة الخدمة يتحدد بالفرق بينهما.

¹ وداد بن قيراط ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتور، بعنوان دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جودة الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية ة تسيير ، جامعة أبراهين سلطان شبيوط الجزائر 3 ، 2017/2018 ، ص 45

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

شكل (2-3): يوضح شكل يوضح نموذج الفجوات



المصدر: ناجي المعلا، الوصول العلمية للتسويق المصرفي، عمان ، الأردن 2007 ، ص 21

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

الفجوة 1: الفرق بين توقعات الزبون وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، حيث ظهر أن بعض توقعات الزبائن قد لا تدرکها الإدارة أو لا تدرک أهميتها الصحيحة لدى الزبون¹.

الفجوة 2: الفرق الناشئ عند ترجمة الإدارة لتوقعات الزبون كما تدرکها إلى مواصفات، حيث ظهر من المقابلات مع المسيرين استحالة ترجمة كل توقعات الزبائن إلى مواصفات لأسباب مثل تذبذب الطلب أو عدم انتظامه أو عدم توفر اليد العاملة المدربة أو حتى نقص التزام المسيرين.

الفجوة 3: الفرق بين المواصفات المحددة للجودة وبين الأداء الفعلي، فوضع توجيهات بالخدمة لا يعني أنها ستطبق دائما باستمرار، مديري المؤسسات أعربوا عن تباين أداء العاملين.

الفجوة 4: الفرق بين الأداء الفعلي وبين مستوى الجودة المروج المبالغة في الصورة المسوقة عن الخدمة يرفع توقعات الزبون وبالتالي ينخفض تقييم الزبون عندما لا تتم تلبية تلك التوقعات الفرق. ينشأ أيضا عن إغفال المؤسسات أحيانا إظهار الجهد الذي تبذله ويبدله العاملون لتلبية رغبات الزبون إطلاع الزبائن على هذه الجهود يمكن أن يرفع بعض الأفكار المسبقة أو المغلوطة ويحسن تقييمهم للخدمة.

الفجوة 5 : وتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية. وبالاعتماد على هذا النموذج، طبق نيومان وكولين Cowlin and Newmen مقياس Servqual على جودة الخدمة في الأعمال المصرفية للبيع بالتجزئة من خلال تجربة مصرفين من مصاريف المقاصة البريطانية، فتوصلا إلى أن جودة الخدمة تحقق للبنوك عدة مزايا، فهي تؤثر على الإنتاجية وبالتالي الربحية، فضلا على أنها تخفض التكاليف وتحقق رضا الزبون وولائه، وترفع معدلات الاحتفاظ بالزبائن، والخطوة الأولى إلى ذلك هي قياس جودة الخدمة².

ومن الناحية العلمية، فإن هذا النموذج يساعد إدارة المنظمة على الوصول إلى نتائج متعددة ذات صلة مباشرة بجودة الخدمة المقدمة، والتي تتمثل في:

- قدرة المنظمة أو عجزها عن الفهم الصحيح لحاجات الزبائن، ويمكن تحقيق ذلك من خلال قياس جانبي المعادلة :

إدراك الإدارة لتوقعات الزبائن نحو الخدمة - توقعات الزبائن لنفس الخدمة

-مدى قدرة المنظمة على ترجمة توقعات الزبائن إلى مواصفات تجسدها في الخدمة المقدمة، والذي يمكن تحقيقه من خلال:

إدراك المنظمة لتوقعات الزبائن للخدمة - إدراك المنظمة لمواصفات الخدمة المقدمة بالفعل للزبائن

¹ بلخاري سامي، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و تسير ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة،

2017/2016 ص 45

² وداد بن قراط ، مرجع سابق ، ص 47

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

-مستوى مقدم الخدمة حول مدى تقديم خدمات مطابقة للمواصفات الموضوعة من قبل المنظمة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال قياس جانبي المعادلة التالية :

إدراك مقدمي الخدمات للمواصفات الواجب توفرها في الخدمة المقدمة - إدراك الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة لهم فعلا

-درجة صدق المنظمة ودرجة الثقة فيها، والذي يتحقق من خلال قياس جانبي المعادلة : إدراك الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة لهم فعلا - إدراك الزبائن لمستوى الخدمة وفقا للوعود المقدمة من طرف المنظمة

-مستوى رضا - عدم رضا الزبائن على الخدمة المقدمة لهم، والذي يتحقق من خلال قياس جانبي المعادلة التالية :

توقعات الزبائن لجودة الخدمة المقدمة - إدراك الزبائن لجودة الأداء الفعلي للخدمة المقدمة وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أنه يمكن تقليص تلك الفجوات بإتباع ما يلي: ¹
الفجوة الأولى :

- الإستماع إلى الزبائن بحوث الزبائن التواصل مع الموظفين.

- بناء العلاقة: فهم وتحقيق رغبات الزبائن في المدى الطويل.

الفجوة الثانية :

-توظيف "بحث وتطوير الخدمات تحديد الممارسات التي تتعلق بتطوير وابتكار الخدمات الجديدة بدقة

-استعمال معايير لتعريف أو تحديد الزبون بدل وضع معايير لتحديد المنظمة.

الفجوة الثالثة :

-الإدماج الكفاء للتكنولوجيا.

-تدريب الموارد البشرية لتقديم خدمات ممتازة.

الفجوة الرابعة :

-توظيف إستراتيجية متكاملة للتواصل داخل المنظمة ككل.

-تطوير إستراتيجية تواصل داخلي لتجنب المبالغة في وعد الزبائن.

الفجوة الخامسة :

- توظيف Servqual

إذن فهذا النموذج يقيم جودة الخدمة بمقارنة توقعات الزبون وما يتلقاه فعلا ومدى التطابق بينهما مما يدفع إلى الدراسة والبحث والتحليل لتوقعات الزبون ومحاولة الوصول إليها وتحقيقها.

¹ بلبخاري سامي، مرجع سبق ذكره ، ص 45

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

2- نموذج (Servperf الإيجابي): مواصلة للجهود المبذولة للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، فقد توصل كل من تايلور وغرونين Gronin and Taylor إلى مقياس servperf ، حسب هذا النموذج يتم قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن. إذن، جودة الخدمة حسب نموذج Servperf تساوي الأداء الفعلي، أي أن هذا النموذج يلغي فكرة قياس جودة الخدمة على أساس الفجوات، كما أنه يعتمد على نفس الأبعاد المستخدمة في النموذج السابق (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان واللباقة).¹

وحسب هذا النموذج فإن جودة الخدمة هي سلسلة لإدراكات الزبائن وتجاربهم مع المنظمة ودرجة الرضا عن الأداء الحالي، وأن الرضا عبارة عن وسيط بين الإدراكات والخبرات السابقة للزبون والأداء الحالي. فالتجربة الأولى للخدمة هي دالة للتوقعات السابقة حول الخدمة أي ما يتوقعه الزبون قبل الحصول على الخدمة وتوقعاته المستقبلية هي دالة لعملية تقييمه للأداء الحالي . ويعني ذلك بعد حصول الزبون على الخدمة سيبنى توقعاته المستقبلية سواء كانت إيجابية أم سلبية. إذن مستوى رضا الزبون يعكس موقفه من الخدمة.

إضافة إلى هذه النماذج التي تهدف إلى تقييم الجودة، هناك أساليب أخرى تهتم بقياس جودة الخدمات اعتمادا على مداخل أخرى تختلف عن السابقة. ويبقى الهدف الأساسي من عملية القياس هو تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة اعتمادا على أساليب متعددة.

¹ وداد بن قراط ، مرجع سابق ، ص 50

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

المطلب الخامس : أساليب تحسين جودة الخدمات

إن عملية تحسين جودة الخدمة تمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها وضمان استمرارها في السوق، وفي هذا المطلب سنحاول التطرق إلى بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك¹.

أولاً: وضع نظام لقيادة الجودة

إن الهدف من وضع نظام لقيادة الجودة هو تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة، ويتكون هذا النظام من:

1- نظام اليقظة: والذي يتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، الهدف من وراء ذلك هو التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه عملائها ومنافسيها من أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه المتغيرات.

2- تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة: إن توفر معلومات حول المنافسين والعملاء يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقاً لما يتوقعه العميل، بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد وإرضاء العملاء الحاليين.

3- تحديد سياسة الجودة : بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة، تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، ويجب تحديد الإجراءات الضرورية للتكيف، والمتعلقة بالموارد البشرية، الأدوات والطرق التنظيم، الاتصال، التخطيط،...الخ.

4- نظام تقييم رضا العملاء: إن تقييم رضا العملاء يمكن المؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية إجراءاتها ، ويكون ذلك بالإصغاء للعملاء وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم إضافة إلى استقبال وتحليل الشكاوى والتحقق مع العملاء القدامى والاستخبارات التسويقية.

5-نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بيئة أعمال المؤسسة والتعرف على مستوى رضا العملاء، إضافة إلى ذلك فإن نظام التحسين المستمر يعتمد بشكل أساسي على نتائج التقييم الداخلي لسيرورة الأداء، وذلك بهدف استغلال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.

ثانياً : تحقيق التميز في العلاقة. مع العميل

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، ويتطلب ذلك وضع عدة استراتيجيات، منها:

1- إدارة فترة انتظار العميل : إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيراً عكسياً على إدراكاته للأداء الفعلي وانطباعاته حول المؤسسة ومستوى جودة خدماتها، لذلك على

¹ سلمى بوشرمة و فاطيمة فدسي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية ، جامعة محمد محمد الصديق بني يحي جيجل، 2018/2019 ، ص 45

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

المؤسسة استثمار فترة انتظار عملائها بجعلهم يشتغلون بشيء خلال تلك الفترة، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات نشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالمؤسسة،...الخ.

2- التعامل مع شكاوى العملاء: إن شكاوى العميل عبارة عن ترجمة لعدم رضاه عن مستوى الأداء

بالمؤسسة، لذا يقترح بعض الباحثين العديد من الأساليب للتعامل مع شكاوى العملاء، منها:¹

-التعرف على توقعات العميل لمستويات الخدمة المقبولة.

-تطوير الإجراءات وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة باستخدام التكنولوجيا المتطورة.

-الاتصال الفعال بالعملاء.

-تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة.

-العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.

3- جعل العلاقة مع العميل شخصية على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع العميل شخصية لتحقيق

التميز، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز بحد ذاتها وإنما العلاقة مع العميل، ولجعل تلك العلاقة

شخصية يجب اعتماد الاتصال بالعميل للتعرف عليه أكثر وعلى احتياجاته، وتستخدم هذه الطريقة خاصة

مع العملاء الأكثر تعاملًا مع المؤسسة أو العملاء الذين تراهم مهمين، فبإمكان المؤسسة الاستعانة

بوسائل الإعلام والاتصال لأنها تعطي فرصة أكبر لجعل العلاقة مع العميل شخصية، مثل استعمال

موقع المؤسسة على الانترنت من أجل التعرف على سلوك كل عميل وتحديد رغباته.²

¹ سلمى بوشرمة و فاطيمة فدسي ، نفس المرجع السابق، ص 45

² سلمى بوشرمة و فاطيمة فدسي، مرجع سابق، ص 46

المبحث الثالث : علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة

المطلب الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

1- أسباب الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية:

شهدت المدارس الإدارية تحديات عميقة وواسعة على مستوى الفكر الإداري حيث بدأت هذه المدارس الإدارية تتطور وتتضج وقد أثر ذلك على زيادة الفاعلية في العملية الإدارية وكفاءتها . وبذلك أصبحت الإدارة من وصفها الفكرة التي توجه وتدير وتستخدم التكنولوجيا بوصفها الأداة والوسيلة إلى فكرة جديدة مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وهي الفكرة التي تأتي بالقدرات والمجالات الجديدة والقيمة الجديدة التي توجه كل شيء بما فيها الإدارة . ولهذا فقد أصبحت الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر من الأعلى لم تعد لازمة وضرورية وكذلك أصبح لا يوجد ضرورة لوجود مدير وعاملين يشرف عليهم فقد أصبح الشخص يعتمد على إدارة الذات وليس على إدارة الغير كما أنه أصبح لا يوجد حاجة للرجوع إلى المدير للحصول على المعلومات حيث أصبح يعتمد على الانترنت وقواعد البيانات.

ولقد جاءت الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة، ولذلك فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستخدمين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة، وذلك من خلال التالي:

- التخلص من حدة البيروقراطية، واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، وتقليل الجهد المبذول.
- ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة، وتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات وتحسين الخدمات المقدمة .
- ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها ، وترتقي بالأداء داخل الإدارات، وتضمن وصول القرارات الإدارية إلى مختلف أطراف الإدارة في وقت يسمح بالاستفادة من تلك القرارات والتوصيات .¹
- الحد من الاعتماد على الورق واستخدامه، وما يتبعه من أعباء إدارية على المؤسسات والأجهزة الإدارية سواء في الحفظ؛ أو التوثيق.

¹ يوسف مسعداوي، كتاب أساسيات في إدارة المؤسسات، الطبعة الثانية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2014 ص 531

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

- فك الاختناقات التي يعانيها كثير من الإدارات والطوابير التي لا تنتهي أمام منافذها المختلفة، وتيسير تقديم الخدمة للمواطن في منزله عن طريق شبكة الإنترنت، مما يخفف كثيراً من الأعباء الواقعة على تلك الجهات ويوفر مجهوداتها وإمكاناتها.

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الإدارة وعلى الأفراد. تسعى الإدارة الإلكترونية للوصول إلى وتيرة ثابتة ومستقرة في أداء المؤسسات لأعمالها، مما يجعل الاستفادة من تلك الأعمال دائمة ومستمرة.

- تسعى الإدارة الإلكترونية للاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها، مما يتيح مزيداً من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري وتميزه وكفاءته.

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات وخوض غمار الأسواق المحلية والعالمية بوجودها المستمر ضمن فعاليات السوق عبر القدرات المعلوماتية العالية التي تضعها التقنية تحت تصرف الإدارة، مما يمكنها من معرفة رغبات المستهلكين والوقوف على قدرات المؤسسات الأخرى.¹

- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقليل معوقات اتخاذ القرار التي كانت في ظل الإدارات التقليدية تتسبب في بقاء المعاملات عالقة بالأشهر وربما بالسنوات، نظراً لوجود معوقات نشأت بفعل البيروقراطية، وأصبح من الممكن تجاوزها في ظل توافر البيانات بالإدارة الإلكترونية.

- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تجميع قاعدة بيانات المؤسسة من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، مما يضمن دقة بيانات المؤسسة وموثوقيتها، وكذلك يضمن عدم التضارب فيما بينها، ويمنح المؤسسة في الأخير الثقة في قراراتها.

2- مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التكنولوجية:

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والمال والجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضاً أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية بحيث يتأقلم معها ويتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة مما يؤدي إلى تفاجئ المجتمع بها وقد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه. وعلى العموم فإن هذه المراحل هي:²

أولاً- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

² ربحي مصطفى، عليان، كتاب البيئة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان، 2015، ص 21

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضاً وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مباطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ثانياً - مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي سنأتي فيما بعد وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل وبحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الالكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الالكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للانترنت متوسط كما من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن الميسورين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.

ثالثاً - مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية قد وصل إلى مستوى عال (حوالي 25-30% من عدد الشعب وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضاً معقولة ورخيصة تما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها.

المطلب الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية¹:

لقد أصبح تحسين الأداء يحظى بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تحسين و تطوير كفاءاتها في شتى المجالات، و في هذا المجال ساهمت التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال مساهمة فعالة في

¹ برايان هويكنز، و جيمس ماركهام. (2007). الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للنشر، القاهرة، ص-ص 36-58.

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

إحداث التحول الرقمي للإدارة، حتى أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية في المجال الاقتصادي هي درجة الإتاحة و التحكم في هذه التكنولوجيات. و يظهر هذا التحول الرقمي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية كما يلي :

أ. دور التطبيقات المعلوماتية في زيادة إنتاجية مكاتب العمل: إن أهم دور يناط إلى التحول الرقمي هو رفع الإنتاجية عن طريق عدة آليات منها :

- الحفظ المعلوماتي الذي يسمح بإعادة استعمال نفس المعلومات و يمكن إعادة نسخها عدة مرات بتكلفة قليلة جدا مما يجعلها عامل لنمو الإنتاجية بالمكاتب.

- الحفظ المهيكل للمعلومات، و هو ما يسمح بالوصول إلى كمية كبيرة من بيانات مع ربح الوقت.

- المعالجة المعلوماتية للملفات و الوثائق التي تتم بسرعة أكبر و بأكثر دقة من المعالجة الفردية.

- القدرة على إجراء الحسابات المعقدة، خاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرارات، ومنه فان التطبيقات

المعلوماتية تؤدي إلى ربح الوقت و المكان و إلى تخفيض تكلفة انجاز المهام.

ب. دور الشبكات الداخلية و الانترنت في تطوير الاتصال الرقمي: تتمثل تأثيرات الشبكة الداخلية في

التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة، مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة والتقليل من استنساخ

الوثائق والأرشفة وانخفاض تكاليف الإرسال ، تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء

الناجمة عن الدوران السيئ للمعلومات؛ التنسيق والربط بين الأجزاء الداخلية للمؤسسة وهي بذلك تضمن

سيرورة العمل؛ تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم وكذا عقد

الاجتماعات الكترونيا عن طريق التحاور الالكتروني و تجنب التحاور الحضوري جنبا إلى جنب ...الخ،

حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات

البشرية؛ إعطاء أكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة و تقليص قنوات

الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل و التجارب للاحتياجات؛ خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة

جدا¹.

ج. الإدارة الالكترونية للوثائق: خلال سنوات الخمسينيات إلى غاية نهاية التسعينيات من القرن الماضي

كانت الوثائق تعالج يدويا ولكن حاليا أصبحت الوثائق تنتقل بواسطة حامل معلوماتي أو من خلال تبادلها

عبر الرسائل الالكترونية التي تشكل حلا اقتصاديا بالإضافة إلى الطاقة التخزينية الضخمة، بعد رقمتها

و ترتيبها مما يمكن من الاطلاع ببساطة تامة على الوثائق المطلوبة لكل شخص و بسرعة عالية بما

فيهم الأشخاص البعيدة عن الأرشيف، فالإدارة الالكترونية للوثائق تشمل على مجموع التقنيات التي تمكن

¹ Nadège, G. (2002). la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises, impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication. *Thèse de Doctorat* ,

145. Université de Toulouse, Toulouse, France, p.145.

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

من تسهيل الاطلاع على كميات هامة من المعلومات ذات الطابع الإداري أو التقني و إدارة الأرشفة. يهدف مشروع نظام الإدارة الالكترونية للوثائق إلى ضبط تسيير الوثائق و كذلك خفض كمية الورق المستعمل؛ حل مشكل الأرشيف عن طريق وضع برنامج يؤمن هذه الوظيفة ، تقليص معالجة الملفات في الأرشيف؛ تقليص تكلفة الأداء مما يؤثر إيجابيا على زيادة الإنتاجية.

المطلب الثالث : اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على جودة الخدمة

تميز معظم الدول المتقدمة بالقدرة التكنولوجية الهائلة وارتفاع مستوى المعيشة مع تطبيق نظم سياسية تتميز بدرجة عالية من الديمقراطية والمشاركة بين كافة أفراد المجتمع وفئاته في إدارة شؤون الدولة. حيث يتمتع المواطنون بارتفاع مستوى التعليم والخدمات الصحية العالية، وذلك منذ عام 1969 أين ظهرت الجمعيات الثلاث الكبرى لمراقبة الجودة والمتمثلة في الجمعية الأمريكية للجودة، والمنظمة الأوروبية للجودة واتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين فتقوم الحكومات بتقديم عدة خدمات للمواطنين يمكن تلخيصها في الشكل الموالي¹ :

شكل (2-4): يوضح الخدمات التي يعمل القطاع العمومي على تقديمها للمواطنين



المصدر: محمد الماضي ،إعادة هيكلة الإدارة الحكومية في ظل المستجدات الدولية، ندوة الأدوار الجديدة الحكومية ، القاهرة , 18-22 جويلية 2006 ، ص 5.

يلخص الشكل السابق الخدمات التي يعمل القطاع العمومي على تقديمها للمواطنين عن طريق مؤسسات الخدمة العمومية وهي تتعدد وتختلف باختلاف نوع هذه الأخيرة، حيث تنقسم إلى ثلاث أقسام رئيسية تتمثل في الخدمات الأساسية والتي تمثل خدمات مجانية تعود منافعها على المجتمع ككل وخدمات

¹ بن عبد الله أسماء، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتورة، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و تسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2018/2019 ص 63

الفصل الأول : الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة نظرية

اجتماعية تكون مبالغها رمزية وتتكفل الدولة بنفقاتها الكبرى والتي تشمل العديد من الخدمات على غرار التعليم والصحة... و أخيرا الخدمات الاقتصادية والتي يتحمل تكاليفها.¹

طالبوا الخدمة في حد ذاتهم كخدمات الإسكان والكهرباء... إلا أن هذه الخدمات أيضا تساهم الدولة في بعض تكاليفها. وبالرجوع إلى التحدث عن جودة الخدمة فالمقصود بها بصورة عامة هو ما يتعلق بخدمات العملاء والخدمات التقنية كإجراء الاتصالات في الوقت المناسب والاستجابة السريعة للعملاء وشكاويهم، ممارسات الفوترة الفعالة وحماية حسابات العملاء دقة المعلومات المقدمة لهم وموثوقية الشبكة المستخدمة في تقديم الخدمة وفي إطار تحقيق الجودة يشير معظم الباحثين إلى الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصالات في المجتمع لاسيما في ظل التحول إلى الاقتصاد العالمي وسرعة تبادل المعلومات بين مواقع العمل، وخاصة تقنيات الإعلام الجماهيري وتوسيع تقديم الخدمات إلى المنازل كما يطلق عليه بمصطلح "تكنولوجيا الخدمات والتي تتعلق بالطرق أو المناهج المستخدمة في أداء الخدمات المختلفة.

¹ بن عبد الله أسماء، مرجع سابق، ص 64

خلاصة:

إن موضوع الخدمات بصفة عامة من المواضيع التي تلقى اهتماما بالغا من قبل الباحثين نظرا للخصائص التي تميز الخدمة، وتعد جودة الخدمة وتحقيقها من الأهداف المهمة لدى جميع المؤسسات، واستجابة للتطورات والتحول التكنولوجية الحاصلة في شتى العالم والناجمة عن الثورة المعلوماتية، أصبح من الضرورة التحول نحو العصرية والرقمية مما جعل المؤسسات تتجه نحو تجسيد قواعد الإدارة الرقمية لما لها من آثار إيجابية على مستوى تقديمها للخدمات من جهة ومن جهة أخرى تحسين جودة الخدمات خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصفة دائمة بهدف تلبية حاجاتها العامة.



الفصل الثاني

الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة

دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة



تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالرقمنة ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة، سنحاول في هذا الفصل دراسة واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية والتأثير الذي ألحقته بخدماتها، حيث أخذنا بطاقة الذهبية لبريد الجزائر كنموذج لرقمنة الخدمات العمومية.

وقد تضمن هذا الفصل مبحثين كما يلي:

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

1- تعريف مؤسسة بريد الجزائر عام:

بريد الجزائر هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري وهي إحدى المؤسسات الخدمية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية، كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، و هي مطالبة بضمان استغلال و توفير الخدمات البريدية والمالية.

2- تعريف مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري تأسست سنة 1983 تخضع لوصاية وزارة البريد و المواصلات و تقدم خدمات بريدية على مستوى الولاية و تضم مجموع 57 فرع بمقدار 5454 نسمة لكل مكتب بالإضافة إلى 22 موزع ألي حيث يبلغ عدد موظفي المديرية 61 موظف في حين يبلغ المجموع الإجمالي لموظفي بريد الجزائر لولاية النعامة 545 موظف رمزها البريدي 45000.

المطلب الثاني: أهمية و أهداف بريد الجزائر لولاية النعامة

1- أهمية بريد الجزائر لولاية النعامة:

- ❖ **نقل البريد والطرود** :توفر بريد الجزائر خدمة نقل البريد والطرود داخل الولاية وخارجها، مما يسهل على المواطنين التواصل مع بعضهم البعض وإرسال واستلام الطرود من مختلف أنحاء العالم .
- ❖ **الدفع الفواتير** :تتيح بريد الجزائر للمواطنين دفع فواتيرهم المختلفة، مثل فواتير الكهرباء والماء والهاتف، وذلك من خلال شبكتها الواسعة من مكاتب البريد المنتشرة في جميع أنحاء الولاية .
- ❖ **تحويل الأموال** :توفر بريد الجزائر خدمة تحويل الأموال داخل الولاية وخارجها، مما يسهل على المواطنين إرسال واستلام الأموال من أفراد عائلاتهم وأصدقائهم .
- ❖ **بيع بطاقات الهاتف** :تبيع بريد الجزائر بطاقات الهاتف لجميع شركات الهاتف المحمول في الجزائر، مما يوفر على المواطنين عناء البحث عن بطاقات الهاتف من أماكن أخرى.

❖ **بيع طوابع البريد:** تتبع بريد الجزائر طوابع البريد لجميع أنواع الرسائل، مما يسهل على المواطنين إرسال رسائلهم إلى أي مكان في العالم.

2- أهداف بريد الجزائر لولاية النعامة:

تسعى بريد الجزائر إلى تحقيق العديد من الأهداف في ولاية النعامة، تتماشى مع أهدافها العامة على مستوى الوطن. تشمل بعض هذه الأهداف:

- تعزيز التواصل والربط:

توسيع شبكة مكاتب البريد في جميع أنحاء الولاية، خاصة في المناطق النائية، لضمان وصول جميع المواطنين إلى خدمات البريد. بالإضافة إلى تحسين جودة خدمات البريد وتقديمها بأسعار مناسبة مع تشجيع استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني وتحويل الأموال عبر الإنترنت.

- دعم الاقتصاد المحلي:

مساعدة الشركات المحلية على بيع منتجاتها عبر الإنترنت من خلال توفير خدمة نقل الطرود. وتقديم خدمات مالية للمشاريع الصغيرة، مثل الدفع الفواتير وتحويل الأموال مع توفير خدمات التأمين للشركات والأفراد.

- تعزيز الشمول المالي:

توفير خدمات مالية أساسية للمواطنين، حتى في المناطق الريفية النائية، مثل الحوالات المالية الدولية وبيع بطاقات الهاتف و نشر الوعي المالي بين المواطنين وتشجيعهم على الادخار والاستثمار. بالإضافة الى تقديم خدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات المواطنين المختلفة.

- تحسين جودة الحياة:

تقديم خدمات حكومية للمواطنين، مثل دفع الضرائب وخدمة جوازات السفر و بيع تذاكر السفر لجميع شركات الطيران في الجزائر زيادة على ذلك تقديم خدمات بريدية متنوعة تلبي احتياجات المواطنين، مثل بيع طوابع البريد وخدمة التأمين.

- حماية البيئة:

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

نشر الوعي البيئي بين المواطنين و تشجيع استخدام الخدمات الإلكترونية لتقليل استخدام الورق. وذلك باستخدام تقنيات صديقة للبيئة في عملياتها.

- تحسين صورة بريد الجزائر:

تطوير البنية التحتية لمكاتب البريد باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع المواطنين لتقديم خدمة عملاء ممتازة.

- تحقيق أرباح:

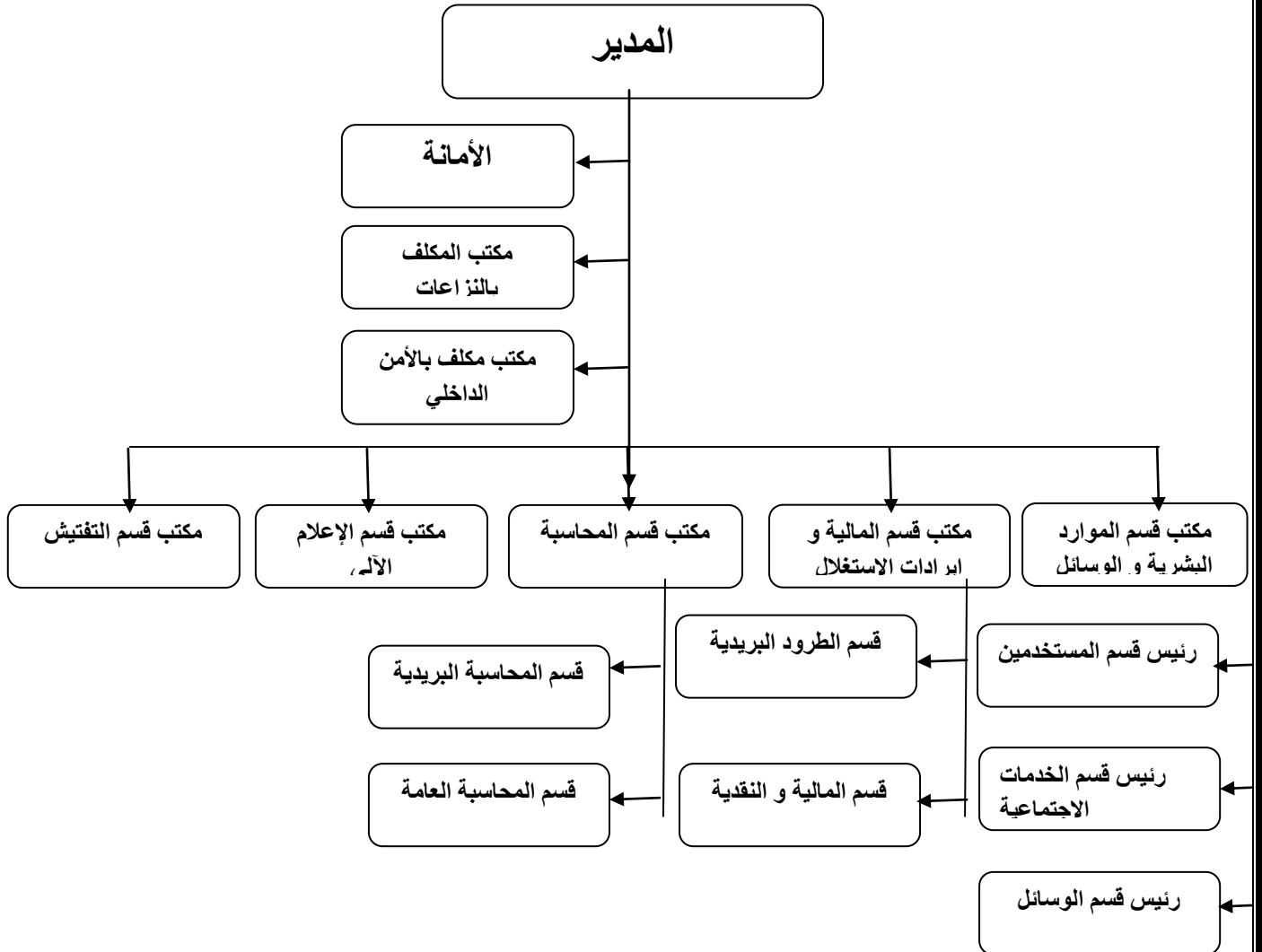
تقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات السوق و تحسين كفاءة العمليات.بالإضافة الى خفض التكاليف.

- المساهمة في التنمية المستدامة:

تشجيع الاستثمار في الولاية و المساهمة في خلق فرص عمل جديدة. و ذلك بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

الشكل (5): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة



المصدر: من وثائق المؤسسة

الوحدة البريدية:

المدير: هو المكلف بتسيير المؤسسة و اتخاذ القرارات فيها.

المكلف بالأمن و النظافة: هو المكلف بالجانب الأمني للمؤسسة من كاميرات المراقبة الخزانات الفولاذية الخاصة بالأموال و الوثائق و كذلك هو المسؤول عن الجانب النظافة في المؤسسة.

المكلف بالشؤون القانونية: هو العون المكلف بالجانب القانوني للمؤسسة خاصة في حالة النزاعات و الخلافات.

المدير الفرعي للموارد البشرية و الوسائل العامة: هو المكلف بجانب الموارد البشرية و كل ما يخصها من توظيف، تقاعد، تكوين، تطوير.

المدير الفرعي للتفتيش: هو المختص بالتفتيش كتفتيش المكاتب.

المدير الفرعي للإعلام الآلي: هو المكلف بالإعلام الآلي في المؤسسة من خلال العتاد و برمجيات الإعلام الآلي و كيفية العمل بها و كذلك تثبيت البرامج التي من الممكن أن تساعد في العمل.

المدير الفرعي للاستغلال و المصالح البريدية: يضم قسمين قسم المصالح المالية و قسم الاستغلال البريدي الأول مختص بالجانب المالي من توزيع الأموال على المراكز البريدية، أما القسم الثاني فهو المسؤول عن الصكوك البريدية و البطاقة الذهبية و توزيعها.

المدير الفرعي للمحاسبة و الميزانية: هو المسؤول عن الجانب المالي و المحاسبي في المؤسسة من أموال و كذلك مجموع الفواتير.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان و تقديم نتائج الدراسة

سنحاول في هذا المبحث تحليل الاستبيان و تقديم نتائج الدراسة و ذلك من خلال المطلبين التاليين كما يلي:

المطلب الأول: تحليل الاستبيان؛

المطلب الثاني: تقديم نتائج الدراسة.

المطلب الأول: تقديم منهجية و أداة الدراسة

1- تقديم منهجية و أداة و حدود الدراسة:

1-1- تقديم منهجية و أداة الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة التطبيقية على المنهج التحليلي لأنه يتلاءم مع هذا النوع من الدراسات و يظهر ذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات باستعمال استمارة الأسئلة (الاستبيان) الموجهة لحاملي بطاقة الذهبية، وتحليلها باستخدام برنامج (spss) بغية استخلاص النتائج . تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور و هي كما يلي:

- المحور الأول: و يحتوي على عبارات تتعلق بالرقمنة؛

- المحور الثاني: و يحتوي على عبارات تتعلق بجودة الخدمة؛

- المحور الثالث: و يحتوي على عبارات تتعلق بالعلاقة بين الرقمنة و جودة الخدمة.

لقد تم توزيع عينة من الاستبيان شملت 49 فردا و قد تم استرجاعها كلها لنستعملها في الدراسة أي أن نسبة الاسترجاع كانت 100%.

1-2- حدود الدراسة:

بالنسبة لحدود الدراسة فهي كما يلي:

حدود الموضوع: فيما يخص الحدود الموضوعية لدراستنا فإنها تتمحور أساسا في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسس مع دراسة حالة.

الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة الميدانية في ولاية النعامة أين تم توزيع الاستبيان على عينة من المستفيدين (زبائن) من خدمات بريد الجزائر في هذه الولاية خصوصا الحاملين للبطاقة الذهبية.

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

الحدود الزمانية: امتدت الدراسة لمدة 15 يوم (من 21 فيفري 2024 إلى 06 مارس 2024 خلال الموسم الدراسي 2023 _ 2024).

(2)-صدق أداة الدراسة (ثبات الاستبيان):

للتأكد من صدق أو ثبات الدراسة (الاستبيان) قمنا بحساب معامل ألفا الذي تتراوح قيمته بين [0-1] فإذا اقتربت قيمته من 0 فلا يوجد ثبات، وعلى العكس من ذلك إذا اقتربت قيمته من 1 فيكون هناك ثبات في قيمة المعامل. و الجدول التالي يوضح لنا قيمة ألفا كرونباخ كالتالي:

الجدول (1-2): قيمة معامل ألفا كرونباخ

Statistiques	de
fiabilité	
Alpha	de Nombre
Cronbach	d'éléments
,635	2

المصدر: من مخرجات SPSS v21.

ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن معامل ألفا يساوي **0.635** و بالتالي فإن قيمة المعامل تقترب من الواحد إذن هذا يظهر وجود ثبات كبير في أداة الدراسة.

المطلب الثاني: دراسة توزيع العينة حسب المتغيرات

(1)- دراسة توزيع العينة حسب المتغيرات: في هذا العنصر ستم دراسة خصائص أو توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات التالية:

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (الجنس) و هنا لدينا صنفين: ذكر أم أنثى؛
- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن و هنا لدينا أربع فئات عمرية و هي: أقل من 25 سنة، من 26 إلى 35 سنة، من 36 إلى 45 سنة، و أخيرا أكثر من 45 سنة.
- توزيع افراد العينة حسب الحالية الاجتماعية و هنا لدينا أربع فئات: متزوج (ة)، أعزب (عزباء)، مطلق (ة)، أرمل (ة).

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي و هنا لدينا أربع مستويات: المستوى الثانوي، تقني سامي، مستوى الليسانس، الدراسات العليا.

- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة و لدينا 04 فئات: أقل من 05 سنوات، من 06 إلى 10 سنوات، من 11 إلى 15 سنة، أكثر من 16 سنة.

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

جدول (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات (السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة).

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السنف	ذكر	32	65.3%
	أنثى	17	34.7%
السن	أقل من 25 سنة	3	6.1%
	من 26 إلى 35 سنة	14	28.6%
	من 36 إلى 45 سنة	18	36.7%
	من 45 سنة فما فوق	14	28.6%
الحالة الاجتماعية	متزوج(ة)	37	75.5%
	أعزب	11	22.4%
	مطلق(ة)	1	2%
	أرمل(ة)	0	00%
المستوى الدراسي	ثانوي	10	20.4%
	تقني سامي	6	12.2%
	ليسانس	18	36.7%
	دراسات عليا	15	30.6%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	4	8.2%
	من 6 إلى 10 سنوات	18	36.7%
	من 11 إلى 15 سنوات	8	16.3%
	أكثر من 16 سنة	19	38.8%

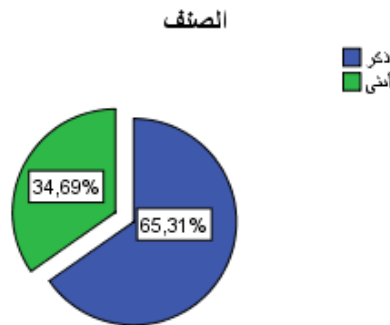
المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

أولا: توزيع الأفراد حسب متغير السنف

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

من الجدول أعلاه يتضح بأن فئة الذكور المستجوبين تفوق وتتعدى فئة الاناث ، حيث بلغت نسبة الذكور 65.31 % في حين بلغت نسبة الاناث 34.69 %. هذا يشير إلى طبيعة العمل المؤسسة والذي يقضي توفر عنصر الذكور بنسبة أكبر من الاناث ودورهم الكبير في المؤسسة وهذا ما يوضحه الشكل أدناه:

الشكل رقم (2-1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



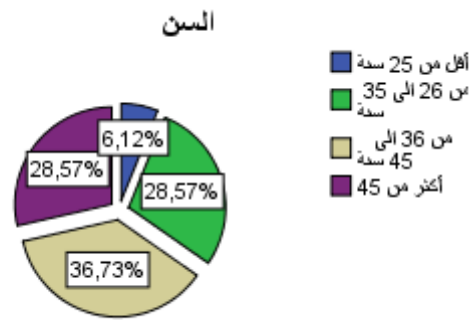
المصدر: من مخرجات برنامج spss v21

ثانيا: توزيع الأفراد حسب متغير السن.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 36 الى 45 سنة يشكلون أكبر نسبة حيث قدرت بـ: 36.7 % من إجمالي أفراد العينة ، ثم يليها الفئة العمرية أعمارهم أكثر من 45 سنة بنسبة 30 % وفئة 26 الى 35 سنة بنسبة 28.6 % على التوالي من إجمالي أفراد العينة ، بينما الفئة العمرية أقل من 25 سنة بنسبة 6.1 % من إجمالي أفراد العينة، وهذا ما يوضحه الشكل أدناه:

الشكل (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

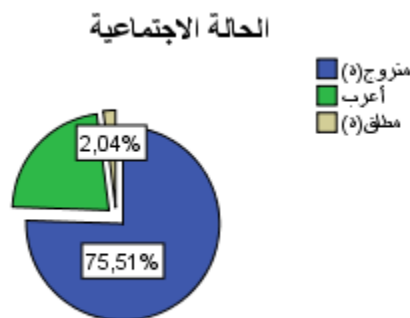


المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

ثالثا: توزيع الأفراد حسب متغير الحالة الاجتماعية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن الأفراد الذين هم متزوجين يشكلون أكبر نسبة حيث قدرت بـ: 75.5 % من إجمالي أفراد العينة ، ثم يليها العزاب بنسبة 22.4 % من إجمالي أفراد العينة، ثم يليها المطلقون بنسبة 2.04 % من إجمالي أفراد العينة، بينما الفئة أرامل غياب تام لهذه الفئة من إجمالي أفراد العينة، وهذا ما يوضحه الشكل أدناه:

الشكل (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



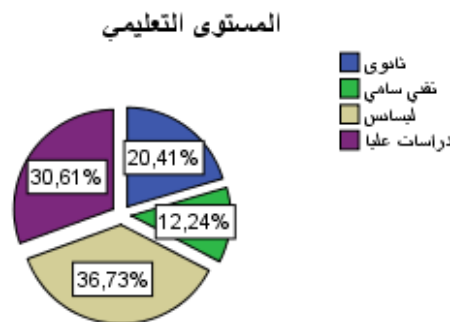
المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

رابعا: توزيع الأفراد حسب متغير المستوى الدراسي

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

وتوزع أفراد العينة المستجوبة بحسب مستوى المؤهل الدراسي إلى أربعة فئات رئيسية، يحتل فيها فئة من هم متحصلون على شهادة ليسانس الرتبة الأولى بنسبة 36.7 % و هي الفئة الأكثر مشاركة، بينما قدرت نسبة فئة دراسات العليا بـ: 30.6 %، ثم ثالثا فيما يخص فئة التقني سامي قدرت النسبة بـ: 12.24 %، أما بالنسبة لباقي أفراد العينة فكانت بنسبة 20.4 % للمستجوبين الذين لهم مستوى ثانوي، ومنه نستخلص أن الإطار العملي للمؤسسة هو إطار متعلم وذو كفاءة مهنية عالية.

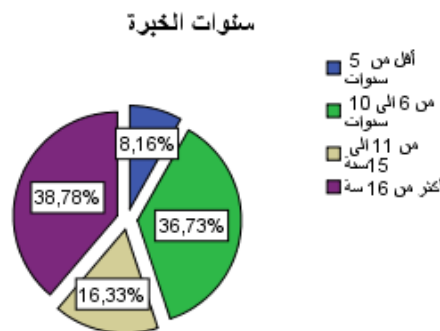
الشكل (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

رابعا: سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة في المؤسسة.

الشكل رقم (05): سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة في المؤسسة



المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

من خلال الشكل السابق يتضح بأن معظم المستجوبين كانت لديهم مدة العمل تفوق 6 سنوات في مؤسسة أي أن عمال المؤسسة ليس لديهم مدة عمل ليست بطويلة لتعينهم كعمال جدد.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

1- تحليل العبارات الخاصة بالرقمنة:

الجدول (2-3): جدول يوضح النسب الخاصة بعبارات الرقمنة

المحور الأول: بالرقمنة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تساهم الرقمنة في تقديم خدمات بريدية في المواعيد المحددة	النسبة	28.6	36.7	14.3	20.4	00
تتوفر مؤسسة البريد الجزائر على معدات وتقنيات متطورة	النسبة	12.2	59.2	12.2	12.2	00
للقمنة دور في تقديم الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر بدقة وجودة وبدون أخطاء	النسبة	24.5	32.7	8.2	24.5	10.2
يتم استخدام الوسائل الالكترونية المتعلقة بالرقمنة كالحاسوب والصراف في تقديم الخدمات البريدية	النسبة	18.4	53.1	12.2	12.2	4.1
الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر	النسبة	24.5	55.1	12.2	8.2	00
تساهم الرقمنة في بقاء معلومات العميل في سرية تامة	النسبة	20.4	53.1	12.2	10.2	4.1
الرقمنة تساهم في الحصول على الخدمات بريدية بدون جهد وباقل تكلفة وسرعة	النسبة	12.2	40.8	22.4	18.4	6.1

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل إجابات الموظفين المستجوبين كانت إجاباتهم بدرجة موافق الى فيما يخص اهتمام مؤسستهم بالرقمنة، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بالرقمنة وهذا أمر في غاية الأهمية لزيادة الجودة في تقديم الخدمات.

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

(2)- تحليل العبارات الخاصة بجودة الخدمة:

جدول (2-4): تحليل إجابة المستجوبين لعبارات محور تقييم جودة الخدمة

المحور الأول: جودة الخدمة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تسهل مؤسسة بريد الجزائر اجراءات الحصول على البطاقة الذهبية	النسبة	14.3	63.3	12.2	8.2	02
	وفرت البطاقة الذهبية الوقت وذلك بتفادي الانتظار في الطابور	18.4	53.1	18.4	10.2	00
تحقق البطاقة الذهبية استجابة في تقديم الخدمة	النسبة	18.4	53.1	18.4	10.2	00
	ساهمت البطاقة الذهبية في تقليل الأخطار أثناء تقديم الخدمة لك	12.2	67.3	12.2	6.1	02
توفر مؤسسة بريد الجزائر آلات قراءة البطاقة الذهبية في أكثر من شباك واحد	النسبة	24.5	55.1	12.2	8.2	00
	أجهزة السحب بالبطاقة الذهبية في المؤسسة البريد الجزائر تعمل 24 سا/24	28.6	49	20.4	02	00
يسمح الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر باستخدام البطاقة الذهبية في إجراء بعض المعاملات كتسديد الفواتير وتعبئة الرصيد وحجز التذاكر	النسبة	22.4	44.9	32.7	00	00

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المستجوبين كانت إجاباتهم بدرجة موافق فيما يتعلق بالعبارات الخاصة بجودة الخدمة مما يدل على سعي الى تقديم جودة في الخدمة بكل جوانبها حتى يكون هناك أداء عالي.

(3) - اتجاهات إجابات أفراد العينة.

جدول (2-5): اتجاهات إجابات المستجوبين لمحور الرقمنة

المحور الأول: الرقمنة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تساهم الرقمنة في تقديم خدمات بريدية في المواعيد المحددة	1.72	0.64	موافق
تتوفر مؤسسة البريد الجزائر على معدات وتقنيات متطورة	1.62	0.54	موافق
للقمنة دور في تقديم الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر بدقة وجودة وبدون أخطاء	1.72	0.55	موافق
يتم استخدام الوسائل الالكترونية المتعلقة الرقمنة كالحاسوب والصراف في تقديم الخدمات البريدية	1.75	0.64	موافق
الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر	1.57	0.50	موافق
تساهم الرقمنة في بقاء معلومات العميل في سرية تامة	1.40	0.54	موافق بشدة
الرقمنة تساهم في الحصول على الخدمات بريدية بدون جهد وبأقل تكلفة وسرعة	1.52	0.59	موافق

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

لقد تحصل محور الرقمنة على متوسط حسابي قدره 2.35 وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد العينة أبدوا رأيهم بموافق على محتوى هذا المحور، مما يدل على أن المؤسسة تسعى دائما لتطبيق وتنظيم الرقمنة داخل المؤسسة لتحسين أدائها وزيادة نجاعتها.

جدول (2-6): اتجاهات إجابات المستجوبين لمحور جودة الخدمة

المحور الثاني: جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تسهل مؤسسة بريد الجزائر اجراءات الحصول على البطاقة الذهبية	2.20	0.86	موافق
وفرت البطاقة الذهبية الوقت وذلك بتفادي الانتظار في الطابور	2.20	0.86	موافق
تحقق البطاقة الذهبية استجابة في تقديم الخدمة	2.20	0.86	موافق
ساهمت البطاقة الذهبية في تقليل الاخطار اثناء تقديم الخدمة لك	2.18	0.80	موافق
توفر مؤسسة بريد الجزائر الات قراءة البطاقة الذهبية في أكثر من شبك واحد	2.14	0.84	موافق
أجهزة السحب بالبطاقة الذهبية في المؤسسة البريد الجزائر تعمل 24 سا/24 سا	1.95	0.76	موافق
يسمح الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر باستخدام البطاقة الذهبية في اجراء بعض المعاملات كتسديد الفواتير وتعبئة الرصيد وحجز التذاكر	2.10	0.74	موافق

لقد تحصل محور جودة الخدمة على متوسط حسابي قدره 2.13 وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد العينة أبدوا رأيهم بموافق على محتوى هذا المحور، مما يدل على أن المؤسسة تسعى دائما لتقديم خدمات متقنة و عالية داخل المؤسسة لتحسين المعاملات مع الزبائن.

(4)-اختبار الفرضيات:

بعد أن قمنا بتحليل وعرض نتائج الدراسة سنقوم في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة بين المتغيرات التابعة والمتغير المستقل.
وقد استعملنا لهذا الغرض معامل الارتباط بييرسون (Pearson) والذي يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرين.

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط بين الرقمنة وجودة الخدمة
الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط بين الرقمنة وجودة الخدمة

جدول (2-7): جدول يوضح حساب معامل الارتباط بيرسون

Corrélations		
	الرقمنة	جودة الخدمة
Corrélation de Pearson	1	,472**
Sig. (bilatérale)		,001
N	49	49
Corrélation de Pearson	,472**	1
Sig. (bilatérale)	,001	
N	49	49

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

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.472 (47.2 %) الذي كان مستوى دلالاته 0 % (Sig=0.001) أي أنها أقل من (0.05) وهذا يعني أنه دال من الناحية الإحصائية مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين. ومنه نستنتج ان هنالك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرقمنة وجودة الخدمة ، وهذا ما يدل على ان كلما زاد الاهتمام بالرقمنة زادت جودة الخدمات في المؤسسة.

- الإجابة على الفرضية الأولى:

نلاحظ ان هناك علاقة ارتباطية ايجابية وذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى الدلالة (0.00) بين الرقمنة وجودة الخدمة وهما مرتبطان. وعليه نثبت صحة الفرضية الأولى.

في هذا المبحث سنتطرق الى تحليل وتفسير هذه النتائج من خلال اختبار الفرضية

- اختبار الفرضية الرئيسية:

H0 : لا يوجد تأثير دال إحصائيا بين الرقمنة وجودة الخدمة.

H1 : يوجد تأثير دال إحصائيا بين الرقمنة وجودة الخدمة.

جدول (2-8): جدول يوضح نسب اختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl 1	ddl 2	Sig. Variation de F
1	,472 ^a	,223	,206	,92192	,223	13,461	1	47	,001

a. Valeurs prédites : (constantes), الرقمنة

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

تبين من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط كانت R=0.472 كما بلغ معامل التحديد R2=0.223

الفصل الثاني: الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، حالة مؤسسة بريد الجزائر
لولاية النعامة

مما يعني أن نسبة 22.3 % من التغيير في الرقمنة يعود بالتغيير في جودة الخدمة.

جدول (2-9): جدول يوضح قيمة ANOVA

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régressi on	11,441	1	11,441	13,46 1	,001 ^b
	Résidu	39,947	47	,850		
	Total	51,388	48			
a. Variable dépendante : الخدمة جودة						
b. Valeurs prédites : (constantes), الرقمنة						

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

H0 : النموذج غير ملائم للدراسة

H1 : النموذج ملائم للدراسة

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.001$ أصغر من 0.05 ومن هنا نقبل الفرضية **H1** ونرفض **H0** وهنا النموذج ملائم للدراسة.

جدول (2-10): جدول يوضح حساب قيمة T

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,120	,365		3,072	,004
	الرقمنة	,556	,151	,472	3,669	,001
Variable dépendante : جودة الخدمة						

المصدر: من مخرجات برنامج spss v21.

من الجدول نستنتج أن المتغير المستقل (الرقمنة) التي كان مستوى دلالاته وقد كانت قيمته (Sig=0.001) وهي اقل من 0.05 وهذا يدل على قبول معادلة الانحدار، يعني أنه دال إحصائياً، وحسب اختبار t عند مستوى الدلالة 0.05 يعني أنه أثر كبير ذو دلالة إحصائية و من خلال الجدول رقم 02 يمكن كتابة معادلة الانحدار التالية: $y=ax+b$ ، حيث يمثل:

y : يمثل المتغير التابع (جودة الخدمات).

x : يمثل المتغير المستقل (الرقمنة).

a : يمثل معامل معادلة الانحدار الخطي.

b : يمثل الحد الثابت.

من المعاملات نتحصل على معادلة خط الانحدار التي تمثل أثر الرقمنة x على المتغير التابع هو جودة الخدمة y نتحصل على المعادلة التالية : $y=1.120+0.55x$

الخلاصة:

في دراستنا التطبيقية التي أجريناها على بطاقة الذهبية لبريد الجزائر، حاولنا إبراز الصورة الواقعية لاستخدام الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبون، وأخذ فكرة عن مدى مساهمة استخدام الرقمنة من خلال بطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمة المقدمة، حيث قمنا بتوزيع استبيان على عينة من عمال هذه المؤسسة وكذلك بعض مستخدمي البطاقة الذهبية.

وبالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والإجراءات المنهجية، قمنا بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة، وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى أنه يوجد توجه لمؤسسة بريد الجزائر نحو الرقمنة من وجهة نظر الزبائن بمستوى متوسط، وكذا وجود مساهمة للرقمنة من خلال بطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر، إضافة إلى إثبات وجود علاقة طردية بين استخدام الرقمنة من خلال بطاقة الذهبية وتحسين جودة خدمات بريد الجزائر ، وهذا ما تم استخلاصه من خلال إجابات العينة حيث كانت آراؤهم تميل نحو الموافقة، والتي عبرت عنها المتوسطات الحسابية التي كانت مرتفعة نسبيا.

الخاتمة العامة:

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالرقمنة كان لابد لدول العالم أن تتجه للاستفادة منها من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التحول والتغير، وذلك بالعمل على تسريع هذه التقنية عبر توفير بنية تحتية وإعداد ووارد بشرية متخصصة ومؤهلة حيث تم تطبيق الرقمنة في عدة مجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في مجال الإدارة .

إن التجربة الجزائرية في مجال الخدمات الرقمية تمثل نقطة تحول هامة في وظائف المؤسسات ، غير أن نقص الجاهزية الإلكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات الإلكترونية، والتي أعادت مشكلة الطابور من جديد في مؤسسات الخدمة العمومية مثل مشكل خروج الشباك الإلكتروني عن الخدمة ساعات طويلة.

ومن الملاحظ أنه بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الرقمية فهي قد اجتازت خطوات كبيرة للحاق بركب الدول المتطورة، وهذا عن طريق تطبيق الرقمنة على أرض الواقع، من خلال الشروع في تطبيق العديد من المؤسسات الخدمية لمشاريع الرقمنة من بينها مؤسسة بريد الجزائر، والتي بدأت في تبني مفهوم الرقمنة في تقديم خدماتها، وكانت بطاقة الذهبية إحدى نماذج تقديم خدمات بريدية رقمية.

عموما نرى أن مشروع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر بدأت بوادر نجاحه تظهر بالنظر إلى ما يتم تقديمه من خدمات سواء على مستوى المراكز البريدية أو عبر ، وهو الأمر الذي عاد بالفائدة على مؤسسة بريد الجزائر والمواطن على حد سواء، من خلال عصرنة الخدمات بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقريب المواطن من الإدارة.

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، وفي إطارها ارتأينا تقديم بعض المقترحات، نوردها على النحو التالي:

أولاً: النتائج

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية توصلنا إلى العديد من النتائج أهمها:

- فمن الناحية النظرية :

1- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم عامل في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الخدمية بصفة خاصة.

2 - الرقمنة هي عملية تحويل المواد من شكلها التقليدي (المطبوع) إلى شكل رقمي يتم قراءته واسترجاعه بشكل رقمي.

3- تعرف جودة الخدمة على أنها مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته للخدمة.

4- يتم تقييم جودة الخدمة بالنسبة للزبون من خلال أبعاد جودة الخدمة .

5- إن عصريّة وتحسين الخدمة في المؤسسة يعني بناء قطاع يتميز بالكفاءة والفعالية، وقادر على تلبية الحاجات للجمهور بتقديم خدمة عالية المستوى.

- و من الناحية التطبيقية:

1- تشهد مكاتب بريد ولاية النعامة خاصة بلدية المشرية نقصا في أجهزة الصراف الآلي ، خاصة ، وهذا ما يصعب على حاملي البطاقة الذهبية الاستفادة من الخدمات الرقمية لهذه المؤسسة وكذلك غياب أجهزة الدفع الإلكتروني في مختلف المحلات التجارية في الولاية.

2- يعتبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر نقطة إيجابية لصالحها، حيث ساهم في تقريبها من المواطن.

3- تستخدم مؤسسة بريد الجزائر الوسائط الرقمية المختلفة والتي من أهمها الانترنت، من أجل التواصل مع زبائنها وإعلامهم بكل ما هو جديد.

4- تبذل مؤسسة بريد الجزائر جهدا لتطوير خدماتها المختلفة، خاصة فيما يتعلق ببطاقة الذهبية، وذلك من خلال تبسيط إجراءات الحصول عليها وتوسيع خدماتها.

5- تعتبر بطاقة الذهبية أهم ما يميز مؤسسة بريد الجزائر في إطار التحول نحو الرقمنة، حيث قدمت العديد من المزايا لمستخدميها ، من أهمها توفيرها للوقت والجهد، إضافة لكونها آمنة في إتمام مختلف المعاملات الإلكترونية

6- تعتبر الرقمنة أحد أهم ركائز تحسين جودة الخدمات في المؤسسات بصفة عامة و مؤسسة بريد الجزائر بصفة خاصة

7- تساهم الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات باعتبارها مطلبا هاما للزبائن

8- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و تحسين جودة خدمات بريد الجزائر و ذلك من خلال تأثير البطاقة الذهبية

- الإجابة على الفرضيات:

هناك علاقة ارتباطية إيجابية وذات دلالة إحصائية عالية بين الرقمنة وجودة الخدمة وهما مرتبطتان
تم قبول الفرضيات الدراسة كلها و ذلك لوجود تأثير للرقمنة على تحسين الجودة

ثانيا: الاقتراحات

بناء على كل ما تقدم يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات الهادفة المتعلقة بالموضوع المدروس وهي كالآتي:

1- الاهتمام أكثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال اعتماد أجهزة ومعدات أكثر تطورا وأمانا في تقديم خدماتها.

- 2- استدراك النقص في الموزعات الآلية للأوراق النقدية والحرص على نشرها بشكل لامركزي، خاصة في المناطق البعيدة عن مكاتب البريد وفي بعض المؤسسات الكبرى كالجامعات والمستشفيات... الخ).
- 3- الاهتمام أكثر بعنصر الترويج لتعريف المواطن بالخدمات البريدية وتحسين الاتصال معه.
- 4- نشر ثقافة الوعي لدى الزبائن ومحاولة تغيير نظرتهم السلبية الخاطئة حول خطر التعامل ببطاقة الذهبية.
- 5- توفير أجهزة الدفع الإلكتروني في مختلف مراكز التسوق والمحلات التجارية لتعميم استخدام بطاقة الذهبية وتشجيع المواطنين على استخدامها في إنهاء معاملاتهم اليومية.

ثالثا : آفاق الدراسة

ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع فإنها تفتح الآفاق لبحوث ودراسات أخرى أكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل، يمكنها الإلمام مختلف جوانبه الجديرة بالبحث وذلك من خلال التطرق لأحد هذه النقاط التالية:

- 1 دراسة واقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر المؤسسة.
- 2 دراسة سلوك الزبون الجزائري تجاه المعاملات الإلكترونية.
- 3- تدعيم النتائج المتوصل إليها و ذلك بتوسيع عينة الدراسة لتشمل كل التراب الوطني. بالإضافة إلى التطرق إلى أسباب تأخر تطبيق الرقمنة في المؤسسات الجزائرية.

قائمة المراجع:

الكتب:

- خواثره سامية، كتاب الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية بودواو جامعة امحمد بوقرة بومرداس الجزائر 2021.
- ربحي مصطفى عليان ، كتاب البيئة الالكترونية ، الطبعة الثانية ، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان ، 2015.
- هناء بلعباس، كتاب دور المكتبات الرقمية في النهوض بالمحتوى الرقمي باللغة العربية، بعنوان دور المكتبات الرقمية و أهميتها في الحفاظ على الأدب العربي شعرا و نثرا وأهم صعوبات استعمال المكتبة الرقمية باللغة العربية إعداد المجلس الأعلى للغة العربية السداسي الثاني 2028.
- يوسف مسعداوي، كتاب أساسيات في إدارة المؤسسات، الطبعة الثانية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع الجزائر، 2014

المجلات:

- أحمد فرج أحمد ، مجلة دراسات المعلومات ، بعنوان الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، العدد 04، جامعة الإمام محمد بت سعود الإسلامية 2009.
- إسماعيل مراد و رديف مصطفى ، مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، بعنوان أهمية جودة الخدمة في اكتساب رضا الزبون ، المجلد 23، العدد 02، جامعة عين تموشنت و جامعة سيدي بلعباس الجزائر ، سنة 2020.
- حنان أبو دية، مجلة إدارة، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية ، العدد 57، وزارة الداخلية رام الله فلسطين.
- دخناني هناء و آخرون، مجلة حوليات جامعة قالمه للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية و إشكالية الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية ، المجلد 15، العدد 02، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2021
- عمري سامية، مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال، بعنوان اثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون، المجلد 04، العدد 01، جامعة العربي تبسي تبسة، جوان 2021

قائمة المراجع و المصادر

- كلثوم عتاب و مكي الدراجي، مجلة الاجتهاد القضائي، بعنوان رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كألية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، المجلد 13، العدد 02، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي 2021.

-مولود حواس و رابح حمودي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، بعنوان أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، العدد 03، جامعة بوييرة و جامعة شلف الجزائر 2013

- يحياوي الهام، مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي، بعنوان دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا، المجلد 03، العدد 01، جامعة باتنة 1 2022

أطروحات الدكتوراه و الرسائل و المذكرات:

أطروحات الدكتوراه:

- فوزية صادقي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

بالجزائر، كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري، جامعة قسنطينة-3- 2021/2020

- بن أحسن ناصر الدين ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، بعنوان تكامل أنشطة التسويق الداخلي و إدارة جودة الخدمات و أثره على رضا الزبون ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة 2016/2015

- بن بوريش نشاط الدين ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، بعنوان أثر التكنولوجيا الإعلام و الاتصال على جودة الخدمات البنكية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف-1- 2018/2017

- بن سديرة عمار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، بعنوان مساهمة التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات السياحية الجزائرية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تجارية و تسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2021/2020

- بن عبد الله أسماء، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2019/2018

- محمود بولصباغ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر -3- 2015/2014

قائمة المراجع و المصادر

- مزيان التاج، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، بعنوان الرضا الوظيفي و أبعاد جودة الخدمات من منظور تسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بالقايد تلمسان 2014/2013

- زناتي سامية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، بعنوان البنوك وشركات التأمين بين المنافسة و استراتيجيات التحالف و أثرها على جودة الخدمة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و تسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2021/2020

- سلام جاسم عبد الله العزي ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ، بعنوان جودة خدمات المعلومات و دورها في تحسين الأداء المؤسسي ، كلية الأدب قسم المعلومات و المكتبات ، جامعة المستنصرية جمهورية العراق، 2019

- و داد بن قيراط، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، بعنوان دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية تسيير، جامعة أبراهيم سلطان شيبوط الجزائر 3، 2018/2017

- عدمان مريزق، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، بعنوان واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2008/2007

الماجستير:

- باشيوه سالم، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2008/2007 ص 70 -براين هوبكنز، و جيمس ماركهام ، (2007)، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للنشر، القاهرة.

- بوزيان حسان، مذكرة ماجستير، بعنوان اثر جودة الخدمة على رضا الزبون كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم تسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، جويلية 2013

- عمروش نجوى، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، بعنوان دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تجارية و تسيير، جامعة منتوري قسنطينة 2012/2011

مذكرات الماستر:

- سلمى بوشرمة و فاطيمة فدسي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، جامعة محمد محمد الصديق بني يحي جيجل، 2019/2018

قائمة المراجع و المصادر

- ميلودة حمدو، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2022/2021

- بن جلول سارة و غزال عائشة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، بعنوان الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح قالمة ، 2023/2022

مراجع أجنبية:

Aubert, B. (1997). *les technologies de l'information et l'organisation*. Québec

Nadège, G. (2002). la fonction ressources humaines face aux transformations – organisationnelles des entreprises, impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication. *Thèse de Doctorat* , 145. Université de Toulouse, Toulouse, France

مطبوعات:

- بلبخاري سامي، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و تسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2017/2016

- حازم احمد فروانة، مطبوعة بعنوان جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و تسيير، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، 2021-2020

استبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان " الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة ". يشرفنا ان نتقدم لسيادتكم بهذا الاستبيان المتعلق بالموضوع اعلاه و نعلمكم ان اجاباتكم ستحضى بالسرية التامة و لن تستخدم الا في اغراض علمية. لذا يرجى منكم وضع العلامة (X) امام الخيار الذي يتفق مع اجابنكم و لكم جزيل الشكر.

تحت اشراف الاستاذ :

دراسة للطلبة :

عمر المهدي

• لاقرع عبد المالك

• خلوفي صلاح الدين

❖ اولا :معلومات عامة

- الصنف :ذكر ☐ أنثى ☐
- السن :أقل من 25 سنة ☐ من 26-35 سنة ☐ من 36-45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐
- الحالة الاجتماعية: متزوج (ة) ☐ أعزب ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐
- المستوى التعليمي: ثانوي ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ دراسات عليا ☐
- سنوات الخبرة :أقل من 5سنوات ☐ من 6الى 10 سنوات ☐
- من 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 16 سنة ☐

الملاحق

المحور الاول :مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تساهم الرقمنة في تقديم خدمات بريدية في المواعيد المحددة					
2	تتوفر مؤسسة بريد الجزائر علي معدات وتقنيات متطورة					
3	للرقمنة دور في تقديم الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر بدقة وجودة وبدون اخطاء					
4	يتم استخدام الوسائل الالكترونية المتعلقة بالرقمنة كالحاسوب والصراف في تقديم الخدمات البريدية					
5	الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر					
6	تساهم الرقمنة في بقاء معلومات العميل في سرية تامة					
7	الرقمنة تساهم في الحصول على خدمات بريدية دون جهد و باقل تكلفة و سرعة					

المحور الثاني:مساهمة الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر كونها مطلبا هاما للزبائن

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تسهل مؤسسة بريد الجزائر اجراءات الحصول على البطاقة الذهبية					
2	وفرت البطاقة الذهبية الوقت و ذلك بتفادي الانتظار في الطابور					
3	تحقق البطاقة الذهبية استجابة في تقديم الخدمة					
4	ساهمت البطاقة الذهبية في تقليل الاخطار اثناء تقديم الخدمة لك					
5	توفر مؤسسة بريد الجزائر الات قراءة البطاقة الذهبية في اكثر من شباك واحد					
6	اجهزة السحب بالبطاقة الذهبية في مؤسسة بريد الجزائر تعمل 24سا/24سا					
7	يسمح الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر باستخدام البطاقة الذهبية في اجراء بعض المعاملات كتسديد الفواتير و تعبئة الرصيد و حجز التذاكر و دفع مختلف الحقوق					



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سعيدة - مولاي سلاحي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم 49.4.1.ق.ع.اق.ك.ع.اق. ع.تج.ع.تس / ج س 2023.

اتفاقية تربص

بين :

جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة الكائن مقرها ب: ص.ب 138 حي الناصر سعيدة
الممثلة من طرف رئيسها من جهة

وبين مؤسسة : مديرية بريد الجزائر لولاية
النعامة من جهة أخرى

تم الاتفاق على ما يلي :

- المادة الأولى: تهدف المادة إلى تنظيم تربص لطلبة الجامعة.
- الطالب(ة): لاقراء عند المالك : مسج(ة) في السنة الثانية ماستر / تخصص . اقتصاد وتسيير المؤسسات.
- الطالب(ة): خلوفي صلاح الدين: مسج(ة) في السنة الثانية ماستر / تخصص . اقتصاد و تسيير المؤسسات
- المادة الثانية: يهدف هذا التربص إلى تجسيد الدروس من طرف الجامعة ميدانيا.
- المادة الثالثة: يجري التربص ابتداء من يوم: 24 / 12 / 2023 إلى 28 / 12 / 2023
- المادة الرابعة: يخضع الطالب المتربص للنظام الداخلي للمؤسسة المستقبلية وبناء عليه تشعره بقوانينها الداخلية وإجراءاتها الوقائية والأمنية .
- المادة الخامسة: في حالة مخالفة الطالب لمضمون المادة الرابعة من هذه الاتفاقية يخق للمؤسسة المستقبلية أن تتخذ الإجراءات اللازمة طبقا للتانون، وتشعر إدارة الجامعة بذلك.
- المادة السادسة: يتم تقييم التربص من طرف المؤسسة المستقبلية حسب الاستمارة المرفقة على أن تسلم هذه الأخيرة لإدارة الجامعة في مدة قصدها 15 يوما بعد نهاية التربص. حرر(ت) بسعيدة في : 2023/12/18

رئيس القسم
د. حميدوي ضياء الدين
رئيس قسم العلوم الاقتصادية

ممثل المؤسسة



محمية الحمرية - بحيرة الشب

وزارة الصحة العامة

کتابخانه عمومی و تخصصی

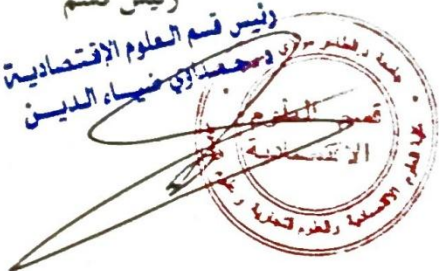
... ..

الرقعة ج ١١١ / ق. ع. اق. ك. ع. اق. ع. تج. ع. نس. / ج 2023

استمارة متابعة المتربص

الاسم والنق	المسوى الدراسي	المادة	حذاء النظام الداخلي	التحصيل المرفوع	روح المبادرة
الطالب (ة)		نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05
لاقرع عدد المائت	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05
خلوفي صلاح الدين	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05	نصف من 05

رئيس قسم
رئيس قسم العلوم الاقتصادية
محمد زوي غيا، الدين



كـ مثل القوسية

