



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الخدمائية

دراسة حالة بوكالة موبليس-ولاية سكيكدة - .

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ(ة):

د/ بن مليط سلمى.

إعداد الطلبة:

- إيمان رميته

- ريهام لرقم

أعضاء اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د جمال بن زروق	أستاذ التعليم العالي	20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
د. بن مليط سلمى	أستاذة محاضرة-ب-	20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا
أ.قصعة خديجة	أستاذة مساعدة-أ-	20 أوت 1955 سكيكدة	عضوا ومناقشا

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه.

وانطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكره الله أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة" د.سلمى بن مليط "على إرشاداتها وتوجيهاتها التي لم تبخل بها علينا يوما، كما أتقدم بجزيل الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد والشكر الموصول كذلك الى اوليائنا الذين سهروا على تقديم لنا كل الظروف الملائمة لإنجاز هذا العمل.

كما لا أنسى ان اشكر جميع الأساتذة والمؤطرين الذين قدموا لنا يد المساعدة والى كل الزملاء والأساتذة الذين تتلمذنا على أيديهم واخذنا منهم الكثير.





ما سلكنَا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلِه

فالحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

(وآخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين)

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى الإنسانية العظيمة التي

طالما تمننت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا

(والدتي الحبيبة)

إلى من علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى من استمدت منه قوتي

واعترازي بذاتي

(والدي العزيز)

إلى ركيزتي في الشدائد

(خالتي سكيئة)

إلى رفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات... بهم اتشفي وأنسي الطريق وبهم اكتملت لذة

الوصول

(صديقاتي)

أهديكم هذا الإنجاز ثمرة نجاحي الذي لطالما تمنيتُه، ها أنا اليوم أتُمت أول تمراته بفضل

من الله عز وجل، فالحمد لله على ما وهبني وأن يعينني ويجعلني مباركة أينما كنت.

إيمان



الإهداء

من قال أنا لها "نألها...."

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفورا
بالتسهيلات لكنني فعلتها و " نلتها "

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، الذي بفضلها ها أنا اليوم أنظر إلى حلما طال انتظاره وقد
أصبح واقعا افتخر به.

إلى الأموات الأحياء في القلب ولكن.... لو يشعرون.

إلى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله، داعمتي الأولى والأبدية " أمي " أهديك هذا الإنجاز
الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود، ممتنة لأن الله قد اصطفاك لي من البشر أما يا خير
سند وعوض.

إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بدون مقابل "أبي".

إلى من قيل فيهم {سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ}. إلى اللذان مدان يدهما دون كلل ولا ملل وقت
ضعفي "توأمي" أدامكم الله ضلعا تابتا لي.

إلى من تذكرني بقوتي وتقف خلفي كظلي "انصاف اختي".

إلى رفاق الخطوة الأولى والخطوة ما قبل الأخيرة إلى من كانوا خلال السنين العجاف
سحابا ممطرا، انا مُمتنة.

الصفحة	الموضوع
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة
04	1-1 اشكالية الدراسة
07	2-1 أسباب الدراسة
07	3-1 أهمية الدراسة
08	4-1 أهداف الدراسة
17-9	5-1 الدراسات السابقة
23-17	6-1 مفاهيم الدراسة
24	7-1 منهج الدراسة
25	8-1 مجتمع البحث وعينة الدراسة
26	9-1 أدوات جمع البيانات
27	10-1 مجالات الدراسة
31-28	11-1 المقاربة النظرية
	الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة
	1-2 المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لرقمنة
36	1-1-2 المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
43-37	2-1-2 المطلب الثاني: مراحل تطور الرقمنة
53-44	3-1-2 المطلب الثالث: مبادئ ومتطلبات الرقمنة
56-54	4-1-2 المطلب الرابع: خصائص الرقمنة

58-57	2-1-5المطلب الخامس: أشكال الرقمنة
59	2-1-6المطلب السادس: عناصر الرقمنة
61-60	2-1-7المطلب السابع: أهداف الرقمنة
62	2-1-8المطلب الثامن: أهمية الرقمنة
65	2-2المبحث الثاني: جودة الخدمات في المؤسسة الخدماتية
65	2-2-1المطلب الأول: مفهوم الخدمة
67-66	2-2-2المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة
68	2-2-3المطلب الثالث: مفهوم المؤسسة الخدماتية
69	2-2-4المطلب الرابع: خصائص المؤسسة الخدماتية
72-70	2-2-5المطلب الخامس: أهداف المؤسسة الخدماتية
73	2-2-6المطلب السادس: أهمية المؤسسة الخدماتية
77-74	2-2-7المطلب السابع: مكانة الجودة في المؤسسة الخدماتية
	الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية
80	3-1دراسة ميدانية
80	3-1-1لمحة تاريخية عن المؤسسة
84-83	3-1-2مبادئ ومهام وأهداف المؤسسة
85	3-1-3الهيكل التنظيمي لوكالة موبليس
86	3-2تفريغ الاستثمار
128	3-3نتائج الدراسة

131	خاتمة
133	قائمة المصادر والمراجع
144	قائمة الملاحق

فهرس الدراسة

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع الافراد العينة حسب متغير الجنس	86
02	يوضح توزيع الأفراد حسب متغير السن	87
03	يوضح توزيع الأفراد حسب متغير المؤهل العلمي	88
04	يوضح توزيع الأفراد حسب متغير سنوات الخبرة	89
05	يوضح مدى تلقي الموظفين لتكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس سنوات الخبرة	89
06	يوضح مدى تلقي الموظفين لتكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس متغير الجنس	90
07	يوضح إذا كانت الإجابة بنعم	91
08	يوضح هل أن جميع الموظفين على نفس التكوين على أساس المؤهل العلمي	92
09	يوضح الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة الاختبارية	94
10	يوضح المعلومات التي يتلقاها الموظفين في الرسكلة إذا كانت مفيدة لهم في الجانب الميداني على أساس المتغير الجنس	94

95	يوضح المعلومات التي يتلقاها الموظفين في الرسكلة إذا كانت مفيدة لهم في الجانب الميداني على أساس المؤهل العلمي	11
96-97	يوضح درجة الموافقة والمعارضة حول الخطط التي رصدتها وكالة موبليس في مجال تطبيق الرقمنة	12
99	يوضح احتياج الوكالة إلى تحديث الأجهزة والمعدات اللازمة على أساس المؤهل	13
100	يوضح إذا كان تطبيق الرقمنة حقق تحسين جودة الخدمة الخدماتية في وكالة موبليس علا أساس الخبرة	14
101	يوضح يمثل مدى اهتمام وكالة موبليس بتحسين طرق تقديم خدماتها رقميا	15
102	يوضح التفاعل الإيجابي لعمال وكالة موبليس مع التطور الرقمي على أساس الجنس	16
103	يوضح مساهمة عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل على أساس الخبرة	17
105	يوضح مدى رضا الموظفين على تطبيق الرقمنة على أساس الرقمنة	18
106	يوضح الرقمنة تقلص من المدة المستغرقة في إنجاز العمل	19
106	يوضح مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبائيك بشكل نهائي حسب سنوات الخبرة	20
107	يوضح مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبائيك بشكل نهائي حسب متغير الجنس	21
108	يوضح مساهمة الرقمنة في جودة الخدمة في وكالة موبليس على أساس المؤهل العلمي	22

109	يوضح مساهمة الرقمنة في جودة الخدمة في وكالة موبليس على أساس متغير الجنس	23
110	يوضح مساهمة الرقمنة في الحصول على الخدمة في شكل ملموس في وكالة موبليس	24
111	يوضح الجوانب التي يمكن الاستفادة منها في مجال تطبيق الرقمنة	25
111	يوضح جوانب أخرى	26
112	يوضح مساهمة الرقمنة في تحسين المرفق العام وتقريب التعاملات الإدارية مع المواطنين في وكالة موبليس على أساس الخبرة	27
114	يوضح ماهي إجراءات تحسين الخدمة في وكالة موبليس في ظل استخدام الرقمنة	28
115	يوضح تحديد نسبة الموافقة والمعارضة على العبارات	29
117	يوضح الصعوبة في التعامل أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة حسب متغير الجنس	30
119	يوضح نسبة تفهم المواطنين الوضع أثناء انقطاع التيار الكهربائي	31
119	يوضح أهم العراقيل التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس	32
120	يوضح نسبة الآثار السلبية عند تطبيق الرقمنة فيما يتعلق باختراق تطبيق الأمن المعلوماتي واستهداف سرية المعلومات وتعرضها للقرصنة الإلكترونية حسب متغير الخبرة	33
121	يوضح العوامل المؤثرة في تأخر تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس	34
124	يوضح إذا كانت هناك أيام إعلامية موجهة للمواطنين حول الرقمنة	35

125	يوضح الاقتراحات المقدمة من طرف الموظفين بشأن تحسين جودة الخدمة رقميا في مصالح وكالة موبليس	36
-----	--	----

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل توزيع الافراد العينة حسب متغير الجنس	86
02	يمثل توزيع الأفراد حسب متغير السن	87
03	يمثل توزيع الأفراد حسب متغير المؤهل العلمي	88
04	يمثل توزيع الأفراد حسب متغير سنوات الخبرة	89
05	يمثل يمدى تلقي الموظفين لتكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس سنوات الخبرة	91
06	يمثل مدى تلقي الموظفين لتكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس متغير الجنس	91
07	يمثل إذا كانت الإجابة بنعم	92
08	يمثل هل أن جميع الموظفين على نفس التكوين على أساس المؤهل العلمي	93
09	يمثل الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة الاختبارية	94
10	يمثل المعلومات التي يتلقاها الموظفين في الرسكلة إذا كانت مفيدة لهم في الجانب الميداني على أساس المتغير الجنس	95
11	يمثل المعلومات التي يتلقاها الموظفين في الرسكلة إذا كانت مفيدة لهم في الجانب الميداني على أساس المؤهل العلمي	95
12	يمثل احتياج الوكالة إلى تحديث الأجهزة والمعدات اللازمة على	99

	أساس المؤهل	
100	يمثل إذا كان تطبيق الرقمنة حقق تحسين جودة الخدمة الخدماتية في وكالة موبليس عللا أساس الخبرة	13
102	يمثل مدى اهتمام وكالة موبليس بتحسين طرق تقديم خدماتها رقميا	14
103	يوضح التفاعل الإيجابي لعمال وكالة موبليس مع التطور الرقمي على أساس الجنس	15
104	يوضح مساهمة عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل على أساس الخبرة	16
105	يوضح مدى رضا الموظفين على تطبيق الرقمنة على أساس الرقمنة	17
106	يوضح الرقمنة تقلص من المدة المستغرقة في إنجاز العمل	18
107	مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبائيك بشكل نهائي حسب سنوات الخبرة	19
107	مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبائيك بشكل نهائي حسب متغير الجنس	20
109	مساهمة الرقمنة في جودة الخدمة في وكالة موبليس على أساس المؤهل العلمي	21
109	مساهمة الرقمنة في جودة الخدمة في وكالة موبليس على أساس متغير الجنس	22
110	مساهمة الرقمنة في الحصول على الخدمة في شكل ملموس في وكالة موبليس	23
111	الجوانب التي يمكن الاستفادة منها في مجال تطبيق الرقمنة	24

113	مساهمة الرقمنة في تحسين المرفق العام وتقريب التعاملات الإدارية مع المواطنين في وكالة موبليس على أساس الخبرة	25
118	يوضح الصعوبة في التعامل أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة حسب متغير الجنس	26
119	نسبة تفهم المواطنين الوضع أثناء انقطاع التيار الكهربائي	27
119	أهم العراقيل التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس	28
121	نسبة الآثار السلبية عند تطبيق الرقمنة فيما يتعلق باختراق تطبيق الأمن المعلوماتي واستهداف سرية المعلومات وتعرضها للقرصنة الإلكترونية حسب متغير الخبرة	29
124	يوضح إذا كانت هناك أيام إعلامية موجهة للمواطنين حول الرقمنة	30

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
144	دليل استمارة الدراسة الميدانية	01
151	شكل يبين الهيكل التنظيمي لوكالة موبليس	02

الملخص:

حاولت هذه الدراسة إبراز الأهمية البالغة للرقمنة في تحسين جودة الخدمات خصوصا في الوقت الراهن ما يجعلها تعتبر العنصر الأساسي في تحقيق الميزة التنافسية.

تهدف الدراسة لتسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الخدماتية في وكالة موبيليس بسكيكدة، فعلى إثرها يمكن القول أن كسب حصص سوقية كبيرة لوكالات موبيليس مرهون بمدى تطبيقها ، لدى تسعى مختلف الوكالات العامة و الخاصة إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الرفع في قدراتها التنافسية وتحقيق الريادة والتميز ، حيث اتبعنا المنهج الوصفي كونه المنهج المناسب لهذه الدراسة و أخذنا عينة من موظفين وكالة موبيليس وقد كانت هذه العينة قصيدة أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فكانت الاستمارة اختيارنا كونها تساعد على جمع البيانات اللازمة التي تساعد في دراستنا.

كما بينا أن لرقمنة الخدمات أهمية واضحة في نجاح تلك الوكالات و اسهامها في تحويلها من وكالات ذات خدمات تقليدية إلى الوكالات ذات خدمات الكترونيه تنتهج وتطبق الرقمنة ، وقد تعاضم دور هذه الأخيرة في الوقت الذي أدرك الباحثون أن بناء الميزة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على كيفية تقديم خدمات ذات جودة اعتمادا على الوسائط الإلكترونية باعتبارها وسيلة هامة لتقديم وتطور حياة الإنسان في وقت يعتبر فيه التحول الرقمي أهم سبيل لتحقيق الرقمنة والتطور في مختلف المجالات ، فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج

أهمها أن الرقمنة حققت الرضى الوظيفي وزادت من حافزية الموظف وغياب البنية التحتية

الرقمية لوكالة موبيليس بسكيكدة بعيدة عن متطلبات التحول الرقمي في عصر التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، جودة الخدمة، المؤسسات الخدمائية، وكالة موبيليس.

Abstract:

This study attempted to highlight the critical importance of digitization in improving the quality of service.

Highlighting the study to highlight the role of digitization in improving the quality of service in service institutions in the Mobilis agency in Skikda , especially at the present time, which makes it the first essential element in achieving competitive advantage as a result, it can be said that gaining large market shares for agencies of mobilis depends on the extent of their application, therefore , various public and private agencies seek to invest in information technology . And communication in order to increase their competitiveness and achieve leadership and excellence, we followed the descriptive approach, as it is the appropriate approach for this study, and we took a sample of Mobilis agency employees, and this sample was a poem. As for the data collection tools, the questionnaire was our choice because it helps collect the necessary information that helps in our study.

As we have shown that the digitization of services is clearly important for the success of these agencies and their contribution to transforming them from agencies with traditional services to agencies to institutions with electronic services that pursue and apply digitalization and the role of the letter has increased , at a time when based on electronic media as an important means for the progress and development of human life at a time when digital transformation is the most important way to achieve progress and development in various fields have reached a set of the most important results reached , who achieved job satisfaction and the organization through employee motivation and the absence of a digital neural structure . Mobilis in Skikda is far from the digital requirements of the age of technology.

Keywords: digization, quality of services, service institution, mobilis agencies

مقدمة عامة

في ظل التحديات التي تشهدها المؤسسات الخدمائية في العالم، تم تبني توجهات جديدة في مجال جودة الخدمات التي تقوم بشكل أساسي على تطبيق التقنيات الحديثة للاتصال، بداية من تحويل التعاملات من ورقية إلى إلكترونية، لذلك أصبح من الضروري وجود منظومة للتعامل الرقمي المتكامل يتم من خلالها التواصل بين كافة المؤسسات، وعلى امتداد عدة عقود زمنية سعى الإنسان لاكتشاف البيئة الاتصالية المحيطة به، انطلاقاً من تطوير وسائل الاتصال. بداية من الهاتف اللاسلكي وشبكات الحاسب الآلي وصولاً إلى شبكة الأنترنت وتزامنهما مع تراكمات وتطلعات لتحسين جودة الخدمات، مما أتاح هذا الاكتشاف فرض التعامل السريع بين مختلف الأطراف وفي مناطق متباعدة وأصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي من دون توفر تقنيات الحاسوب والاتصالات المختلفة، فمن المهم مواكبة التطور التقني الهائل الذي حتم ضرورة الاستثمار في التقنيات الحديثة وثورة المعلومات وأولويات تطوير الأساليب الاتصالية لخدمة المجالات الإنسانية المختلفة.

تشهد العديد من الدول على اختلافها تطور كبير في تقنيات الحسابات والبرمجيات والاتصالات، باعتبارها فضاء واسع تسعى من خلاله الدول عبر وسائل التكنولوجيات الحديثة، بعد ظهور الشبكات بمختلف أنواعها وآفاقها الواسعة إلى رفع وتحسين المرافق الخدمائية تماشياً مع التحولات والتطورات الجديدة في العالم، إلا أن هذا التوجه السريع نحو رقمنة الخدمة الخدمائية في العديد من الدول أو تلك التي مازالت في طريق النمو يرجع إلى مدى استعداد الأجهزة الحكومية لتبني هذه الأنظمة التكنولوجية المتطورة التي تتفاوت درجة

نجاحها من دولة إلى دولة أخرى، نتيجة لمتطلبات مادية وإدارية وبشرية وتقنية وخاصة الامنية ، والتي تعمل بدورها بتوفير احتياجات متزايدة للمواطن ذات جودة وسرعة وفعالية وكفاءة الأداء في المرافق الخدماتية.

حيث أصبحت المؤسسات الخدماتية تسير على معطيات تكنولوجيا وأحدث التقنيات والبرامج المعلوماتية ، ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيا المتقدمة الرقمنة الخدماتية ، حيث بدأت في جميع أنحاء العالم سواء فلبدان المتقدمة أو النامية التي قامت بتغيير أسلوبها العلمي من خلال الانتقال من الخدمات الورقية إلى خدمات التكنولوجيا الحديثة ، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الأنترنت وإنجاز تعاملاتها بدقة عالية وبسرعة وتهدف الرقمنة إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء وتطوير طرق العمل لتصبح أكبر مرونة وفعالية .

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة إلى التركيز على مؤسسة هامة إذ بات من الضروري معرفة إسهامات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الخدماتية، وهو الهدف المرجو بلوغه من خلال هذه الدراسة التي تضمنت 03 فصول، الفصل الأول الإطار المنهجي ويعتبر مدخلا عاما للدراسة من خلال طرح اشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، تحديد بعض المصطلحات الواردة في الدراسة وعرض

بعض الدراسات السابقة والتطرق إلى منهج الدراسة وكذلك مجتمع البحث وأدوات جمع البيانات واخيرا المجالات.

وضم الفصل الثاني الإطار النظري الذي بني على خطة بحث من مبحثين المبحث الأول ضم 08 مطالب تضمنت فيهم مفهوم الرقمنة ومراحل التطور نحو الرقمنة، مبادئ ومتطلبات الرقمنة، خصائص، اشكال، عناصر وأهداف وأهمية الرقمنة أما المبحث الثاني نجد 07 مطالب تناولنا فيهم مفهوم الخدمة ومفهوم جودة الخدمة، خصائص اهداف وأهمية المؤسسة الخدماتية واخيرا مكانة الجودة في المؤسسة الخدماتية.

في حين ضم الفصل الثالث والأخير الإطار التطبيقي تضمن تحليل بيانات الدراسة والذي جاء فيه مضمون التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والهيكل التنظيمي الخاص بها، إضافة إلى نتائج الدراسة الميدانية حيث قمنا بتوزيع استمارة استبيان وتفرغ البيانات وتحليلها وتحديد النتائج العامة للدراسة.

ولنختم هذه الدراسة بخاتمة، قائمة المصادر والمراجع، الملاحق.

1-1 الإشكالية:

تشهد مجالات الأعمال في العصر الحالي نمو متسارع، خاصة مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، وتم الانتقال بسببها من الاقتصاد التصنيعية إلى الاقتصاد الرقمي ،حيث ظهرت خدمات جديدة تعتمد على الاستخدام الموسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال و مختلف الوسائط الالكترونية، هذا ما جعل المحيط البيئي لأي مؤسسة سواء أكان ذو طابع تجاري أم خدماتي تحاول مواكبة هذه التغيرات مع ارتفاع حدة المنافسة تحولت الأسواق من أسواق منتجين إلى أسواق مستهلكين ،مما دفع بالمؤسسات إلى تغيير استراتيجياتها المرتكزة على السوق كعنصر أساسي، إلى الارتكاز على الزبون أو المستهلك العميل فإن التحدي لا يمكن في البحث عن زبائن جدد فقط، ولكن في فهم وإدراك متطلبات الزبائن الحاليين وكسب ثقتهم مع الاحتفاظ بهم من جهة ،وتحقيق المنظمة للتميز في الأداء والبقاء في سوق المنافسة من جهة أخرى .

فقد شهد العالم قفزة نوعية في مجال عالم الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال إذ مست أغلب القطاعات والميادين خاصة في ظل التحولات الجديدة إثر الوباء العالمي الذي خيم بضلاله على العالم في الآونة الأخيرة، الأمر الذي تطلب استحداث آليات جديدة وآليات فاعلة لمسايرة هذا الوضع والاستفادة أكثر من امتيازاتها حيث برزت التقنية الرقمية في مقدمة

أولويات الدول سواء على مستوى المؤسسات التي تسعى إلى الرقي بخدماتها اتجاه المجتمع أو على مستوى الفرد بتسجيل فضاء مصالحه.

إن الرقمنة والاعتماد على تكنولوجيا الإعلام الآلي قد ساعد في التخلي عن الأنظمة التقليدية في بيئة الأعمال لاسيما في مجال الخدمات العامة الذي يتميز بطبيعة خاصة وخصائص مختلفة وأكثر تعقيدا عن قطاع المنتجات السلعية، بالإضافة إلى أنه له أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، وبالنظر للتطور السريع والمتزايد في حجم الخدمات أدى ذلك إلى تعقيد عمليات تقديم الخدمات والتحكم فيها.

ولتحقيق الارتقاء وبمستوى الخدمات وجب الربط بين التقنية وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة، لذا فإن تقنية الرقمنة أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية. وفي هذا الإطار تسعى الجزائر إلى مواكبة هذه التحولات العميقة التي لا يحتمل معها لا التماطل ولا التعقيد ولا المحاباة، ولا تصنيع الوقت في التنقل بين الإدارات و المؤسسات للحصول على أبسط الخدمات المكفولة قانونا، وأصبحت الغاية الأساسية لها هي البحث عن كيفية تقديم خدمات عمومية ذات جودة ترضي المواطنين و الصالح العام وتساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال استغلال الانترنت والحوايب والبرمجيات وغيرها من التقنيات الحديثة التي فتحت مجالات عديدة وجديدة أمام أجهزة الحكومة لتجسيدها على أرض الواقع، والتوجه نحو الرقمنة والاتصال الإلكتروني.

عرفت المؤسسات الخدماتية في الآونة الأخيرة تغييرات في نظام عملها وتقديم خدماتها ذلك بالانتقال من نظام تقليدي إلى نظام أكثر حداثة وتكيف مع التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع الذي شهده العالم والذي تعتمد على الرقمنة بهدف تحسين العلاقة الأساسية التي تربط الدولة بمواطنيها عن طريق الرفع من جودة أداء الخدمات الأساسية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة وإشباع الحاجات العامة لمواطنيها والتي يعجز النشاط الفردي لوحده توفيرها. وتبعاً للأهمية المتزايدة لهذه الأخيرة والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها في المؤسسات الخدماتية تتضح معالم إشكالية بحثنا التي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الخدماتية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مدى فعالية البرامج التكوينية المتعلقة بالرقمنة التي تقدمها وكالة موبيليس

للموظفين؟

- ما مدى تطبيق الرقمنة في وكالة موبيليس؟

- ما مدى فعالية جودة الخدمات في وكالة موبيليس في ظل تطبيق الرقمنة؟

- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبيليس حسب وجهة نظر

موظفيها؟

1-2 أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب تدفعنا إلى اختيار الموضوع منها:

-الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع والتوافق مع اقتراح الأستاذة المشرفة.
- الموضوع مرتبط ارتباطا وثيقا بمجال العمل في المؤسسات الخدماتية خاصة مع البرامج التقنية والتكنولوجية الجديدة المطبقة داخلها.

-الأسباب الموضوعية:

- القيمة العلمية لموضوع الرقمنة
- توفر عنصر الجودة والحدثة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي، ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعنى به.
- الأهمية القصوى لهذا الموضوع في ظل التطورات الرقمية المتسارعة والمهيمنة في وقتنا الحالي.

1-3 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- حداثة الموضوع وبالأخص الثمرات الناتجة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مساهمة المؤسسات الخدمائية للتطورات التكنولوجية، بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين الخدمات.
- التمكن من معرفة قدرة المؤسسة الخدمائية لتقديم أساليب حديثة ومدى القدرة على مواجهة تحديات عصرنة الخدمات.
- كما أن الموضوع إضافة جديدة وجيدة ومساهمة في بناء إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة ولاسيما مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

1-4 أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- الكشف عن مدى فعالية البرامج التكوينية المتعلقة بالرقمنة التي تقدمها وكالة موبيليس بسكيدة للموظفين.
- التعرف على مدى تطبيق الرقمنة في وكالة موبيليس بسكيدة.
- تقييم فعالية جودة الخدمات في وكالة موبيليس في ظل تطبيق الرقمنة
- الوصول إلى التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبيليس حسب وجهة نظر موظفيها.

1-5 الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1/ دراسة الباحثة فوزية صادقي بعنوان دور القمنة في تحسين الخدمة العمومي بالجزائر
 دراسة تحليلية للجماعات المحلية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص اعلام
 واتصال جامعة قسنطينة 03 كلية علوم الإعلام والاتصال وسمعي بصري سنة
 2021_2020.

جاءت هذه الدراسة لتطرح تساؤل رئيسي تمثل في:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية للجماعات المحلية الجزائرية؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

- توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ومحاولة مدى
 نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة العمومية
 والتعرف على استراتيجية الرقمنة.
- إزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومناقشة
 استراتيجية الجماعات المحلية ومراحل تبني الرقمنة وكأخذ آليات مهمة في تحسين
 الخدمة العمومية.

- إظهار فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.
- محاولة التطرق لموضوع الرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتوضيح أثر ذلك من خلال تحسين الخدمة العمومية.

وقد اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول الى المعرفة الدقيقة لعناصر الإشكالية وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية من خلال وصف وتحليل النماذج وتطبيقات الرقمنة في الإدارة المحلية.¹

تمثل مجتمع الدراسة في جميع المواطنين اللذين يتعاملون مع مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة ويعتمدون طلبات الحصول على الخدمات الرقمية، اعتمادا على عينة تمثيلية عشوائية بسيطة من المجتمع الإحصائي حيث تمثلت العينة العشوائية في 70 مفردة من المجتمع الإحصائي الذي يتمثل في كل الموظفين بمديرة التنظيم لشؤون العامة بولاية بسكرة.²

استخدم الباحث أدوات جمع البيانات تمثلت في:

-الملاحظة : إذ قام بتطبيق ملاحظة بمشاركة من أجل الوصول إلى وف دقيق للظواهر عن قرب خاصة ما تعلق بواقع الرقمنة.

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية -دراسة تحليلية للجماعات المحلية -، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 03، الجزائر، 2020-2021،

² مرجع نفسه

-المقابلة : اعتمد في هذه الدراسة مقابلة غير مقننة وهي نوع من أنواع المقابلة الأكثر استخداما في العلوم الإنسانية، ثم اختيار هذا النوع لأنها تتضمن عدد لا بأس به من الأسئلة

-الاستبيان : استخدم الباحث الاستمارة الذي قام فيها بصياغة أسئلة موجهة لمجتمع البحث وقد تنوعت هذه الأسئلة بين أسئلة مغلقة و أخرى مفتوحة، ثم ترتيبها في محاور متكاملة تخدم الموضوع وهدف الدراسة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

قابلية المواطنين لتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات الجزائرية.

نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط على قدرة الجماعات المحلية على إنجاز المشروع بمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة.

تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة اتخاذ القرارات.¹

2/ دراسة الباحث باشيوه سالم بعنوان «الرقمنة في المكتبات الجزائرية» دراسة حالة

المكتبة الجامعية المركزية -بن يوسف بن خدة -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص "علم المكتبات والتوثيق «جامعة " الجزائريين يوسف بن خدة"، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سنة 2007-2008.

¹ فوزية صادقي ، مرجع نفسه .

جاءت هذه الدراسة لتطرح التساؤل الرئيسي تمثل في :

ما هو واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية و كيف يمكن تصور مستقبلها؟.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- تشخيص الواقع الوطني في مجال تعامل المكتبات الجامعية مع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها تحدي يفرض نفسه.

- إبراز الكيفية التي تتعامل بها المكتبات الجامعية عند نقل وتوظيف التكنولوجيا.

- إلقاء الضوء على مدى فعالية التكوين في علم المكتبات وملائمة من المهارات المطلوبة التي توفرها في الميدان.

اتبعت هذه الدراسة منهج "دراسة حالة " الذي يعد أكثر المناهج ملائمة في تشريح الحالة بعينها حيث يسمح بتشخيص الواقع ورسمه وتوظيفه كما هو بسلبياته وإيجابياته في حين يتم الاعتماد على أساليب المنهج التحليلي كونه أداة لمنهج دراسة حالة في اختيار المعطيات المجمعة من الميدان ومن ثم قياس العلاقة القائمة بين جميع المتغيرات بحثا عن الدور المستقبلي والمتوقع آداه.

تمثل مجتمع البحث في موظفين المكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر مستهدفا عينة قصدية من العمال.¹

استخدم الباحث أداة جمع البيانات فاعتمد على أداة المقابلة وتحليل المحتوى وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- تعامل المكتبات مع التكنولوجيا الرقمية في ثلاث مستويات مختلفة
- ضعف الأنترنت في المكتبات من مظاهر بيئة التكنولوجيا في المكتبات من حيث توفر بيئتها النخبة ومستلزماتها الأساسية.
- غياب العمل المؤسسي في إدارة مشاريع الرقمنة.

الدراسات الأجنبية:

1/ إيرنا ما فيرينا وأنا منغا لفا بعنوان رقمنة التعليم العالي والروسي -أسس التعليم الذكي -، كلية نظم المعلومات والبرمجة، جامعة روسيا، سنة 2018.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع التعليم العالي الروسي بحيث اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي حيث قاموا بجمع البيانات ومعلومات إحصائية حول الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة في قطاع التعليم العالي هذه البيانات تمثلت في مجموعة من

¹سالم باشوية ، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية - دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة -،مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2007-2008.

الإحصاءات الدورية وأشكال بيانية متعلقة بالجامعات ثم عرّھا وتحليل محتواھا وكما ثم تدعيم الجانب النظري بمراجع مكتبية من مقالات وكتب.

وقد توصلت هذه الدراسة الى أن التعليم الرقمي ورقمنة التعليم العالي مهما جدا نظرا للتطور الكبير الحاصل في التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا الاتصالات هذه الحتمية تخلق بعض المصاعب تجعل من الصعب الحفاظ على سيرورة تطور قطاع التعليم العالي.

وقد قامت هذه الدراسة باقتراح حلول تمثلت في:¹

تكاليف جهود الجامعات ومخابر البحث الجامعي مع الدولة للوصول إلى رقمنة كلية للقطاع الخاص بالتعليم العالي والبحث وتطويره.²

2/ دراسة بانكا هادي يوترا وموكني يوديارتو بعنوان "تصفح تجسيديات التعليم العالي عن بعد والرقمنة خلال جائحة كورونا " مقال في مجلة المحتوى الرقمي في المملكة المتحدة قطاع المكتبات والمحفوظات البحثية سنة 2019.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تحديات التي تواجه التعليم العالي عن بعد خلال جائحة كورونا بحيث اتبعت هذه الدراسة "المنهج الوصفي التحليلي"، حيث قامت بجمع 49 مقال

¹ IRMA MVERIA AND AMMA MANGAAIVA .DIGITIZATIion of russim higher education the foundations of intellgetion department of information systems and programing ruissa university of mascow 2018.

² IRMA MVERIA AND AMMA MANGAAIVA .DIGITIZATIion of russim higher education the foundations of intellgetion department of information systems and programing ruissa university of mascow 2018.

فيما يخص التعليم عن بعد وجائحة كورونا وذلك بإدخال الكلمات المفتاحية في قاعدة بيانات الجامعة ثم خضعت هذه الدراسة للتدقيق حتى تكون في موضوع الباحث ، وبالتالي أصبح عددهم 16مقال بعد المراجعة مرة أخرى و التدقيق في المحتوى لهذه المقالات اصبح العدد النهائي 06 مقالات و لقد اعتمدت هذه الدراسة على هذه المقالات في التحليل و المراجعة لتعرض الباحثين الى التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا و الى ماهي الصعوبات التي واجهت هذا النوع من التعليم.

وقد توصلت هذه الدراسة على أن الصعوبات تواجه التعليم عن بعد تنقسم إلى ثلاث مجموعات رئيسية.

- صعوبات تعني الطلبة: تمثلت في نقص المواد الحديثة مثل نقص الأجهزة الذكية وضعف الانترنت.¹
- صعوبات تعني الأساتذة: تشاركت مع صعوبات الطلبة في نقص الأجهزة الّية وضعف الانترنت إضافة إلى ذلك واجهت مشكلة الالتزام من طرف الطلبة.
- صعوبات تعني الأساتذة: تشاركت مع صعوبات الطلبة في نقص الأجهزة الّية وضعف الانترنت إضافة إلى ذلك واجهت مشكلة الالتزام من طرف الطلبة.

¹خليفة سمية ، الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي -دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير -،جامعة تبسة ،مذكرة ليل شهادة ماستر أكاديمي ،جامعة تبسة ،الجزائر، 2020،ص 37.

- صعوبات تعني المنظمات التعليمية الجامعات والمعاهد والمدارس العليا. تمثلت في مشكلة التدعيم المالي وكذلك مشكلة الالتزام من طرف الطلبة والأساتذة وأيضا مشكلة مقاومة التغيير.¹

-الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد أظهرت الدراسات السابقة التي تناولتها مواضيع لها علاقة بموضوع مذكرتنا ذلك من خلال احتوائها على أحد متغيرات الدراسة الحالية والتي قام الباحثون بربطها بمتغيرات أخرى. التعرف على المنهجيات التي اتبعناها في هذه الدراسة والنتائج والتي توصلت لها حيث زادت لنا إفادة في داستنا الحالية.

- أخذ فكرة عن كيفية بناء الاستبيان المناسب لدراستنا.
- تكوين فكرة عن الرقمية وجود الخدمات في المؤسسات.
- الاستفادة من المراجع في موضوع دراستنا الحالية.

¹خليفة سمية ، مرجع سبق ذكره ، ص 37.

-أوجه التشابه والاختلاف:

1_أوجه التشابه:

تمثلت أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة في متغيري الدراسة كون أن هناك

دراسات تحدث على الرقمنة ودراسات أخرى تطرقت الى تحسين جودة الخدمة

توضيح مدى فعالية الرقمنة داخل المؤسسات.

2_أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة:

-بيئة الدراسة : بحيث أن الدراسات السابقة أجريت في بيئة مختلفة تماما عن بيئة دراستنا

من حيث ناحية طبيعية النشاط.

-مجتمع الدراسة : تميزت الدراسة السابقة عن دراستنا الحالية حيث أن مجتمع دراستنا تمثل

في موظفين وكالة "موبليس" فقط بينما الدراسات السابقة تنوعت بين عمال وزبائن وموظفين.

-هدف الدراسة : هدفت دراستنا إلى البحث عن دور الرقمنة في المؤسسات الخدمائية بينما

الدراسات السابقة تناولت حل متغير على جهة وبعدها قامت بربط أحد المتغيرين بمتغير

آخر.

1-6 مفاهيم الدراسة:

- مفهوم الدور:

هناك عدة تعاريف أوردتها العلماء والباحثين مفهوم الدور فيما يلي أهمها:

لغة: من دار يدور دورا أي التحرك باتجاهات متعددة في مكانه وكلمة الدور مستعارة من المسرح واول من استعملها بهذا المعنى هو "نتشه" حيث اعتبر أن الفرد يمثل مجموعة من السلوكيات على خشبة المسرح وكان التنظيم الاجتماعي مسرح حياة الجماعة وافرادها يمثلون ذلك الأدوار المتعددة والمختلفة حسب إخلاف مراكزهم.¹

اصطلاحا: الدور هو سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين ولدور معينين

الأول إستاتيكي: يقصد ذلك المعنى الذي يرتبط به مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين باعتبارها ذلك أمرا بديها وشائعا داخل المجتمع.

الثاني معياري: فهو الذي يتوقع الدور والدور المقابل ويتم تحديد هذا المعنى طبقا بما يعنقد أنه الوضع الصحيح الطي يجب أن يتبع.

كما عرف الدور على أنه فرع من التنظيم الاجتماعي وجزء من أجزائه فإذا وجدت الأدوار وجد التنظيم ليحددها في ضوء المعايير والتوقعات والمطالب التنظيمية.

¹ عصمت علي، علم الاجتماع (الأمن و المجتمع) ، د ن، الإسكندرية، 2001، ص 14-15 .

الدور نسق من القيم والاتجاهات وأنواع السلوكيات التي يقوم بها الفرد في مواقف مختلفة.

الدور نموذج من السلوكيات المنظمة والمتصلة التي لهت قيمة وظيفية وقد تكون لصقيه
بمكانة في نسق معين لا يخرج عن هذا السلوك عن توقعات أفراد النسق 'جماعة، مؤسسة،
مجتمع'¹.

التعريف الإجرائي: يقصد بالدور في موضوع الدراسة حملة الأنشطة التي تؤديها الرقمنة في
أي مؤسسة والتي تسعى من خلالها إلى تحسين جودة خدمات المؤسسة.

- تعريف الرقمنة:

لغة: تدل مادة رقم في معاجم اللغة العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والكتابة
والقلم والخط، يقول ابن منظور " الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه
وكتاب مرقوم أي قد بنيت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم " كتاب
مكتوب ولمرقم القلم والرقم، الكتابة والختم والرقم، ضرب مخطط من الرشى ورقم الثوب برقمه
رقما يرقمه خطه.²

¹ محمد علي الشيهب، السلوك الإنساني و التنظيمي، دار الفكر العربي، مصر، 2000، ص 20.

² بوضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات و التحديات تطبيق -خدمي- في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز
الذكري العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي جامعة الشادلي بن جديد، الطارق، نوفمبر 2021 ص 69.

اصطلاحاً: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط "Numérisation" بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي) إلى النمط الترقيمي وبذلك يصبح النص والصورة ثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشغراً إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها لأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهنا يتضح أن الترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب أو المطبوع أو المخطوط من صيغة ورقية إلى صيغة رقمية ليصبح قابل للمعاينة على شاشة الحاسوب.¹

التعريف الإجرائي: هي عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفعات العمل على شاشة الحاسوب.

-الجودة:

لغة: كلمة جودة في أصل اللغة تعني الجيد ينقص الرديء، ويقال فلان أجاد في عمله وأجود واستجاده...عده جيداً، وأجاد الشيء يجوده أي صار جيد، وتعرف كلمة جودة باللاتينية بأنها كلمة مشتقة من qualities ويقصد بها طبيعة الشيء أو الشخص ودرجة صلابته، أما كلمة الجودة في أصل اللغة تعود إلى النوع أخص من الجنس، وتعتبر كلمة جودة عن وجود ميزات أو صفات معينة في السلعة أو الخدمة إن وجدت هذه الميزات فإنها تلبى رغبات من يشتريها أو يستعملها.

¹بوضياف زهير، مرجع سبق ذكره، ص،70.

اصطلاحاً: قدم العديد من الباحثين تعاريف للجودة وقد تعددت مفاهيم الجودة حيث نذكر منها ما يلي:

- عرف القاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها: "درجة أو مستوى من التميز".¹
- عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أنها: "أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء".²

- ولقد عرفها Joseph juran على أنها: "ملائمة للغرض أو الاستعمال".³

عرفها Edward Deming أنها: "البحث المستمر عن الأخطاء والعمل على التحسين

المستمر".⁴

- عرفها كذلك Feign baum على أنها: "النتائج الكلي للمنتج او الخدمة جراء دمج خصائص نشاط التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون".⁵

¹ - محمد عبد العالي النعيم و آخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص31.

² مهدي صالح السامرائي، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير، الأردن، 2007، ص28.

³ أحمد بن عيشاوي، "معايير ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية"، مجلة الباحث، الجزائر، العدد04، 2006 ص9.

⁴ جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للنشر والتوزيع والطباعة، الجزائر، 2005، ص9.

⁵ محمد عبد الوهاب العزاوي، ادارة الجودة الشاملة، جامعة الإسراء، الأردن، 2005، ص 8-7.

تعريف الجودة اجرائيا:

وهي عبارة عن مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أي عيوب أو نواقص، ويتم تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتم قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقيق، وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين.

-**الخدمة: لغة:** يعرفها قاموس العلوم الاقتصادية على أنها " منتج غير مادي نتيجة نشاط إنتاجي وهي مرتبطة أيضا بسلعة ولا يمكن تخزينها أي هناك تزامن بين عملية إنتاجها واستهلاكها.¹

اصطلاحا: عرفت على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديرها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.²

التعريف الإجرائي: الخدمة هي نشاط غير ملموس تتم بين طرفين ليس من الضروري ارتباطها بمنتج مادي ولا يمكن تخزينها، أي هناك تزامن بين عملية إنتاجها واستهلاكها وقد تكون مجانية مقابل مبلغ من المال.

¹Alain bitone et autre dictionnaire des économie 2ème édition ,aemadcoloine,paris,2008,p435

²أحمد الطاهير عبد الرحيم، تسويق الخدمات السياحية، دار الوفاء، الإسكندرية، ط1، 2012، ص48.

-المؤسسة:

لغة: إن كلمة مؤسسة عندما تبحت عن أصلها فهي ترجمة للكلمة "Enterprise" أما في اللغة العربية واستنادا للقاموس الغربي (المورد) فن كلمة مؤسسة مشتقة من كلمة أسس، يؤسس، مؤسسة.¹

اصطلاحا: تعرف المؤسسة بأنها ممارسات اجتماعية متكررة بشكل دوري ومنتظم متعددة ومصانة من قبل المعايير الاجتماعية ولها أهمية في البناء الاجتماعي مثل الدور الاجتماعي، ويشير المصطلح أيضا إلى تأسيس أنماط السلوك، بينما لا تمثل المؤسسة ممثلة للنظام قياما بالمؤسسة عبارة عن وحدة ذات أهمية متداخلة بشكل تعاوني مع مجموعة من الأدوار.²

تعريف الإجرائي: من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن المؤسسة عبارة عن مجموعة من العناصر المادية والبشرية المتفاعلة مع بعضها البعض بالاعتماد على نظام العمل الجماعي تسعى لتحقيق غاية محددة مسبقا وعلى خلق قيمة مضاعفة في المجتمع من خلال تقديم خدمة له وهي تسعى دائما إلى تحسين صورتها في أذهان أفراد هذا المجتمع.

¹ روجكي العليكي، المورد في القاموس، عربي الإنجليزي، دار المعلم، بيروت، 1994، ص 60

² عمر يحيوي، نظرية المال العام، ط1، دار هومة للطباعة و النشر، الجزائر، 2004، ص 35.

1-7 منهج الدراسة:

يعرف "المنهج" لغة بأنه مصدر بمعنى طريق، مسلك، وهو مشتق من الفعل نهج بمعنى

طرق أو سلك أو اتبع، والنهج والمنهج والمناهج تعني الطريق الواضح.¹

كما يعرفه "موريس أنجرس" بأنه مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة التي يتبناها الباحث

من أجل الوصول إلى نتيجة.²

أما اصطلاحاً فيمكن تعريفه بأنه الطريق أو الأسلوب الذي يسلكه الباحث العلمي في

تقصيه للحقائق العلمية في أي فرع من فروع المعرفة، وفي أي ميدان من ميادين العلوم

النظرية والعلمية.

وعرفه "عبد الرحمان بدوي" بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم

بواسطة طائفة من القواعد العامة، تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته، حتى تصل إلى

نتيجة معلومة.³

وفي دراستنا هذه قد اتبعنا "المنهج الوصفي" لأنه المنهج الصحيح إذ يعرف على أنه

طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن

ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلالات وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر

¹غازي عناية منهجية إعداد البحث العلمي... بكالوريوس... ماجستير... دكتوراه، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص17.

²موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص98.

³أحمد مرسللي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2009، ص 287/282.

محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث، وهو الملائم للبحث فهو من أهم المناهج العلمية المستخدمة في تنفيذ وكتابة البحوث والرسائل العلمية حيث يركز على وصف الخصائص في ظاهرة الرقمنة في وكالة موبيليس، ووضعها في الإطار الصحيح و تفسير جميع الظروف بالمؤسسة الخدماتية على سبيل ذلك وكالة موبيليس بولاية سكيكدة .

1-8 مجتمع البحث وعينة الدراسة:

إن مجتمع البحث يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة.¹ ويتمثل مجتمع البحث بهته الدراسة في جميع العمال في المؤسسة الخدماتية "وكالة موبيليس بولاية سكيكدة.

وقد تم اختيار عمال وكالة موبيليس لأنهم الأقرب في موضوع دراستنا كما أنهم يتعاملون بالرقمنة تزامنا مع التطورات الحاصلة. ونظرا لكبر حجم مجتمع البحث وتنوع مفرداته، إضافة إلى توفير الجهد والوقت فقد لجأنا إلى اعتماد العينة.

وتعرف العينة بأنها: طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات محددة يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر المفردات ومجتمع الدراسة بأساليب مختلفة.²

¹ ريجي مصطفى عليان، عثمان غنيم، منهاج وأساليب البحث العلمي والنظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص137.

² مرجع نفسه، ص138

ونظرا لاقتران عينتنا على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات، فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على "العينة القصدية" حيث أنها تتم عن طريق اختيار الباحث لمجموعة من الأفراد تلائم الغرض من البحث كأن تكون هذه العينة عايشة ظاهرة معينة.¹

1-9 أدوات جمع البيانات:

استخدمنا في أدوات جمع البيانات "الاستمارة" التي تعرف على أنها مجموعة من الاسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.²

حيث قمنا بتوزيع الاستمارة على المبحوثين لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وقد قسمت هذه الاستمارة إلى أربعة محاور:

- المحور الأول: بعنوان مدى فعالية البرامج التكوينية المتعلقة بالرقمنة بوكالة موبليس - بولاية سكيكدة - .

- المحور الثاني: بعنوان مدى تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس.

- المحور الثالث: عنوان بفعالية جودة الخدمة في وكالة موبليس في ظل تطبيق الرقمنة.

¹ إبراهيم حامد الأسطل، مناهج البحث العلمي، قسم المناهج وتكنولوجيا التعليم الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص9.

² رشيد زروابي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، 190.

-المحور الرابع: تضمن التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس حسب وجهة نظر موظفيها.

مجالات الدراسة:

-المجال المكاني: قبل أن نتطرق إلى المؤسسة الخدمتية اتصالات الجزائر بولاية سكيكدة يجدر بنا الإشارة إلى اننا اخترناها عن قصد، فقد اتجهنا إلى المؤسسة بحكم قرب موقعها من إقامتنا ،و كونها مكلفة بالاتصال و الاهتمام بمختلف النشاطات و البرامج الاتصالية.

-المجال الزمني : بدأت بضبط عنوان الدراسة يوم 06 فيفري 2024 إلى غاية 28ماي 2024.

-المجال البشري: تمثل في موظفين وكالة موبليس.

1-10المقاربة النظرية:

تم اعتماد مقاربة الرقمنة في دراسات الإعلام الرقمي، ونظرا لكونها تتناسب مع دراستنا تم اعتمادها كسند نظري في هذه الدراسة، وذلك لكون نظرية الرقمنة تتشارك digitalisation (theory) إلى حد ما مع نظرية التلاقي أو الدمج من حيث نظرتها إلى التداخل بين مختلف أنواع المحتويات التي كانت إلى حد ما مفصولة في الإعلام التقليدي، حيث تشكل الإنترنت بحسب فريدريك كيتلر منصة Platform شاملة لمختلف أنواع المواد الإعلامية ،غير أن هذه النظرية تهتم أكثر بالجانب التقني والإدراكي للعالم و تأثيره على حساب الجانب الثقافي الذي

أولاه جنكيز اهتماما أكبر، حيث تعتبر أعمال كيتلر استكمالا معلنا لأعمال مارشال ماكلوهان ولكن بنزعة معايشة للتكنولوجيا الحديثة للإعلام القائمة على الإنترنت والتشبيك.

ويقدم كيتلر مفهوم نشوة الجهاز Hardware euphorie كمحور رئيسي لنظريته، وهو يعادل في منظوره، مفهوم الحتمية التكنولوجية عند ماكلوهان، ويفسره هذا المفهوم بتقديم تفسير تاريخي لتطور الاتصال عند الانسان مختلف عن ذلك الذي قدمه ماكلوهان، فالأهم برأيه أن الإنسان لم ينتقل من تعلم الهجاء إلى الطباعة إلى الإتصال الإلكتروني، وإنما هناك نقطة فاصلة في تاريخ البشرية، وهي اكتشاف التماثل analogie واختراع الهاتف ومسجل الصوت والمذياع،¹والسينما والتلفزيون مكن الإنسان من الانتقال إلى طور بحتك فيه مباشرة مع محتويات يدركها بالسمع أو بالبصر، ونهاية هذا الانتقال كانت من خلال الرقمنة digitalisation التي أضحت تجمع القدرة على مماثلة الصوت أو الصور.²

-فرضيات النظرية:

نظرية الرقمنة في الاعلام تعتبر واحدة من الأفكار الهامة في عالم الإعلام الحديث، حيث تركز على تأثير تقنيات الرقمنة والتكنولوجيا الرقمية على وسائل الإعلام وصناعاته، وتشمل بعض الأفكار الرئيسية في نظرية الرقمنة في الاعلام ما يلي:

¹ محمد علي القعاري، المداخل النظرية في دراسات الإعلام الرقمي، دراسة نقدي، مجلة علوم الاتصال، السودان، المجلد 2، العدد 6، 2020، ص150.

² محمد علي القعاري، مرجع سبق ذكره، ص 150.

✓ التأثير على هياكل الاعلام: أحد أهم جوانب نظرية الرقمنة في الاعلام هو تأثيرها على هياكل وسائل الإعلام وطرق إنتاج وتوزيع المحتوى الإعلامي، فمع التحول إلى الإعلام الرقمي، تغيرت طرق الوصول إلى المحتوى وأساليب تقديمه بشكل كبير.

✓ تغيير العلاقة بين المستخدم ووسائل الإعلام: مع تطور التكنولوجيا الرقمية، أصبح المستخدم أكثر قدرة على المشاركة والتفاعل مع وسائل الإعلام. وهذا يعني تغييرا في العلاقة التقليدية بين المستخدم ووسائل الإعلام، وظهور نماذج جديدة للتفاعل والتواصل.

✓ التحول في عمليات التسويق والإعلان: من خلال التقنيات الرقمية، أصبح من الممكن توجيه الإعلانات والحملات التسويقية بشكل أدق نحو الجمهور المستهدف، مما يزيد من فعالية الإعلان وقدرته على التأثير.

✓ تغيير نماذج العمل والإنتاج الإعلامي: مع الرقمنة، ظهرت نماذج جديدة للإنتاج والتوزيع الإعلامي، مثل النماذج التعاونية والمشاركة في إنتاج المحتوى. كما أدت التقنيات الرقمية إلى تغيير في طرق عرض وتوزيع المحتوى الإعلامي.

✓ إن نظرية الرقمنة في الاعلام تعتبر مجالا مهما لدراسة تأثير التكنولوجيا الرقمية على وسائل الإعلام وصناعاتها، وتحدد أهم التحديات والفرص التي تفتحها هذه التكنولوجيا أمام الإعلام في العصر الحديث.

- علاقة النظرية بموضوع الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الرقمنة، التي تركز على تأثير هياكل الإعلام وتغير العلاقة بين وسائل المستخدم، كما تركز على التحول في عمليات التسويق والإعلام وايضا على تغير نماذج العمل والإنتاج الإعلامي، وتهتم هذه الدراسة ب دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الخدمتية واختيارنا لهذه المقاربة النظرية للترابط بين مساعي موظفين وكالة موبيليس بسكيكدة وضرورة خاصة ما تفرضه العولمة والتطور التكنولوجي لأن التوجه للتطبيق الرقمنة في المؤسسة الخدمتية أصبح حتمية لمواكبة عصر التحول الرقمي الذي عرفه العالم ، إضافة إلى جودة الخدمة التي توفرها هذه المؤسسة وتعد عملية البحث عن أساليب تحسين نوعية الخدمة الخدمتية احدا أهم الركائز من أجل تكيف مع نوعية الخدمات وتطلعات المواطنين طالبي الخدمة بما يضمن رفع الأداء وتحقيق الخدمة الخدمتية ترتقي إلى المستوى المطلوب.

حسب النظرية تعتبر نظرية الرقمنة في الاعلام أن تأثير الرقمنة في مجال تكنولوجيا الاتصال والتحويلات الرقمية في العصر الحالي والتي مكنت المؤسسة الخدمتية من الانتقال من التعامل الورقي إلى التعامل الالكتروني الذي يواكب التحويلات الرقمية الحالي، وبما أن التجهيزات الحديثة أثرت على المواطنين وطرق تعاملهم مع الإدارة وهذه الأخيرة ساهمت في تطوير جميع المجالات.

الإطار النظري

خطة البحث:

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرقمنة

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الرقمنة

المطلب الثالث: مبادئ ومتطلبات الرقمنة

المطلب الرابع: خصائص الرقمنة

المطلب الخامس: أشكال الرقمنة

المطلب السادس: عناصر الرقمنة

المطلب السابع: أهداف الرقمنة

المطلب الثامن: أهمية الرقمنة

المبحث الثاني: جودة الخدمات في المؤسسة الخدمائية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة

المطلب الثالث: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المطلب الرابع: خصائص المؤسسة الخدمائية

المطلب الخامس: أهداف المؤسسة الخدمائية

المطلب السادس: أهمية المؤسسة الخدمائية

المطلب السابع: مكانة الجودة في المؤسسة الخدمائية

تمهيد:

يشهد العالم تطورا علميا في مجال الأنترنت والتكنولوجيا في كافة التخصصات والمجالات حيث أصبحت التكنولوجيا لا بد منها في حياتنا اليومية، ومن بين التخصصات التي تأثرت بهذا التطور الحاصل في المؤسسات الخدمتية حي ان إشكالية رقمنة مصادر المعلومات هي أحد التوجهات التحولية نحو مزامنة التطور والتقدم الحاصل، الأمر الذي جعل الكثير منها يتجه نحو تحولها رقميا وتطويرها والإنفاق عليها وإتاحتها عبر شبكة الأنترنت حتى تساهم في انتشار المعلومات والحفاظ عليها والتوفير من الحيز الذي تشغله.

1-2-1 المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرقمنة

1-2-1-1 المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

الرقمنة هي عملية إنتاج تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغيت تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسوب وهي كل عملية يتم توجيهها بتحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهومة من طرف الحاسوب باستخدام آلات المسح وعموما يمكن القول إن الرقمنة هي عملية تحويل من الشكل المادي التناظري إلى الشكل لا مادي.¹

عرفت الرقمنة في معجم أكسفورد الذي استخدم مصطلحات Digits، Dégitez، Digitale كمقابل للفعل (رقمن) المشتق من المصطلح الرقمي Digit وعرفه بأنه "تحويل الصور و الصوت إلى الشكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسوب".²

¹تركي لمياء، الإدارة ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، رسالة ماستر منشورة على الإعلام والاتصال والعلاقات العامة، جامعة ميله، 2018، ص 22.

²نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، دار العربي للنشر او التوزيع، مصر، 2013، ص 15.

ينظر بييري كاني Tougkum إلى الرقمنة على أنها تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب و الدوريات و التسجيلات و الصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي "bits" وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية ويتم القيام بهذه العملية بفل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

يمكن استخلاص من المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعة من النصوص الإلكترونية وإدارتها ولكن تتعلق بالأساس بتحويل مصدر المعلومات في شكل من الأشكال وراقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية.

1-2-2-المطلب الثاني: مراحل تحول الرقمنة

تمر رقمنة الأرصدة الوثائقية بمراحل تتمثل في مرحلة المسح الضوئي التي تخضع لها الوثيقة المراد رقمنتها، وتتطلب إضافة ذلك مجموعة من عمليات المعالجة التي تسمح بجعل الوثائق المرقمنة قابلة للاستعمال من حيث عمليات الاسترجاع، البث.... إلخ.

تتمثل مراحل الرقمنة في: ¹

أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل المؤسسة المعلومات وخارجها، -دراسة في إشكاليات و معايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعودة الجزائرية، قسم الدراسات ، العدد04، 2009، ط1، تاريخ النشر جانفي 2009 ،تاريخ الاطلاع 03 مارس 2024 سا 13:00.

-إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير:

ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة و المقصود هنا الإدارة العليا (رأس الهرم التنظيمي) ، الإقرار بضرورة التقدم والتغيير وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى رقمية كي يقدموا الدعم الكامل من الإمكانيات اللازمة للتحويل نحو تطبيق الإدارة الرقمية .

-تدريب وتأهيل الموظفين: الموظفين كمورد لشري يعتبر العنصر الأساسي والفعال ضمن عملية التحويل نحو تطبيق الإدارة الرقمية لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الإدارة الرقمية وأساليبها.¹

-توثيق وتطوير إجراءات العمل: لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بالإجراءات العمل، فبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطور لذا لا بد من توثيق رقمياً.²

¹نور ظاهر محمد الأفرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العامة في المحافظة القلقلية، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية و الإدارية، جامعة القدس المفتوحة قلقلية فلسطين، المجلة 28، العدد 02، 2020، ص 123.

²نور ظاهر محمد الأفرع، مرجع سبق ذكره، ص 138.

-توفير البنية التحتية للإدارة الرقمية:

ويتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية:

-الأجهزة والمعدات: يتطلب أي مشروع رقمنة توفير الأجهزة التالية:

الحواسيب، الماسح الضوئي، طابعات ليزيرية، وسائط التخزين، حفظ البيانات.

-شبكات المعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على ربط بين مجموعة من الحاسبات

داخل مبنى واحد أو مباني متجاوزة من خلال كابل رئيسي، حيث يربط بين مختلف محطات

العمل الموجودة بالمشروع، وهذا لضمان سير العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة

الأنترنت.

-البرامج: إن عملية الرقمنة تحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات

المستعملة بالمشروع وأي مشروع يحتاج إلى البرمجيات التالية:

أنظمة التشغيل Windows SXP

برمجيات التطبيقات

برمجيات معالجة لصور.

برمجيات التطبيقات.¹

¹نور طاهر محمد الأفرع ، مرجع سبق ذكره، ص 139.

برمجيات معالجة لصور

برمجيات ضغط الملفات برمجيات التشابك

برمجيات وإنشاء وإدارة قاعدة البيانات

وهناك العديد من هذه الأنظمة وبعد نظام Oracle من أنجح الأنظمة حيث يعمل بناء على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية.

-البدا الأكثر انتشارا يخصص البدا بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا: يخص البد بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام وبرمجيتها الى معاملات رقمية لتقليل الاسراف في استخدام الورق

-البدا بتوثيق المعاملات الورقية قديما رقميا (التصوير) :

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها بواسطة الماسحات الضوئية (سكنير) مرتبطة بتجهيزات الاعلام الالي، تتطلب عملية المسح الضوئي اختيارات تقنية تتحدد حسب الأهداف المسطرة من العملية الرقمية وحسب طبيعة الوثيقة وتصنيفها ليسهل الرجوع اليها وتتمثل في:¹

¹نور طاهر محمد الأفرع ، مرجع سبق ذكره، ص 139.

- طرائق الرقمنة: تتمثل في الرقمنة على شكل صور او رقمنة على شكل نص
- التصميم: هذا العامل يحدد الصور المتحصل عليها
- الألوان: ما ينطبق على التصميم من حيث تأثيره على الرقمنة في حالة ارتفاع قدرة تطبيقها على الألوان.
- القياسات: اختيار القياس المناسب حسب طبيعة الوثائق وحسب الهدف من الرقمنة (الحفظ، البث، البث على الخط....) ضروري في عملية الرقمنة وهو يتمثل في إعطاء قياسات للوثيقة الرقمية.¹

-التعرف البصري على الاحرف:

عند رقمنة الوثائق الارشيفية ينتج عنها وثائق رقمية في شكل صور، حيث يكون النص المكتوب نفسه في شكل صورة حيث لا يمكن لقيام بعملية بحث عن معلومة معينة فيها، ومن اجل تحويله الى نص كتابي قابل للتغيير او استقبال عملية بحث، ينبغي القيام بما يعرف بالتعرف البصري على الاحرف ويكون ذلك عن طريق برمجيات خاصة بهذه العملية.²

¹ نور طاهر محمد الافرع، مرجع سبق ذكره، ص 139.

² يحيى زكرياء إبراهيم الرمادي، رقمنة المكتبات الجامعية، الآداب نموذجا -دراسة تخطيطية -، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص 106.

-التصنيف والتبويب:

تصنف المعلومات أو تبوب من أجل تمكين المستخدم من الإيجاز من خلالها، أي ان بالتحرك المستخدم في المجموعات وينتقل من مجال موضوعي إلى مجال موضوعي متفرع عنه ومن العالم إلى عالم خاص إلى الأخص منه حتى تجد طلبه في المجموعات.

- التشفيف:

يتم تشفيف كامل النصوص مصادر المعلومات في مجموعات الية بواسطة برمجيات محرك البحث الذي يقوم بالبحث في الكاشفات للإجابة على استعمالات المستخدم والبحث في كشافات النصوص الكاملة يبيح للمستخدم الوصول إلى مصدر المعلومات من أوسع الأبواب من أوسع الأبواب من خلال أية كلمة مفتاحية وردت في نصه وينبغ إعداد بدائل وصفية للمصادر المعلومات مما يدعم كشافات الكلمة المفتاحية في كامل النصوص ويزيد من دقة البحث ويرفع نسبة مالة صلة عند الاسترجاع.

-التخزين:

هناك ثلاثة أنواع من الحوامل المخصصة للحفظ يمكن نكرها وهي: -الحوامل البصرية: كالقرص البصري الرقمي، الذي يمكن ن حفظ مئات من الجيغا أوكتي، وكذلك بالنسبة للقرص البصري الرقمي القابل للإعادة الكتابة.¹

-الحوامل الرقمية: كالأقراص اللينة التي تصل معنا إلى 640ميغا أوكتي والتي تعتبر الأكثر استعمالا نظرا لانخفاض ثمنها وتوفر العتاد اللازم لقراءتها في كل مكان.

-الحوامل المغناطيسية: الأقراص المغناطيسية تستطيع حفظ 200 جيغا أوكتي التي تتركب من التكنولوجيا الرقمية والمغناطيسية على غرار القرص الصغر.

- الإيصال والبت:

إرسال الوثائق الارشيفية أو الاطلاع عليها يتم بطريقتين:

-على الخط: و ذلك باستعمال شبكات داخلية (الانترنت) أو الخارجية (إكسترنات)بواسطة أجهزة الإعلام الآلي مرتبطة مع بعضها ، أو على الأنترنت وهذا طبعا حسب الأهداف المسطرة من طرف كل هيئة .

-خارج الخط: وتعني به الاطلاع بعين المكان وأيضا عبر الحوامل أو وسائل أخرى.²

¹ يحيى زكرياء، مرجع سبق ذكره، ص 106.

² يحيى زكريا إبراهيم الرمادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 106.

1-2-3 المطلب الثالث: مبادئ ومتطلبات الرقمنة

- مبادئ الرقمنة:

لتطبيق عملية الرقمنة يتطلب توفير عدة مبادئ وأسس يمكن إنجازها فيما يلي:

-توفر في نظام الرقمي المنشود حماية قوية، تتحكم بأي تعديل يطرأ على الوثيقة الأصلية

وذلك من خلال إجراءات تحديد صلاحيات الإنشاء وبدقة والاحتفاظ بنسخ على الوثيقة

الأصلية مع المعلومات عن تاريخ إنشائها والجهة التي قامت بذلك.

-حفظ جميع المعلومات المتعلقة بالسياق مثل الوثيقة بالوثائق الأخرى والجهة التي أنشأت

الوثيقة والفعاليات التي أنتجت فيها.

-حفظ جميع المعلومات المتعلقة بنسبة الوثيقة وتسجيل استخدام المعطيات والشكل والوسيط

والحقول والجداول والهوامش والفصول مع الأجزاء والصور المنتظمة في الوثيقة.

-حفظ المعطيات الوصفية حو الوثيقة وهي المعطيات التي تبين كيفية تسجيل الوثيقة

ونوعها وموضوعها كما توضح خلفية الوثيقة والسلاسل، كما تتضمن معلومات عن محتوى

الوثيقة. -الحفاظ على الوثيقة نفسها بصورة ملائمة للاستخدام عبر التطور التكنولوجي

المتسارع وهذا ما يتطلب نسخ الوثيقة من النظام التقليدي إلى النظام الأحدث.¹

-احترام جميع المقاييس والمواصفات الخاصة بالتسيير الإلكتروني للأرشيف أثناء التصوير

الرقمي من حيث:

- المقياس الدولي ISO 10196 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات .
- التسيير العلمي وفقا للمقياس الدولي ISO 15489 لتحسين سيرة الإدارة في كافة المؤسسات و الحفاظ الدائم للأرشيف الإلكتروني .
- تحويل أدوات البحث المنتجة إلى شكل الإلكتروني باستخدام المقياس الدولي

².ENODEDARCHIVAL (EAD)DEXRIPTION

- متطلبات الرقمنة:

أ-التخطيط: وهو يتعلق بوضع الإطار العام للاحتياجات التي ينبغي تلبيتها مع تبيان

الظروف اللازمة لتحقيق الوصل على الأهداف محددة وعادة ما ينتمي عمل الجهاز

¹حافظي زهير ، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية -دراسة تطبيقية بأرشيف بلدية قسنطينة -أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،كلية العلوم الإنسانية ،قسم علم المكتبات ،جامعة منثوري قسنطينة ،مارس 2006 ،ص 125.

²حافظي زهير ، مرجع سبق ذكره، ص 125.

المعلومات في التخطيط وتحديد مدى الحاجة للمعلومات بأن المستفيد من نظام المعلومات ويتم عن طريق التحليل الذاتي للمستفيدين.¹

يقوم التخطيط على تحديد الأهداف العامة للمؤسسة أو مركز المعلومات وكذلك الأهداف الفرعية للدوائر والأقسام المختلفة وتحديد طرق تحقيق هذه الأهداف الفرعية خلال الفترة محددة وفي ضوء الموارد والإمكانيات المتاحة ووضع الاستراتيجيات والقواعد والبرامج والميزانيات اللازمة لذلك.²

الفترة الزمنية محددة وفي ضوء الموارد والإمكانيات المتاحة ووضع الاستراتيجيات والقواعد والبرامج والميزانيات اللازمة لذلك.

ب-الماسحات الضوئية وأنواعها: مهمة جهاز الماسح الضوئي SCANNER تتمثل بالأساس في تحويل صورة موجودة على الورق أو على قلم شفاف على صورة إلكترونية بهدف إحكامه معالجتها ببرامج خاصة مثل: الفوتوشوب.³

يتصل الماسح الضوئي عادة بالحاسوب من خلال منفذ VSB أما من حيث البرامج تشغيل المحركات DRIVERS وأشهرها برامج Twain وتتقسم الماسحات الضوئية إلى:

¹وائل مختار إسماعيل، إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات، عمان ، دار الميسر للنشر و التوزيع، 2009، 45.
²خالد عبد الصرايرة، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (عربي إنجليزي)، الأردن، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 58.
³مزلاح رشيد، الأنظمة الآلية ودورها في تنظيم المخطوطات -مكتبة جامعة الأمير عبد القادر واقع وأفاق-، مذكرة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منثوري بقسنطينة، ديسمبر، 2006، ص 54.

-الماسح الضوئي المسطح: شبه هذا النوع من المسطحات الضوئية آلة تصوير حيث يتم وضع مستندات والوثائق على لوح زجاجي بينما يمر رأس الماسح الضوئي أسفل هذا اللوح وهي مزودة لغطاء لحماية هذا السطح الزجاجي.

تستهلك الماسحات الضوئية المسطحة مساحة كبيرة من سطح المكتب لكنها تقدم لك الكثير من المزايا و بناء على حجم الجهاز يمكن لهذا النوع من الماسحات الضوئية ان يقوم بمسح المستندات و الوثائق مختلفة الاحجام كما يمكن استخدامها كذلك في مسح للأعراض ثلاثة أبعاد أو كبيرة الاحجام مثل الكتب و كذلك مسح مقالات، صحف، صور،.....الخ.¹

-الماسح الضوئي الأسطواني: يستخدم في المؤسسات النشر وتقوم دقته كل أنواع الذكر كما تختلف فكرة عمله عن الماسحات الأخرى حيث تثبت الورقة على الأسطوانة ببطيء ويقوم جهاز حساس للضوء يسمى أنبويه تكبير الفوتونات ليحول المنعكس إلى تيار كهربائي.

- الماسح الضوئي الرئيسي: تسمى بالماسحات الكتب وتتميز بالحد من مخاطر إتلاف أثناء المسح الضوئي ونغلبها على كل شيء وهي مرتفعة الأسعار مقارنة الماسحات الأخرى.²

-الماسح الضوئي ذو التغذية اليدوية: وهو يعمل من خلال مسح الورقة داخل الماسح الضوئي للتعرض لمصدر ضوئي ثابت ويتميز بصغر حجمه ويستخدم عادة مع الحاسبات المحولة.

¹فندجلي عامر وإبراهيم والسمراني وإيمان فاضل، حوسبة أتمنه المكتبات، عمان، دار الميسر للنشر والتوزيع، ص 88.

²دياب حامد الشافعي، إدارة المكتبات الجامعية وتطبيقاتها العملية، القاهرة، دار غريب لنشر والتوزيع، 1944، ص 102.

- الماسح الضوئي اليدوي: وهو الأصغر حجماً ويقوم بالمسح بطريقة يدوية وهو لا يعطي صورة عالية الجودة.¹

ج- البرمجيات:

عرفها عامر فندجلي وإيمان فاضل وإبراهيم السمراني في كتاب حوسبة المكتبات استمارات وإمكانيات الحاسوب في إجراءات وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات على أنها عبارة عن مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعقدة من قبل الإنسان الذي يطلق عليه اسم المبرمج كالاتي:

- برمجة HTML: وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة الأكواد وهي الصفحات الأساسية لإنشاء صفحات الويب.²

- برمجة XML: تعمل هذه الطريقة بطريقة تشبه عمل HTML ويستخدم بصورة واسعة في تبادل البيانات كلغة إلى الصفحات الويب والمحتويات الرقمية.³

¹بركات فاطمة الزهرة بالعربي نوال، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف الجامعات المحلية -بعض دوائر تيارت نموذجاً-مذكرة

ماستر، علم المكتبات المعلومات، جامعة الحميد لن باديس مستغانم، 2016، ص 98.

²مراد شلباية، مكونات الحاسوب، عمان، دار الميسر للنشر و التوزيع، 2007، ص 475.

³عبد الحكيم عيسى وآخرون، مهارات الحاسوب، عمان، دار الميسر للنشر والتوزيع، ط2، 2010، ص 146.

برمجيات خاصة بمعالجة النصوص والكلمات OCD: تسمح بإنشاء النصوص وصياغتها وتحريرها.

-برمجيات التعرف الضوئي على الحروف: تستخدم عند تحويل الصورة إلى نصوص.
تتميز في توفير الهائل في العمالة فبدلاً من إعادة جمع المستندات المختلفة التي تتطلب وقتاً وجهداً فإنه من الممكن لجهاز المسح الضوئي ان يقوم بعده المهمة بسرعة كبيرة.¹

-برمجيات نقل الملفات ETP: و تستخدم في تحميل الملفات و المشروعة على الأنترنت للعرض.

-برمجية تخطيط الصفحات وتصميمها: يعتمد في إنشا المطبوعات.

-برمجية PDF: يسمح بتبادل الملفات والمعلومات بين الأشخاص.²

¹الرقمنة "استراتيجيات رقمته المصادر المعلومات في المكتبات ومؤشر المعلومات متاح على الخط <http://numerisation.blogspot.com>

²مسفرة البننت دخيل الله الخنعمي، مشاريع و تجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، قسم الدراسات و المعلومات، مجلة PIST، مج 19، ع 1، ص 10.

فبرامج الحاسوب وتعليمات معبر عنها بأي لغة أو رمز متخذ أي شكل من الأشكال يمكن استخدامها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ولأداء وظيفة الوصول لنتيجة سواء كانت هذه التعليمات في شكلها الأصلي أو في شكل آخر تتحول إليه بواسطة الحاسوب وطبيعة برامج الحاسوب تكون على صورتين رئيسيتين هما:

-برامج المصدر SOUR CODE : وهي الصورة الأولى لكتابة البرامج بإحدى اللغات البرمجة أي النص الأصلي للبرنامج المكتوب بلغة برمجية معينة .

-برامج الهدف OPJECTIVE : وهي الصورة التي يستطيع الحاسوب التعامل معها.¹

ح-الحواسيب:

الحاسبات الآلية هي بالطبع العمود الفقري للمشروعات الرقمية و يجب تحديد كل المواصفات المتاحة عند شراء هذه الحاسبات وخاصة أن عملية معالجة و تخزين المواد الرقمية تتطلب حاسب ذو معالج كبير و ذاكرة و مساحة تخزين مناسبة لحجم المواد التي خلقتها مع ضرورة توفير الملحقات المناسبة مثل :

¹سالم صالح، العصر الرقمي وثورة المعلومات -دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع -القاهرة، عين الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002، ص 190.

- طابعات الليزر في حالة طباعة مواد غير ملونة.¹
- طابعات ملونة في حالة طباعة مواد ملونة.
- مشغلات الحفظ المطلوبة لحفظ الكيانات الرقمية.
- شاشات كبيرة الحجم على الأقل 18 بوصة.

وتتطلب مشروعات الرقمنة على الخط المباشر العديد من الحاسبات المتصلة بواسطة شبكة الاتصالات والشبكة السائدة هي شبكة الانترنت.

في مصطلحات الحاسب الآلي فإن أي شخص يتفاعل مع الحاسب يدعى مستخدم الكمبيوتر وللتحول إلى مشروع رقمي يستعمل المستخدمون الحاسبات الشخصية وهذه الحاسبات يطلق عليها العملاء "clients" والمجموعة الهامة الثانية للحاسبات.²

خ-المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات والمشاريع ومن دون هذا العنصر تتمكن المنظمات والمؤسسات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة لذا لا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة³

¹سالم زينهم، عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية التخطيط والبناء والإدارة، السعودية، كلية التربية والآداب، ط2، 2013، ص 28.

¹سالم زينهم، عبد الجواد، مرجع سبق ذكره، ص 29.

³هشام محمودي عزمي، دورية علمية محكمة تعني بمجال المكتبات والمعلومات، ع 43، سبتمبر 2016، ص 44.

وهذا ما يؤكد المختصون في مجال حيث أنه من الضرورة الاعتماد على الكوادر البشرية الفنية المختصة ذات الارتباط بالبيئة المعلوماتية ونظم العمل على شبكة الاتصالات الإلكترونية ويمكن وتنفيذ ذلك من خلال برمجة مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءات عند تنفيذ تصنيفات الرقمنة.¹

د-المتطلبات المالية:

تتطلب مشروعات الرقمنة رصيد لمبالغ مالية تستخدم لشراء العتاد اللازم لعملية الرقمنة كما تستخدم بصيانة تلك المعدات وأيضا في تدريب المكتب وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة ولذلك تتضمن عملية التحضير للمشروع دراسة الجداول الاقتصادية وللمشروع والتي تتضمن تقريرا مفصلا عن تكاليف المشروع وما سيوفره من أموال حيث يمكن أن يكون التمويل من جهات خاصة أو خارجية.²

ذ-المتطلبات القانونية:

بلا يوجد هناك مؤلف يكتب من اجل أن يكتب مقولة ترددت في الأدبيات التي تناولت مسألة حقوق المؤلف والملكية الفكرية بصفة عامة.³

¹ هشام محمود عزمي، مرجع سبق ذكره ، ص 44.

² بن السبتي ، عبد المالك ، سعدي ابتسام ، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجا، مجلة Aybrarians ، ع30 ، سبتمبر 2016.

³ مصطفى عليان ريحي ، البغدادي أمين ، مقدمة في علم المكتبات و المعلومات ، عمان ، دار الفكر للنشر و التوزيع، ط2، 2011، ص97.

إذ يستلزم مشروع الرقمنة وجود مجموعة من النصوص القانونية والتشريعات التي تسهل

عملها وتضفي عبيها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.¹

كما تحدد كفاءات وطرائق تداول الوثائق المرقمنة واستعمالها من طرف مختلف الهيئات

والمؤسسات وشأنها بشأن الوثائق التقليدية خاصة تلك التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد

والمؤسسات والمواطنين وغيرها، فالإطار القانوني ضروري وذلك لأنه يعمل على تنظيم

عملية الرقمنة ويسيرها وفق نظام متكامل يضمن جميع الحقوق.²

و- المتطلبات الرقمية:

تتوفر أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية في الأسواق التجارية بفئات وأنواع متعددة ابتداء

من الأجهزة التي تناسب احتياجات المستخدم الهاوي (غير متخصص) وصولاً إلى الأجهزة

التي تتلاءم مع احتياجات المتمرس والمحترف وعادة ما تكون مجمعة الأجهزة الموجهة إلى

المتخصصين متاحة على حامل أو عمود وهي تعمل بتقنية المسح وهنا تكون عملية الرقمنة

أكثر طولاً.

¹ سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتصوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، المراكز الجامعي غليزان مجلة شيماة للاقتصاد و التجارة العدد سبتمبر 2018 ص 69.

² حافظي زهير، مرجع سبق ذكره، ص 126.

ولكن في المقابل تشتمل على جودة عالية وينبغي أن تحتوي أجهزة التصوير الرقمية¹ المتخصصة ضمن خصائص معالجة الصور الملونة بدرجات إتاحة متباينة والقدرة على معالجة وإدارة الملفات ذات الاحجام الكبيرة نسبيا وعلى الرغم من الصعوبات والعقبات.

فقد أصبحت التقنية الرقمية أكثر ملائمة ومواكبة لتطبيق في مجال التصوير لما تنتجه من تأثير مباشر في اختصار الوقت المستغرق في عملية الطبع إلى غير لك من الإجراءات التي تتم في أساليب التصوير التقليدية.²

1-2-4-المطلب الرابع: خصائص الرقمنة

للرقمنة عدة خصائص منها:

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزونة والتي يمكن الوصول عليها بسهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلية: نتيجة حدوث تفاعل والحوار بين الباحث والنظام الذكاء الاصطناعي¹ مما يجع تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

¹ الشريف أشرف، عبد المحسن، الأرشيف الإلكتروني في الشركات و المؤسسات العامة، القاهرة، دار الجوهرة للنشر و التوزيع، 2015، ص151.

² الشريف أشرف، مرجع سبق ذكره، ص151.

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

التفاعلية: أي أن المستعمل بهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقلاً ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستعطون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بإنتاج نوع من التفاعل الأنشطة.

اللاتزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصة تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلاً تسمح باستمرارها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.

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

قابلية التحرك و الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحساب الآلي، النقل، الهاتف
النقال.... إلخ.¹

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة المطبوعة أو المقروءة.

الاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، يدل توجيهها بالضرورة إلى الجماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

الشيوع والانتشار: وهو قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.²

1-2-5 المطلب الخامس: أشكال الرقمنة

¹ أحمد مشهور، مرجع سبق ذكره، ص 7.

² أحمد مشهور، مرجع سبق ذكره، ص 07.

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

- الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في الدراسة القيم الفنية لا النية وتشمل عدة نقاط تدعى بكسال (pixel) وهي فيما يلي:

-احادي بايت ابيض وأسود noir et blanc: تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود وهي الطريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

-8 بايت بصورة ذات مستوى رمادي Niveau de Gris: يتطلب عدد كبير من البيكسل بمساحة اكبر على مستوى الذاكرة و هي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت ¹.
- 24 بايت و هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسل لمساحة كبيرة في الذاكرة إلا أنه يختلف عنه كون أن كل بكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (أحمر، أخضر، أزرق).

¹مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر مذكرة ماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر

-الرقمنة في شكل نص: يسمح داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من الوثيقة في الصورة مرقمة التي تقوم لتحويل، النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية التعديل وتصحيح الأخطاء.¹

-الرقمنة في شكل اتجاهي: يعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية وخاصة في مجال الرسوم يوجد الحاسب الآلي وبتحويل من الشكل الرقمي إلى الشكل الاتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

يعتبر PDF شكل من أشكال الاتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً وبشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية:

الدقة: بالنسبة لتقنية PDF لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو يعيده

التوافقية: يمكن قراءة ملف عن طريق أي نظام تشغيل مجاناً لأن PDF لا يعتمد نظام التشغيل واحد.²

1-2-6المطلب السادس: عناصر الرقمنة

¹بركات فطيمة الزهرة ، بالفربي نوال ، مرجع سبق ذكره ، ص104 .

²طاشور محمد، من المكتبات النقدية الى المكتبات الرقمية مجلة المكتبات والمعلومات، ع2، 2005 ص 31-32.

-الترميز الرقمي: يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك

المعلومات بأشكالها المختلفة (نصوص، الصورة، صوت)¹

ووضعها على الخط ليقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج

الخاضعة للإدارة الشخص المستخدم ، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما

كانت عليه وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ل يتم إرسال المعلومة رقميا و إخضاعها للمعالجة

الآلية أيضا

-أنظمة التراسل الرقمي: وتعني به أنظمة التراسل (الليزر وصناعة الألياف البصرية

والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال تراسلات البصرية جديدة حيث تم

استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن

المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل إضافة لما

تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

-شبكات النفاذ الرقمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز الذي يعتمد على

تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية،

وجهاز المحمول (MODEM) وتعد كلمة " MODEM "اختصارا لكلمة " Démodulation

¹ عيبر الرحماني، الإعلام الرقمي الإلكتروني، الأردن دار أسامة لنشر والتوزيع 2012 ص52.

Modulation "وتقنيات بالعربية المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص في تحويل الإشارات.

الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة التي تمثل مخرجات الإرسال الرقمي إلى_ إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التليفزيونية السلكية بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.¹

-أنظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسل والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز له من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

-شبكات الهاتف المحمول: وتعرف شبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي عشر والعشرون، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

-تقنيات البث الإعلامي: و هي المرحلة التي وصلت عليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التليفزيونية وغيرها ، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة و تسجيلها رقميا خدمة الفيديو²

¹عبيد الرحمانى، مرجع سبق ذكره، 2012، ص52.

²عبيد الرحمانى، مرجع سبق ذكره، ص 52.

1-2-7 المطلب السابع: أهداف الرقمنة

هناك العديد من الأهداف التي تسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة منها:

الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.¹

التخزين: أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في تون بدلا من عدة دقائق.²

الدقة: أي ضبط إنجاز الأعمال وفق مقاييس محددة من خلال أنظمة معالجة معلوماتية وبالتالي الحد من الأخطاء.³

¹ مهري سهيلة ،مرجع سبق ذكره ،ص 82.

¹ مهري سهيلة ، مرجع سبق ذكره ص 83.

³ بلقاسم سأيص، الرقمنة في تحسين الأداء الإداري -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص إدارة محلية ،جامعة محمد بوضياف ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،قسم العلوم سياسية ، 2020\2021 ،ص01.

سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: وذلك لوجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا محل للإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة من جهات دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.¹

1-2-8المطلب الثامن: أهمية الرقمنة

لرقمنة أهمية كثيرة أهمها:

- ❖ سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من قراءتها.²
- ❖ تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.
- ❖ القدرة على صياغة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- ❖ إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.³
- ❖ الرقمنة تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى.⁴
- ❖ التأكيد على مبدأ الشمولية.
- ❖ ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة.

¹ليان قطيني، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطنين، مؤتمر الشام الدولي الثالث، مذكرة، 2006، ص 1 .

²مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سبق ذكره، ص 08.

³حافظي زهير، مرجع سبق ذكره، ص 126.

⁴مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سبق ذكره، ص 09.

❖ تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها على الجهات الإدارية والموظفين.¹

❖ تخفيض التكلفة.²

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتبين لنا أن الرقمنة مفهوم واسع وعملية تتميز بالعديد من المزايا والتي من أبرزها حفظ المعلومات وتخزينها وإتاحة الدخول إلى مصادر المعلومات ومصادر المعرفة، دون أن ننسى أن الرقمنة تقلص الوقت ويمكن الوصول إليها من أي مكان كما أن الرقمنة تمكن من تقاسم المعلومات بين الأشخاص والهيئات وتسهل تبادلها رقمياً.

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية لغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

² عبد الكريم عيشور دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية الجزائر نموذجاً مجلة الأبحاث، قسم العلوم السياسية جامعة محمد خيضر، بسكرة المجلد 6 العدد 2، 2021، ص 04.

تمهيد:

من أهم التحولات في عالم الأعمال في الفترة الراهنة هو زيادة الاهتمام بصناعة الخدمات مقارنة بالقطاع الصناعي، في فترة طويلة من الزمن كان الاهتمام منصبا على القطاع الصناعي ودوره في تحقيق خطط التنمية على مستوى الدول ومن ثم على مستوى منظمات الأعمال، ولكن في الآونة الأخيرة المنخفض الدور والأهمية النسبية لهذا القطاع وزاد الاهتمام بقطاع الخدمات كمحور أساسي في تشكيل القطاعات الاقتصادية المختلفة وكمحور هام لدخل الدولة.

ويعتبر قطاع الخدمات من الأنشطة المهمة في عصرنا الحالي والذي يشهد نموا سريعا، لذلك تعتبر الحاجة إلى تطوير هذه الخدمات لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية واكتساب سمعة طيبة فهو جانب مهم من معايير جودة الخدمة، لأن المؤسسات الخدماتية تدرك أن تحسين كفاءتها وتعزيز مكانتها بين المؤسسات الأخرى ليس في الخدمات المختلفة التي تقدمها، ولكن في كيفية تقديمها وتحقيق مستوى عال من الجودة في هذه الخدمات، بهدف الحصول على إرضاء العملاء ومعرفة اتجاهاتهم. وفي هذا الفصل نحاول التطرق إلى مفهوم الخدمة ومفهوم جودة الخدمة والمؤسسة الخدماتية، خصائصها، أهدافها، أهميتها.

2-2 المبحث الثاني: جودة الخدمات في المؤسسة الخدمائية

2-2-1 المطلب الأول: مفهوم الخدمة

تلعب الخدمة دور فعال في تسهيل حياة الأفراد وعمل منظمات الأعمال، حيث أصبح هناك توجه كبير نحو دراسة الخدمة وتحديد مفهومها، وطبيعتها. مما شجع العديد من المختصين في مجال التسويق بإعطاء أهمية خاصة لتحديد مفهوم الخدمة سنحاول بهذا الإطار لاستعراض جملة من التعريف.

• تعريف الباحثين للخدمة:

- تعريف Kotler : للخدمة على أنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها ملكية، فتقديم الخدمة وقد يكون مرتبطاً، بمنتج مادي أول لا يكون.¹
- تعريف ramasawang: بأنها الخدمة تمثل تفاعل ما بين مقدم الخدمة ومتلقيها من أجل إنتاج شيء وتحقيق رضا لمتلقي الخدمة.²

¹ حميد الطائي، بشير العلاقي، تسويق الخدمات، اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ط2، 2009، ص34
² محمود جاسم، رودينة عثمان، تسويق الخدمات، دار المسيرة لنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ط1، 2010، ص53.

- تعريف stan: يقول أن الخدمة هي النشاطات غير ملموسة والتي تحقق لزبون أو

المستفيد، والتي ليست لضرورة مرتبطة ببيع السلعة أو خدمة اخرى أي أن إنتاج خدمة

معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية.¹

- تعريف adrian plamer: أن الخدمة هي عملية انتاج منفعة غير ملموسة بدرجة

الأساس أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل

من أشكال التبادل و إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد.²

ويمكن تعريف الخدمة بصورة بأنها عبارة عن تصرف أو نشاط أو أداء يقدم من طرف إلى

طرف آخر غير ملموس ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون

مرتبط أو غير بمنتج مادي ملموس.

2-2-2المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة

لقد تعددت وتبينت التعاريف الخاصة بجودة الخدمة ولهذا من الصعب أن نجد تعريف

بسيطا يصفها ويعرفها تعريفا شاملا بسبب تعدد جوانبها، وسيظهر ذلك من خلال مجموعة

التعاريف التي سنعرضها فيما يلي:

¹حميد الطائي، محمد صمدعي، بشير العلق، ايهاب علي القرم، الأسس العلمية لتسويق الحديد، دار اليازور العلمية لنشر و التوزيع، الاردن، عمان، 2005، ص 192/191.

²بشير العلق، ثقافة خدمة، دار اليازوري العلمية لنشر و التوزيع، الاردن، عمان، ط1، 2009، ص38.

- تعريف Gronoos: جودة الخدمة على أنها عملية تقييم نهائي لدي المستهلك وذلك بمقارنة توقعاته مع إدراكاته للخدمة الفعلية المقدمة له.¹
- تعريف Wyckoff: هي درجة مقصودة من الامتياز مع تحكم في تقلب تغير في إنجاز هذا التفاوض لمقابلة متطلبات العملاء.²
- تعريف Taylor: أن جودة الخدمات تعبر فقط عن الأداء الفعلي للخدمة أو ما يدركه الزبون.³
- تعريف lenis and boons: على أنها قياس لمدة مطابقة مستوى خدمة مقدمة لتوقعات العميل، على أساس ثابت.⁴
- كذلك تعرف جودة الخدمات بأنها نوع الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه.⁵

¹ عبد الحميد نعيطات، نمذجة العلاقة بين إدراك الجودة ورضا الزبون، دراسة ميدانية على الزبائن، شركة موبليس بالأغواط، مجلة دراسات، المجلد 16، العدد 1، جانفي 2009، ص 21.

² مصطفى و وليد نور الله، فجوة جودة الخدمات في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية سوريا، مجلة الباحث، العدد 14، 2014، ص 359.

³ حياة اسماعين، حكيمة بزغديري، دور تكنولوجيات المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية، دراسة حالة وحدة البريد الولائية ، بسكرة، مجلة الأبحاث الاقتصادية و الإدارية، العدد 21، جوان 2017، ص 4.

⁴ رجاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الجودة و الخدمة العمومية، مجلة المؤشر لدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 3، اوت 2017، ص 110.

⁵ محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس، العلاقات اساسيات التسويق الشامل و المتكامل، دار المناهج ، دون بلد النشر ، 2002، ص 410.

2-2-3المطلب الثالث: مفهوم المؤسسة الخدمائية

هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أشخاص ووسائل منظمة ومتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل كالمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الاتصال.¹

كما يمكن تعريفها أيضا: وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة، وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات.

يتضح مما سبق أن المؤسسة الخدمائية هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأفراد والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العني.

وهي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة العميل ومن أمثلة ذلك مؤسسات تقديم خدمة الفنادق، المطاعم، المستشفيات، والمؤسسات المالية التعليمية، ومؤسسات الاتصال بالإضافة إلى مؤسسات أخرى خدمية متنوعة مثل مؤسسة الضمان الاجتماعي.²

2-2-4المطلب الرابع: خصائص المؤسسة الخدمائية

¹ طارق الياس، الحماية من الاختراق، دور العلاقات العامة و الإعلام، الجيزة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط1، 2020، ص198.

² أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص08.

تتمثل المؤسسة الخدماتية بجملة من الخصائص التي تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى ومن أهم الخصائص نذكر ما يلي:

-صعوبة تطبيق المعايير الموضوعية لرقابة الجودة في المؤسسة الخدماتية عكس المؤسسات الصناعية، كما أن تطبيقها يخضع عادة للاعتبارات الشخصية وهو ما يؤدي إلى صعوبة جودة الخدمات.

-كما تتميز المؤسسة الخدماتية بالتنوع والتعدد فتوجد مؤسسات خدمية تقوم بتقديم خدمات أساسية كالصحة والتعليم.

-كما تتميز المؤسسة الخدماتية بأنها وحدة اجتماعية انشأت خصيصا لتحقيق اغراض معينة ومصالح تعمل على تحقيق الاستراتيجية العامة التي تسعى إليها المؤسسة.¹

-عملاء المؤسسة الخدمية يحصلون على ما يطلبونه من خدمات في أماكن إنتاجها، بل ويشركون في إنتاجها مشاركة مباشرة.

-تتميز المنافسة في المؤسسات الخدمية بكونها منافسة شديدة الحدة ومعدل التقليد فيها مرتفع.

¹ بلمهدي نبيلة، واقع العلاقات في المؤسسات الخدمية الجزائر، دراسة بريد الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تسويق كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة الجزائر، 2018، ص55.

-تقوم مؤسسة الخدمات بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية وغير المادية إلى مخرجات غير مادية.¹

2-2-5المطلب الخامس: أهداف المؤسسة الخدماتية

تهدف المؤسسة الخدماتية إلى تحقيق أهداف عدة في مختلف المجالات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

-المجال الإداري: تهدف إلى ترقية المعدل من خلال الإدارة وتوفير جو مناسب للعمل ومنح الحواز للعمال

•المصداقية في سوق الخدمات: إن جميع الاستراتيجيات و التقنيات التي تقوم بها مؤسسة الخدمات لها غاية و أهداف ترمي إلى اتساع رقعة التجارة و سمعة المؤسسة.²

-توفير الضمان الشخصي من مصدر موثوق فيها.

-شهادة العملاء.

-الانتماء إلى الجمعيات المهنية.

-صورة المؤسسة.

¹ايمن يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدماتية، دراسة عينة من المؤسسات بولاية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2017، ص38.

²محمد حماني، الخدمة التسويقية، متاح على <http://Almeria.com> بتاريخ 2024/03/01 على 21:47، ص5.

-العتاد التربوي.

-منح امتياز في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات.

-ترقي النمو الاقتصادي والتطور.

-منافسين في كل مكان في العالم.¹

-المجال الاجتماعي:

-امتصاص الفائض من العمالة بتأمين فرص العمل.

-تلبية حاجة المستهلكين وتحقيق الاشباع والرضا في المجتمع.

-انتاج وتقديم خدمات معتدلة الثمن.²

-الترخيص بمزاولة الحرف والمهن وفتح المحلات العامة ومراقبتها.

-المجال الثقافي: العمل على توعية العمال بصفة عامة لمواكبة سيرورة التقدم الحاصل في

المجتمعات المتقدمة من ناحية الخدمات التي تقدم أحدث الطرق وتشجيع النشاط الثقافي

والرياضي والاجتماعي والمساهمة فيه وتطوير المنظومة الصحية والمنظومة التعليمية.

¹ محمد حماني، مرجع سبق ذكره، ص05.

² بن وراثة حكيمة وآخرون، أهمية الاتصال التسويقي في المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة قلمة، تخصص علوم التسيير، 2022، ص48.

-المجال الاقتصادي:

-تحقق عائد مناسب لرأس المال المستمر.

-تحقيق مكانة جيدة بين المؤسسات الخدمائية وخاصة الدولية منها حتى لا تقوم هذه الأخيرة بغزو السوق الوطنية واحتلال مكانة هامة في السوق الدولية.

-استمرار نشاط المؤسسة الخدمائية حتى يتم تحقيق الاكتفاء الذاتي وحتى لا يلجأ أفراد المجتمع إلى طلب الخدمات من الخارج، كطلب قروض من بنوك أجنبية مثلا مما يؤثر على الاقتصاد الوطني.

-تفعيل المنظومة الأمنية وتحقيق العدالة الاجتماعية وعدالة توزيع الخدمات.¹

2-2-6المطلب السادس: أهمية المؤسسة الخدمائية

تلعب المؤسسات الخدمية دورا حاسما في المجتمع لأنها تقدم الخدمات الأساسية للأفراد والمجتمعات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

-تلبية الاحتياجات الأساسية: تقدم المؤسسات الخدمات الأساسية التي يعتمد عليها الأفراد والمجتمعات لتلبية احتياجاتهم الأساسية على سبيل المثال توفر المستشفيات، خدمات الرعاية الصحية وتوفر المدارس.

¹بن وراثة حكيمة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص48.

-**تعزيز العدالة الاجتماعية:** تساعد المؤسسات الخدمية على تعزيز العدالة الاجتماعية من خلال توفير الخدمات الأساسية لجميع الأفراد بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي، فهي تساعد على تكافؤ الفرص وتضمن حصول الجميع على الخدمات.

-**تعزيز جودة الحياة:** تعمل المؤسسة الخدمية على تحسين نوعية حياة الأفراد والمجتمعات من خلال توفير الخدمات الأساسية التي تعمل على تحسين رفاهية الناس مثال ذلك توفر المستشفيات والرعاية الطبية التي تساعد الأشخاص على البقاء بصحة جيدة.

-**تعزيز النمو الاقتصادي:** تساهم المؤسسات الخدمية في النمو الاقتصادي من خلال توفير الخدمات المهمة التي تساعد الأفراد على الازدهار ومثال ذلك توفر المدارس.¹

التعليم الذي يساعد الأشخاص على اكتساب المعرفة والمهارات ذات القيمة في القوى العاملة، وتوفر الوكالات الحكومية الخدمات الاجتماعية التي تساعد الناس على تحسين المستوى المعيشي وهذا بدوره يعزز النمو الاقتصادي.²

2-2-7المطلب السابع: مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية

•أبعاد جودة الخدمة :

-**الاعتمادية:** وتعني درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة.

¹وجيز بوث، أهمية المؤسسة الخدمية، نقل عن <http://ejaba.com> ،بتاريخ 2024/03/04، على 14:25.

²وجيز بوث، أهمية المؤسسة الخدمية، نقل عن <http://ejaba.com> ،بتاريخ 2024/03/04، على 14:25. مرجع سبق ذكره.

-درجة الاستجابة: وتشير إلى درجة استجابة مقدمة الخدمة لاحتياجات العميل.

-إمكانية الوصول: أي سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة.¹

-المصداقية: يعبر هذا البعد عن درجة ثقة العميل بالمؤسسة هو يعكس إلى حد كبير مدى

قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للعملاء بدرجة عالية من

الدقة ومن المتوقع أن يفضل العميل التعامل بصفة دائمة.²

-الكفاءة: ويعكس مستوى الكفاءة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة من حيث

المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعارف التي تمكنه من أدائه بشكل أمثل، وفي

حال التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة فإن المستفيد غالبا ما يلجأ إلى معايير: الكفاءة

العملية أو عضوية جمعيات معينة لتقديم كفاءة مقدم الخدمة وجودة الخدمات.

-اللياقة: يعبر عن مدى شعور العميل بالرعاية والاهتمام الشخصي الذي توليه ما إدارة

المؤسسة للعميل شخصيا، ويعكس رغبة العميل في الحصول على معاملة خاصة لمقدمي

الخدمة.

¹ ربحاني آمال، عولام عثمان، إدارة الجودة الشاملة مدخل إلى تحسين تنافسية المؤسسات الخدمائية، المجلد 14، العدد 02، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، ديسمبر 2019، ص 201.

² عيسى نبوية، خلود عواطف، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلد الدراسات المالية والمحاسبة والإدارة، العدد 02، جامعة تلمسان الجزائر، ديسمبر 2014، ص 81.

-الإتصال: وجود قنوات اتصال واضحة لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الاقتراحات والاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق والتغير في الخدمة للمستفيد.

-الأمانة: يعبر هذا البعد عن جل المعاملات مع المؤسسة التي تقدم الخدمة من الشك أو المخاطرة.¹

• أهمية الجودة في المؤسسات الخدماتية:

تعتبر الجودة أحد أهم بدائل الاستراتيجيات التنافسية في بيئة الأعمال، وقد تطورت الجودة ولم يعد التركيز فقط على المنتج والمواصفات المطلوبة بل اتجهت كونها نظام متكامل يعمل من خلال خلق جو من الانسجام والتعاون بين جميع المتعاملين بالمنشأة.

-تحسن الوضع التنافسي للمنشأة في السوق وتحقيق مستوى أدنى من الأخطاء.

-يهدف إلى الزيادة الربحية وتحقيق مستوى أداء العمل بالشكل الصحيح من أول مرة.²

قياس جودة المؤسسة الخدمية:

حيث نجد:

¹ عيسى نبوية، خلود عواطف، مرجع سبق ذكره ص81.

² ریحالي امال، مرجع سبق ذكره، ص202.

-مقياس عدد الشكاوي: تمثل الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لها من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذين يريدون الحصول عليه، ويمكن لهذا المقياس في المؤسسات الخدمية اتخاذ إجراءات مناسبة لتجنب حدوث مشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزيائنها.¹

-مقياس الرضى: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسة الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوى والضعف بها.

-مقياس الجودة: لقد لخص سنة 1985 parasurman عقب دراسة استطلاعية أجراها مع العديد من مؤسسات تقديم الخدمة في أمر يكافئ في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق و الثبات و الاعتماد على المقابلات المعمقة مع مجموعة من الزبائن حيث استند إلى توقعاتهم في مستوى الخدمة و إدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ،و من ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات و الإدراكات و ذلك باستخدام الأبعاد.²

¹ عيسى نبوية، بختي نصيرة، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة دفاقر اقتصادية، مجلد 11، العدد 01، 2019، ص 81/82.

² عيسى نبوية، مرجع سبق ذكره، ص 82.

الخلاصة:

ان إدخال تقنية الرقمنة في المؤسسات الخدماتية أدى إلى تطوير الخدمات والتخفيف من الضغوطات التي كان يوجهها في استخراج الوثائق، وتجسيد الرقمنة يتطلب من الدولة توفير كل الوسائل اللازمة من بنية تحتية وتكوين للمورد البشري وغيرها.

ونلخص في هذا الفصل إلى أن هناك علاقة وطيدة بين الرقمنة وجودة الخدمات في المؤسسة الخدماتية، فكلما كانت الإدارة رقمية حقق الجودة والتحسين من الخدمة.

الفصل التطبيقي

3-1-1-1-1-3 الدراسة الميدانية: دراسة حالة وكالة موبليس بسكيكدة.

3-1-1-3: لمحة تاريخية عن المؤسسة.

إن الجزائر للاتصالات موبليس "ATM" هي أول مؤسسة لشبكة الهاتف النقال في الجزائر، تأسست عام 2003 كفرع للمؤسسة العمومية الجزائرية للاتصالات الجزائر، وهي عبارة عن شركة مساهمة "SPA" ذات رأسمال قدره 100000000,00 دج مقسم الى 100 سهم قيمة كل سهم 100000,00 دج هي مملوكة بشكل كلي للاتصالات الجزائر، حيث يتواجد مقرها الاجتماعي بحيدرة بالجزائر العاصمة، ويرأسها حاليا رئيس مدير عام "PDG".

كما أن شعار هذه الشركة هو "والكل يتكلم"

تنشط مؤسسة الجزائر للاتصالات موبليس ATM في سوق الهاتف النقال في الجزائر هذا السوق الذي يحتوي على ثلاثة متعاملين هم: اتصالات الجزائر موبليس ATM وأورسكم للاتصالات الجزائر DJEZZY والوطنية للاتصالات الجزائر اوريدو Ooredoo إذ كل من اوريدو ودجيزي مؤسستان منافستان لمؤسسة موبليس، حيث تملك كل واحدة منهم على حصص سوقية تقدر بـ 47% لدجيزي و 36% لموبليس و 17% لاوريدو.¹

3-1-2-1-3-2-1-3 مبادئ ومهام وأهداف مؤسسة موبليس.

-المهام:

¹ موقع لضبط الاتصالات السلكية و اللاسلكية في الجزائر، 2024/05/26، ص 14:22. www.arpt.dz

إن مهمة مؤسسة موبيليس هي تقديم خدمة الهاتف النقال في الجزائر وذلك من خلال عرض منتجاتها الخدمية على أحسن وجه، فتقدم مجموعة من الخدمات نعرضها فيما يلي:

- خدمة الإتصال وذلك بنوعية الدفع القبلي والبعدي حيث أن كل نوع يحتوي على عدة عروض أخرى.

- خدمة الرسائل القصيرة SMS وخدمة إرسال الصور MMS.

- خدمة الأنترنت اللاسلكية الجيل الرابع G4.

- الأهداف:

- بلوغ معدل تغطية بقدرها 95% على الأقل.
- الوصول إلى نسبة مستخدمين وفق المعايير العالمية.
- عامل صيانة لكل محطة بث.
- تحسين مستمر في نوعية الخدمة.
- تحسين خدمة الأنترنت اللاسلكية، والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتحسين خدمات موبيليس أكثر.
- استرجاع موبيليس لمكانتها الحقيقية في السوق والتربع على عرش الريادة في سوق الهاتف النقال في الجزائر.
- الابداع أكثر في الاستراتيجية التجارية واعداد سياسات اتصالية فعالة.

- وضع إجراءات جديدة فيما يخص تسيير الموارد البشرية.

-التزامات الشركة:

- وضع في متناول المشتركين شبكة ذات جودة عالية.

- اقتراح عروض بسيطة وشفافة دون أي مفاجئات.

- التحسين المستمر للمنتوجات والخدمات التكنولوجية المستعملة.

- الاصغاء المستمر للمشاركين والاستجابة في أسرع وقت ممكن.

- الإبداع المستمر.

-مبادئ مؤسسة موبيليس:

- حماية مصالح المستهلك الجزائري.

- العمل من أجل خلق الثروات وبعث التقدم.

- الضمان، النوعية، الشفافية، الأمانة، الأخلاق، الابداع، الجودة، العمل المتقن.

- روح الجماعة.

- احترام الالتزامات والصدق.

3-1-3 الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس:

يوضح في الشكل رقم "1" الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس والذي هو ساري المفعول

منذ فيفري 2008.

عرض الهيكل التنظيمي لمؤسسة لهذه المؤسسة وكذا المهام الموكلة لكل قسم كما يبين أيضا طرق وقنوات الاتصالات الرسمية داخل المؤسسة لذا يجب أن نعرض قنوات الاتصالات الرسمية داخل المؤسسة لذا يجب أن نعرض الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس وذلك بالتطرق إلى أهم الوظائف والأقسام الذي يحتوي عليها.

يتم تسيير مؤسسة موبيليس من طرف فريق مؤطرة جزائري مئة بالمئة ممثل في مسيرين تحت إشراف الرئيس المدير العام، ويتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس من 07 مديريات رئيسية حيث أنهم يكونون النواة الرئيسية للمؤسسة:

-مديرية الموارد البشرية: هذه المديرية مكلفة بتنمية وتطوير نظم تسيير الموارد البشرية وتحديد السياسات والأساليب المنبثقة في الأجور وترقية العمال، كما تهتم بتكوين وتأهيل العمال والإطارات بشكل مستمر حسب متطلبات المؤسسة.

-المديرية المالية: ويقع على عاتق هذه المديرية تسيير خزينة المؤسسة وجميع العمليات المالية الخاصة بها.

-مديرية العلامة والاتصال: تولي المؤسسة اهتمام كبير للعمليات التسويقية حيث نجد للعلامة وللاتصال مديرية خاصة بهما منفصلة عن مديرية التسويق وهذه المديرية تهتم -بتطوير العلامة والاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة.

-مديرية الاستراتيجية: تهتم بشؤون الاستراتيجية والسياسات المستقبلية للمؤسسة.

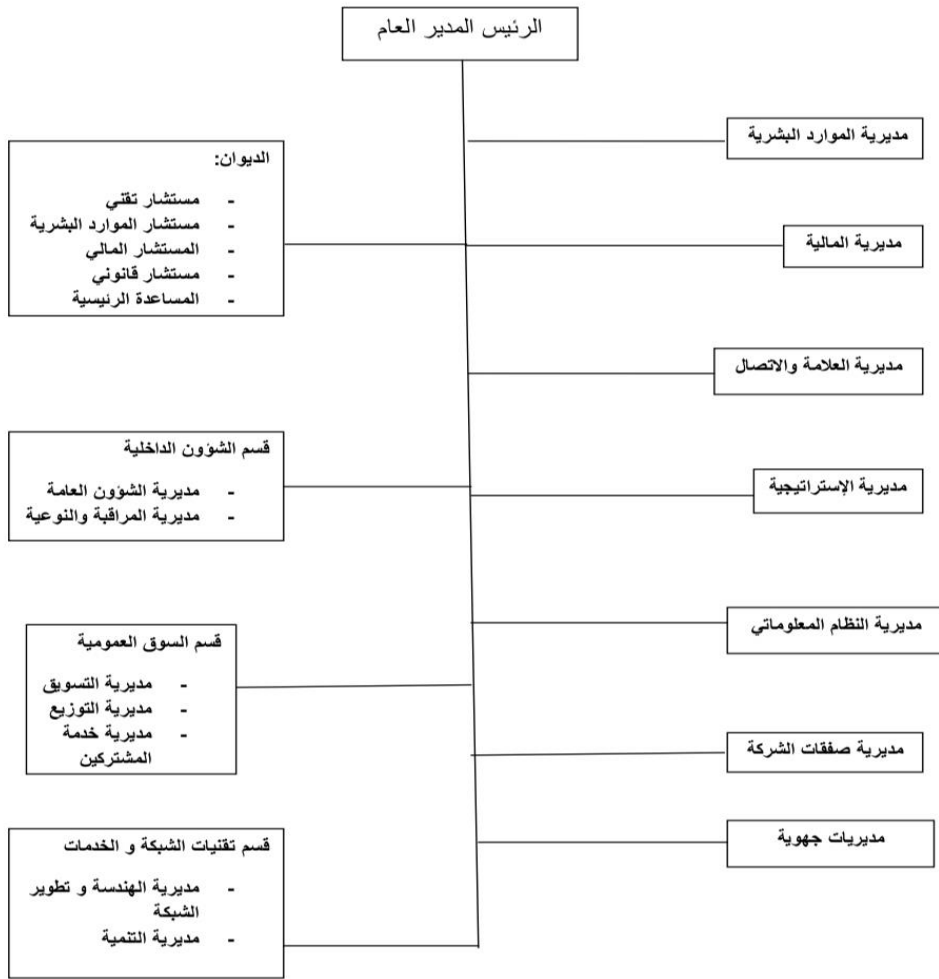
-مديرية النظام المعلوماتي: تشرف على الانظمة المعلوماتية في المؤسسة وتزود المصالح الأخرى بالمعلومات والبيانات اللازمة.

-مديرية صفقات الشركة: تهتم بالصفقات وعقود الشراكة أو العقود التي تبرم مع الشركات الأخرى.

-المديريات الجهوية: مهمتها الإشراف على تسيير المديريات الجهوية الثمانية المنتشرة عبر التراب الوطني.

وإلى جانب المديريات المذكورة أعلاه يشتمل لتنظيمي لموبيليس على قسم تقنيات الشبكة والخدمات والذي يحتوي على كل من مديرية الهندسة وتطوير الشبكة ومديرية التنمية.

الشكل (01): يبين الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس:

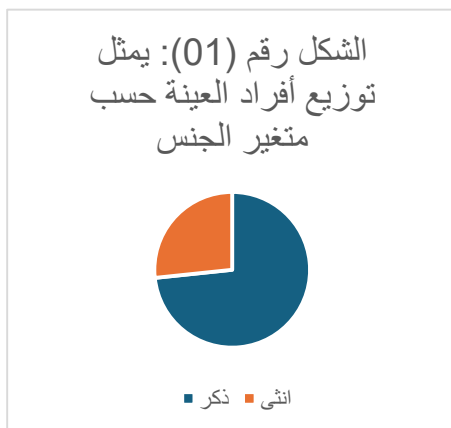


La source : mobilis le journal n°1. JUIN 2006. page 14

2-3 تفريغ الاستثمار

أولاً: البيانات الشخصية:

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

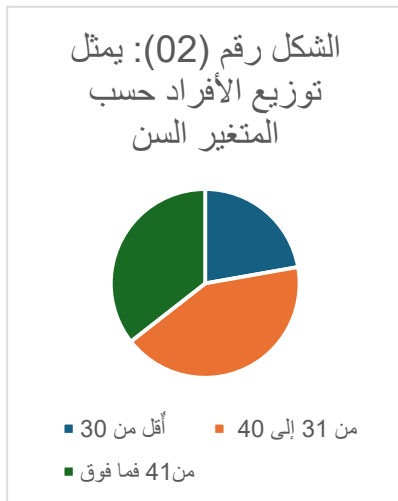


الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	33	%73,33
انثى	12	%26,66
المجموع	45	%100

يوضح الجدول رقم(01) جنس المبحوثين لموظفين وكالة موبليس، حيث تؤكد بيناته أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث، حيث جاء تكرار الذكور 33 مفردة من مفردات العينة والتي تقدر نسبتها %73,33 أما تكرار الإناث 12 مفردة ما يعادل نسبة %26,66، ونلاحظ من خلال هذا أن نسبة الذكور في هذا النمط أكبر من نسبة الإناث وذلك في كون الذكور أبرزوا نجاحهم في هذا المجال.

الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب

متغير السن.

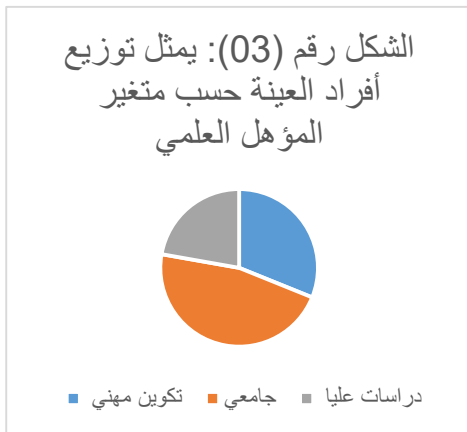


السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	10	%22,22

من 31 سنة إلى 40 سنة	19	42,22%
من 41 سنة فما فوق	16	35,55%
المجموع	45	100%

يوضح الجدول رقم(02) سن الباحثين لموظفين وكالة موبليس، حيث نجد عدد الفئة [أقل 30 سنة]، 10 مفردات أي ما يعادل 22,22% وهي نسبة قليلة تعمل في وكالة موبليس، أما [من سن 31 سنة إلى 40 سنة] عددها 19 بنسبة 42,22% وهذا ما يبين لنا أنها أعلى نسبة مقارنة بالفئة الأولى. أما [من سن 41 فما فوق] نجد عددها 16 المقدر ب 35,55% وهي نسبة متقاربة مع الفئة العمرية الثانية. حيث نفسر سبب ارتفاع نسبة الفئة العمرية من [31 سنة إلى 40 سنة] كون هذا العمر الذي اغلب الناس تكون مستقرة من جهة ايجاد فرص العمل.

الجدول رقم(03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
جامعي	21	46,66%
تكوين مهني	14	31,11%

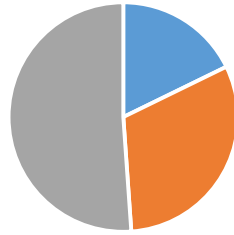
دراسات عليا	10	%22,22
المجموع	45	%100

يوضح لنا الجدول رقم (03) المؤهل العلمي لموظفين وكالة موبليس يمثل المؤهل الأول في الجامعيين، حيث بلغ عدد مفرداتها 21 مفردة اي بنسبة %46,66 أما المؤهل الثاني يتمثل في التكوين المهني حيث نجد 14 مفردة أي بنسبة %31,11 وبنسبة متقاربة نجد 10 مفردة لها دراسات عليا فقدرت نسبتهم %22,22. ومن هنا نلاحظ أن الجامعيين لهم فرصة أكبر في الحصول على وظيفة في وكالة موبليس.

الجدول رقم(04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	8	%17,11
من 06 سنوات إلى 10سنوات	14	%31,11
من 11 سنة فما فوق	23	%51,11
المجموع	45	%100

الشكل رقم (04) : يمثل توزيع أفراد العينة على أساس سنوات الخبرة



■ من 11 سنة فما فوق ■ من 06 إلى 10 سنوات ■ أقل من 05 سنوات

يوضح لنا الجدول رقم(04) سنوات الخبرة لموظفين وكالة موبليس، فنجد أن عدد 8 مفردات لهم أقل من 05 سنوات خبرة اي ما يعادل نسبة 17,77% في حين نجد أن عدد 14 مفردة لهم خبرة من 06 سنوات إلى 10 سنوات أي بنسبة 31,11%، كما نجد أن 23 مفردة لهم خبرة من 11 سنة فما فوق تقدر النسبة ب 51,11%. ومن هذا نلاحظ أن الوكالة تعتمد في توظيفها على أن الموظفين لهم خبرة سابقة في العمل.

الجدول المركب (05): يوضح مدى تلقي الموظفين لتكوين المتخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس سنوات الخبرة.

المجموع	من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات			
	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار		
84,44%	38	44,44%	20	28,88%	13	11,11%	5	نعم
15,55%	7	6,66%	3	2.22%	1	6,66%	3	لا

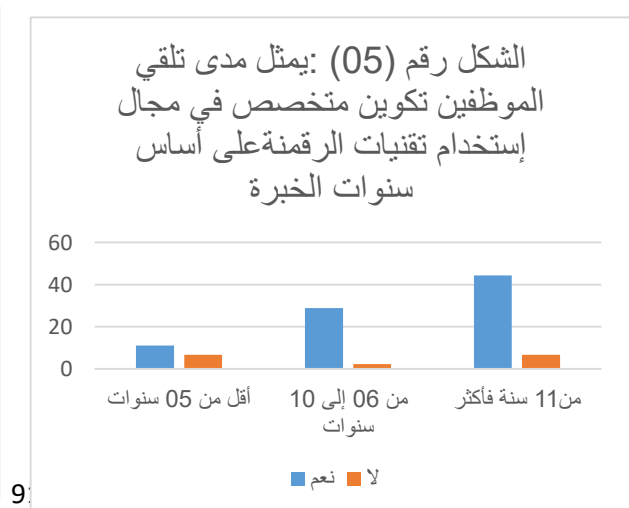
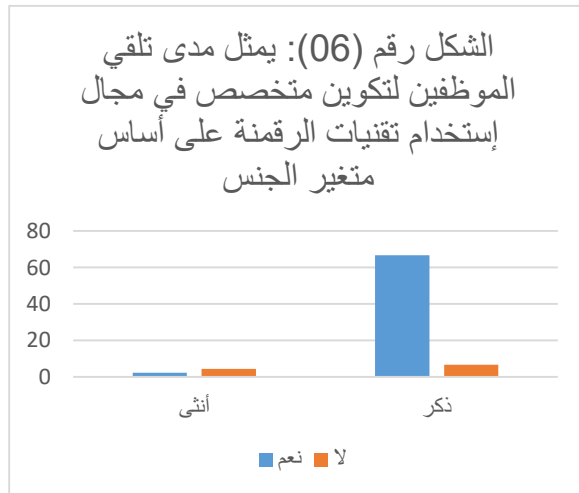
المجموع	08	17,77 %	14	31,1%	23	51,1%	45	100%
الجدول المركب رقم(06): يوضح مدى تلقي الموظفين لتكوين المتخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس متغير الجنس.								
	أنثى		نكر		المجموع			
	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية		
نعم	10	22,22%	30	66,66%	40	88,88%		
لا	2	4,44%	03	6,66%	5	11,11%		
المجموع	12	26,66%	33	73,32%	45	100%		
الجدول رقم(07): إذا كانت الإجابة بنعم								
			تكرار	النسبة المئوية				
	مرة كل سنة		06	28,6%				
	لمدة أسبوع		07	33,33%				
	خمسة أيام		04	19,04%				
	ثلاثة أيام		04	19,04%				
	المجموع		21	100%				

الملاحظ من خلال الجدول المركب الذي يوضح مدى تلقي الموظفين بتكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس سنوات الخبرة نجد أن أغلبية الموظفين اللذين أجابوا بنعم بنسبة 44,44% هم الموظفين أصحاب خبرة من 11 سنة فما فوق هم من تلقوا تكوين متخصص في مجال استخدام الرقمنة ، أما بالنسبة للموظفين اللذين أجابوا بلا

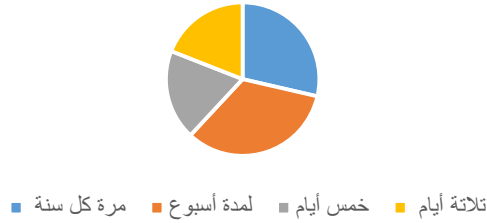
سجلت أدنى نسبة لأصحاب الخبرة من 06 إلى 10 سنوات قدرت بـ 2,22%، فهذه النسبة تدل على غياب الدورات التكوينية منذ أن تم توظيفهم.

والملاحظ أيضا من خلا الجدول رقم (06) الذي يوضح لنا مدى تلقي الموظفين لتكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة على أساس متغير الجنس حيث سجلت أعلى نسبة لذكور بالإجابة بنعم بنسبة 66,66% ، أما بالنسبة للإناث فبلغت نسبتهم بـ 22,22%، يحث نستنتج أن الذكور يتلقون تكوين متخصص في مجال استخدام الرقمنة و هذا راجع إلى تألقهم في هذا المجال .

أما بالنسبة للموظفين اللذين أجابوا لنعم فقد قدموا لنا عدة إجابات فيما يخص مدة التكوين المتخصص في استخدام الرقمنة حيث أجاب 21 موظف من أصل العينة (45) إجابات أجمعوا على أنهم يقومون بدورات تكوينية على مدار السنة، لمدة أسبوع، وبعدها نجد دورات تتراوح الأيام فيها بين ثلاثة أيام وخمسة أيام بنسبة 19,05%. ومن خلال هذا نستنتج أن



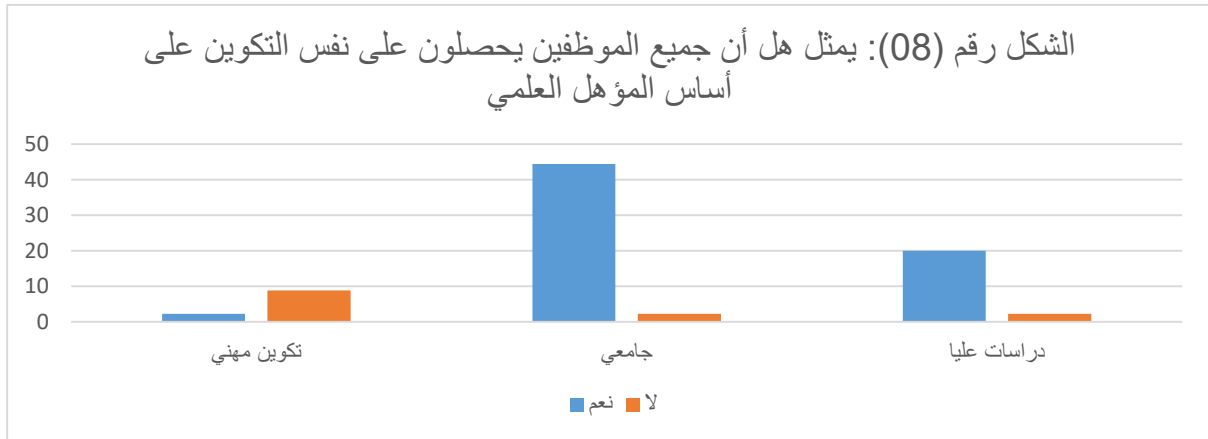
الشكل (07): يمثل مدة التكوين المتخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة



الدورات التكوينية مهمة في هذا المجال لتمكين الموظفين في فهم ما المقصود بالرقمنة وكيفية استخدامها.

الجدول (08): يوضح هل أن جميع الموظفين يحصلون على نفس التكوين على أساس المؤهل العلمي.

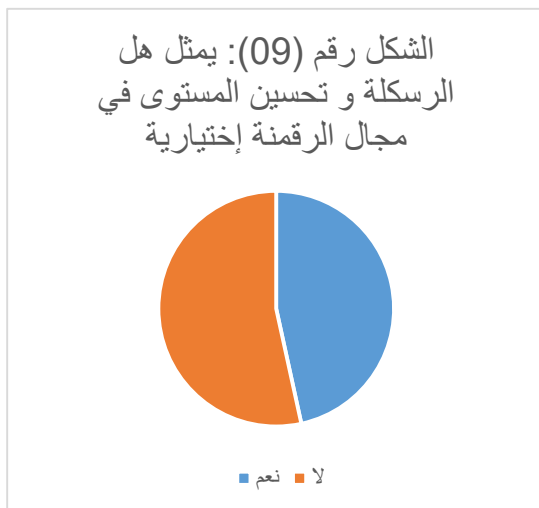
المجموع		دراسات عليا		جامعي		تكوين مهني		
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
86,66%	39	20%	9	44,44%	20	22,22%	10	نعم
13,33%	06	2,22%	1	2,22%	1	8,88%	4	لا
100%	45	22,22%	10	46,66%	21	31,1%	14	المجموع



تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (08) الذي يوضح هل أن جميع الموظفين يحصلون على نفس التكوين على أساس المؤهل العلم والملاحظ أن الموظفين اللذين درسوا بالجامعة هم أكثر لموظفين اللذين أجابوا بنعم حيث قدرت نسبتهم بـ 44,44 % اللذين يحصلون عليها تكوين المهني بنسبة 22,22 %، ثم الدراسات العليا بنسبة 20 %، أما ادنى نسبة سجلت للإجابة بلا قدرت بنسبة 2,22% للموظفين اللذين درسوا دراسات عليا و بالجامعة فاختلفت الآراء حول هذا الموضوع إلا أنه يمكن الحكم على أنه من العدل حصول جميع الموظفين على نفس التكوين. او من الممكن غياب دورات تكوينية في مجال تخصصهم

الجدول رقم(09): يوضح الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة

اختيارية.



النسبة	التكرار	
46,66%	21	نعم
53,33%	24	لا
100%	45	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة إذا كانت اختيارية نجد أن نسبة 53,33% كانت اجابتهم "لا" وهي النسبة الكبرى، في حين أن نسبة الذين أجابوا بـ نعم كانت نسبتهم 46,66%. ومن هنا نرى أن الرسكلة في مجال الرقمنة ليست اختيارية وإنما إجبارية لكل موظف من أجل فهم كيفية العمل وتقديم أفضل الخدمات لإرضاء الزبون.

الجدول المركب (10): يوضح المعلومات التي يتلقاها الموظفين في الرسكلة إذا كانت مفيدة لهم في الجانب الميداني على أساس متغير الجنس.

المجموع		ذكر		أنثى			
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار		
88,88%	40	66.66%	30	22,22%	10	نعم	
11,11%	05	6,66%	03	4,44%	02	لا	
100%	45	73,32%	33	26,66%	12	المجموع	
الجدول (11): يوضح المعلومات التي يتلقاها الموظفين في الرسكلة إذا كانت مفيدة لهم في الجانب الميداني على أساس المؤهل العلمي.							
المجموع		دراسات عليا		جامعي		تكوين مهني	
النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار

المئوية		المئوية		المئوية		المئوية		
86,66%	39	20%	9	44,44%	20	22,22%	10	نعم
13,33%	06	2,22%	1	2,22%	1	8,88%	4	لا
100	45	22,22%	10	46,66%	21	31,1%	14	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم (10) أن المعلومات المقدمة للموظفين في الرسالة إذا كانت مفيدة

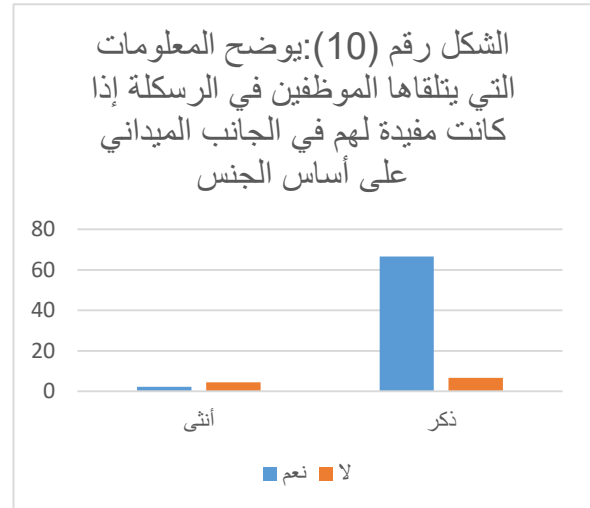
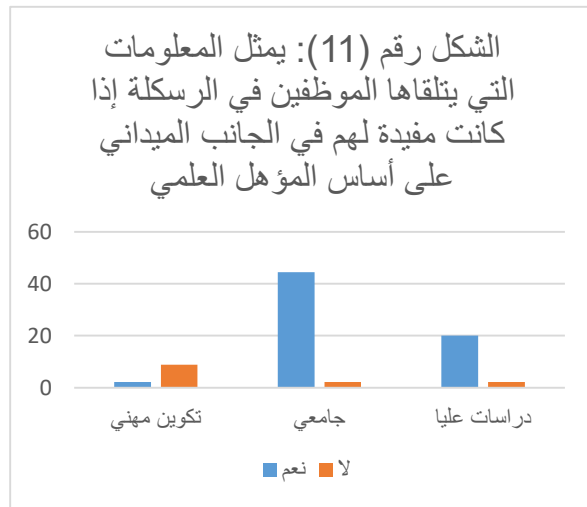
في الجانب الميداني على أساس الجنس والمؤهل العلمي، حيث على أساس الجنس نلاحظ

أن الذكور هم أكثر استفادة من المعلومات المقدمة في الرسالة حيث قدرت نسبة الإجابة

بنعم بـ66,66% و ادنى نسبة سجلت للإناث قدرت بـ22,22% و بخصوص الإجابة بلا

فسجلت نسبة 6,66% لذكور و نسبة 4,44% للإناث ،أما بالنسبة على أساس المؤهل

العلمي فنجد أن الذين استفادوا من المعلومات



المقدمة في الرسالة هو الموظفين اللذين

درسوا بالجامعة بنسبة 44,44% كانت مفيدة لهم جدا في الجانب الميداني بينما أجاب فئة

قليلة بلا حيث أجاب 2,22% بلا فربما الدورات التكوينية لم توصل للموظفين المعلومات

الكافية التي تجعلهم يشعرون أنهم استفادوا من تلك الدورات.

الجدول (12): يوضح درجة الموافقة والمعارضة حول الخطط التي رصدتها وكالة موبليس في مجال تطبيق الرقمنة.

المجموع	النسبة المئوية	تكرار	البدائل	العوامل المؤثرة
100%	41,30%	19	موافق	تأطير المستخدم وتأهيله من أجل التحكم في رقمنة الخدمات في الوكالة
	41,30%	19	موافق بشدة	
	17,40%	08	محايد	
	0%	0	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	42,85%	21	موافق	التخطيط الجيد باستخدام القاعدة الرقمية
	37%	18	موافق بشدة	
	10,20%	05	محايد	
	10,20%	05	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	34,04%	16	موافق	الاهتمام بحل مشاكل تأخير في الخدمة عن طريق الرقمنة
	51,06%	24	موافق بشدة	
	8,52%	4	محايد	
	06%	03	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	48%	23	موافق	تزويد الموظفين بالتدريب اللازم والمهارات الضرورية والمناسبة للرقمنة
	45,83%	22	موافق بشدة	
	6,25%	03	محايد	
	0%	0	معارض	

	0%	0	معارض بشدة	توفير المعدات والتجهيزات المواكبة للرقمنة
100%	38,77%	19	موافق	
	47%	23	موافق بشدة	
	8,16%	04	محايد	
	6,12%	03	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	

من خلال الجدول الموضح الذي يمثل الخطط الذي رصدتها وكالة موبليس في مجال

تطبيق الرقمنة بعد الحصول على النتائج تم تحليل كل سؤال وفقا لما يلي:

-تأطير مستخدم و تأهيله من خلال التحكم في رقمنة الخدمات حيث تحصلنا على 19 إجابة بموافق بشدة بنسبة 41,30% من المبحوثين، و 19 بموافق فقط بنسبة 41,30% من المبحوثين، و 8 إجابات بمحايد بنسبة 17,40% من المبحوثين، و الملاحظ أننا تحصلنا على نفس عدد الإجابات من طرف الموظفين بين موافق و موافق بشدة بنسبة 41,30%. كما أن نسبة المعارضة قدرت ب 0%.

-التخطيط الجيد باستخدام القاعدة الرقمية: اختلفت الإجابات بين موافق و موافق بشدة ومحايد ومعارض، بحيث تحصلنا على 21 إجابة بموافق بنسبة 42,85%، و 18 إجابة بموافق بشدة بنسبة 37% من المبحوثين ، كما تحصلنا على نفس عدد الأفراد الذين أجابوا بمحايد و معارض تمثلوا في 5 أفراد بمحايد و 5 أفراد بمعارض بنسبة 10,20% من نسبة المبحوثين لكل منهما .

-الاهتمام بحل المشاكل تأخير الخدمة عن طريق الرقمنة، تحصلنا على إجابات مختلفة بين معارض وموافق و موافق بشدة ومحايد ومعارض بشدة حيث تحصلنا على 18% إجابة بموافق بنسبة 34,04% و 21 إجابة كانت بموافق بشدة بنسبة 51,06%، و 4 إجابات بمحايد بنسبة 8,51%، و 3 إجابات بمعارض بشدة بنسبة 6% من عينة المبحوثين

-تزويد الموظفين بالتدريب الازم والمهارات الضرورية: تحصلنا على إجابات تتكون من موافق وموافق بشدة ومحايد ومعارض بشدة إذ تحصبنا على 22 بموافق بشدة إجابة بنسبة 45,83%، و 23 إجابة بموافق بنسبة 48%، و 3 إجابات بمحايد بنسبة 6,25% من نسبة الكلية للمبحوثين.

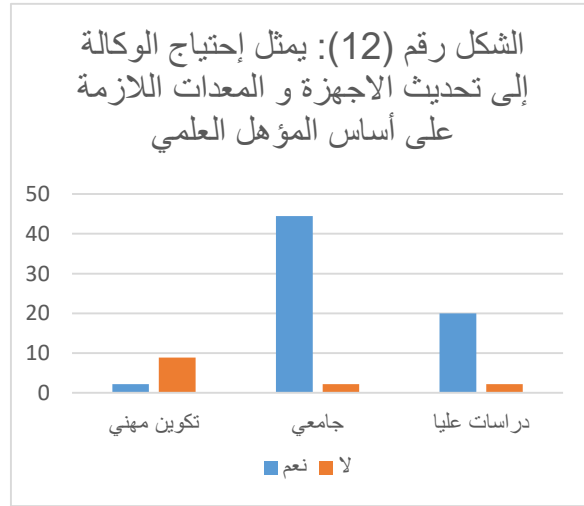
-توفير المعدات والتجهيزات المواكبة للرقمنة: سجلنا إجابات مختلفة بين موافق وموافق بشدة ومحايد ومعارض حيث تحصلنا على 23 إجابة بموافق بشدة بنسبة 47%، و 19 إجابة بموافق فقط بنسبة 38,77%، و 4 إجابات بمحايد بنسبة 8,16%، و 3 إجابات بمعارض بنسبة 6,12% من النسبة الكلية للمبحوثين.

والملاحظ لشكل عام أن أغلب الموظفين موافقين على الخطط التي رصدتها الوكالة في مجال تطبيق الرقمنة.

الجدول المركب رقم (13): يوضح احتياج الوكالة إلى تحديث الأجهزة والمعدات اللازمة على أساس المؤهل العلمي.

المجموع		دراسات عليا		جامعي		تكوين مهني		
نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	
86,66%	39	20%	9	44,44%	20	22,22%	10	نعم
13,33%	06	2,22%	1	2,22%	1	8,88%	4	لا
100	45	22,22%	10	46,66%	21	31,1%	14	المجموع

نلاحظ من خلا الجدول رقم (13) الذي يوضح احتياج الوكالة إلى تحديث الأجهزة والمعدات اللازمة على أساس المؤهل العلمي في وكالة موبليس حيث أجاب بنعم بنسبة 44,44% سجلت اللذين درسوا بالجامعة أن وكالة موبليس تحتاج إلى تحديث الأجهزة الرمزية والمعدات اللازمة وهذا يدل على أن الوكالة تملك أجهزة قديمة غير قادرة على مواكبة عصر الرقمنة.

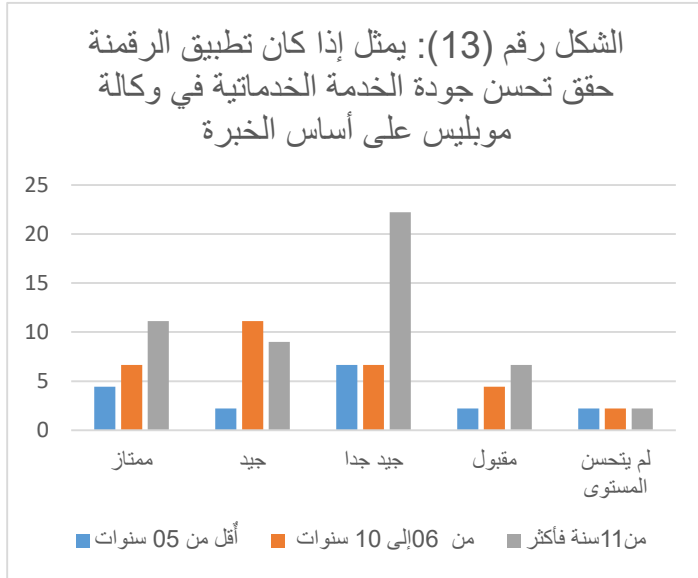


الجدول المركب(14): يوضح إذا كان تطبيق الرقمنة حقق تحسن جودة الخدمة الخدماتية في وكالة موبليس على أساس الخبرة.

المجموع		من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
20%	09	11,11%	05	6,66%	03	4,44%	02	ممتاز
11,11%	05	09%	04	11,11%	05	2,22%	01	جيد
55,55%	25	22,22%	10	6,66%	03	6,66%	03	جيد جدا
09%	04	6,66%	03	4,44%	02	2,22%	01	مقبول
4,44%	02	2,22%	01	2,22%	01	2,22%	01	لم تحسن المستوى
100%	45	51,21%	23	31,09%	14	17,06%	08	المجموع

من خلال الجدول رقم (14) الذي يوضح إذا كان تطبيق الرقمنة حقق تحسن جودة الخدمة الخدماتية على أساس الخبرة نجد أن تطبيق الرقمنة حقق جودة في الخدمة الخدماتية في وكالة موبليس بمستوى جيد جدا بنسبة 22,22% بأصحاب الخبرة من 11 فما فوق وبمستوى ممتاز بنسبة 11,11%، أما بمستوى جيد بنسبة قدرها 9% وبمستوى مقبول 6,66%، وهي نسب متفاوتة حيث حازت لم تحسن المستوى نسبة على 2,22% وهذا يعني

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
----------	---------	----------------



أن تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس لعبت دوراً كبيراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة لإرضاء الزبون.

الجدول رقم (15): يمثل مدى اهتمام وكالة موبليس بتحسين طرق تقديم خدماتها رقمياً.

21,21%	07	إرضاء الزبون
18,18%	06	تقديم خدمة مقبولة
27,27%	09	كسب وربح الوقت
27,27%	09	تسهيل العمل
6,06%	02	باعتبار وكالة موبليس رائدة في مجال التكنولوجيا ومواكبة ضروريات العصر
100%	33	المجموع

نلاحظ في الجدول رقم (15) الذي يوضح مدى اهتمام الوكالة بتحسين طرق تقديم الخدمات

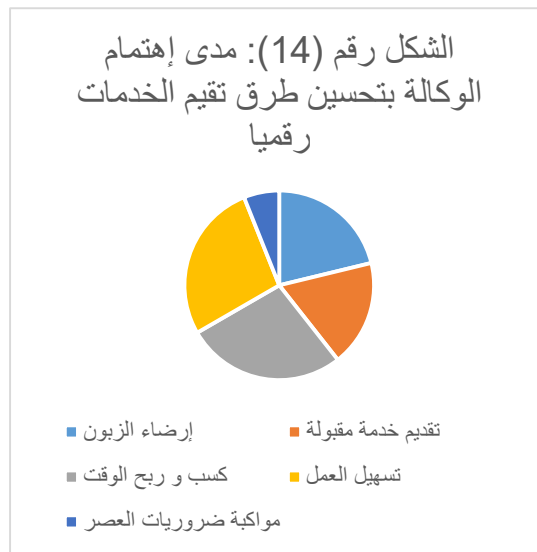
رقميا ومن خلال الإجابات المقدمة من طرف موظفين الوكالة تبين أن السبب الرئيسي في

اهتمام وكالة موبليس بتحسين طرق تقديم خدماتها هو كسب وربح الوقت وتسهيل العمل

حيث أن نسبتها كانت الأعلى قدرها 27,27% يم يليها إرضاء الزبون بنسبة 21,21%

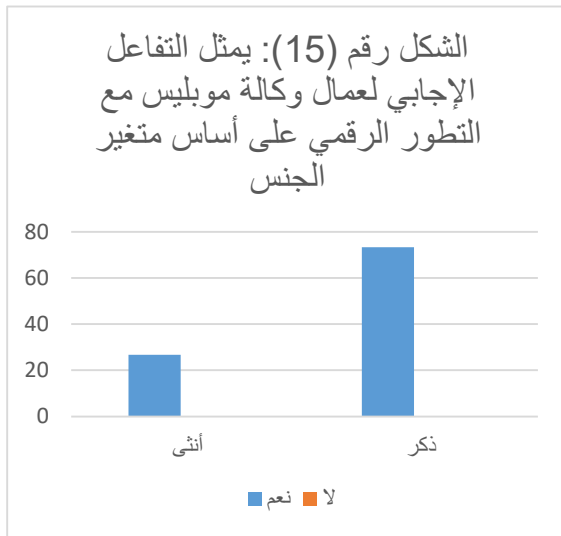
وبنسبة متقاربة نجد تقديم خدمة مقبولة بنسب. 18,18%. وعليه فإن الزبون هو محل

اهتمام موظفين وكالة موبليس لتحسين طرق تقديم خدماتها.



الجدول المركب (16): يوضح التفاعل الإيجابي لعمال وكالة موبليس مع التطور الرقمي على أساس الجنس.

المجموع		ذكر		أنثى		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
100%	45	73.33%	33	26,66%	12	نعم
0%	0	0	0	0	0	لا
100%	45	73,33%	33	26,66%	12	المجموع



تشير معطيات الجدول رقم (16) الذي يوضح التفاعل الإيجابي لعمال وكالة موبليس مع التطور الرقمي على أساس متغير الجنس أن جميع الموظفين في وكالة موبليس يتفاعلون بإيجابية مع التطور الرقمي حيث بلغت نسبة التفاعل 100% منها 26,66 إناث و73,33%

ذكور، بحيث كانت الإجابات ضد التفاعل الإيجابي 0% للموظفين الذين لا يتفاعلون بإيجابية وهذا راجع إلى ضرورة التطور الرقمي في طريقة العمل المطبقة في مجال التخصص الخاص بالعامل.

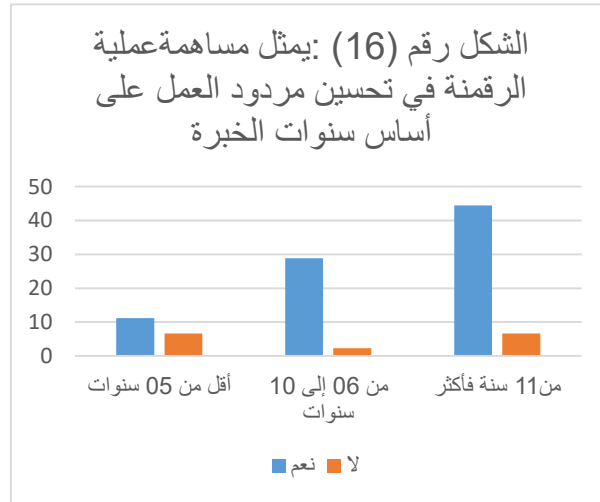
الجدول المركب رقم (17): يوضح مساهمة عملية الرقمنة في تحسين مردود

المجموع		من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
84,44%	38	44,44%	20	28,88%	13	11,11%	5	نعم
15,55%	7	6,66%	3	2,22%	1	6,66%	3	لا
100%	45	51,1%	23	31,1%	14	17,77%	08	المجموع

العمل على أساس الخبرة.

نلاحظ في الجدول رقم (17) الذي يمثل مساهمة عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل على أساس سنوات الخبرة، بحيث سجلنا أكبر نسبة أجابت بنعم للذين يمتلكون خبرة أكثر من 11 سنة بنسبة 44,44%، بعدها اللذين يمتلكون خبرة من 06 إلى 10 سنوات بنسبة 28,88% وبنسبة 11,11% للموظفين الذين يملكون أقل من 05 سنوات، و هذا ما يؤكد مدى فعالية جودة الخدمة في وكالة موبليس في ظل تطبيق الرقمنة.

كما أجاب فئة من الموظفين بلا أي ان الرقمنة لا تساهم في تحسين مردودية العمل في الوكالة المتمثلين في 07 أفراد من العينة 45 بنسبة 15,55% من مختلف الخبرات.



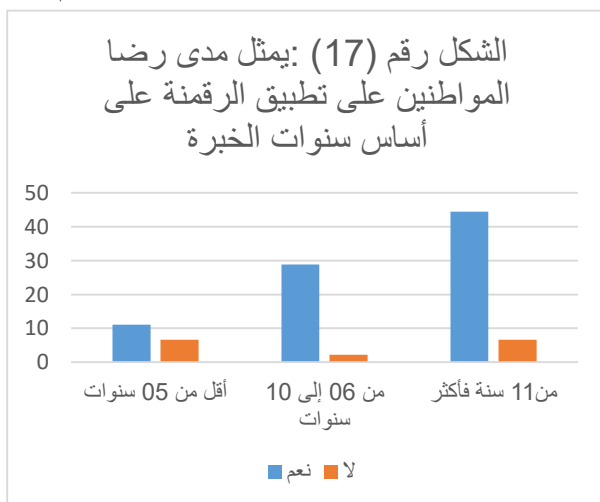
الجدول المركب رقم (18): يوضح مدى رضا المواطنين على تطبيق الرقمنة

المجموع		من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
84,44%	38	44,44%	20	28,88%	13	11,11%	5	نعم
15,55%	7	6,66%	3	2.22%	1	6,66%	3	لا
100%	45	51,1%	23	31,1%	14	17,77%	08	المجموع

على أساس الخبرة.

يوضح لنا الجدول رقم (18) مدى رضا المواطنين على تطبيق الرقمنة على أساس سنوات

الخبرة حيث يبين لنا رضى الموظفين حيث أن الأغلبية المطلقة للإجابة كانت بـ"نعم" و

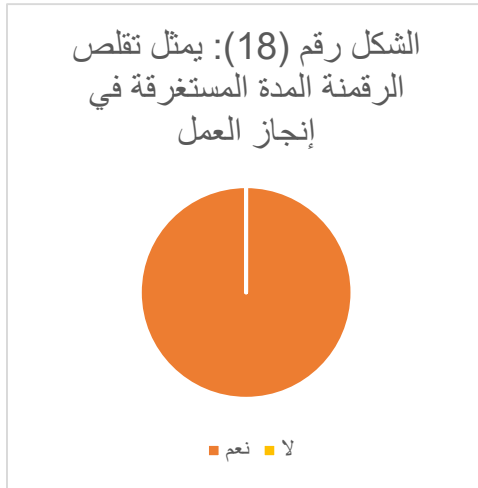


قدرت نسبتها 44,44% لأصحاب الخبرة من

11 سنة فما فوق ، في حين نجد نسبة

28,88% لأصحاب الخبرة من 06 إلى 10 سنوات و 11,11% لأصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات كما أجاب فئة قليلة من مختلف الخبرات بـ"لا" و كانت متمثلة في 6,66 ل 11 سنة فما فوق و أقل من 5 سنوات أما نسبة 2,22 % فسجلت لأصحاب خبرة من 6 إلى 10 سنوات ، و هذا راجع لربما إلى أنهم يواجهون مشاكل مع الزبائن الذين يجيدون صعوبة في كيفية العمل بالطرق الرقمية في وكالة موبليس.

الجدول رقم(19): يوضح الرقمنة تقلص في المدة المستغرقة في إنجاز العمل.



	التكرار	النسبة
نعم	45	100%
لا	0	0%
المجموع	45	100%

من خلال الجدول رقم (19) الذي يمثل الرقمنة تقلص في المدة المستغرقة في إنجاز العمل نجد 45 مفردة أجابت بـ «نعم» أي بنسبة 100% وهذا راجع إلى أن الرقمنة تسهل العمل وهذا ما يؤدي إلى كسب الوقت.

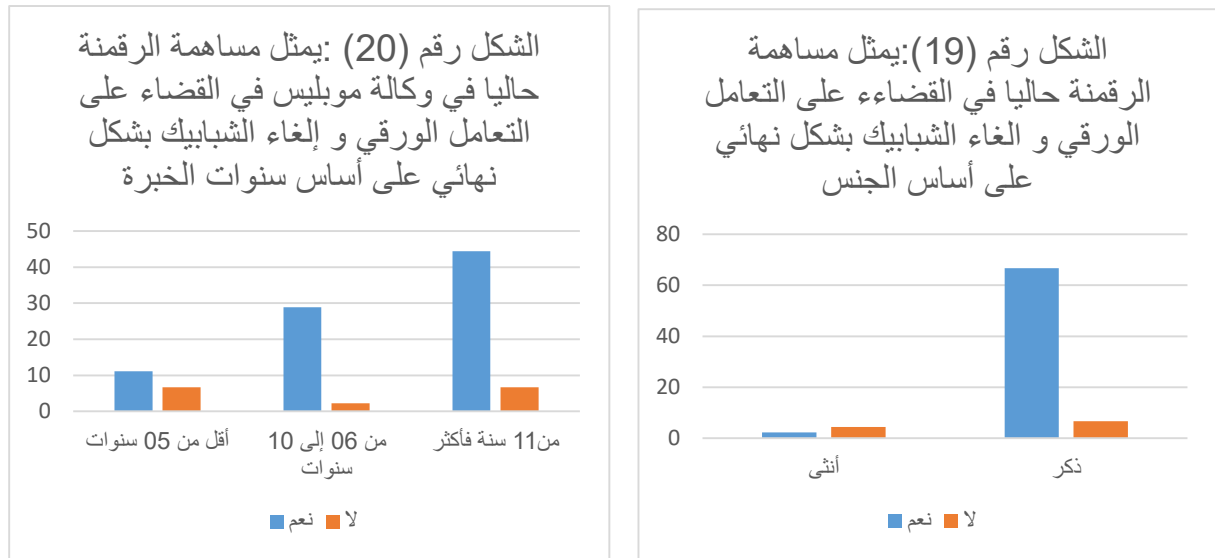
الجدول المركب رقم(20): مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبابيك بشكل نهائي حسب سنوات الخبرة.

المجموع		من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
84,44%	38	44,44%	20	28,88%	13	11,11%	5	نعم
15,55%	7	6,66%	3	2.22%	1	6,66%	3	لا
100%	45	51,1%	23	31,1%	14	17,77%	08	المجموع

الجدول المركب رقم(21): مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبابيك بشكل نهائي حسب المتغير الجنس.

المجموع		ذكر		أنثى		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
88,88%	40	66,66%	30	22,22%	10	نعم
11,11%	5	6,66%	03	4,44%	2	لا
100%	45	73,32%	33	26,66%	12	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المركب رقم (20) و (21) الذي يوضح مدى مساهمة الرقمنة في وكالة موبليس في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبائيك بشكل نهائي على أساس متغير الخبرة، حيث أجاب بنعم بنسبة %44,44 لأصحاب الخبرة من 11 سن فما فوق ، وأجاب بلا بنسبة %2,22 لأصحاب الخبرة من 6 إلى 10 سنوات حيث سجلت النسبة



الأعلى للإجابة بنعم التي قدرت في %44,44 وهذا راجع إلى مدى مساهمة الرقمنة في القضاء على التعامل الورقي في وكالة موبليس.

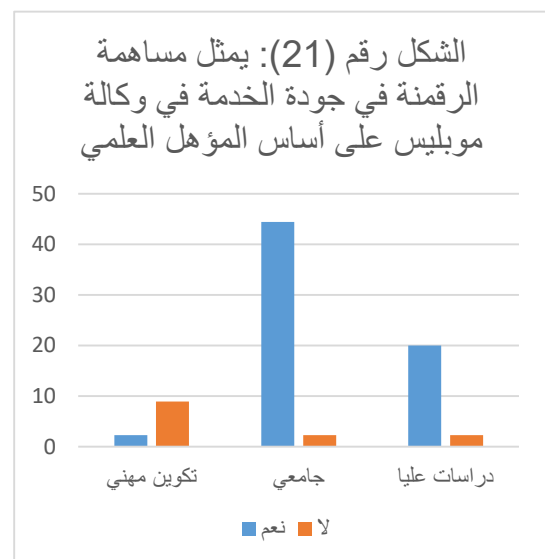
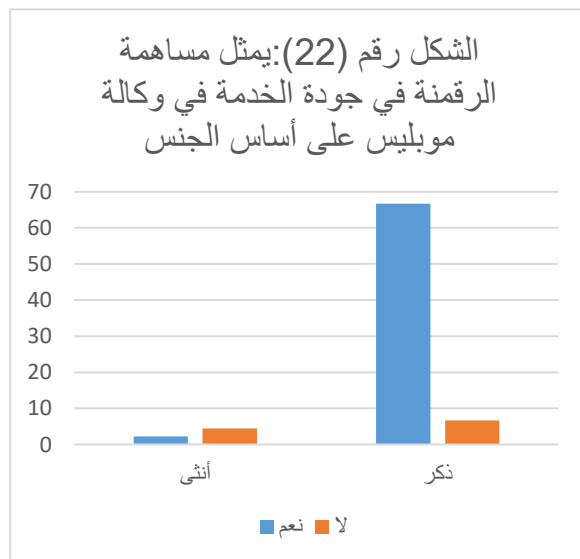
أما بالنسبة لمتغير الجنس فقد أجاب بنعم بنسبة %66,66 لذكور وبنسبة %66,66 وإناث بنسبة %22,22، بينما أجاب فئة قليلة بلا بنسبة %6,66 لذكور ، ونسبة الإناث بنسبة %4,44. ما يبين لنا أن الذكور أكثر موافقة على مساهمة الرقمنة وهذا دال على تشعبهم في المجال.

الجدول المركب رقم(22): مساهمة الرقمنة في جودة خدمة وكالة موبليس حسب المؤهل العلمي.

المجموع		دراسات عليا		جامعي		تكوين مهني		
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
86,66%	39	20%	9	44,44%	20	22,22%	10	نعم
13,33%	06	2,22%	1	2,22%	1	8,88%	4	لا
100%	45	22,22%	10	46,66%	21	31,1%	14	المجموع

الجدول المركب رقم (23): مساهمة الرقمنة في جودة خدمة وكالة موبليس حسب متغير الجنس.

المجموع		ذكر		أنثى		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
88,88%	40	66.66%	30	22,22%	10	نعم
11,11%	05	6,66%	03	4,44%	02	لا
100%	45	73,32%	33	26,66%	12	المجموع

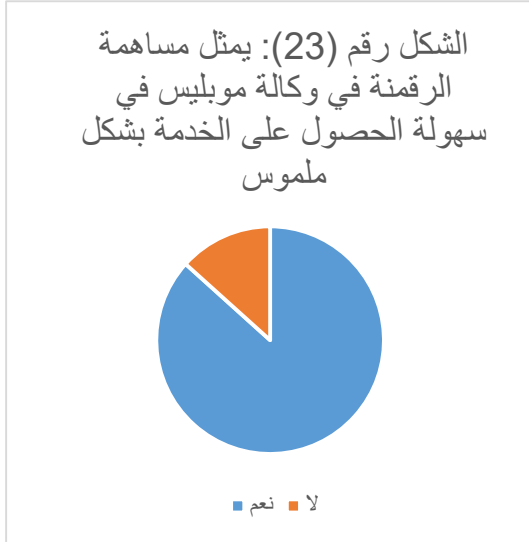


من خلال جدول المركب رقم (22) و (23) الذي يوضح مساهمة الرقمنة في جودة الخدمة في وكالة موبليس على أساس المؤهل العلمي والجنس تبين لنا مجموعة من النتائج تمثلت في:

على أساس المؤهل العلمي حيث أجاب بنعم بنسبة 44,44% للموظفين اللذين درسوا بالجامعة ، بينما أجاب الموظفين اللطين درسوا في تكوين المهني بنعم بنسبة 22,22% ، حيث سجلت أعلى نسبة للإجابة بنعم للموظفين اللذين درسوا بالجامعة بنسبة 44,44% وهذا يبين لنا أن الرقمنة ساهمت كثيرا في تحسين جودة الخدمة في وكالة موبليس.

أما بالنسبة لمتغير الجنس فقد أجاب بنعم بنسبة 66,66% ذكور ب10 و أجابت الإناث بنعم بنسبة 22,22%، بينما أجاب بلا بنسبة 6,66% وإناث بنسبة 4,44%. ومن الملاحظ بشكل عام أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير وأحدث تغير جذري في جودة الخدمة في وكالة موبليس.

الجدول رقم(24): مساهمة الرقمنة في الحصول على الخدمة في شكل ملموس في وكالة موبليس .



النسبة المئوية	التكرار	
86,66%	39	نعم
13,33%	06	لا
100%	45	المجموع

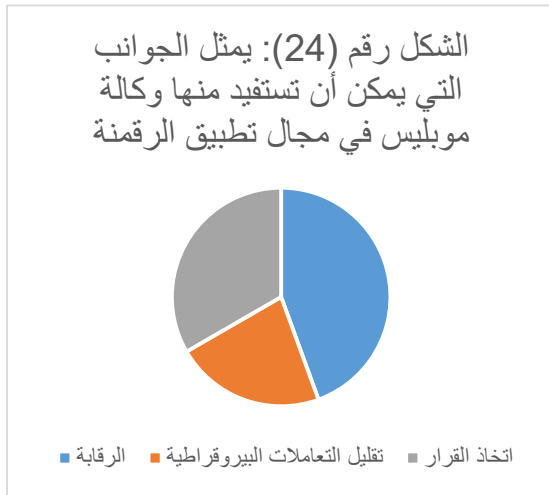
من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (24) تتضح لنا مجموعة من النتائج تتمثل في أن الرقمنة ساهمت في وكالت موبليس في الحصول على

الخدمة في شكل ملموس، حيث أجاب 39 فردا من العينة(45) بنعم أي بنسبة 86,60% و هي تقدر بنسبة مرتفعة جدا بالنسبة لعدد الأفراد الذين كانت إجابتهم بلا الذي قدروا ب 6 أفراد بنسبة 13,33% من عينة المبحوثين.

النسبة المئوية	تكرار	الجوانب
44,44%	20	الرقابة
22,22%	10	تقليل التعاملات البيروقراطية
33,33%	15	اتخاذ القرار
100	45	المجموع

الجدول رقم (26): جوانب أخرى أذكرها		
النسبة المئوية	تكرار	الجوانب المقترحة
25%	05	سهولة الوصول إلى المعلومة
05%	01	عدم الوقوع في الخطأ
15%	03	سرعة الاستجابة
25%	05	ربح الوقت
05%	01	شفافية
10%	02	تحسين الخدمات
05%	01	التكفل الجيد بما يحتاجه الزبون
10%	02	تقديم الخدمات عن بعد
100%	20	المجموع

الجدول رقم (25): الجوانب التي يمكن الاستفادة منها في مجال تطبيق الرقمنة.



من خلال الجدول رقم (25) المذكور أعلاه الذي يمثل الجوانب التي يمكن الاستفادة منها في مجال ال رقمنة في وكالة موبليس، ومن خلال إجابة المبحوثين سجلت أعلى نسبة لجانب رقابة بنسبة 44,44% حيث تم اختيارها

من طرف 20 فردا من عينة البحث (45)، يليها جانب اتخاذ القرارات بنسبة 33,33% حيث تم اختيارها من طرف 15 فردا من العينة البحث (45)، وأخيرا تقييب التعاملات

البيروقراطية بنسبة % 22,22 حيث تم اختيارها من طرف 10 أفراد من عينة البحث (45) مبحوث.

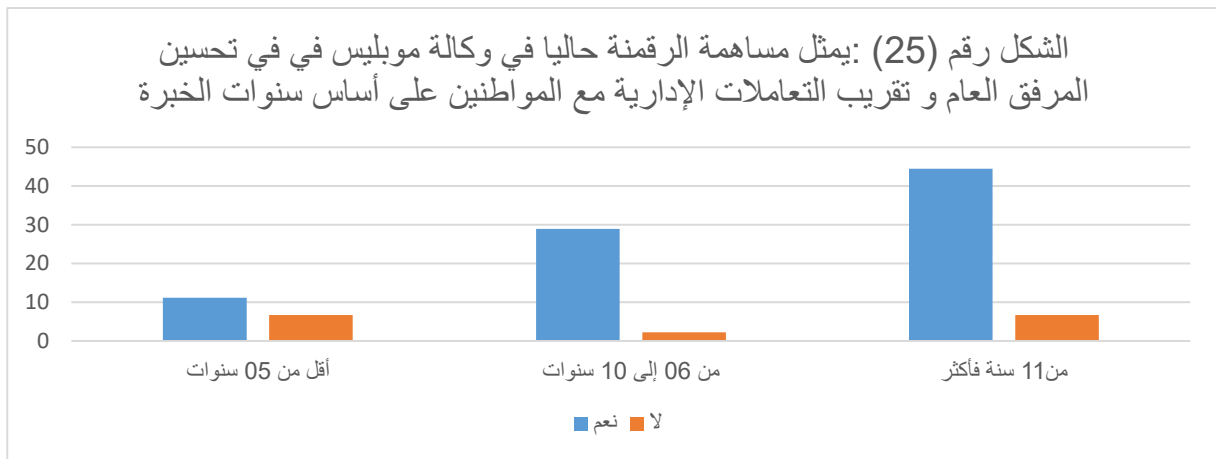
كما كانت هناك عدة إقتراحات من طرف بعض الموظفين قدرت بـ 20 موظف من أصل عينة البحث (45) مبحوث تمثلت هذه الاقتراحات في:

سهولة الوصول على المعلومة التي أقترحت من طرف خمسة موظفين (05)، سرعة الاستجابة التي أقترحت من طرف ثلاثة موظفين (03)، عدم الوقوع في الخطأ اقترحت من طرف موظف واحد (01)، ربح الوقت أقترحت من طرف خمسة موظفين (05)، شفافية أقترحت من طرف موظف واحد (01)، تحسين الخدمات أقترحت من طرف موظفين (02)، التكفل الجيد بالزبون أقترحت من طرف موظفين (02)، وأخيرا تقديم الخدمات عن لعد اقترحت من طرف موظف واحد (01).

الجدول المركب رقم (27): مساهمة الرقمنة في تحسين المرفق العام وتقريب

التعاملات الإدارية مع المواطنين في وكالة موبليس على أساس الخبرة.

المجموع		من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
84,44%	38	44,44%	20	28,88%	13	11,11%	5	نعم
15,55%	7	6,66%	3	2,22%	1	6,66%	3	لا
100%	45	51,1%	23	31,1%	14	17,77%	08	المجموع



نلاحظ في الجدول رقم (27) الذي يمثل مدى مساهمة الرقمنة في وكالة موبليس في تحسين المرفق العام وتقريب التعاملات الإدارية مع المواطنين على أساس سنوات الخبرة حيث أجاب بنعم بنسبة 44,44% من العينة كلية لأصحاب الخبرة من 11 سنة فما فوق ، بحيث أجمعت أن الرقمنة مهمة جدا في تحسين التعاملات الإدارية مع المواطنين، كما أجاب فئة من الموظفين بلا سجلت أدنى نسبة 2,22% لأصحاب خبرة من 06 على 10 سنوات ، و

من هنا يمكننا القول أن الموظفين يرون أن الرقمنة لها دور مهم في تحسين المرفق من أجل

النسبة المئوية	التكرار	اجراءات تحسين الخدمة الخدماتية
-------------------	---------	--------------------------------

تقديم و تسهيل التعاملات الإدارية مع المواطنين.

الجدول رقم(28): يوضح ما هي اجراءات تحسين الخدمة في وكالة موبليس في ظل استخدام الرقمنة.

11,11%	5	الاهتمام بالتأهيل الوظيفي والرسكلة في مجال الرقمنة
57,77%	26	السعي باستمرار لتشجيع مواكبة التطور التكنولوجي للاتصالات
4,44%	2	القيام بأيام إعلامية لتمكين المواطن من تلك التقنيات وطرق طلب الخدمات رقميا
4,44%	2	تقديم مطويات تعريفية بضرورة الانتقال من الإدارة الورقية إلى الرقمية
22,22%	10	تشجيع الدراسات العليا
100%	45	المجموع

يبين الجدول رقم (28) الإجراءات التي تحسن الخدمة في وكالة موبليس في ظل استخدام الرقمنة، نلاحظ أن السعي باستمرار لتشجيع مواكبة التطور التكنولوجي للاتصالات كانت نسبتها أكبر حيث قدرت بـ 57,77%، تم تليها تشجيع الدراسات العليا بنسبة 22,22% و هناك من يرى أن الاهتمام بالتأهيل الوظيفي و الرسكلة في مجال الرقمنة بنسبة 11,11% أما بالنسبة للقيام بأيام إعلامية لتمكين المواطن من تلك التقنيات وطرق طلب الخدمات رقميا وتقديم مطويات تعريفية بضرورة الانتقال من الإدارة الورقية إلى الرقمية فكانت نسبتها 4,44%، ومنه نستنتج أنه يجب عصرنة الوكالة مع التطور التكنولوجي الحاصل في العالم.

العبارات	البدائل	تكرار	النسبة المئوية	المجموع
----------	---------	-------	----------------	---------

100%	37,78%	17	موافق	استخدام الرقمنة في تحسين الخدمة في وكالة موبليس
	44,44%	20	موافق بشدة	
	0%	0	محايد	
	17,78%	08	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	40%	18	موافق	الرقمنة وسيلة للتنمية في وكالة موبليس
	33,34%	15	موافق بشدة	
	17,78%	08	محايد	
	8,88%	04	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	39,13%	18	موافق	الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها وكالة موبليس
	39,13%	18	موافق بشدة	
	21,74%	08	محايد	
	0%	0	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	39,14%	18	موافق	الخدمات الرقمية توسع القاعدة الجماهيرية للوكالة
	36,95%	18	موافق بشدة	
	23,91%	11	محايد	
	0%	0	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	36,17%	17	موافق	تحقق الرقمنة في وكالة موبليس رضا الموظفين اللذين يجيدون التعامل مع التكنولوجيا فقط
	23,40%	11	موافق بشدة	
	23,40%	11	محايد	
	17,03%	08	معارض	

	0%	0	معارض بشدة	
--	----	---	------------	--

الجدول رقم (29): تحديد نسبة الموافقة والمعارضة على العبارات التالية.

يتضح من خلال الجدول النتائج التالية :

- استخدام الرقمنة يساهم في تحسين الخدمة في وكالة موبليس : حيث أجاب 20 فردا من العينة بموافق بشدة بنسبة %44,44 ، من المبحوثين كما أجاب 17 فردا من العينة بموافق بنسبة %37,78 ، كما أجابت فئة قليلة تمثلت في 08 أفراد من العينة بمعارض بنسبة ، من العينة بمعارض بنسبة %17,78 من المبحوثين .

- الرقمنة وسيلة لتنمية في وكالة موبليس : اختلفت الإجابات المبحوثين بين موافق و موافق بشدة و محايد و معارض حيث أجاب 18 فردا من العينة بموافق فقط بنسبة 40 من المبحوثين و 15 فردا من العينة كانت إجابتهم بموافق بشدة بنسبة %33,34 من المبحوثين ، و 08 أفراد من العينة كانت إجابتهم بمحايد بنسبة 17,78 ، و أجاب 04 أفراد بمعارض بنسبة %8,88 .

- الرقمنة وسيلة للتعرف بالخدمات التي تقدمها وكالة موبليس: اختلفت الإجابات بين موافق بشدة وموافق ومحايد، حيث أجاب 18 فردا من العينة بموافق فقط بنسبة %39,13، ونفس عدد الأفراد أجاب بموافق بشدة بنسبة %39,13، وأجاب 10 أفراد من العينة ب محايد بنسبة %21,74 من المبحوثين.

- الخدمات الرقمية توسع القاعدة الجماهيرية للوكالة: سجلنا إجابات مختلفة بين موافق وموافق بشدة ومحايد حيث أجاب 17 فردا من العينة بموافق فقط بنسبة %39,14، من المبحوثين، كما كانت هناك فئة محايدة تمثلت في 11 فردا بنسبة %23,9.

- تحقق الرقمنة في وكالة موبليس رضا الموظفين الذين يجيدون التعامل مع التكنولوجيا فقط: اختلفت الإجابات بين وافق وموافق بشدة ومحايد ومعارض حيث نجد أن: 17 فردا من العينة أجاب بموافق بنسبة %36,17، و11 فردا بموافق بشدة بنسبة %23,91،

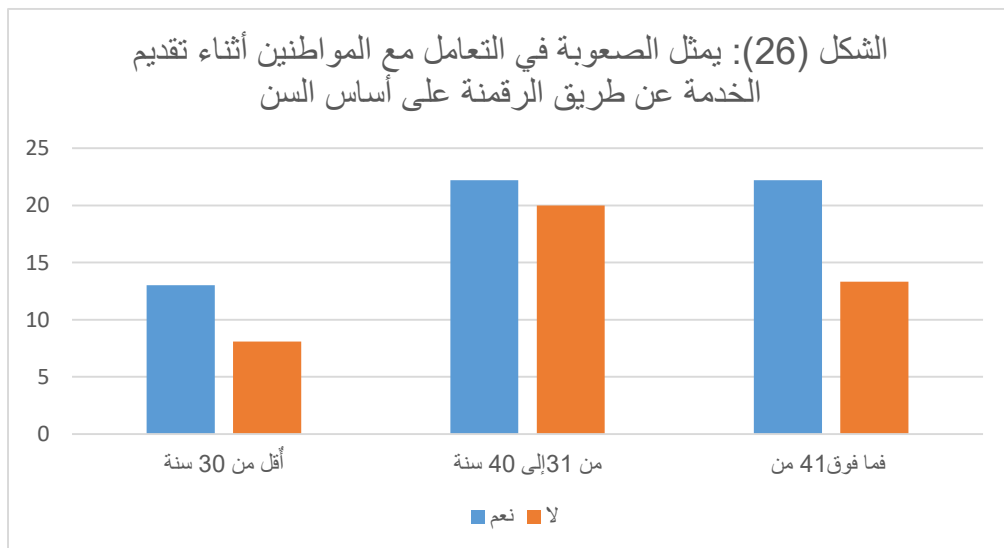
-تحقق الرقمنة في وكالة موبليس رضا الموظفين الذين يجيدون التعامل مع التكنولوجيا فقط: أجاب 17 فردا من العينة بموافق بنسبة %36,17، و11 فردا بموافق بشدة %23,40 و11 فردا بنسبة %23,40، و18 أفراد بمعارض بنسبة %17,03.

الجدول المركب(30): الصعوبة في التعامل اثناء تقديم الخدمة عن طريق

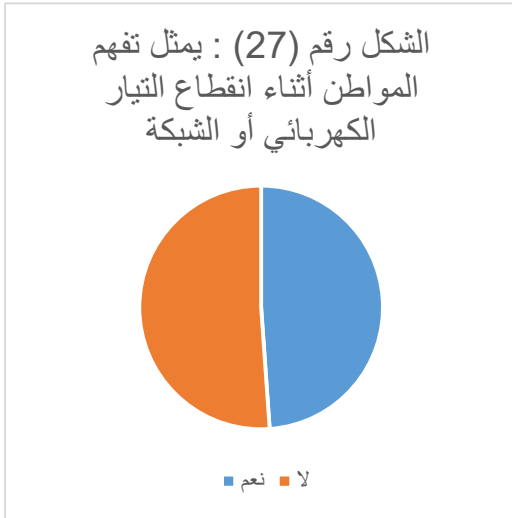
الرقمنة حسب متغير السن.

المجموع		من 41 فما فوق		من 31 إلى 40		أقل من 30 سنة		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
88,88%	40	22,22%	10	22,22%	10	13,33%	06	نعم
11,11%	05	13,33%	06	20%	9	8,88%	04	لا
100%	45	35,55%	16	42,22%	19	22,21%	10	المجموع

وضح الجدول رقم (30) مدى صعوبة التعاملات مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة على أساس متغير السن حيث كانت النسب متقاربة، فكانت الإجابة بـ «نعم» مقدرة بنسبة 22,22% للموظفين الذي تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة و من 41 فما فوق ، أما الإجابة بـ "لا" فسجلت أدنى نسبة للموظفين اللذين أعمارهم أقل من سنة بنسبة 8,88%. ومن هنا نستنتج أن مواكبة العصر واستعمال التكنولوجيا في جميع المؤسسات أصبح ضروريا.



الجدول رقم (31): نسبة تفهم المواطنين

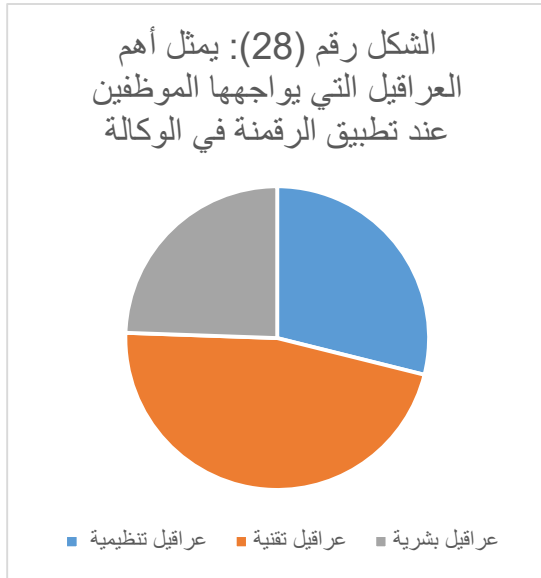


النسبة المئوية	تكرار	
48,88%	22	نعم
51,11%	23	لا
100%	45	المجموع

للموضع أثناء انقطاع التيار الكهربائي.

من خلال الجدول (31) الذي يمثل مدى تفهم المواطن عند انقطاع التيار الكهربائي أن النسب كانت متقاربة فهناك 22 مفردة من العينة أجابت بـ «نعم» بنسبة تقدر 48,88% أما الإجابة بـ «لا» هناك 23 مفردة وقدرت النسبة بـ 51,11%. فمن الطبيعي أن نجد هذه النسبة فهناك البعض من الأشخاص التي لا تستطيع تأخير إنجاز أعمالها.

الجدول رقم (32): أهم العراقل التي



العراقل	تكرار	النسبة المئوية
عراقل تنظيمية	13	28,88%
عراقل تقنية	21	46,66%
عراقل بشرية	11	24,44%
المجموع	45	100%

تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس.

تشير المعطيات في الجدول رقم (32) الذي يمثل العراقل التي تواجه المواطنين عند تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس أن العراقل التقنية هي من أكبر المشاكل التي تواجههم بنسبة 46,66% وهذا راجع إلى نقص المعدات والأجهزة وكذلك نقص في الدورات التكوينية، ولينا عراقل تنظيمية بنسبة 28,88% ثم أخيرا عراقل بشرية بنسبة 24,44%.

جدول المركب رقم (33): نسبة أثار السلبية عند تطبيق الرقمنة فيما يتعلق

باختراق تطبيق الأمن المعلوماتي واستهداف سرية المعلومات وتعرضها للقرصنة

الإلكترونية حسب متغير الخبرة.

المجموع		من 11 فما أكثر		من 6 سنوات إلى 10		أقل من 5 سنوات		
النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	
84,44%	38	44,44%	20	28,88%	13	11,11%	5	نعم
15,55%	7	6,66%	3	2.22%	1	6,66%	3	لا
100%	45	51,1%	23	31,1%	14	17,77%	08	المجموع

من خلال الجدول رقم (33) الذي يوضح

نسبة الآثار السلبية في تطبيق الرقمنة فيما

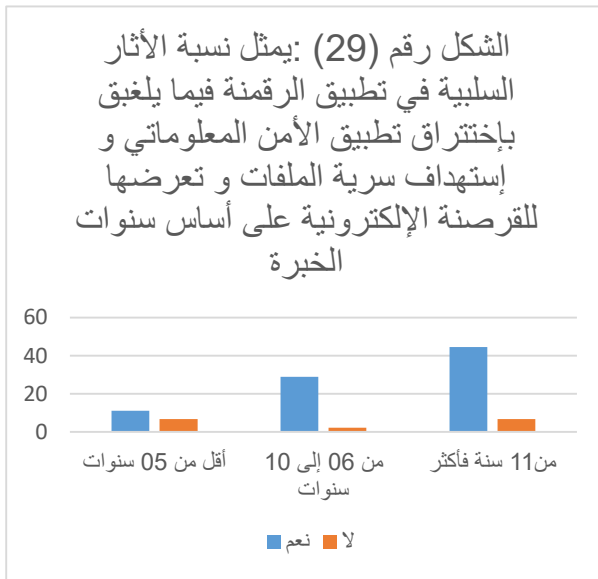
يتعلق باختراق تطبيق الامن المعلوماتي

واستهداف سرية الملفات وتعرضها للقرصنة

الالكترونية على أساس سنوات الخبرة بحيث

نجد نسبة الموظفين اللذين اجابوا بنعم قدرت

أعلى نسبة بـ 44,44% سجلت لأصحاب



الخبرة أكثر 11 سنة أي أنهم موافقون على مدى الآثار السلبية للرقمنة في وكالة موبليس،

وهذا يدل على غياب الأمن الالكتروني في الحفاظ على سرية الملفات ممكن بسبب عدم

وجود موظف متمكن جيدا في هذا المجال، أما الإجابة بـ"لا" سجلت أدنى نسبة قدرت بـ 2,22% لأصحاب الخبرة من 6 إلى 10 سنوات .

الجدول رقم(34): العوامل المؤثرة في تأخر تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس.

المجموع	النسبة المئوية	تكرار	البدائل	العوامل المؤثرة
100%	30,43%	14	موافق	قلة الخبرة أثناء التعاملات الورقية
	23,92%	11	موافق بشدة	
	17,39%	08	محايد	
	17,39%	08	معارض	
	10,87%	05	معارض بشدة	
100%	28,88%	13	موافق	نقص الموارد والإمكانات والتجهيزات
	22,22%	10	موافق بشدة	
	20%	09	محايد	
	17,79%	08	معارض	
	11,11%	05	معارض بشدة	
100%	24,45%	11	موافق	صعوبة تحويل الأرشيف الوثائق الإدارية من شكلها الورقي إلى نماذج رقمية إلكترونية
	22,22%	10	موافق بشدة	
	22,22%	10	محايد	
	20%	09	معارض	
	11,11%	05	معارض بشدة	
	20,45%	09	موافق	صعوبة تشفير الوثائق الإدارية رقميا
	20,45%	09	موافق بشدة	

100%	22,72%	10	محايد	
	20,45%	09	معارض	
	15,93%	07	معارض بشدة	
100%	27,28%	12	موافق	التخوف من الجرائم الإلكترونية والقرصنة
	27,28%	12	موافق بشدة	
	22,72%	10	محايد	
	22,72%	10	معارض	
	0%	0	معارض بشدة	
100%	24,45%	11	موافق	هشاشة نظام الأمن الرقمي وسهولة اختراقه
	20%	09	موافق بشدة	
	28,88%	13	محايد	
	15,56%	07	معارض	
	11,11%	05	معارض بشدة	

من خلال القراءة الأولية لنتائج الجدول الموضح في الأعلى " العوامل التي أثرت على تأخر تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس " نجد أن:

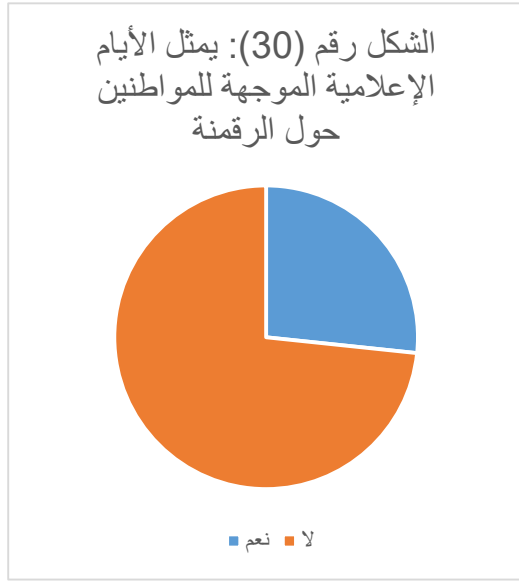
- قلة الخبرة أثناء التعاملات الرقمية مع المواطنين نجد ان نسبة 30,43% كانت الإجابة بـ موافق وهي أعلى نسبة تم تليها موافق بشدة بنسبة 23,92%، أما بالنسبة لمحايد ومعارض كانت بنفس النسبة وهي 17,39%، أما أقل نسبة هي معارض بشدة 10,87%.

- نقص الموارد والإمكانيات والتجهيزات كانت أعلى نسبة من نصيب الإجابة ب موافق بنسبة 28,88% ثم موافق بشدة بنسبة 22,22% ومحايد بنسبة 20% ومنه نجد أن الموارد والإمكانيات لها دور فعال لدى الموظف، واخيرا كانت نسبة معارض 17,79% ومعارض بشدة 11,11% وهي نسب متقاربة نوعا ما.
- صعوبة تحويل أرشيف الوثائق الإدارية من شكلها الورقي إلى نماذج ورقية إلكترونية، كذلك كانت أعلى نسبة على الإجابة ب موافق بنسبة 24,45% وكانت الإجابة بموافقة بشدة ومحايد نفس النسبة 22,22% ومعارض ب 20% وهي نتائج متقاربة جدا.
- صعوبة تشفير الوثائق الإدارية رقميا كانت اعلى نسبة من نصيب الإجابة محايد بنسبة 22,72% ثم تليها الإجابة بموافق وموافق بشدة بنسبة 20,45% أما معارض كانت 20,45% ومعارض بشدة وهي نسب متقاربة.
- التخوف من الجرائم الإلكترونية والقرصنة كانت أعلى ونفس النسبة من نصيب الاجابتين موافق وموافق بشدة بنسبة. 27,28% وكذلك تحصلنا الاجابتين محايد ومعارض بنفس النسبة وهي 22,72% انا معارض بشدة تحصلت على 0 إجابة.
- هشاشة نظام الامن الرقمي وسهولة اختراقه نجد أن الإجابة بموافق أعلى نسبة 28,88% تم تليها الإجابة بموافق بشدة بنسبة 20%، أما معارض فكانت نسبتها 15,56% ومعارض بشدة 11,11% وهي بنسب متقاربة.

وفي الأخير نجد أن جميع العوامل التي أثرت على تأخر تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس كانت الإجابة بموافق تحتل أكبر النسب.

جدول التكرار رقم (35): جدول يوضح إذا كانت هناك الأيام الإعلامية الموجهة

للمواطنين حول الرقمنة.



النسبة المئوية	تكرار	نعم	لا	المجموع
26,66%	12	نعم	لا	45
73,33%	33	لا	نعم	45
100%	45	المجموع	المجموع	45

نلاحظ في الجدول رقم (35) يوضح أن هناك غياب تام للأيام الإعلامية الموجهة للمواطنين حول

الرقمنة حيث قدرت النسبة بـ 73,33% وهذا راجع إلى استهتار الوكالة في هذا الموضوع، أما الإجابة بـ "نعم" فكانت نسبتها 26,66% فربما الوكالة من مين لآخر تقوم بحملة إعلامية مرة كل سنة أو أكثر.

جدول التكرار رقم (36): الاقتراحات المقدمة من طرف الموظفين بشأن تحسين

جودة الخدمة رقميا في مصالح وكالة موبليس.

الاقترحات	تكرار	النسبة المئوية
توفير الموارد والإمكانيات الضرورية	03	12%
تطوير المعدات داخل الوكالة	03	12%
تزويد الوكالة بكل ما يخص الرقمنة	03	12%
تكثيف الدورات التكوينية	02	08%
القيام بأيام إعلامية لتعريف المواطنين بالخدمات الرقمية	01	04%
ضرورة الانتقال إلى الخدمات الرقمية	07	28%
إنشاء تطبيق للهيكل التنظيمي الجديد	03	12%
استخدام نظام معلوماتي متميز	02	08%
إعطاء صلاحية أكثر لنشاط البيع المعتمد	01	04%
المجموع	25	100%

تمت الإجابة على السؤال من طرف 25 مبحوث من أصل عينة بحث (45) مبحوث ، و من خلال الإجابات التي قدمت لنا من طرف 25 مبحوث الذين قدموا اقتراحات لتحسين جودة الخدمة رقميا في مصالح الوكالة يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلب الإجابات الموظفين كانت تدور حول ضرورة الانتقال للخدمات الرقمية حيث قدمت بنا عدة إقتراحات من بينها : توفير المعدات والموارد و الإمكانيات الضرورية ، تزويد الوكالة بكل ما يخص الرقمنة ، تكثيف الدورات ، القيام بأيام إعلامية لتعريف المواطنين بالخدمات الرقمية ، إنشاء تطبيق للهيكل التنظيمي ، استخدام نظام معلوماتي متميز ، إعطاء صلاحية أكثر لنشاط البيع المعتمد بحيث أن جميع الموظفين كانت إجابتهم تؤكد على ضرورة تطور الرقمي داخل

الوكالة و الاعتماد عليـة بشكل أكبر من السابق و ذلك راجع إلى جودة الخدمة المقدمة
لـزبون رقميا .

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج وهي:

- اتضح أن اهتمام وكالة موبيليس بتحسين طرق تقديم خدماتها رقمياً لربح الوقت وتسهيل العمل بلغ بنسبة 27,27% .
- تبين أن أغلب الموظفين لم يتلقوا تكوين بالرغم من أهمية التكوين على الرقمنة قد بلغت (لا) بنسبة 53,33% بالرغم من أن الموظفين يرغبون في التكوين في هذا الجانب والجوانب الأخرى لتحسين أدائهم الوظيفي إلى أن ليس هناك فعالية للبرنامج التكوينية التي تقدمها الوكالة.
- اتضح أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمة الخدماتية بالرغم من الصعوبات التي تعاني منها وكالة موبيليس، فقد حققت رضا الزبون.
- تبين أن من التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبيليس حسب وجهة نظر موظفيها غياب بنية تحتية رقمية لوكالة موبيليس حيث لا تزال بعيدة عن متطلبات التحول الرقمي في عصر التكنولوجيا.
- تبين أن وكالة موبيليس تعاني من عدة عراقيل اخرت تطبيق المشاريع الرقمية.
- اتضح أنه بالرغم من استخدام الرقمنة في وكالة موبيليس مازلنا لم نصل إلى صفر ورقة.

- اتضح أن الرقمنة تحقق الرضى الوظيفي وزادت من حافزية الموظف.
- تبين أن الرقمنة ساهمت في التخفيف من العديد من الإجراءات والتعاملات وقلصت في زمن إنجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف.
- اتضح أن الرقمنة تعتبر الاستراتيجية التي تساهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية في وكالة موبيليس.
- تبين أن الرقمنة تقنية حديثة وضرورة ملحة يرتكز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف وتحسين الخدمات.

الخاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا البحث إعطاء صورة عن واقع الرقمنة في وكالة موبيليس بسكيكدة وكذلك أثر الرقمنة على جودة الخدمات الخدماتية، إن عملية الرقمنة لا تنطلق من عدم وإنما ينبغي أن توفر مجموعة من المتطلبات والمقومات الضرورية اللازمة لإنشائها حيث تحتاج إلى خطة عملية ومدرسة تتحدد فيها الأهداف والأساليب ووسائل التنفيذ.

كما تتطلب الرقمنة مجموعة من الوسائل والتجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة أهمها الحواسيب والمساحات الضوئية ووسائل التخزين وكذا شبكات المعلومات مع ضرورة تكوين الموظفين لتحقيق الأداء الوظيفي وتحقيق الكفاءة وتفعيل البرامج التكوينية ومراعاة القوانين واللوائح المتعلقة بهذا المجال.

فمسألة الرقمنة في وكالة موبيليس بولاية سكيكدة أضحت تتصدر سلم الأولوية في إطار تجسيد سياسة إصلاح العلاقة النائمة بين الموظفين والمواطنين وتعزيز سبل انفتاح المرافق الخدماتية، إن تأثر المؤسسات الخدماتية بالتطورات الحاصلة في العالم التي تفرض عليها المواكبة في عملية تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين تحقيقا للتطلعات المنشودة وإصلاح الخدمة الخدماتية، ونظرا لارتباطه العميق برضى الزبائن يبقى دائما يحتاج للإرادة السياسية. فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الخدماتية دراسة حالة على موظفين وكالة موبيليس بسكيكدة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1- الكتب والقواميس:

أ/ الكتب:

- أحمد الطاهر عبد الرحيم ، تسويق الخدمات السياحية، دار الوفاء، الاسكندرية، ط1، 2012.
- أحمد مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون الجزائر، 2009.
- أحمد مشهور ،تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم،2003.
- الشريف أشرف عبد المحسن، الأرشيف الإلكتروني في الشركات و المؤسسات العامة، دار الجوهر للنشر و التوزيع ، القاهرة ،2015.
- بشير العلاق، ثقافة الخدمة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان، ط1، 2009.
- جمال الدين لعويصات، إدارة الجودة الشاملة ،دار هومة للنشر والتوزيع و الطباعة ، الجزائر،2005.

- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الاردن ، عمان ، ط2، 2009.
- حميد الطائي، محمد صمدعي، بشير العلاق، ايهاب علي القرم، الأسس العلمية لتسويق الحديد، دار اليازور العلمية للنشر و التوزيع ، الاردن ، عمان ، 2005.
- خالد عبد الصرايرة، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات(عربي ، انجليزي)، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر و التوزيع ،الاردن ،2009.
- دياب حامد الشافعي ،ادارة المكتبات الجامعية و تطبيقاتها العملية، دار غريب للنشر و التوزيع ،القاهرة ،1944.
- رشيد زوابي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1، 2009
- ريجي مصطفى عليان، عثمان غنيم، مناهج و أساليب البحث العلمي و النظرية، دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان،2009.
- سالم زينهم عبد الجواد، المكتبات و الارشيفات الرقمية للتخطيط و البناء و الادارة، السعودية ، كلية التربية و الآداب ، ط2، 2013.
- عبد الحكيم عيسى و آخرون ،مهارات الحاسوب، دار الميسر للنشر و التوزيع ،ط2، عمان ،2010.

- عبير الرحماني، الإعلام الرقمي الإلكتروني ، دار أسامة لنشر و التوزيع، الاردن ،2012.
- عصمت عدلي، علم الاجتماع (الأمن و المجتمع)، دن ، الاسكندرية،2001.
- عمر يحيوي، نظرية المال العام، ط1، دار هومة للطباعة و النشر ، الجزائر ،2004.
- غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، بكالوريس ،ماجستير، دكتوراه، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ،2008.
- فندجلي عامر ابراهيم السمراني، إيمان فاضل، حوسبة ائمة المكتبات، دار الميسر للنشر و التوزيع .
- محمود جاسم الصمديعي، بشير عباس، العلاقات أساسيات التسويق الشامل و المتكامل، دار المناهج ، دون بلد النشر ،2002.
- محمود جاسم، رويدية عثمان ، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الاردن ، عمان ،ط 1 ،2010.
- محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة ،جامعة الاسراء، الأردن ،2005.
- محمد عبد العالي النعيم و آخرون ، إدارة الجودة المعاصرة ،دار اليازوري،الاردن،2009.
- محمد علي الشيهب، السلوك الإنساني و التنظيم، دار الفكر العربي،مصر،2000.
- مراد شلابة، مكونات الحاسوب ، دار الميسر للنشر و التوزيع ،عمان،2009.

- مصطفى عليان زلجي، البغداوي أمين ، مقدمة في علم المكتبات و المعلومات.
- مهدي صالح السمراني ، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي، دار جرير، الأردن، 2007.
- موريس أنجريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية " تدريبات عملية "، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصة للنشر ، الجزائر، 2006.
- نجلاء أحمد يس، الرقمنة و تقنياتها في المكتبة العربية، دار العربي للنشر و التوزيع ، مصر ، 2013.
- هشام محمودي عزمي ، دورية علمية محكمة تعني بمجال المكتبات و المعلومات ، ع43، سبتمبر 2016.
- وائل مختار اسماعيل ، إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات، دار الميسر للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- يحي زكرياء، ابراهيم الرمادي ، رقمنة المكتبات الجامعية -الأداب نموذجاً-، دراسة تخطيطية، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2013.
- إبراهيم حامد الأسطل، مناهج البحث العلمي ، قسم المناهج و تكنولوجيا التعليم الجامعة الإسلامية ، غزة، 2012.

ب / القواميس:

- روجكي العليكي، المورد في القاموس - عربي، إنجليزي.

2-المنكرات والأطروحات:

- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسة المعلومات و خارجها، دراسة في إشكالية و معايير الاختبار، جامعة الإمام بن سعودة الجزائرية، قسم الدراسات العدد04، ط1، جانفي 2009.
- بركات فاطمة الزهراء، بالعربي نوال، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الارشيف الجامعة المحلية - مذكرة ماستر -، بعض دوائر تيارت نموذجاً، علم المكتبات المعلومات، جامعة الحميد بن باديس مستغانم، 2016.
- بلمهيدي نبيلة، واقع العلاقات في المؤسسة الخدمية - دراسة بريد الجزائر مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه -، تسويق كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة الكوار، 2018.
- بلقاسم سأبص، الرقمنة في تحسين الأداء الإداري - دراسة حالة جامعة بوضياف بالمسيلة مذكرة لنيل شهادة الماستر -، في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2021/2020.

- بن وراثة حكيمة و اخرون، أهمية الإتصال التسويقي في المؤسسة الخدمائية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة قالمة ، تخصص علوم التسيير ،2022.
- تركي لمياء، الإدارة و دورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية - رسالة ماستر منشورة على الإعلام و الإتصال و العلاقات العامة - ، جامعة ميله ،2018.
- حافظي زهير، الأنظمة الآلية و دورها في تنمية الخدمات الارشيفية - دراسة تطبيقية بأرشفيف بلدية " قسنطينة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه -، كلية العلوم الإنسانية ، قسم علم المكتبات ، جامعة منثوري قسنطينة ،مارس 2006.
- خليفة سمية ، الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي - دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية ، علوم التسيير، جامعة تبسة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر - ، جامعة تبسة ، الجزائر ،2020.
- سالم باشيوة ، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية - دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية "بن يوسف بن خدة " ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير - جامعة بن يوسف بن خدة 2007/2008.
- سالم صالح، العصر الرقمي و ثورة المعلومات ،- دراسة في نظم المعلومات و تحديث المجتمع - ، القاهرة ، عين الدراسات و البحوث الإنسانية و الاجتماعية ،2002 .

- سايح فطيمة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتصوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر .
- فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية - دراسة تحليلية للجماعات المحلية ، أطروحة دكتوراه جامعة قسنطينة 03- الجزائر 2021/2020.
- مزلاح رشيد ، الأنظمة الآلية و دورها في تنظيم المخطوطات ، مكتبة جامعة الأمير عبد القادر ، واقع و آفاق ،- مذكرة ماجستير علم المكتبات - ، علم المكتبات ، جامعة منثوري بقسنطينة ، ديسمبر ،2006.
- مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر - مذكرة ماجستير في علم المكتبات -، جامعة منثوري قسنطينة ، الجزائر،2006.
- ليان قطيني، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطنين.- مذكرة ماستر-، مؤتمر الشام الدولي الثالث ، 2006
- إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدماتية - دراسة عينة من المؤسسات بولاية ام بواقي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر-، تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية ، جامعة العربي بن مهدي ، ام البواقي ،2017.

3-المقالات:

- بوضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية ، الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الذكري ، العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي ، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارق، نوفمبر 2021.

- محمد توفيق، ماضي تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمتية في مجال الصحة والتعليم، منشورات للمنظمة العربية لتنمية الإدارة، مصر، 2005.

4-المجالات والصحف:

- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية ،مجلة الباحث، العدد 04، جامعة ورقلة ، 2006 .
- بن السبتي عبد المالك، سعيدي ابتسام، معوقات تطبيقات مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجا، مجلة aybrarians، العدد 30، سبتمبر 2016.
- جامعة أم درمان الإسلامية ، مجلة علوم الإتصال ، العدد السادس ،1442، ديسمبر 2020.
- حياة اسماعين ، حكيمة بزغديري، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية، دراسة حالة وحدة البريد الولائي. ، بسكرة ، مجلة الأبحاث الاقتصادية و الإدارية ، العدد 21، جوان 2017.

- ربحاني آمال ، عولام عثمان ، إدارة الجودة الشاملة ، مدخل إلى تحسين تنافسية المؤسسات الخدمائية ، المجلد 14، العدد02، جامعة أكلي محند اولحاج ، البويرة، ديسمبر 2014.
- رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الجودة و الخدمة العمومية ، مجلة المؤشر لدراسات الاقتصادية ، المجلد 1 ، العدد 3 ، اوث 2017.
- سايح فاطمة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتصوير الخدمة العمومية المحلية من إشارة حالة الجزائر، المراكز الجامعي غليزان مجلة شيماء للاقتصاد و التجارة، العدد 1، سبتمبر 2018.
- عبد الحميد معيطات ، نمذجة العلاقة بين ادراك الجودة و رضا الزبون، دراسة ميدانية على الزبائن ، شركة موبيليس بالأغواط ، مجلة دراسات ، المجلد 16، العدد 1، جانفي 2009.
- عبد الكريم عيشور ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية الجزائر نموذجا ، مجلة الأبحاث ، قسم العلوم السياسية ، جامعة محمد خضير ، بسكرة ، المجلد 6، العدد2، 2021.
- عيسى نبوية، خلود عواطف، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلد الدراسات المالية و المحاسبة و الإدارة ، العدد 02، جامعة تلمسان الجزائر ، ديسمبر 2014.

- عيسى نبوية، بختى نصيرة، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية ، مجلة دفاتر اقتصادية ، مجلد 11، العدد01، 2019.
- طاشور محمد، من المكتبات النقدية إلى المكتبات الرقمية ، مجلة المكتبات و المعلومات ، العدد2 ، 2005.
- محمد علي القعاري ،المدخل النظرية في دراسات الإعلام الرقمي ،دراسة نقدي، مجلة علوم الإتصال ، السودان ، المجلد 2، العدد 2020،6
- مصطفى و وليد نور الله ، فجوة جودة الخدمات في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية ، سوريا ،مجلة الباحث ، العدد 14 ، 2017.
- مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، وزارة المالية ، العراق،2013.
- مسفرة البننت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، دراسة الاستراتيجيات المتبعة، جامع. الإمام محمد بن يعقوب الإسلامية، الرياض ، قسم الدراسات و المعلومات ، مجلة PIST ، ، مجلة 19 ، العدد 1.
- نور طاهر محمد الأفرع ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العامة في المحافظة القلقلية ، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية و الإدارية ،جامعة القدس المفتوحة ققليلية فلسطين ، المجلة 28، العدد 02، 2050.

- Mobilis le journal n°1.Juin 2006.

5-المواقع الإلكترونية:

- الرقمنة، استراتيجيات الرقمنة المصادر والمعلومات في المكتبات ومؤشر المعلومات متاح

على الخط: [http:// numérisation.big sport.com](http://numérisation.big sport.com)

- محمد حماني، الخدمة التسويقية متاح على الخط : <http://almeria.com>

- وجيز بوث، أهمية المؤسسة الخدماتية متاح على الخط : <http://ejaba.com>

- www.arpt.dz، موقع لضبط الاتصالات السلكية و اللاسلكية في الجزائر،

6-المصادر الأجنبية:

- Alain biton et autre, dicotimaire des économies 2eme édition aemadcolnie, paris 2008.
- Irma Mveria and Amma Mangaavia, digitization of russia higher education the foundation of intellgetion, department of information systems and programming russia university of mascow 2018.

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الخدمائية

-دراسة حالة بوكالة موبيليس بولاية سكيكدة -

إشراف الأستاذة:

د. بن مليط سلمى

من إعداد الطالبتين:

-إيمان رميتة

- ريهام لرقم

"تحية طيبة"

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الخدمائية بوكالة موبيليس بولاية سكيكدة، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة نلتتمس منكم التكرم بملئها وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، كما نرجو من كل موظف الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية.

وفي الأخير نشكر تعاونكم ونحيطكم علما أن جميع الإجابات ستأخذ بعين الاعتبار وستحاط بالسرية التامة، ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط ولكم منا فائق الشكر والعرفان.

دمتم في رعاية الله وحفظه.

السنة الجامعية: 2024/2023

أولاً: البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: أقل من 30 من 31 إلى 40 سنة من 41 فما فوق
- المؤهل العلمي: تكوين مهني جامعي دراسات عليا
- سنوات الخبرة: أقل من 05 سنوات من 06 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنوات فأكثر

المحور الأول: مدى فعالية البرامج التكوينية المتعلقة بالرقمنة بوكالة موبيليس - بولاية سكيكدة -.

1- هل تقيمت تكوين متخصص في مجال استخدام تقنيات الرقمنة؟ نعم لا

2-1 إذا كانت نعم فكم كانت مدتها؟

.....

2- هل ترى أن جميع الموظفين يحصلون على نفس التكوين؟ نعم لا

3- هل الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة اختبارية؟ نعم لا .

4- هل المعلومات التي تلقيتها في الرسكلة كانت مفيدة في الجانب الميداني؟ نعم لا

5- حدد درجة موافقتك ومعارضتك حول الخطط التي رصدتها وكالتكم في مجال تطبيق

الرقمنة بوضع علامة (x) في المكان المناسب:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارات
					تأطير المستخدم وتأهيله من أجل التحكم في رقمنة الخدمات في الوكالة.
					التخطيط الجيد باستخدام القاعدة الرقمية.
					الاهتمام بحل مشاكل تأخير في الخدمة عن طريق الرقمنة.
					تزويد الموظفين بالتدريب اللازم والمهارات الضرورية والمناسبة للرقمنة.
					توفير المعدات والتجهيزات المواكبة للرقمنة.

المحور الثاني: مدى تطبيق الرقمنة في وكالة موبيليس -بولاية سكيكدة-.

6-حسب رأيك هل تحتاج الوكالة إلى تحديث الأجهزة الرقمية والمعدات اللازمة؟

نعم لا

7-هل ترى أن تطبيق الرقمنة حقق تحسين جودة الخدمة الخدماتية في وكالتكم بمستوى:

ممتاز جيد جيد جدا مقبول لم تحسن المستوى

8-لماذا تهتم الوكالة بتحسين طرق تقديم خدماتها رقميا؟

.....

.....

9-حسب رأيك هل جميع عمال وكالة موبيليس يتفاعلون بإيجابية مع التطور الرقمي؟

نعم لا

9-1 إذا كانت الإجابة ب لا ما هي أسباب ذلك؟

.....
.....
.....

المحور الثالث: فعالية جودة الخدمة في وكالة موبليس في ظل تطبيق الرقمنة.

- 10- هل تساهم عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل؟ نعم لا .
- 11- هل تطبيق الرقمنة أدى إلى رضا المواطنين؟ نعم لا
- 12- هل الرقمنة تقلص في المدة المستغرقة في إنجاز العمل؟ نعم لا
- 13- هل تساهم الرقمنة حالياً في وكالتكم في القضاء على التعامل الورقي وإلغاء الشبايك بشكل نهائي؟ نعم لا
- 14- حسب رأيكم هل الرقمنة ساهمت في جودة الخدمة في وكالتكم؟ نعم لا
- 15- هل ساهمت الرقمنة في وكالة موبليس في سهولة الحصول على الخدمة بشكل ملموس؟
نعم لا
- 16- ماهي الجوانب التي يمكن أن تستفيدوا منها في مجال تطبيق الرقمنة في وكالتكم:

- الرقابة

- تقليل التعاملات البيروقراطية

- اتخاذ القرارات

أخرى أذكرها

.....

17- هل تساهم الرقمنة في وكالتكم في تحسين المرفق العام وتقريب التعاملات الإدارية مع المواطنين؟ نعم لا

18- ما هي إجراءات تحسين الخدمة في وكالتكم في ظل استخدام الرقمنة؟ يمكن اختيار أكثر من اجابة

- الاهتمام بالتأهيل الوظيفي والرسكلة في مجال الرقمنة
- السعي بالاستمرار والتشجيع على مواكبة التطور التكنولوجي للاتصالات
- هل القيام بأيام إعلامية لتمكين المواطن من تلك التقنيات وطرق الخدمات رقمياً
- تقديم مطويات تعريفية بضرورة الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية
- تشجيع استكمال الدراسات العليا والبحث العلمي في مجال الرقمنة الإدارية وسبل تحسين الخدمة في المؤسسات الخدمائية

19- إليك مجموعة من العبارات الرجاء تحديد درجة موافقتك ومعارضتك عليها بوضع علامة (x) في المكان المناسب:

العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
استخدام الرقمنة يساهم في تحسين الخدمة في وكالة موبليس.					
الرقمنة وسيلة للتنمية في وكالة موبليس.					
الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها وكالة موبليس.					
الخدمات الرقمية توسع القاعدة الجماهيرية للوكالة.					
تحقق الرقمنة في وكالة موبليس رضا الموظفين					

					الذين يجيدون التعامل مع التكنولوجيا فقط
--	--	--	--	--	---

المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس حسب وجهة نظر موظفيها.

20- هل هناك صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟

نعم لا

21- أثناء انقطاع التيار الكهربائي أو الشبكة هل تجد المواطن متفهم الوضع؟ نعم لا

22- ما هي أهم العراقيل التي واجهتكم عند تطبيق الرقمنة في وكالتكم:

- عراقيل تنظيمية

- عراقيل تقنية

- عراقيل بشرية

23- هل تطبيق الرقمنة في وكالتكم له آثار سلبية فيما يتعلق باختراق تطبيق الأمن

المعلوماتي واستهداف سرية الملفات وتعرضها للقرصنة الإلكترونية؟ نعم لا

24- حسب رأيك ما هي العوامل التي أثرت على تأخر تطبيق الرقمنة في وكالة موبليس؟

العوامل المؤثرة	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
قلة الخبرة أثناء التعاملات الرقمية مع المواطنين					
نقص الموارد والإمكانات والتجهيزات					
صعوبة تحويل أرشيف الوثائق الإدارية من شكلها الورقي إلى نماذج رقمية إلكترونية					
صعوبة تشفير الوثائق الإدارية رقمياً					
التخوف من الجرائم الإلكترونية والقرصنة					

					هشاشة نظام الأمن الرقمي وسهولة اختراقه
--	--	--	--	--	--

25- هل هناك أيام إعلامية موجهة للمواطنين حول الرقمنة؟ نعم لا

26- ما هي اقتراحاتك بشأن تحسين جودة الخدمة رقميا في مصالح وكالتكم؟

.....

.....

الشكل (01) : يبين الهيكل التنظيمي لوكالة موبليس.

