وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher edusation and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم: إعلام و اتصال
تخصص : اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المرفق العام

دراسة مسحية على عينة من متعاملي مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطلبة:
- براهمي محمد البشير
- شعباني محمد الطيب

تحت إشراف الدكتور(ة):
- بوزيد فائزة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مهية زينب	أستاذ (ة) محاضر – ب -	رئيسا
بوزيد فائزة	أستاذ (ة) محاضر – ب -	مشرفا ومقررا
فتح الله فاكية	أستاذ (ة) محاضر – ب -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم : إعلام و اتصال
تخصص : اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المرفق العام

دراسة مسحية على عينة من متعاملي مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطلبة:

- براهمي محمد البشير
- شعباني محمد الطيب

تحت إشراف الدكتور(ة):

- بوزيد فائزة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاســـم واللقـــب	الرتبـــة العلميـــة	الصفـــــة
مهية زينب	أستاذ (ة) محاضر – ب -	رئيســـــا
بوزيد فائزة	أستاذ (ة) محاضر – ب -	مشرفـا ومقررا
فتح الله فاكية	أستاذ (ة) محاضر – ب -	عضوا ممتحنـا

السنة الجامعية: 2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

إلى من سهرت من أجلي الليالي، ودعَت لي في كل حين،

إلى أمي الغالية...

إلى من علّمني الصبر والعمل، وكان قدوتي في الحياة،

إلى والدي العزيز...

إلى إخوتي وأخواتي، وزوجة أخي، سندي الدائم ومصدر فخري...

عاطف وإلياس إخوتي

إلى أصدقائي الأوفياء، الذين كانوا لي خير رفيق في هذه الرحلة...

إلى زملائي في الدراسة، من شاركوني التعب والسعي والطموح...

أهدي هذا العمل المتواضع، تقديرًا وامتنانًا لكل ما قدمتموه لي.

براهمي محمد البشير



2025

إهداء

إلى من سهرت من أجلي الليالي، ودعَت لي في كل حين،

إلى أمي الغالية...

إلى من علّمني الصبر والعمل، وكان قدوتي في الحياة،

إلى والدي العزيز...

إلى إخوتي وأخواتي، سندي الدائم ومصدر فخري...

إلى أصدقائي الأوفياء، الذين كانوا لي خير رفيق في هذه الرحلة...

إلى زملائي في الدراسة، من شاركوني التعب والسعي والطموح...

أهدي هذا العمل المتواضع، تقديرًا وامتنانًا لكل ما قدمتموه لي.

شعباني محمد الطيب



2025

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشـــكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساندني ورافقني خلال مسيرتي الدراسية، وكان له الأثر الطيب في إنجاز هذه المذكرة.

ويطيب لي أن أتوجه بجزيل الشـــكر والامتنان إلى أستاذتي المشرفة، التي لم تدخر جهدًا في توجيهي ومرافقتي علميًا وأكاديميًا بكل صـــبر وتفانٍ. لقد كانت لتوجيهاتها السديدة وملاحظاتها القيّمة الدور الكبير في إخراج هذا العمل إلى النور، فكل كلمات الشـكر تظلّ قاصـرة عن التعبير عن مدى امتناني وتقديري لها.

د. بوزيد فائزة

كما لا يفوتني أن أشـــكر كل أســـاتذتي الكرام، وعائلتي التي كانت ســـندي الأول، وأصـــدقائي وزملائي الذين شاطروني مشوار الجد والاجتهاد.

فلكم جميعاً أسمى عبارات الشكر والتقدير.

الفهارس

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
إهداء	
شكروتقدير	
فهرس المحتويات	2
فهرس الجداول	4
فهرس الأشكال	6
مقدمة	أ - ب
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
أولا: البناء الفكري	11
1. الإشكالية	11
2. فرضيات الدراسة	12
3. أهمية الدراسة	13
4. أهداف الدراسة	13
5. أسباب اختيار الموضوع	14
6. تحديد مفاهيم الدراسة	15
7. الدراسات السابقة	19
8. المقاربة النظرية	29
ثانيا: البناء المنهجي للدراسة	32
1. نوع الدراسة وحدودها	32
2. منهج الدراسة	33
3. مجتمع الدراسة والعينة	34
4. أساليب جمع البيانات	35
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والخدمات العمومية	40
أولا: مفاهيم عامة حول الرقمنة	41
1. نشأة الرقمنة وتطورها	41

2. أهمية الرقمنة وأهدافها وخصائصها	42
3. عناصروأشكال الرقمنة	46
ثانيا: الخدمة العمومية	49
1. مفهوم الخدمة العمومية	49
2. معاييرجودة الخدمة العمومية	50
المبحث الثاني: جودة الخدمة في ظل رقمنة قطاع البريد	53
أولا: نشأة وتطورالجودة ومفهومها	53
1. نشأة وتطورالجودة	53
2. أهمية جودة الخدمة	55
3. أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة	56
ثانيا: رقمنة بريد الجزائر	58
1. الرقمنة وجودة الخدمات العمومية	58
2. قطاع البريد والاتصالات	60
خلاصة	62
الفصل الثالث: دراسة ميدانية على عينة من متعاملي مكتب بريد الجزائرلولاية تبسة	
أولا: عرض وتحليل نتائج الدراسة	65
ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة على أساس الفرضيات	95
ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة	97
رابعا: النتائج المستخلصة من الدراسة	98
خامسا: التوصيات والاقتراحات	99
خاتمة	102
قائمة المصادروالمراجع	104
قائمة الملاحق	109
الملخص	114

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	68
2	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	69
3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى	70
4	يمثل نوع الأنشطة الرقمية التي تستخدمها مؤسسة بريد الجزائر	71
5	يمثل مستوى تفعيل النشاط الاتصالي الرقمي للمؤسسة	72
6	يمثل القنوات المعتمدة في التواصل مع مؤسسة بريد الجزائر	73
7	يمثل التغيرات الملحوظة في الخدمات البريدية بعد الرقمنة	74
8	يمثل أكثر الخدمات البريدية الرقمية استخداما	75
9	يمثل درجة سهولة استخدام الخدمات الرقمية	76
10	يمثل مدى تلبية الخدمات الرقمية للاحتياجات البريدية	77
11	يمثل تحسن سرعة معالجة العمليات البريدية بعد الرقمنة	78
12	يمثل اختصار وقت الانتظار بفضل التطبيقات الرقمية	79
13	يمثل تكرار المشاكل التقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية	80
14	يمثل طبيعة الصعوبات في استخدام الخدمات الرقمية	81
15	يمثل كفاءة الموظفين في التعامل مع الرقمنة	82
16	يمثل مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء البريدية	83
17	يمثل تحسن سرعة تقديم الخدمة بعد الرقمنة	84
18	يمثل تحسن جودة الخدمة البريدية في ظل الرقمنة	85
19	يمثل الشعور بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية	86
20	يمثل مساهمة الرقمنة في تقليل الاكتظاظ داخل مكاتب البريد	87
21	يمثل الحاجة إلى تطوير إضافي في الخدمات الرقمية	88
22	يمثل مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية	89
23	يمثل الثقة في إجراء المعاملات المالية عبر الخدمات الرقمية	90
24	يمثل اقتراحات المتعاملين بشأن إضافة خدمات رقمية جديدة	91
25	يمثل الحاجة إلى توعية أكبر باستخدام الخدمات الرقمية	92

26	يمثل صعوبات تعلم استخدام الخدمات الرقمية	93
27	يمثل التحديات الأساسية التي تواجه رقمنة مكاتب البريد	94
28	يمثل معامل الارتباط بين مؤشرات سهولة وكفاءة الرقمنة وبين جودة الخدمة	95
29	يمثل معامل الارتباط بين اســتخدامات الرقمنة وبين رضــا المتعاملين عن الخدمة	96
30	يمثل معامل الارتباط بين العوامل التنظيمية والتقنية والاجتماعية وبين جودة الخدمة	97

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يمثل الدائرة النسبية لمتغير الجنس	68
2	يمثل مخطط الأعمدة لمتغير العمر	69
3	يمثل مخطط الأعمدة لمتغير المستوى الدراسي	70

مقدمة

مقدمة

عرفت المجتمعات المعاصرة تحولات عميقة بفعل التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصال، مما أدى إلى بروز مفاهيم جديدة في تسيير الشأن العام، لعل أبرزها مفهوم الرقمنة، الذي أضحى يشكل إحدى الركائز الأساسية في إصلاح الإدارة وتحديث أساليب تقديم الخدمة العمومية. وقد دفع هذا الواقع العديد من الدول إلى اعتماد نماذج رقمية في تسيير مؤسساتها العمومية بهدف تحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات.

وفي السياق الجزائري، بدأت الدولة منذ سنوات تسعى إلى إدماج الرقمنة ضمن مختلف القطاعات العمومية، كوسيلة لمواجهة التحديات المرتبطة بالبيروقراطية، وضمان وصول الخدمات إلى المواطن بطريقة أكثر فاعلية. إلا أن مسار التحول الرقمي لا يزال يواجه العديد من العقبات المرتبطة بالبنية التحتية، والتكوين، ومدى جاهزية المرافق العمومية لاعتماد هذه الأدوات الحديثة ضمن هياكلها التنظيمية. ويُعد قطاع البريد من أبرز القطاعات التي شهدت مبادرات فعلية في مجال الرقمنة، من خلال إدخال تطبيقات وخدمات إلكترونية تهدف إلى تسهيل المعاملات وتحسين تجربة المتعاملين.

من هذا المنطلق، تندرج هذه الدراسة ضمن الجهود العلمية الرامية إلى فهم دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة، بهدف الوقوف على طبيعة الخدمات الرقمية المقدمة، وتحليل أثرها في تسريع الإجراءات وتحسين أداء المؤسسة، ومدى رضا المواطنين عن هذه التحولات. وتأتي أهمية هذا الموضوع من كونه يمس أحد الجوانب الحيوية في العلاقة بين الإدارة والمواطن، كما يُتيح تقييم فعلي لنتائج التحول الرقمي من زاوية المتعاملين المباشرين مع المرفق العام.

واستنادًا إلى هذه الخلفية، تم بناء هذه الدراسة حول إشكالية محورية تتعلق بمدى إسهام الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر لولاية تبسة. وللإجابة عن هذه الإشكالية، اعتمدت الدراسة على مقاربة منهجية تجمع بين التحليل النظري للظاهرة وملاحظتها ميدانيًا، مستندة إلى أدوات بحث كمية ونوعية مكّنت من تحليل تجارب المتعاملين وتقييم آثار التحول الرقمي على واقع الخدمة العمومية.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية، تناولنا في الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة، من خلال تحديد الإشكالية والفرضيات وأهداف وأهمية الدراسة، إلى جانب توضيح المفاهيم والمقاربة النظرية والمنهجية المعتمدة. أما الفصل الثاني، فخصصناه للإطار النظري الذي تضمن دراسة المفاهيم المرتبطة بالرقمنة والخدمة العمومية، ثم تحليل العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات البريدية.

وفي الفصل الثالث، قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية على عينة من متعاملي مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة، مع تقديم أبرز التوصيات المستخلصة..

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولا: البناء الفكري للدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. أسباب اختيار الموضوع
6. تحديد مفاهيم الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. المقاربة النظرية

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة:

أولا: البناء الفكري للدراسة:

1 الإشكالية:

تعد الخدمة العمومية من الركائز الأساسية التي يستند عليها أي مجتمع لتحقيق التنمية المستدامة وضمان رفاهية أفراده، وهي تسعى إلى تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق المصلحة العامة، مما يجعل تحسين جودتها أمرا بالغ الأهمية في ظل التحولات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة. ومع تزايد توقعات المواطنين في الحصول على خدمات سريعة وفعالة. أضحى من الضروري على المؤسسات العمومية البحث عن أساليب ووسائل جديدة لتحقيق هذا الهدف. في هذا السياق، تبرز الرقمنة كأداة أساسية لتحسين الخدمات العامة، إذ لم تعد مجرد وسيلة لتحويل المعاملات الورقية إلى صيغ إلكترونية، بل أضحت عملية شاملة تهدف إلى تحسين كافة جوانب العمل الإداري وتقديم الخدمات بطرق أكثر كفاءة وشفافية.

تسعى الدول بشكل عام، والمؤسسات العمومية بشكل خاص، إلى الاستفادة من التطورات التكنولوجية المتسارعة لتطوير قطاع الخدمات العامة وتحسين مستوى الأداء الإداري، من خلال تطبيق الأنظمة الرقمية المتطورة، لا تقتصر فقط على تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية، بل تشمل أيضا تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين الشفافية وتعزيز فعالية المؤسسات. علاوة على ذلك، تسهم الرقمنة في تقليل التكاليف التشغيلية، وهو ما يعكس تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي هذا السياق، يأتي دور المؤسسات العمومية مثل مؤسسة بريد الجزائر في استكشاف سبل تطوير خدماتها البريدية باستخدام الأنظمة الرقمية في هذه المؤسسة كجزء من القطاع العام. كما تدرك أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات وتلبية توقعات المواطنين بشكل أكثر كفاءة عبر اعتماد التقنيات الحديثة، وتسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى تحسين سرعة تنفيذ المعاملات، وتقليل الأخطاء الإدارية، بالإضافة إلى توفير خدمات أكثر شفافية وسهولة للمواطنين. ورغم هذه التطورات تبقى هناك تحديات تتعلق بمدى فعالية هذا التحول الرقمي في تحقيق الجودة المطلوبة للخدمة العمومية ومدى رضا المتعاملين عن هذه التغييرات في أسلوب تقديم الخدمة.

تستند هذه الدراسة إلى نظرية الحتمية التكنولوجية، التي تعد من أبرز النظريات المفسرة للعلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع، وقد وضع أسسها الفيلسوف الكندي مارشال ماكلوهان حيث ترى هذه النظرية أن التقدم التكنولوجي يمثل قوة حتمية تفرض على المؤسسات التكتف مع التطورات التقنية المتسارعة، فاعتماد التكنولوجيا وفقا لهذا المنظور لا يعد خيارا طوعيا بل استجابة ضرورية تفرضها ضغوط الواقع

الرقمي خاصة في ظل حاجة المؤسسات العامة إلى تحسين أدائها والرفع من جودة خدماتها، وفي هذا السياق تظهر التكنولوجيا كأداة محورية لإحداث التغيير المؤسسي مما يعزز من قدرة المرافق العمومية على مواكبة المتغيرات وتلبية احتياجات المواطنين بكفاءة وفعالية أكبر[1].

إذن، وفي ظل الحتمية التكنولوجية التي تفرض نفسها على المؤسسات الخدماتية والعمومية يبدو أن التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر يمكن أن يسهم بشكل جوهري في تحسين جودة الخدمات. لكن يبقى التساؤل قائما حول مدى قدرة هذه المؤسسات على التأقلم مع هذا التغير وضمان استدامة التحسين في الخدمات المقدمة للمواطنين خصوصا في ظل التحديات التي قد تطرأ نتيجة للتحولات التكنولوجية السريعة والمتجددة.

وانطلاقا من الأهمية البالغة لدور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المرفق العام جاء طرح التساؤل الرئيسي كما يلي:

كيف تسهم الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر لولاية تبسة ؟

- **التساؤلات الفرعية:**

  - ما طبيعة الخدمات التي تقدم في مركز البريد في ظل استخدام الرقمنة؟
  - ما هي استخدامات الرقمنة في المرفق العام لمكتب بريد الجزائر لولاية تبسة؟
  - ما هي العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية في ظل رقمنة المرفق العام مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة؟

2 فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**

أصبح من الحتمي على المؤسسات العمومية السير نحو رقمنة مرافقها من أجل تحقيق الجودة في خدماتها المقدمة لعملائها ومستخدميها.

[1] طلال ناظم الزهيري، **الحتمية التكنولوجية وتأثيرها في تشكيل الإعلام الجديد - دراسة استقرائية**، مجلة الاعلام والمجتمع، ص 150.

- **الفرضيات الفرعية:**

- تسهم الرقمنة في تحسين طبيعة الخدمات المقدمة داخل مركز بريد الجزائر لولاية تبسة من حيث السرعة، الدقة، وتسهيل الوصول.
- تستخدم الرقمنة في مرفق بريد الجزائر بولاية تبسة في مجالات متعددة كحجز المواعيد، تتبع الطرود، والدفع الإلكتروني بما يحقق رضى المتعاملين.
- تساهم عوامل مثل توفر البنية التحتية الرقمية، كفاءة الموظفين، وتقبل المواطنين للتكنولوجيا في تحقيق جودة الخدمة العمومية في ظل الرقمنة.

3 أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من الناحيتين النظرية والتطبيقية، وذلك من خلال:

- **الأهمية النظرية:**

- تسلط الدراسة الضوء على مفهوم الرقمنة وأثرها في تحسين جودة الخدمة العمومية، مما يثري الأدبيات العلمية في هذا المجال.
- تساهم في فهم العلاقة بين الرقمنة ورضا المتعاملين وسرعة تنفيذ العمليات وكفاءة تقديم الخدمات داخل مؤسسة بريد الجزائر.

- **الأهمية التطبيقية:**

- توفر نتائج الدراسة بيانات قيّمة لصناع القرار في قطاع الخدمات العمومية، مما يساعد في تبني استراتيجيات رقمية فعالة.
- تسهم في تطوير الخدمات البريدية المقدمة للمواطنين من خلال تحسين سرعة التنفيذ ورفع مستوى الكفاءة.

4 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، من خلال تحليل الواقع الميداني لمكتب بريد الجزائر بولاية تبسة. ونظرا لأهمية هذا الموضوع في ظل التحولات الرقمية التي تعرفها الإدارة العمومية، فإن الدراسة تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف، يمكن تصنيفها إلى أهداف علمية وأخرى عملية، كما يلي:

- **الأهداف العلمية:**

- تحليل المفاهيم النظرية المرتبطة بالرقمنة، وبيان دورها في تطوير أداء المرافق العمومية.
- دراسة العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، انطلاقا من مؤشرات أساسية مثل رضا المتعاملين، الفعالية، والدقة.
- إبراز أهمية الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسات العمومية.

- **الأهداف العملية:**

- قياس أثر الرقمنة على رضا المتعاملين في مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة.
- تقييم مدى مساهمة الرقمنة في تسريع تنفيذ العمليات الإدارية وتبسيط المعاملات داخل المكتب.
- تحليل تأثير الرقمنة على كفاءة تقديم الخدمات العمومية من خلال مؤشرات الدقة، الفعالية وتقليل الأخطاء الإدارية.

5 أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيار موضوع دراستنا لارتباطه الوثيق بالتطورات التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على تحسين أداء المؤسسات العمومية، وهو ما سنوضحه من خلال عرض الأسباب الذاتية والموضوعية.

- **الأسباب الذاتية:**

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة: الرغبة في فهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة العمومية ومدى انعكاسه على بيئة العمل.
- الرغبة في المساهمة في تطوير الأداء الإداري: من خلال تقديم دراسة علمية مبنية على آراء المتعاملين للمساعدة في تحسين كفاءة العمل في المؤسسات العمومية.
- توسيع المعرفة الأكاديمية والمهنية: من خلال البحث في مجال الرقمنة وتأثيرها على العمل الإداري والخدمات العامة.

- **الأسباب الموضوعية:**

- أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية: حيث تؤدي إلى تقليل البيروقراطية وتسريع الإجراءات الإدارية.
- تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في المؤسسات العمومية: مما يجعل من الضروري دراسة تأثير هذا التحول على أداء الموظفين والخدمات المقدمة.
- دور الرقمنة في تحسين بيئة العمل: من خلال تسهيل المهام الإدارية وتقليل الجهد المبذول من قبل الموظفين.
- الحاجة إلى تسريع العمليات الإدارية: إذ تسهم الرقمنة في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، مما يحسن جودة الخدمة.
- قلة الدراسات الميدانية حول الموضوع: حيث لا تزال هناك حاجة لدراسات متعمقة حول تأثير الرقمنة على المتعاملين في المرافق العامة.

6 تحديد مفاهيم الدراسة:

نظرا لتعدد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع الدراسة، وحرصا على ضبط المعاني وتوحيدها بما يخدم الإطار النظري والتحليل الميداني، من الضروري تحديد المفاهيم الأساسية المستخدمة في هذه الدراسة، سواء من حيث تعريفها اللغوي أو الاصطلاحي أو من حيث دلالتها الإجرائية داخل هذا الدراسة.

- **تعريف الرقمنة:**

- **لغة:** شتق كلمة "الرقمنة" من الأصل العربي "رقم"، والذي يعني التحديد أو التدوين باستخدام الأرقام. وقد جاء في المعاجم أن "رَقَمَ الشيءَ" تعني كَتَبَهُ بالأرقام أو ميّزه بعلامة رقمية. ومن هذا المنطلق، تُفهم الرقمنة لغةً على أنها عملية تحويل المعلومات أو المعطيات إلى رموز عددية أو شكل رقمي قابل للمعالجة باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة[1].

- **اصطلاحا:**

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وذلك وفقا للسياق الذي تستخدم فيه فينظر تيري كاني" Tenny Kumy الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من كتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور (...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي

[1] مجمع اللغة العربية المعجم الوسيط، الجزء الثاني، القاهرة، دار الدعوة، ط3، ص 362.

البيتات (Bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة[1].

بدأ مفهوم الرقمنة يتردد كثيرا بعد ظهور العديد من المستحدثات التكنولوجية، كعروض الحاسوب، والوسائل المتعددة، والوسائط والمعدات الرقمية الحديثة، وتعني الرقمنة المعالجة والتخزين للوسائط التي يحتويها العرض، ويلاحظ أن الرقمنة قد ارتبطت بالمستحدثات التكنولوجية في طريقة عملها[2].

كما جاء على لسان الباحث في الإعلاميات جيرار بيري Gerard Berry، بأن عالمنا أصبح رقميا عقب أربع تحولات أساسية يرتبط التحول الأول بالمعالجة بطريقة متجانسة لكل معلومة كيفما كانت طبيعتها والتي تضع حدا للتحديد التقليدي الذي طالما تعايشنا معه بين نوع المعلومة والدعامة المادية النص على الورق، والصوت على الأشرطة المغناطيسية[3]. والرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة شكل ملفات رقمية بصيغ مختلفة[4].

وقد عرفت أيضا أنها عملية تحويل مصادر المعلومات إلى مختلف أشكالها كتب دوريات، صور تسجيلات صوتية ... إلى شكل مقروء أليا بواسطة استخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي Bits والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات إلى قائم على استخدام الحاسب الآلي، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، المتخصصة[5].

- **إجرائيا:** الرقمنة هي عملية تحويل البيانات، الإجراءات، والخدمات من الشكل التقليدي الورقي أو اليدوي إلى شكل إلكتروني يعتمد على تقنيات المعلومات والاتصال، بهدف تحسين الكفاءة، تسريع العمليات، وتقليل الأخطاء في مختلف المجالات الإدارية والخدمية المقدمة في مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة.

---

[1] أحمد فرج أحمد، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها - دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم دراسات المعلومات، مجلة دراسة المعلومات، العدد 04، يناير 2009، ص 08.

[2] غالب عبد المعطى الفريجات، **مدخل إلى تكنولوجيا التعليم**، دار كنوز المعرفة العلمية، 2011، ص 79.

[3] ريمي ريفيل، **الثورة الرقمية، ثورة ثقافية؟** مترجمة: سعيد بلمبخوت، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2008، ص 27.

[4] مرجع نفسه ، ص 09.

[5] صادقي، فوزية. تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر. أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، السنة الجامعية 2021–2022.، ص 39.

- **تعريف الخدمة العمومية:**

- **لغة:** الخدمة في اللغة من الفعل "خَدَمَ"، ويقال: خدم الرجلُ القومَ خِدمةً وخِدْمةً، أي عمل لهم وقام على شؤونهم. أما العمومية فهي من "عامَّ"، وتعني الشمول والاتساع لكل الناس دون استثناء. وبناءً على ذلك فإن "الخدمة العمومية" لغةً تُشير إلى العمل الذي يُنجز لفائدة الجماعة أو الجمهور بصفة شاملة دون تمييز، وهو ما يدل على طبيعتها الجماهيرية واتجاهها نحو تلبية حاجات المواطنين كافة[1].

- **اصطلاحا:**

يعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها للغالبية المواطنين والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع في المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين، وهي عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى[2].

مصطلح الخدمة العمومية يشير لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين من خلال تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال المنظمات العامة[3].

- **إجرائيا:** الخدمة العمومية هي مختلف الخدمات التي توفرها الدولة للمواطنين عبر مؤسساتها بهدف تلبية احتياجاتهم وضمان جودة وفعالية الأداء العام.

- **تعريف المرفق العام:**

- لغة: يرتبط مصطلح "المرفق" في اللغة بالفعل "رَفَقَ"، ويُقال: "رفق به"، أي لان له في المعاملة وسهَّل عليه الأمر. كما يُشير لفظ "المرفق" إلى الوسيلة أو الأداة التي تيسر تحقيق غرض معين أو تسهّل حياة الناس. أما كلمة "العام" فهي صفة تدل على الشمول والاتساع لجميع الأفراد

---

[1] ابن منظور، لسان العرب، مادة "خدم" و"عمّ"، دار صادر، بيروت، ج 12، ص. 155، وج 9، ص 212.

[2] العربي بوعمامة، رقاد حليمة، **الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية – رهانات ترشيد الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 40.

[3] ثابت عبد الرحمان إدريس، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 145

دون تخصيص. ومن ثم، فإن "المرفق العام" لغةً يُفهم على أنه كل ما يُهيَّأ أو يُخصَّص لتيسير شؤون عامة الناس وخدمتهم بصفة شاملة ودون استثناء[1].

- **اصطلاحا:**

احتل تعريف المرفق العام حيزا واسعا من اهتمام الفقه والقضاء الإداريين وذلك لارتباطه بوظيفة الدولة ومدى تدخلها في حياة الأفراد ولأهمية الدور الذي تقوم به في إشباع الحاجات العامة[2].

ويراد بالمرفق العام وفق المعنى الموضوعي هو النشاط الذي تقوم به الدولة أو إحدى الهيئات العامة وتتجه به إلى تلبية الحاجات العامة وتحقيق الصالح العام[3]. أما وفق المفهوم الشكلي فيُعرف بأنه المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بعمالها وأموالها النشاط الهادف إلى تحقيق النفع العام[4].

وقد تبنى الكثير من الفقهاء التقليديين المعيار الشكلي في تعريف المرفق العام ومنهم الفقيه الفرنسي هوريو إذ عرف المرفق العام بأنه منظمة عامة تتمتع بسلطة واختصاص تستهدف إشباع حاجات وخدمات عامة بصورة منتظمة ودائمة[5].

وفي الفقه العربي فقد عرف الكثير من الفقهاء العرب المرفق العام بالاستناد إلى المعيار الشكلي ومنهم الدكتور سليمان محمد الطماوي حيث عرفه بأنه: مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين[6]

وبناءً عليه تمسك الفقه الفرنسي الحديث بالمفهوم الموضوعي لذا عرف الفقيه ديجي المرفق العام بالاستناد إلى هذا المفهوم الذي يهتم بالنشاط الذي يؤديه المرفق بقوله: كل نشاط ينبغي على الحكام إن يضمنوا قيامه وتنظيمه ومراقبته لأن القيام بهذا النشاط ضروري لمبدأ التضامن الاجتماعي ولأن طبيعته لا تساعد على تحقيقه دون تدخل السلطة العامة. كما عرفه الفقيه دولوبادير بأنه : كل نشاط تقوم به

---

[1] ابن منظور، المرجع السابق، ص 212.

[2] دعاء أنور سعيد الطائي، **التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية و أثرها على المر افق العامة**، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الحقوق – جامعة النهرين وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستر في القانون العام، جامعة النهرين العراق، 2013، ص 11.

[3] عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، **مبادئ وإحكام القانون الإداري**، العائك لصناعة الكتاب، القاهرة، 2007 ص42

[4] ماجد راغب الحلو، **القانون الإداري**، دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية، 1987، ص 398.

[5] عصام عبد الوهاب البرزنجي، المرجع السابق، ص 243.

[6] سليمان محمد الطماوي، **مبادئ القانون الإداري**، دار الفكر العربي – القاهرة، 1973، ص 343.

هيئة عامة بقصد إشباع حاجة ذات نفع عام[1] وقد عرفته الدكتورة سعاد الشرقاوي بأنه: كل نشاط تمارسه جماعة عامة بهدف إشباع حاجه من الحاجات التي تهدف إلى تحقيق الصالح العام.[2]

- **إجرائيا:** المرفق العام هو هيئة أو مؤسسة تنشئها الدولة لتقديم خدمات ضرورية للمواطنين، بهدف تلبية احتياجاتهم العامة وضمان استمرارية وجودة تلك الخدمات.

- **تعريف مؤسسة بريد الجزائر:**

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي، انشئت سنة 2002 امتداد لبرنامج قطاع البريد والمواصلات الذي تم سنه بموجب القانون رقم 03/2000 في 05 اوت 2000 والرامي الى عصرنة قطاع البريد. ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات وهذا بإنشاء البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري والاتصالات كشراكة ذات أسهم.

7 الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات السابقة تأثير الرقمنة على جودة الخدمة العمومية من زوايا مختلفة مما أتاح لنا فرصة تحليل أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة من نتائجها. وتكمن أهمية هذه الدراسات في تقديم نظرة شاملة للباحث حول تأثير الرقمنة على جودة الخدمة العمومية. وإبراز التراكم المعرفي السابق لفهم مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمات، إلى جانب توجيه الباحث في اختيار الإطار النظري المناسب وتحديد التحديات المحتملة. وقد اخترنا مجموعة من الأدبيات العلمية ذات الصلة لدعم دراستنا:

- **الدراسة الأولى: بعنوان دور الرقمنة في تجويد الخدمات الإدارية**

من إعداد الطالب: **"نورالدين وعدود"**، وإشراف الدكتور: **"عبد الحفيظ إدمينو"** مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون عام، جامعة محمد الخامس بالرباط كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية 2021/2020. تضمنت هذه الدراسة فصلين نظرين، تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي: ***أي دور للرقمنة في تجويد الخدمات الإدارية؟*** وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكيميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- ما مفهوم الرقمنة أو الإدارة الرقمية؟ وما هي خائصها وأهميتها ووظائفها؟

[1] د. عصام البرزنجي، مرجع سابق، ص 246 – 247،

[2] سعاد الشرقاوي، **القانون الإداري**، دار النهضة العربية، مطبعة جامعة القاهرة، 1984، ص 102.

- كيف تساهم الإدارة الرقمية في تدعيم مقاربة جودة الخدمة الإدارية؟
- ما هو مفهوم جودة الخدمة؟ وما هو إطارها القانوني؟ وما هي أسسها ومكنوناتها؟
- ما هي مكانة الإدارة الرقمية في التشريع المغربي؟
- كيف تساهم الرقمنة في تجويد العمل الإداري؟
- ما مكانة الخدمات الرقمية في ظل جائحة كورونا وإكراهات تفعيلها؟
- ما هي الإكراهات التي تحد من تجويد الخدمات الإدارية الرقمية؟ وما هي رهانات تطويرها؟

ولمعالجة الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية كان لا بد من الاعتماد على مقاربة منهجية متعددة فموضوع الرقمنة وجودة الخدمات الإدارية من المواضيع التي لا يسمح للإحاطة بها الوقوف والاستعانة بمقاربة منهجية واحدة بل مناهج متعددة.

وعليه فقد تم الاستعانة بالمنهج الوظيفي من أجل الكشف عن وظائف الإدارة الرقمية ودورها في تجويد الخدمات الإدارية، ثم أيضا الاستعانة بالمنهج الوصفي من خلال وصف الرقمنة ومبدأ الجودة وكذا المنهج النسقي الذي يهتم بدارسة العلاقات ال يربطها النسق مع المحيط، وباعتبار الإدارة ظاهرة اجتماعية في المقام الأول، فهي تتأثر بعوامل الثورة التكنولوجية، وكذا الكشف عن العلاقة بين الرقمنة والجودة في الخدمة المقدمة، وقد تم الاعتماد أيضا على المقاربة القانونية من خلال الوقوف على مختلف النصوص القانونية المؤطرة للإدارة الرقمية بالمغرب، ثم أيضا آلية تحليل المضمون من خلال تحليل مجموعة من النصوص القانونية وتحليل مدى مساهمة الرقمنة في تجويد وتطوير الخدمات الإدارية. بالإضافة إلى المنهج المقارن من خلال مقارنة تجربة المغرب في مجال الرقمنة مع بعض التجارب المقارنة. ومن أجل مقاربة الموضوع والإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، تم تقسيم البحث إلى فصلين كالآتي:

- الفصل الأول: التحول الرقمي ودوره في تجويد الخدمات الإدارية
- الفصل الثاني: تقييم الخدمات الإدارية في ظل الإدارة الرقمية

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - كلا الدراستين تناولتا مفهوم الرقمنة وجودة الخدمات كمحور رئيسي.
    - الاعتماد على نموذج الإدارة الرقمية كمقاربة لتحسين الخدمة.
    - استخدام مناهج متعددة (وصفي، وظيفي، قانوني).

- أوجه الاختلاف:
  - السياق القانوني والإداري يختلف، فالدراسة المغربية تركز على الإدارة المغربية بينما دراستك جزائرية محضة.
  - لم تعتمد الدراسة المغربية على دراسة ميدانية تطبيقية بمؤسسة معينة، بل كانت تحليلية بالأساس.
  - تم التركيز على الإطار القانوني المغربي وهو ما يختلف تمامًا عن سياق دراستك.

- **الدراسة الثانية: بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمات في المرفق العمومي.**

دراسة حالة ببلدية أنقوسة ولاية ورقلة، من إعداد الطالبة **"ميلودة حمدو"**، وإشراف الدكتور **"مبروك كاهي"**، وهي مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نسل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2022/2021.

تضمنت هذه الدراسة ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي، تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي: ***ما هو واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بلدية أنقوسة؟***

وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكيميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- ما مدى فعالية البرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف؟
- هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزية الموظف؟
- هل توجد علاقة بين نظرة الموظف تجاه الرقمنة ورضى المواطن عن الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة؟
- هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة؟

وتم وضع فرضية رئيسية وهي: الرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية أنقوسة.

كما جاءت الفرضيات الفرعية الدراسة كالتالي:

- هناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف.
- استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزية للموظف.

- توجد علاقة بين نظرة الموظف تجاه الرقمنة ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة.
- يوجد رضا لدى المواطن عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة في بلدية أنقوسة.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- التعرف على الدور تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البلدية
- طريقة ومدى التحول الرقمي.
- التعرف على جهود السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف على أهم معوقات والتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - الموضوع مشترك: تحسين جودة الخدمة العمومية في مرفق بلدي.
    - وجود جانب ميداني تطبيقي يعتمد على استبيان.
    - تسليط الضوء على رضا المواطن والعلاقة بين الموظف والمواطن.
  - أوجه الاختلاف:
    - تختلف المصلحة محل الدراسة: بلدية أنقوسة مقابل مكتب بريد.
    - تناولت الدراسة جانب الرضا الوظيفي للموظف، وهو غائب نسبيًا في دراستك التي ركزت أكثر على رضا المتعامل.
    - لم تعتمد بشكل واضح على نظرية علمية مثل الحتمية التكنولوجية المعتمدة في دراستك.
- **الدراسة الثالثة: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر**

هذه الدراسة من إعداد **الدكتورة فوزية صادقي**، ضمن رسالة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، بجامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، خلال السنة الجامعية 2021–2022.

تمحورت الإشكالية الرئيسية للدراسة حول التساؤل الآتي: ما دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسات المحلية بالجزائر؟ وقد انبثقت عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التي هدفت إلى تفصيل الظاهرة قيد الدراسة، من بينها: ما واقع تطبيق المنصات الرقمية في الجماعات المحلية؟ كيف يقيس المواطنون مستوى سهولة الولوج للخدمات عن بُعد؟ ما العلاقة بين تفعيل البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمات؟ وما أبرز العوائق التقنية والتنظيمية والثقافية التي تعيق نجاح الرقمنة؟ إضافة إلى التساؤل حول دور برامج التدريب وأمن المعلومات في رفع كفاءة المنظومة الرقمية.

اعتمدت الدراسة على فرضيات ضمنية تم اختبارها إحصائيًا، مفادها وجود علاقة إيجابية بين توفر البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمات المقدمة، وأن ضعف التكوين ونقص أمان المعلومات يشكلان عائقًا أمام فعالية الإدارة الإلكترونية. كما افترضت الدراسة أن تقييم المواطنين لتجربة الرقمنة يتأثر بمستوى سهولة الاستخدام وفعالية الأداء.

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع الرقمنة في المؤسسات العمومية المحلية، وتحليل أثرها في تحسين جودة الخدمات العمومية، مع رصد أبرز التحديات التي تواجه هذا التحول، سواء كانت تقنية أو تنظيمية أو ثقافية. كما سعت إلى تقديم حلول عملية من شأنها تعزيز كفاءة تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي.

- منهجيا، تم اعتماد مقاربة وصفية تحليلية، مزجت بين الأسلوب الكمي والكيفي. إذ استخدمت أدوات الاستبيان والمقابلة، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS من خلال مجموعة من الاختبارات الإحصائية مثل: معامل الثبات (Cronbach's Alpha)، والانحدار الخطي، وتحليل التباين (ANOVA). وشملت الدراسة عينة مكونة من 147 مواطنًا و70 موظفًا من مديرية التنظيم والشؤون العامة بولاية بسكرة، مما أتاح مقاربة واقعية لتجربة الرقمنة من خلال وجهتي نظر المتعامل الإداري والمواطن.
- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - سياق وطني مشترك (الجزائر).
    - التركيز على أهمية البنية التحتية الرقمية والتكوين.

- تسليط الضوء على أمن المعلومات كعنصر مهم في إنجاح الرقمنة.

- أوجه الاختلاف:
  - هذه دراسة دكتوراه موسعة شاملة لمستوى الولاية وليس لمرفق محدد.
  - اعتمدت على مقارنة بين الموظفين والمواطنين، بينما ركزت دراستك على المتعاملين فقط.
  - تحليل عميق للنظام القانوني والتنظيمي أكثر من التحليل الاجتماعي أو التواصلي كما في دراستك.

- **الدراسة الرابعة: بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي:**

دراسة حالة ببلدية عين الخضراء –ولاية المسيلة–، من إعداد الطالبين "**زروخي عمار**" و"**معوش محفوظ**"، وإشراف الدكتور "**تقموش عادل**"، وهي مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نسل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2023/2022. تضمنت هذه الدراسة فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي، تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي: ***ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي ببلدية عين الخضراء؟***

وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكيميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- هل تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات؟

كما جاءت فرضيات الدراسة كالتالي:

- يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم إدخال برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية.

- توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات.

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

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع: الرقمنة – جودة الخدمات.
- محاولة إعطاء فكرة عن أهمية الرقمنة في المرفق العمومي.
- معرفة مدى فعالية كآلية في تحسين جودة الخدمات من خلال تبسيط الإجراءات وسرعتها وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - كلاهما دراستان ميدانيّتان في الجزائر.
    - الاعتماد على العينة العرضية وعلى مؤشرات الأداء وجودة الخدمة.
  - أوجه الاختلاف:
    - قطاع مختلف (البلديات) مقابل بريد الجزائر في دراستك.
    - اعتمدت على فرضيات متعلقة بالتجهيزات والمعلوماتية أكثر مما ركزت عليه دراستك.
    - لم تذكر الدراسة أي نظرية علمية موجهة.
- **الدراسة الخامسة: بعنوان الرقمنة في المر افق العامة الإدارية (كآلية لتحسين الخدمة العمومية**

من إعداد الطلبة: **"بوحنيك لقمان" و"براشد مكرم" و"جروني العطافي"**، وإشراف الدكتور: **"شربي مراد"** مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون إداري، جامعة الشهيد حمه لخضر كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، 2023/2022. تضمنت هذه الدراسة فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي: ***إلى أي مدى أثبتت الرقمنة فعاليتها ونجاعتها في تحسين الخدمات العمومية لبلدية المغير؟***

وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكيميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- ما مدى تأثير البرامج التكوينية الخاص بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف؟
- هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزية الموظف؟
- هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة؟

وتم وضع فرضية رئيسية وهي: تكتسي الرقمنة دور مهم في تحسين جودة الخدمات العمومية لبلدية المغير.

كما جاءت الفرضيات الفرعية الدراسة كالتالي:

- هناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف.
- استخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافزية الموظف.
- يوجد رضا لدى المواطن عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة في بلدية المغير.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- التعرف على ماهية الرقمنة في طرقها المختلفة والدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البلدية.
- التعرف على جهود السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف على أهم معوقات والتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي، ومدى فعاليتها في إنجاح أعمال المؤسسة العمومية، من خلال جودة الخدمات العمومية.
- تقييم تجربة الرقمنة داخل البلدية.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - ذات الطابع الميداني وتستخدم الاستبيان.
    - تهتم برضا الموظف والمواطن على حد سواء.
  - أوجه الاختلاف:
    - تركيز أكبر على الرضا الوظيفي والتحفيز في بلدية المغير.
    - لم تستخدم إطارًا نظريًا واضحًا كما في دراستك (نظرية الحتمية التكنولوجية).
    - اقتصرت على تحليل داخلي للبلدية، بينما دراستك ترتبط بمرفق وطني له خصوصية تنظيمية ومهنية.

- **الدراسة السادسة: بعنوان أثر الرقمنة على الوظيفة العامة في الجزائر**

من إعداد الطالبين: **"خطاب عبد السلام محمد" و"ادخيران يحي عبد الحق"**، وإشراف الدكتور: **"قودودو جميلة"** مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون عام، جامعة عين تموشنت – بلحاج بوشعيب - كلية الحقوق قسم الحقوق، 2023/2022. تضمنت هذه الدراسة فصلين نظريين، تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي: ***كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية؟***

وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكيميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- هل تساهم الرقمنة في توفير الوقت الجهد التكلفة والسرعة في الانجاز؟ هل للرقمنة تأثير على تحسين جودة الخدمة العمومية؟
- هل تساهم تكنولوجيا في الرفع من كفاءة الموظف؟
- هل أثرت الرقمنة على الوظيفة العامة؟

وتم وضع فرضية رئيسية وهي: ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

كما جاءت الفرضيات الفرعية الدراسة كالتالي:

- ساهمت الرقمنة في توفير الوقت الجهد والتكلفة والسرعة في الإنجاز، للرقمنة تأثير على تحسين جودة الخدمة العمومية.
- ساهمت تكنولوجيا في الرفع من كفاءة الموظف.
- أثرت الرقمنة على الوظيفة العامة.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- التعرف على مفاهيم الخدمة العمومية والرقمنة تبين دور نجاح وفاعلية الرقمنة في تحسين الخدمات بالمرافق العمومية المختلفة.
- محاولة اعطاء فكرة عن واقع وتطبيق الرقمنة.
- توضيح دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - تحليل أثر الرقمنة على الأداء العام في المؤسسات.

- التطرق لتقليل الوقت والجهد والتكاليف وتحسين الكفاءة.

- أوجه الاختلاف:

- تركيز هذه الدراسة كان على الوظيفة العامة ككل، بينما دراستك ركزت على خدمة عمومية محددة في بريد الجزائر.
- شملت نتائج دراستك مؤشرات كمية مرتبطة برضا المواطنين، أما تلك فكانت أقرب إلى النظرية العامة.

- **الدراسة السابعة: تفعيل دور الإدارة الالكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الالكترونية**

أهذه الدراسة من إعداد **الباحثة منسل كوثر**، وهي رسالة دكتوراه في الحقوق والعلوم السياسية، شعبة الحقوق، بجامعة قالمة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، خلال السنة الجامعية 2022–2023.

تتمحور الإشكالية الرئيسية في هذه الدراسة حول التساؤل الآتي: هل الأحكام القانونية المنظمة للإدارة الإلكترونية تكفل تفعيل دورها، أم أن الأمر يستوجب استحداث أحكام جديدة تدفعنا للقول بنشأة قانون خاص بالإدارة الإلكترونية؟، حيث تسعى الباحثة إلى تحليل مدى كفاية الإطار التشريعي الحالي في تنظيم وتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مقابل الحاجة إلى تطوير منظومة قانونية جديدة تتلاءم مع متطلبات الرقمنة الحديثة.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى انسجام النصوص القانونية الوطنية مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، ورصد الثغرات التي تعوق التفعيل السليم لهذا النمط الإداري الجديد، إضافة إلى دراسة التجارب المقارنة لاستنباط أفضل السبل لتكييف القانون الإداري الجزائري مع متطلبات التحول الرقمي.

وقد اعتمدت الباحثة على ثلاث مناهج علمية في معالجة موضوعها، هي: المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة من حيث المفاهيم والأطر النظرية، والمنهج التحليلي لدراسة النصوص القانونية القائمة، والمنهج المقارن لمقارنة التجربة الجزائرية بنماذج دولية ناجحة في مجال الإدارة الإلكترونية.

جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الجانب القانوني من التحول الرقمي، وطرحت رؤية جديدة مفادها ضرورة التفكير في "قانون الإدارة الإلكترونية" كإطار قانوني مستقل وموحد، يكون بمثابة المرجعية التنظيمية لجميع عمليات التحديث والرقمنة التي تمس مختلف هياكل الإدارة الجزائرية.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - موضوع الإدارة الإلكترونية كوسيلة للتحديث.
    - الاهتمام بالإطار التشريعي.
  - أوجه الاختلاف:
    - هذه دراسة قانونية بحثة تهدف إلى اقتراح قانون جديد للإدارة الإلكترونية.
    - لم تتناول تحليلًا ميدانيًا، وإنما تحليل قانوني ومقارن.

- **الدراسة الثامنة: هذه الدراسة بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.**

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية – المجاهد محاد عبد القادر – بالجلفة، من إعداد الطالبة: **"بوعكاز جهان سعيدة"**، وإشراف الدكتور: **"طوال عبد العزيز"** مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور الجلفة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، 2024/2023. تضمنت هذه الدراسة خمسة فصول، فصل منهجي وفصلين نظريين وفصل منهجي للدراسة الميدانية وفصل تطبيقي، تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي: ***ما هو دور الرقمنة الإدارية في تطوير مستوى أداء الخدمة العمومية لمؤسسة محاد عبد القادر؟***

وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكيميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- هل الاعتماد على التكنولوجيات والعتاد الحديث له دور في تطوير الخدمات المقدمة في الإدارة العمومية؟
- هل القوى البشرية المدربة على التقنيات الحديثة له دور في تقديم خدمات أفضل في الإدارة العمومية؟
- هل استخدام الاستراتيجية الرقمية حقق رضا لدى المواطن نحو الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة في الإدارة العمومية؟

وتم وضع فرضية رئيسية وهي: للرقمنة الإدارية دور في تطوير مستوى أداء الخدمة العمومية لمؤسسة محاد عبد القادر.

كما جاءت الفرضيات الفرعية الدراسة كالتالي:

- الاعتماد على تكنولوجيات والعتاد الحديث له دور في تطوير الخدمات المقدمة في الإدارة العمومية.
- يعد للقوى البشرية المدربة على التقنيات الحديثة دور في تقديم خدمات أفضل في الإدارة للعمومية.
- حقق استخدام الاستراتيجية الرقمية رضى لدى المواطن نحو الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة في الإدارة العمومية.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- التعرف على مدى تطبيق الرقمنة وتحقق أركانها على أرض الواقع بكافة أشكالها من (المعدات الحديثة، التكنولوجيات المقدمة، القوى البشرية المدربة).
- التعرف على الدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تطوير الخدمات المقدمة للمواطن وجودتها والانطباع الذي تحققه لدى المواطن حول الخدمة العمومية بمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على أهم المعوقات والنقائض التي تقلل من جودة الخدمات الرقمية في الخدمة العمومية وتقديم حلول واقتراحات تتجاوز هذه العراقيل.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي والميداني.
    - تحليل أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطن.
  - أوجه الاختلاف:
    - القطاع يختلف: قطاع الصحة مقابل قطاع البريد في دراستك.
    - الدراسة أوسع من حيث الفصول والمعالجة المنهجية (5 فصول).
    - دراسة متعددة المحاور التقنية، البشرية، المؤسسية، بينما دراستك ركزت على المتعاملين والمخرجات.

- **الدراسة التاسعة: دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية – دراسة حالة: قطاع الصحة بولاية باتنة**

هذه الدراسة من إعداد **الباحث زمورة جمال**، وهي رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة عامة، أنجزت بجامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، خلال السنة الجامعية 2023–2024.

تتمحور الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة حول التساؤل التالي: ما دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة؟، حيث يسعى الباحث إلى إبراز مدى تأثير تطبيقات الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة على فعالية وكفاءة الأداء الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير الأداء التنظيمي، وقياس مساهمة الرقمنة في تحقيق نتائج أفضل في تقديم الخدمات العمومية، سواء من حيث الجودة أو السرعة أو الشفافية. كما تهدف إلى رصد العراقيل التي تعترض تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال في المؤسسات العمومية.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لعرض المفاهيم والنظريات ذات الصلة بالتحول الرقمي، وعلى المنهج التحليلي في دراسة البيانات وتفسير الظواهر المرتبطة بتطبيق الرقمنة في القطاع العمومي.

تبرز هذه الدراسة أهمية الرقمنة كخيار استراتيجي في تحديث الإدارة العمومية، وتشير إلى أن نجاح التحول الرقمي رهين بتوفير بنية تحتية قوية، وتكوين ملائم للموارد البشرية، مع إصلاحات تنظيمية وقانونية ترافق هذا التحول بشكل متكامل.

- **أوجه الإختلاف والإتفاق**
  - أوجه الاتفاق:
    - استخدام الرقمنة كآلية لتحسين الأداء المؤسسي.
    - ربط الأداء بالتكوين، البنية التحتية، والتحول الرقمي.
  - أوجه الاختلاف:
    - دراسة قطاع مؤسساتي كامل (الصحة)، بينما دراستك ذات طابع مرفقي ميداني محدود.

- استخدمت الدراسة منهجًا تحليليًا اقتصاديًا إداريًا، في حين أن دراستك أقرب إلى التوجه الاتصالي والإداري الميداني.

8 المقاربة النظرية:

تعد المقاربة النظرية من الأسس الضرورية لأي دراسة علمية، كونها تمثل الإطار الفكري الذي تستند إليه الباحث في تفسير الظواهر وتحليل المعطيات، وفي ضوء موضوع الدراسة المتعلق بدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، سيتم اعتماد نظرية الحتمية التكنولوجية بوصفها الإطار النظري المناسب لفهم العلاقة بين التطور التكنولوجي والتحولات التي يعرفها أداء المرافق العامة، لا سيما في قطاع البريد، وتعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تبرز التأثير المباشر للتكنولوجيا على البنية الاجتماعية والإدارية، وتفسر كيف يمكن للرقمنة أن تفرض نمطا جديدا في تسيير المؤسسات وتقديم الخدمات.

- **نظرية الحتمية التكنولوجية:**

تُعد نظرية الحتمية التكنولوجية من بين أبرز النظريات التفسيرية التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع، وقد برزت بشكل خاص في مجال الإعلام والاتصال، حيث يُنسب تطويرها إلى المفكر الكندي مارشال ماكلوهان خلال ستينيات القرن العشرين. تقوم هذه النظرية على فرضية أساسية مفادها أن التكنولوجيا لا تمثل مجرد أداة محايدة في يد الإنسان، بل تُعد قوة حاسمة ومؤثرة تحدد شكل المجتمعات وتوجهاتها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية، إذ تُفرض التكنولوجيا بوصفها عاملًا خارجيًا على الإنسان، فتُحدث تغيرات جوهرية في طريقة تفكيره وتواصله وتنظيمه لمختلف شؤون الحياة.

في إطار هذه النظرية، ينظر ماكلوهان إلى كل وسيلة تكنولوجية، لا سيما وسائل الإعلام، باعتبارها تمتلك القدرة على إعادة تشكيل إدراك الإنسان للعالم من حوله، كما تؤثر على أنماط تفكيره وسلوكياته اليومية. وقد عبّر عن هذه الفكرة بمقولته الشهيرة "الوسيلة هي الرسالة"، مشيرًا من خلالها إلى أن الأثر البنيوي الذي تُحدثه الوسيلة نفسها في المجتمع يفوق بكثير محتوى الرسائل التي تنقلها. وبالتالي، فالتكنولوجيا، من هذا المنظور، لا تكتفي بتعديل طرق إنجاز المهام، بل تعيد تشكيل بنية المؤسسات والعلاقات داخل المجتمع[1].

[1] د. طلال ناظم الزهيري، **الحتمية التكنولوجية وتأثيرها في تشكيل الإعلام الجديد: دراسة استقرائية**، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2024، ص 154.

إن هذه النظرية تُعطي للتكنولوجيا مكانة حتمية في قيادة التغيير، حيث ترى أن المؤسسات، سواء كانت اقتصادية أو إدارية أو تعليمية أو خدمية، تجد نفسها مجبرة على التأقلم مع ما تفرضه الوسائل التكنولوجية الجديدة، لأن تجاهلها يعني البقاء خارج دائرة الفعالية والتطور. وبالتالي، تصبح الرقمنة، في ظل هذا المنظور، استجابة حتمية لضرورات العصر، وليست خيارًا من بين خيارات متعددة.

وفي ضوء ما سبق، فإن اختيار نظرية الحتمية التكنولوجية كإطار نظري لهذه الدراسة جاء لكونها توفر الخلفية المفاهيمية المناسبة لفهم العلاقة الجدلية بين تطور الأدوات الرقمية وتحسين جودة الخدمة العمومية، خصوصًا في ظل التحولات الكبرى التي يعرفها قطاع البريد في الجزائر. فالرقمنة، من منظور هذه النظرية، لا تُعتبر مجرد عملية تحديث إداري، بل تعكس تحوّلًا عميقًا في بنية المرفق العام ذاته، وطريقة تواصله مع المواطن، مما يفرض إعادة النظر في الأدوار، والمسؤوليات، ونمط تقديم الخدمات، بما ينسجم مع منطق العصر الرقمي وتحدياته المتجددة.[1].

[1] د. طلال ناظم الزهيري، المرجع السابق، ص 154.

ثانيا: البناء المنهجي للدراسة

1. نوع الدراسة وحدودها
2. منهج الدراسة
3. مجتمع الدراسة والعينة
4. أساليب جمع البيانات

ثانيا: البناء المنهجي للدراسة:

1 نوع الدراسة وحدودها:

- **نوع الدراسة :**

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، إذ تهدف إلى وصف واقع الرقمنة في القطاع العمومي، وخاصة في خدمات بريد الجزائر بولاية تبسة، ثم تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ويتيح هذا النوع من الدراسات الوقوف على الخصائص الدقيقة للظاهرة المدروسة، وفهم أبعادها المختلفة من خلال الربط بين المعطيات النظرية والبيانات الميدانية التي سيتم جمعها عبر أدوات البحث العلمي.

ويقتضي اختيار هذا النوع من الدراسات، لفهم واقع الظاهرة المدروسة وتحليل أبعادها، التأسيس على مرجعية علمية واضحة توضح خصائص ومميزات هذا الأسلوب البحثي، ومن هذا المنطلق، يجدر بنا تقديم تعريف دقيق للدراسة الوصفية التحليلية، كما ورد في الأدبيات المتخصصة، وذلك لتأطير المنهج المعتمد في هذه الدراسة بشكل علمي منهجي.

- **تعريف الدراسة الوصفية التحليلية:**

يعرف ذوقان عبيدات وزملاؤه الدراسة الوصفية التحليلية بأنها "أحد أنواع الدراسات التي تتناول الظواهر الاجتماعية أو التربوية أو النفسية بدقة، حيث تبدأ بجمع معلومات وافية عنها كما هي موجودة في الواقع مستخدمة أدوات مثل الاستبيانات أو المقابلات أو الملاحظة. لكنها لا تتوقف عند هذا الحد، بل تنتقل إلى تحليل تلك المعلومات بهدف تحديد العلاقات بين المتغيرات، والكشف عن الأسباب والعوامل المؤثرة، مما يجعلها تتجاوز الوصف السطحي إلى محاولة تفسير الظاهرة وربطها بسياقات أوسع، دون التدخل في تغييرها أو التحكم بها، كما يحدث في الدراسات التجريبية. وهذا النوع من الدراسات يعد من أكثر المناهج استخداما في العلوم الاجتماعية لتوفيره فهما عميقا للواقع المدروس"[1]

[1] عبيدات ذوقان، عدس عبد الرحمن، وعبد الحق، محمد. **البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، وأساليبه**. عمّان، دار الفكر، 2010، ص. 123.

- **حدودها:**

لكل دراسة حدود تضبطها وتحددها وتعبر الحدود العلمية عن إشكالية البحث التي نحن بصدد دراستها وهي عبارة عن متغيرين هما متغير الرقمنة والمتغير الثاني هو جودة الخدمة العمومية، والجانب التطبيقي يتمثل في دراسة تحليلية بمكتب بريد الجزائر لولاية تبسة (مجال الدراسة الميدانية).

تلزم جميع الدراسات الميدانية الباحث أن يحدد مجال الدراسة التي هو بصدد القيام بها، ويتكون هذا الأخير عادة من ثلاثة أبعاد أساسية المجال الجغرافي والمجال الزمني والمجال البشري وتكمن هذه الأبعاد في:

- **المجال المكاني:** يتمثل في النطاق الذي أجريت فيه الدراسة، وهو مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة، حيث يباشر الموظفون مهامهم في معالجة وتسيير مختلف الخدمات الرقمية العمومية.

- **المجال الزمني:**

يشير إلى الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بجانبيها النظري والميداني، والتي امتدت من شهر مارس 2025 إلى غاية منتصف شهر ماي 2025، أي ما يقارب شهرين ونصف، موزعة على المراحل التالية:

- تحديد الإطار النظري للدراسة، واستغرق حوالي شهر واحد
- تنفيذ الدراسة الميدانية وإجراء التربص الميداني، والذي تضمن النزول إلى الواقع في مؤسسة بريد الجزائر لولاية تبسة، والتفاعل المباشر مع المتعاملين، من خلال توزيع الاستبيان والاستفسار حول جودة الخدمات العمومية الرقمية في مكتب بريد الجزائر في ظل استخدام الرقمنة، وقد استغرقت هذه المرحلة شهر ونصف.

- **المجال البشري:**

يشمل الفئة المستهدفة في الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على المواطنين المتعاملين مع مؤسسة البريد الجزائر لمعرفة مدى تأثير الرقمنة على جودة العمل، سرعة تنفيذ العمليات وكفاءة تقديم الخدمات.

2 منهج الدراسة:

يعد اختيار المنهج العلمي خطوة أساسية في بناء أي بحث أكاديمي، إذ يتيح للباحث دراسة الظواهر بطريقة منظمة، تضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. فالمنهج العلمي يمثل الإطار المنهجي الذي

يُوجّه مراحل البحث كافة، من تحديد الإشكالية، مرورا بجمع البيانات وتحليلها، وصولا إلى تفسير النتائج واستنباط الاستنتاجات القابلة للتعميم.

وفي هذا السياق، تم اعتماد المنهج المسح الاجتماعي كإطار نظري ومنهجي للدراسة، نظرا لكون موضوع الرقمنة وجودة الخدمة العمومية يتقاطع بشكل وثيق مع البنى الاجتماعية والثقافية للمجتمع يفترض هذا المنهج أن الظواهر لا يمكن فهمها بمعزل عن السياق الاجتماعي الذي تنشأ فيه وتتطور من خلاله ومن ثم فهو يسمح بتحليل تأثير التحول الرقمي في علاقته بالمجتمع والمواطن.

- **منهج المسح الاجتماعي:**

يعرف منهج المسح الاجتماعي على أنه "منهج علمي يُستخدم لدراسة الظواهر الاجتماعية من خلال جمع بيانات كمية أو نوعية من عينة تمثل مجتمع الدراسة، بهدف وصف الواقع كما هو، وتحليل خصائص الظاهرة المدروسة، والكشف عن العلاقة بين متغيراتها"[1]، ويعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداما في الدراسات الاجتماعية والميدانية، نظرا لقدرته على توفير معطيات واقعية مبنية على استجابات الأفراد، باستعمال أدوات متنوعة مثل الاستبيان، المقابلة، والملاحظة.[2]

3 مجتمع الدراسة والعينة:

مجتمع الدراسة هو مجموعة الأفراد أو الظواهر التي تهدف الدراسة إلى دراستها وتحليلها، في هذه الدراسة، يمثل مجتمع الدراسة المواطنون الذين يتعاملون مع مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة، أي الأفراد الذين يستخدمون الخدمات البريدية المختلفة، سواء كانت تتعلق بالمعاملات المالية أو الخدمات الرقمية مثل الإيداع الإلكتروني، السحب، أو استخدام الإنترنت للحصول على خدمات أخرى، وبما أن الرقمنة أصبحت جزءا أساسيا من تقديم الخدمة العمومية، تركز هذه الدراسة على تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات التي يتلقاها المواطنون في هذا السياق.

- **العينة العرضية:**

يعد تحديد العينة أمرا ضروريا في الدراسة العلمية، فهي تؤثر على جميع الخطوات البحثية، لذلك استوجب أن تكون النتائج التي يتوصل إليها الباحث قابلة للتعميم، وتضيف الدراسة أطرأ علمية للمعرفة

[1] الحبيب محمد. **مناهج البحث الاجتماعي: أسس علمية وتطبيقات ميدانية**. ط1، دار اليازوري العلمية، عمّان، 2018، ص. 155.

[2] الحبيب محمد، **المرجع السابق**، ص 155.

وتم اختيار عينة الدراسة بالاستناد على معطيات علمية دقيقة، تسمح للباحث أن يقدر الدرجة التي تعبر فيها عن أفراد العينة الممثلين لمجتمع البحث الذي ينبغي اقتناء العينة منه[1].

وهي تعني أخذ العينات غير الاحتمالية أو غير محددة من قبل وتأتي بشكل عرضي، والفرق بين أخذ العينات غير الاحتمالية وأخذ العينات الاحتمالية هو أن أخذ العينات غير الاحتمالية لا يشمل الاختيار العشوائي وأخذ العينات الاحتمالية يعني ذلك أن العينات غير المحتملة ليس بالضرورة أن تمثل السكان ولكن هذا يعني أن عينات عدم الاحتمالية لا يمكن أن تعتمد على الأساس المنطقي لنظرية الاحتمال، على الأقل من خلال العينة الاحتمالية، نعرف الاحتمالات أو الاحتمالات التي قدمناها عن السكان جيدا.[2]

تم اختيار العينة العرضية (غير الاحتمالية) في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات من المواطنين المتعاملين مع مكتب بريد الجزائر في ولاية تبسة، تم اختيار هذه العينة بناء على سهولة الوصول إليها وتوافر الأفراد في الوقت المحدد لإجراء البحث، مما يتيح دراسة واقع الخدمات الرقمية بشكل ميداني من خلال عينة متنوعة قدر الإمكان من حيث الجنس والفئة العمرية، على الرغم من أن العينة العرضية قد تفتقر إلى القدرة على التعميم الإحصائي الكامل على مجتمع الدراسة ككل، إلا أنها تعد مناسبة لتقديم مؤشرات مبدئية حول تأثير الرقمنة على جودة الخدمات العمومية، تمثلت عينة الدراسة في العينة العرضية لـــ60 شخصا من مواطني ولاية تبسة وقصدنا متعاملي مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة محل دراستنا.

4 أساليب جمع البيانات:

في هذه الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، حيث يتيح الاستبيان جمع معلومات شاملة وموثوقة حول آراء وتصورات المواطنين المتعاملين مع مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة فيما يتعلق بجودة الخدمات الرقمية، تم تصميم الاستبيان بعناية ليغطي جوانب متعددة من الظاهرة المدروسة، ويعكس تجارب المواطنين مع هذه الخدمات.

الاستبيان:

هو أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من الأفراد أو المجموعات في الدراسات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية وغيرها، يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي تهدف إلى قياس آرائهم

[1] محمد، حسن. **مناهج البحث الاجتماعي: أسس علمية وتطبيقات ميدانية**. ط2، دار المعرفة الجامعية، 2020، ص. 211.

[2] محمد حسن، المرجع السابق، ص 211.

معتقداتهم، سلوكياتهم، أو تجاربهم حول موضوع معين، يمكن أن تكون الأسئلة مغلقة تتضمن اختيارات محددة أو مفتوحة تسمح للمستجيب بالإجابة بحرية، يعد الاستبيان أداة فعالة لجمع البيانات بشكل منظم ويساعد في توفير معطيات قابلة للتحليل الكمي أو النوعي[1].

تم تصميم هذا الاستبيان بهدف دراسة تأثير الرقمنة على جودة الخدمات البريدية في الجزائر يعتمد الاستبيان على أسئلة مغلقة لتقييم طبيعة الخدمات البريدية في ظل الرقمنة، ومدى مساهمة الرقمنة في تسريع العمليات البريدية، وتأثير الرقمنة على كفاءة تقديم الخدمات البريدية، كما يركز الاستبيان على قياس رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية وتوقعاتهم المستقبلية، يهدف الاستبيان إلى تحليل كيفية تحسين الرقمنة لجودة الخدمات البريدية، والتعرف على المشاكل والتحديات التي يواجهها المستخدمون، مثل الأمان الإلكتروني وصعوبة التوعية، يتم جمع البيانات لتحديد ما إذا كانت الرقمنة قد ساهمت في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء، وتسهيل الوصول إلى الخدمات البريدية بشكل أسرع وأكثر فاعلية.

تم اختيار المتغيرات الثلاث متغير الجنس (ذكر، انثى) والسن (أقل من 25 إلى أكثر من 46 بمجال يقدر ب10 سنوات) والمستوى التعليمي (أقل من المتوسط، ثانوي، جامعي) وقد تم اختيار هذه المتغيرات واهمال متغيرات مثل المستوى الاجتماعي و الاقتصادي رغم اهميتهم وتأثيرهم رغبة من الباحثين في اختبار هذه المتغيرات فقط.

حيث اشتملت استمارة الدراسة على 24 سؤالًا موزعة على 4 محاور تضمنت:

- المحور الأول: المعلومات العامة التي شملت بيانات ديموغرافية للمبحوثين من حيث الجنس (ذكر، أنثى)، العمر (أقل من 25 سنة، 25-35 سنة، 36-45 سنة، أكثر من 46 سنة)، والمستوى التعليمي (متوسط أو أقل، ثانوي، جامعي)، وذلك بهدف تحديد الخصائص السوسيوديمغرافية للعينة المدروسة. ولم نقم بإدراج المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية بسبب صعوبة الحصول على بيانات دقيقة من المبحوثين، بالإضافة إلى أن الدراسة ركزت بشكل أكبر على العوامل التقنية والاتصالية المتعلقة بالرقمنة في الخدمات البريدية.
- المحور الثاني: طبيعة الخدمات البريدية لولاية تبسة في ظل الرقمنة، حيث تضمن 7 أسئلة مغلقة استكشافية حول الأنشطة الاتصالية الرقمية المستخدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر، تقييم المبحوثين للنشاط الرقمي، قنوات الاتصال المستخدمة، التغييرات الملحوظة

[1] مصطفى، أحمد. **أسس وتقنيات البحث الاجتماعي**. دار العلوم للنشر، القاهرة، 2018، ص. 202.

بعد إدخال الرقمنة، الخدمات الرقمية الأكثر استخدامًا، سهولة الاستخدام، ومدى تلبية الخدمات الرقمية للاحتياجات البريدية.

- المحور الثالث: استخدامات الرقمنة في المرفق العام لمكتب بريد الجزائر ولاية تبسة، والذي تضمن 4 أسئلة مغلقة تناولت سرعة معالجة العمليات البريدية، تأثير التطبيقات الرقمية على تقليل وقت الانتظار، المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين، والصعوبات المتعلقة باستخدام الخدمات الرقمية.
- المحور الرابع: العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية في ظل رقمنة المرفق العام لمكتب بريد الجزائر بولاية تبسة، وشمل 13 سؤالا مغلقا حول كفاءة الموظفين، تقليل الأخطاء، سرعة الخدمة، تحسين جودة الخدمة، الأمان، تقليل الاكتظاظ، الحاجة إلى تطوير الخدمات الرقمية، مدى رضا المستخدمين، الثقة في الخدمات الرقمية، اقتراحات لتطوير الخدمات، الحاجة إلى التوعية، صعوبات التعلم، والتحديات الكبرى التي تواجه الرقمنة في مكاتب البريد..

أما بالنسبة لتحليل البيانات، فقد تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 23، حيث يوفر هذا البرنامج أدوات قوية لتحليل البيانات الكمية واستخراج النتائج الإحصائية الدقيقة التي تساعد في تفسير العلاقة بين المتغيرات ودراسة تأثير الرقمنة على جودة الخدمة العمومية[1].

تم الاستعانة بأسلوب التحكيم من قبل الخبراء، حيث تم ضمان أن الاستبيان يقيس فعلاً ما تم تصميمه لقياسه[2].

[1] عيد، محمد عبد الحميد. **أسس تحليل البيانات الإحصائية باستخدام SPSS**. القاهرة: عالم الكتب، 2019، ص 45.

[2] عبيدات، ذوقان وآخرون. المرجع السابق، ص 174.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والخدمات العمومية.

أولا: مفاهيم عامة حول الرقمنة.

1. **نشأة الرقمنة وتطورها.**
2. **أهمية الرقمنة وأهدافها وخصائصها.**
3. **عناصر وأشكال الرقمنة**

ثانيا: الخدمة العمومية.

1. **مفهوم الخدمة العمومية.**
2. **معايير جودة الخدمة العمومية**

المبحث الثاني: جودة الخدمة في ظل رقمنة قطاع البريد.

أولا: نشأة وتطور الجودة ومفهومها

1. **نشأة وتطور الجودة**
2. **أهمية جودة الخدمة**
3. **أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة.**

ثانيا: رقمنة بريد الجزائر.

1. **الرقمنة وجودة الخدمات العمومية.**
2. **قطاع البريد والاتصالات.**

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة:

يشهد العالم المعاصر تحولات رقمية متسارعة مست مختلف القطاعات، وغيرت بشكل جذري أساليب العمل، وأنماط تقديم الخدمات، سواء في القطاعين العام أو الخاص، وقد باتت الرقمنة إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدول في تطوير أدائها المؤسساتي، وتحسين جودة خدماتها، لاسيما في ظل التحديات المتزايدة المرتبطة بالكفاءة والفعالية والشفافية.

وفي هذا السياق، أصبحت المرافق العمومية مطالبة بمواكبة هذا التحول الرقمي، من خلال إدماج التكنولوجيا الحديثة في هياكلها وعملياتها، بهدف تلبية حاجيات المواطنين بطريقة أكثر سرعة ومرونة وجودة. ويعد قطاع البريد من أبرز هذه المرافق، بحكم ما يقدمه من خدمات حيوية ومتجددة، وما يشهده من تطور مستمر استجابة لمتطلبات العصر الرقمي.

لذلك، يهدف هذا الفصل إلى بناء إطار مفاهيمي متكامل يمكن من فهم أهم المفاهيم المحورية المرتبطة بالموضوع، وفي مقدمتها مفهومي الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مؤسسة بريد الجزائر كنموذج تطبيقي يعكس مدى تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والخدمات العمومية:

تعد الرقمنة واحدة من أبرز مظاهر التغيير والتحول التي يشـهدها العالم في العصـر الراهن، إذ أصبحت تشكل محورا أساسيا في مختلف الاستراتيجيات التنموية، خصوصا في ظل التوجه العالمي نحو الإدارة الإلكترونية وتحديث المرافق العمومية، فقد فرضت الرقمنة نفسها كوسيلة فعالة لتجاوز العديد من الإشكالات التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية، مثل البيروقراطية، البطء في الإجراءات، وتدني جودة الخدمات، وقد أصـبح من الصـعب تصـور تسـيير المرافق العمومية في الوقت الحاضـر بمعزل عن التكنولوجيا الرقمية، نظرا للدور الحيوي الذي تلعبه في تسـهيل العمليات، وتسـريع وتيرة العمل، وتعزيز الشفافية، وتحقيق رضا المواطن.

ومن جهة أخرى، تمثل الخدمات العمومية أحد الأركان الأسـاسـية التي تجسـد من خلالها الدولة دورها في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصـادية، من خلال توفير خدمات تمس حياة الأفراد بشـكل مباشـر، مثل البريد، الصحة، التعليم، والنقل وغيرها، فالمرفق العام هو الواجهة التي من خلالها يتفاعل المواطن مع الإدارة، وبالتالي فإن تحسين جودة هذه الخدمات يعد من أولويات السياسات العمومية، وهو ما جعل مسألة الرقمنة تحتل موقعا متقدما في برامج الإصلاح الإداري.

وفي هذا الإطار، يبرز قطاع البريد كنموذج مميز يعكس طبيعة التحولات الرقمية التي تعرفها المؤسسات العمومية، حيث شهد هذا القطاع في السنوات الأخيرة إدماجا متزايدا للوسائل الرقمية بهدف تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمواطن، وتحسين آليات التسيير والتواصل الداخلي والخارجي.

وبذلك، فإن دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في قطاع البريد تمثل مدخلا مهما لفهم أبعاد هذا التحول وانعكاساته على الأداء الإداري والمؤسسي.

أولا: مفاهيم عامة حول الرقمنة:

أصبحت الرقمنة من أبرز التحولات التي يشهدها العالم المعاصر، حيث غيّرت بشكل جذري أساليب العمل والتواصل وتقديم الخدمات، خاصة داخل المؤسسات العمومية، ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة، برزت الرقمنة كخيار استراتيجي لتحسين الأداء وتسهيل الوصول إلى الخدمة العمومية.

1 نشأة الرقمنة وتطورها:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية كذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994[1].

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها قضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، من أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية[2].

ثم انتقلت هذه المبادرات إلى أوروبا من خلال مشاريع مشابهة عرفت باسم "ميموريا" (Memoria)، بمساهمة كل من المكتبة الوطنية الفرنسية، وأرشيف نصوص أوكسفورد (Oxford Text Archive)، ومعهد تولون للأبحاث العلمية، إلى جانب عدد من المؤسسات المختصة في مجال المعلوماتية، وقد جاءت هذه المشاريع في إطار السعي إلى حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني في مجالات محددة ومتخصصة، لتتوسع

---

[1] بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر، **رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون عام اقتصادي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021، ص 11.

[2] المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

لاحقًا وتشمل مكتبات كبرى في عدد من الدول المتقدمة ضمن برامج ضخمة للمكتبات الرقمية.[1] وفي هذا السياق، بدأ الباحثون والمتخصصون في علم المكتبات والمعلومات باستخدام مصطلحات متنوعة لوصف هذا التوجه، خاصة فيما يتعلق بالقدرة على تخزين البيانات الببليوغرافية، واسترجاعها، وبثها نحو المستفيدين. من بين هذه المصطلحات: المكتبة الرقمية، المكتبة الإلكترونية، والمكتبة الافتراضية، وهي تسميات ظلت لفترة تحمل شيئًا من الغموض والتداخل بسبب تباين استخداماتها.[2]

وقد أشار ليكلايدر إلى هذا المفهوم بوصفه "مكتبة المستقبل"، في حين أطلق عليها الانكيستر اسم "المكتبة بدون ورق"، ورغم اختلاف هذه التسميات، إلا أن مضمونها واحد، يتمثل في إدماج تقنيات الحاسوب والشبكات في عمليات تنظيم الوثائق، وإدارتها، واسترجاع المعلومات منها[3].

لقد كشف التطور المتواصل خلال العقود الأخيرة عن بروز مصطلحات فرضت نفسها في أدبيات علم المكتبات، مثل: المكتبة الإلكترونية والمكتبة الرقمية والمكتبة الافتراضية، وقد أدى هذا التعدد في المفاهيم إلى قدر من الخلط بينها، وهو ما يتطلب توضيحا دقيقا لما تتضمنه من دلالات ومجالات.

ويلاحظ أن مصطلح "الإلكترونية" يشير في جوهره إلى آلية عمل الأجهزة وليس إلى طبيعة البيانات نفسها، في حين أن "المكتبة الإلكترونية" تشمل جميع الموارد التي توظف الأجهزة الإلكترونية، سواء كانت رقمية أو تناظرية، مثل أجهزة الفيديو، وقارئات الميكروفيلم، والحواسيب، وبالتالي فإن هذا المصطلح يعد أشمل من "المكتبة الرقمية"، حيث يشمل كافة الجهود الرامية إلى إدخال التكنولوجيا في العمل المكتبي[4].

ورغم شيوع هذه المصطلحات، إلا أن التداخل بينها ما زال قائما، لا سيما في الأدبيات العربية، نتيجة محدودية الكتابات النظرية المعمقة حول مفاهيم الرقمنة في مجال المكتبات[5].

2 أهمية الرقمنة وأهدافها وخصائصها:

تمثل الرقمنة ركيزة أساسية في عملية تحديث الإدارة العمومية وتطوير أنماط العمل داخل المؤسسات، حيث أسهمت بشكل فعال في إحداث تحولات نوعية على مستوى تسيير المرافق العمومية وتحسين جودة الخدمات، ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية الرقمنة باعتبارها أداة استراتيجية تسعى إلى

---

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

[2] المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

[3] بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر، المرجع السابق، ص 12.

[4] عبد الواحد، فهد علي. **المكتبات الرقمية: المفهوم، النشأة، التطور**. عمّان: دار صفاء، 2008، ص. 41

[5] أحمد الكبيسي، مرجع سابق، ص 8.

تحقيق مجموعة من الأهداف، كما تتميز بجملة من الخصـائص التي تجعل منها عاملا محوريا في تحقيق الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات العمومية[1].

- **أهمية الرقمنة:**

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:[2]

- **الفوائد الاقتصادية:**

توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونيا، وتوفير مصـاريف مالية كبيرة كانت تصـرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية، مسـاندة برامج التطوير الاقتصـادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي. إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشـغيل وصـيانة البنية التحتية وأمن المعلومات. توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة بدلا من تشـتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، فتح قنوات اسـتثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات[3].

- **الفوائد الإدارية:**

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل، وإلغاء الواسطة، والمحسوبية والمجاملة.
- اختصـار الهرم الإداري التسـلسـلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

---

[1] زروخي، عمار ومعوش محفوظ، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي: دراسة حالة ببلدية عين الخضراء - ولاية المسيلة -**، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، 2023/2022، ص 43.

[2] سـهيلة مهري **المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسـة للواقع وتطلعات المسـتقبل)**، مذكرة ماجسـتير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005، ص 85.

[3] المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية[1].

• أهداف الرقمنة:

هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة ومنها[2]:

- الحفظ: الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- التخزين: أن فرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات.
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه يمكن استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق.
- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
- المساهمة في توزيع وايصال المعلومات بشكل أسرع وأقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلوماتية والبحثية.
- إنجاز معاملات الأفراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من أجل الحصول على معلومات أو إنجاز معاملة.

وتسعى الرقمنة لتحقيق أهداف أخرى أيضا ذكر منها[3]:

- إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق واسع كما يلي: إتاحتها على مدار 24 ساعة؛
  - إتاحتها دون تقييد بالمواقع الجغرافية؛
  - تظهر على وسائط متعددة؛
  - تصل المعلومات للمستفيدين في كل مكان؛
  - تجديد الأشكال المتهالكة والتالفة؛
  - تطوير الخدمات التقليدية؛

---

[1] الزهراوي، يونس. **الحكومة الإلكترونية و أثرها على الأداء الإداري في المؤسسات العامة**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2020، ص 67.

[2] مهيري سهيلة، المرجع السابق، ص 85.

[3] بوضياف مصطفى، **توظيف الطلبة لمصادر المكتبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام والإتصال نمودجا)**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016/2017، ص38.

- المشاركة في الموارد.
- صيانة وحفظ المجموعات ضد التلف والكوارث والفقد.
- الربح المادي من خلال بيع الإنتاج الرقمي الجديد على وسائط متعددة[1].

- **خصائص الرقمنة:**

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية[2]:

- تقليص الوقت فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الالكترونية متجاورة.
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى
- اللاتزامنية: وهي القدرة على استقبال الرسائل في الوقت الذي يناسب المستخدم، حيث لا يُشترط أن يكون الطرفان متصلين بالنظام في الوقت نفسه.
- اللامركزية: تعني أن هذه التكنولوجيا، وخاصة الإنترنت، تتمتع باستقلالية تشغيلية، إذ لا يمكن لأي جهة بعينها التحكم الكامل فيها أو تعطيلها كليا.
- قابلية التوصيل: وتتمثل في القدرة على الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة، بغض النظر عن بلد المنشأ أو الجهة المصنعة، مما يحقق تكاملا عالميا في الاتصال.
- الحركية والتنقل: تتيح هذه الخاصية للمستخدمين الاستفادة من خدمات التكنولوجيا أثناء التنقل، وفي أي مكان، من خلال وسائل متعددة مثل الحاسوب المحمول أو الهاتف الذكي.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية تحويل المحتوى المعلوماتي من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسائل الصوتية إلى نصوص مكتوبة والعكس.

[1] بوضياف مصطفى، المرجع السابق، ص 38.

[2] بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر، المرجع السابق، ص 13.

- اللاجمهرية: تشـير إلى القدرة على توجيه الرسـائل إلى فرد معين أو مجموعة محددة دون الحاجة إلى بثها لجمهور واسع، مما يتيح تحكما أكبر في عملية الاتصال.
- الانتشـار الواسـع: حيث تمتلك هذه التكنولوجيا القدرة على التوسـع المسـتمر، لتغطي مساحات شاسعة حول العالم، مما يمنحها قوة إضافية نابعة من هذا الانتشار المرن والمنهجي.
- العالمية: تتميز هذه التكنولوجيا بطابعها الكوني، إذ تنشـط على مسـتوى عالمي، وتتيح حركة رأس المال والمعلومات بشكل فوري وعبر الحدود، ما يعزز من طابعها الشمولي[1].

3 عناصروأشكال الرقمنة:

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

- **عناصر الرقمنة: ممثلة فيما يلي[2]:**

- الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضـيات حيث يعمل على مسـك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص الصورة، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكومبيوتر أثناء عملية معالجتها على شـكل نماذج خاضـعة الإرادة الشـخص المسـتخدم من ثم إخراجها على شـكل معان جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا واخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.
- انظمة التراسل الرقمي: ونعني به انظمة التراسل الليزر، وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصـرية) التي تسـاعد على اسـتعمال انظمة تراسـل بصـرية جديدة، حيث تم اسـتخدامها في شـبكات النفاد لما تمتاز به هذه الانظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشـغل أو المسـتخدم لها من التحكم بها وصـيانتها واسـتغلالها بالشـكل الأمثل، اضـافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع
- شـبكات النفاذ الرقمي: الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يسـتخدم في DLSوهي شـبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز وتعد هذه الكلمة اختصـار لكلمتي Modem أنظمة التلفزة عن طريق خط مشـترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول وتعنيان المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشـارات الرقمية المعبرة Demodulator وModulator عن الصـوت

[1] أحمد فرج أحمد، **مرجع سابق**، ص11.

[2] عبير الرحباني، **الإعلام الرقمي (الالكتروني)**، الطبعة الأولى دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 52.

المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.

- انظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسلة والمعلومة المستقبلة، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات[1].
- شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية[2].
- تقنيات البث الإعلامي: وهي المرحلة التي توصلت اليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها لتحقيق الارسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو[3].

- **أشكال الرقمنة:**

توجد ثلاثة أشكال رئيسية للرقمنة وهي:

- الرقمنة على شكل صورة: ويطلق على هذا الأسلوب أو الشكل ***Bitmap Image***[4] وتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل او التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:
  - بايت الصورة أسود وأبيض.
  - بايت الصورة في مستوى رمادي.
  - 24 بايت أو أكثر الصورة ملونة.
- رقمنة الرسومات الهندسية والخرائط والاشكال الرسومية: وهذا النوع من رقمنة المصادر يسمى ب ***Mode Vectoriel*** أو في شكل شعاعي، وهي تقنية تمثيل الاشكال من خلال معدلات

---

[1] سعيد يقطين، **من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي**، بيروت، المركز الثقافي العربي، 2005، ص 21.

[2] عبير الرحباني، المرجع السابق، ص 53.

[3] سعيد يقطين، المرجع السابق، ص 21.

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

رياضـية، ويتمثل المبدأ الرئيسـي للعملية في إعادة تمثيل معطيات الصـورة من خلال معدلات هندسـية والتي سـتسـمح بقراءتها من وجهة رياضية وهذا يعني حفظ تشـكيل متعدد من النقاط الأسـاسـية تقوم بتخزين تتابع ونوال الإجراءات والعمليات التي تقود الى تشـكيل المخطط يطبق هذا الأسـلوب في مجال الرسـومات التخطيطية المكونة من عناصـر أو رسـومات هندسـية التي يمكن تسـييرها بواسـطة برمجيات الرسـم باسـتخدام الحاسـب الالي ***DAO Dessin Assisté par Ordinateur*** مثل برمجة ***Autocade***[1].

- الرقمنة في شكل نصوص ***Textes*** : وهي الأشهر والأكثر انتشارا، وتتم باستخدام برمجيات خاصة من أشهرها الأوفيس والحواسيب أو أجهزة المسح الضوئي، يمكن الحصول على هذا الشكل من الرقمنة من خلال منهجين أساسيين هما:
  - الأول: من خلال أجهزة وبرمجيات متخصصة في انشاء النصوص (معالجة النصوص) وفي هذه الحالة يكون النص متاحا ولا يحتاج الى رقمنته مادام يحتفظ بالشـكل الذي تم تصميمه عليه، بالإضافة إلى الاحتفاظ بالمحتوى الموضوعي، ويقتصر استخدام هذا المنهج في بيئة تشغيل مطابقة تماما للبيئة التي تم إنشاؤه فيها أول مرة.
  - الثاني: ويعتمد على تقنيات مثل أجهزة القراءة الضـوئية للحرف ***OCR*** وهي تقنية تسـمح باسـتعادة المحتوى النصـي، ولكن طريقة العرض الشـكلي غالبا ما يتم فقدها، يمكن كذلك الحصـول على جزء من البناء المنطقي للنص ***Structure Logique*** من خلال التعرف على العناوين والفقرات على سبيل المثال، وتلك البرمجيات تتسم بالآتي:
    - تسـمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضـوعي من خلال تطبيقات الشـبكة العنكبوتية.
    - إمكانية البحث في النص الكامل Full Text والتنقل بيسـر وسـرعة فائقة بين النصوص المختلفة وكذلك داخل النص الواحد[2].
    - إمكانية ربط اسـتفسـار البحث بالعناصـر التي تميز النصـوص عن بعضـها البعض مثل: التاريخ، المؤلف الموضوع ... إلخ.

[1] كلثوم عطاب مكي الدراجي، **رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كالية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجا مجلة الاجتهاد القضائي**، المجلد 13 ، العدد 02، 2021، ص 1255.

[2] أحمد يوسف حافظ أحمد، المرجع السابق، ص 33.

- إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية (أصل النص) والتي تتيح ولوج مبسط ومباشر[1].

ثانيا: الخدمة العمومية:

تعد الخدمة العمومية أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة في تجسيد وظيفتها تجاه المواطنين، من خلال توفير خدمات تلبي حاجاتهم الأساسية وتحقق المصلحة العامة، وتتميز هذه الخدمات بطابعها الاجتماعي والاقتصادي، مما يجعل تحسين جودتها هدفًا دائمًا في ظل المتغيرات الحديثة.

1 مفهوم الخدمة العمومية:

يوحي هذا المصطلح أي الخدمة العامة أو الخدمة العمومية إلى تلك الربطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطن، لذا يركز الدكتور " ثابت عبد الرحمن إدريس " في تعريفه للخدمة العمومية على محورين[2].

- **مفهوم الخدمة العمومية كعملية:**

إن ما تقدمه المنظمات الحكومية مثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، و بالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة[3].

- **الأفراد:** يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة مثل:
- دخول المريض إلى المستشفى فإن عملية العلاج تختلف الخدمات الصحية التي تجرى عليه بذاته او كذلك محاكمة الأفراد وغيرها من الخدمات العامة.
- **الموارد:** تصبح كل الموارد والأشياء أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، فهي تجري على الأشياء وليس الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات ترخيص المرور للسيارات

---

[1] أحمد يوسف حافظ أحمد، المرجع السابق، ص 34..

[2] فتيحة بوخيرة، **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد)**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011/2010.

[3] ليلى العربي **بلدية أنفوسة مصلحة التنظيم والشؤون العمومية تقرير نهاية التربص المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتجديد معلوماتهم**، ورقلة 2010.

- **المعلومات:** وتسمى بعمليات تشغيل المعلومات مثل خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مركز البحوث والجامعات.

- **مفهوم الخدمة العمومية كنظام[1]:**

انطلاقا مما تقدمه هذه الخدمة، يمكن النظر إليها كنظام يتكون ا من أجزاء مختلفة تحوي ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل وإنتاج الخدمة، وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة[2].
- نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، يتم التسليم النهائي للخدمة، تم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ومفهوم الخدمة العامة كنظام يحتوي كلمتين هما:

- خدمة عامة مرئية أو متطورة لمستقبل الخدمة أي المواطن.
- خدمة عامة غير مرئية، ويطلق عليها اسم جوهر الخدمة الفني.

2 معايير جودة الخدمة العمومية:

تهدف معايير الجودة لتقييم دوري لنظام الخدمة العمومية عبر نقاط مرجعية تتيح إبراز الفارق بين الأداء الفعلي والأهداف المسطرة أو متطلبات الجمهور، قد تختلف معايير الجودة باختلاف نوع الخدمة العمومية فبينما تعتبر كفاءة الموارد البشرية معيار جودة أساسي في الخدمات الصحية، تعتبر السرعة معيارا أساسيا في خدمة إيصال الطرود البريدية. بالرغم من ذلك، يمكن استخلاص معايير مشتركة لجودة الخدمة العمومية تكون صالحة لمختلف القطاعات والمستويات الوطنية والمحلية فيما يلي نناقش أكثر المعايير المطالب بها من طرف المواطن الجزائري، والتي تتوافق بدورها مع المعايير المحددة في تقارير ممارسة أنشطة الأعمال للبنك الدولي، والمتمثلة أساسا في[3]:

- السرعة في أداء الخدمة العمومية؛
- السهولة في الاستفادة من الخدمة العمومية؛

---

[1] الشرقاوي، أحمد عبد الله. **إدارة وتحسين جودة الخدمات العامة**. القاهرة: دار الصفاء، 2014، ص. 67

[2] مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا)**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي كلية العلوم السياسية 2011/2010، ص 49.

[3] مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 51.

- الشفافية في الخدمة العمومية.

- **السرعة في أداء الخدمة العمومية:**

في مجتمع حيث أن السرعة تعتبر السمة العامة لنشاطه وتطوره؛ ينتظر المواطنون من الإدارة أن تكون بدورها سريعة وفعالة أكثر من أي مقدم خدمات آخر، نقصد بالسرعة هنا القدرة على إنجاز الخدمة في الوقت الذي يقبله المستفيد منها[1].

غير أن السرعة في تقديم الخدمة العمومية تتعارض بشكل مباشر مع المنطق البيروقراطي المولد للبطء والجمود، تكريس نموذج تنظيمي يقوم فقط على القانون والحرص الشديد على المشروعية من شأنه أن يمنع الإدارة من أن تبدي قدرة على السرعة أو المرونة في التصرف التركيز على المشروعية يدفع إلى تراكم الإجراءات وتدابير الرقابة ما يؤدي حتما إلى إطالة مسار اتخاذ القرار وتأخير تقديم الخدمة إدارة أسرع لا يمكن أن تكون إلا إدارة من نوع جديد تنتقل إلى نموذج تنظيمي أكثر انفتاحا وأكثر مرونة. غير أنه إلى جانب الإصلاحات الهيكلية، يمكن أن تلعب تكنولوجيات الاتصال والمعلوماتية دورا فعالا في تسريع انجاز المهام الادارية وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها من خلال توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة[2].

- **سهولة الاستفادة من الخدمة العمومية:**

طالما تعتبر سهولة الاستفادة مصدرا لرضا الجمهور من مواطنين ومتعاملين اقتصاديين، فيمكن اعتبارها معيارا لجودة الخدمات العمومية المقدمة هذا المعيار يقتضي ألا يمر المرتفقين بتعقيدات كبيرة للاستفادة من الخدمات، كاستلزام الحصول على تصريحات مسبقة أو تقديم ملفات كثيرة.

بالإضافة لذلك، يجب أن تكون الخدمة العمومية متاحة للجميع على قدم المساواة، وهو ما يفرض توزيع جغرافي عادل وملائم لها من خلال تطوير خدمات عمومية جوارية ضمن خطط السلطات العمومية لتهيئة الإقليم. فضلا عن ذلك؛ العمل على إتاحة الخدمة العمومية للجميع يقتضي أحيانا إيجاد نوع من

[1] سالمي رشيد، السماء قاسمية، **ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية**، المجلد 1، العدد 3، ص 351.

[2] سالمي رشيد، المرجع السابق، ص 351.

التمييز الايجابي لصالح بعض الفئات الاجتماعية التي تعاني من احتياجات خاصة اجتماعيا (كالمعوزين أو المسنين)، أو بدنيا (كالمرضى أو المعاقين)، ما يمكنهم من التمتع بخدمة عمومية تتوافق مع خصوصيتهم"[1].

- **شفافية الخدمة العمومية:**

وتعني وضوح إجراءات تقديم الخدمة العمومية سواء من ناحية الافصاح عن المعلومات، تبسيطها أو نشرها لتكون في متناول جميع المواطنين، التطور المتسارع للمحيط الاجتماعي والاقتصادي، أصبح يقتضي أكثر شفافية من خلال مطالبة الإدارة العامة بأن تعيد النظر في بعض آلياتها لكي تتلاءم تصرفات أعوانها بصفة حقيقية مع تطلعات المواطنين فمبدأ الشفافية الإدارية بهدف إلى إزالة الغموض الذي يحيط بالإدارة من خلال تمكين المتعامل معها من فهم المنطق الذي يحكم التسيير الإداري. ويمكن كذلك أعوان الإدارة من استيعاب كامل للمهام الموكلة إليهم ما سينعكس أداء أمثلة في الخدمات المقدمة. وهذا ما يعبر عنه ***Jacques Chevallier*** " بالقول: الجودة في الواقع تقتضي على المستوى الداخلي إطلاع الموظفين بالمشروع من خلال عرض واضح للغايات النهائية، الطموحات وأهداف تطوير الخدمات؛ كما أنها تقتضي على المستوى الخارجي أن توفر الإدارة كل الوسائل التي يمكن أن تساهم في توفير المعلومة وفي استقبال أمثل للمرتفقين الشفافية لم تعد غاية، بل غدت وسيلة لترقية " إدارة ذات جودة"[2].

من جانب آخر، ترتبط الشفافية بجودة الخدمة العمومية من خلال محاربة ظاهرتي: الفساد والتعسف الإداريين. فتمكين المواطن من الاطلاع على القوانين والوثائق الإدارية يسمح له بمعرفة حقوقه وواجباته ومن كشف نقاط الظل التي قد تستغل في عدم التوجيه السليم للخدمة العمومية لأجل الحصول على منافع ذاتية غير مشروعة لبعض الأعوان العموميين[3].

---

[1] عابد عبد الكريم غريسي محمد شريف، **تطور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية المجلة الجزائرية للمالية العامة**، العدد 03، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر 2013، ص: 79.

[2] عابد عبد الكريم غريسي محمد شريف مرجع سابق، ص: 94.

[3] السهلي، عبد الغني، **الحوكمة والشفافية في الإدارة العامة: مقاربة مفاهيمية وإجرائية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان، 2020، ص. 113.

المبحث الثاني: جودة الخدمة في ظل رقمنة قطاع البريد:

في ظل ما يشهده العالم اليوم من تحولات متسارعة نتيجة العولمة واقتصاد السوق، وما يرافقها من احتدام المنافسة، لاسيما بين المؤسسات ذات الطابع الخدمي، أصبحت هذه الأخيرة مطالبة باعتماد استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات الراهنة. ومن أبرز هذه الاستراتيجيات التركيز على جودة الخدمة وتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، واكتساب ميزة تنافسية تساعدها على جذب أكبر عدد ممكن من العملاء، والحفاظ عليهم، وتعزيز ولائهم. وتأتي هذه الجهود في إطار سعي المؤسسة إلى تحقيق أهدافها الأساسية، وعلى رأسها تحقيق الربحية وضمان الاستمرارية في نشاطها ضمن بيئة تتسم بالتغير والتعقيد.

أولا: نشأة وتطور الجودة ومفهومها:

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم المحورية التي حظيت باهتمام متزايد في مختلف المجالات، لاسيما في سياق تطوير الأداء وتحسين الخدمات، وقد عرف هذا المفهوم تطورا تدريجيا من مجرد الالتزام بالمعايير إلى التركيز على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم.

1 نشأة وتطور الجودة:

لقد مر مفهوم الجودة بالعديد من المراحل والتطورات إلى غاية يومنا هذا، وفيما يلي نظرة على أهم التطورات التي مر بها هذا المفهوم إن فكرة الاهتمام بالجودة أرجعها العديد من الباحثين إلى أكثر من سبعة آلاف سنة، وتجمدت في الحضارات الإنسانية المتعاقبة خاصة منها الحضارة الفرعونية اليونانية وغيرها ... إلخ، إلا أن أصل الاهتمام الفعلي يعود الفترة ما قبل الثورة الصناعية، حيث إنتاج الورشات والحرفية يتم وفقا لمعايير بسيطة يحددها صاحب الورشة[1].

ومع ظهور الثورة الصناعية وتزايد الاعتماد على الآلة والتوسع الهائل في حجم المصانع ومعا الطلب المتزايد على حجم الإنتاج، كان الاهتمام منصب على البحث عن تحسين مستوى الإنتاجية وحجم الإنتاج ولو على حساب نوعية وجودة المنتوج، والتي تقع مسؤولية تحقيقها على عاتق المشرف المباشر[2].

[1] عمر وصفي عقيلي، **المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة**، دار وائل للنشر، عمان، ط 1 ، 2001، ص 22.

[2] علي رحال وإلهام يحياوي، **الجودة والسوق**، مجلة أفاق العدد 05 مارس ،2001 جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ص ص 45-46.

كما أن هذه التغيرات كانت سببا في الحاجة الملحة إلى ممارسات جديدة لإدارة المصانع، ففي صناعة الأسلحة مثلا كانت الحاجة إلى الإنتاج النمطي للأجزاء الذي يضمن التطابق التام بين المواصفات المحددة للمنتوج، فكان تحقيق الجودة هو السبيل إلى ذلك[1].

كما أن لظهور حركة الإدارة العلمية الذي تزامن مع هذه المرحلة أثر هو الآخر على مفهوم الجودة خصوصا المراسلات المتعلقة بالتنظيم العلمي للعمل ***O.S.T***، وضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج ووظيفة الرقابة على الإنتاج التي توكل لقسم الرقابة على الجودة من طرف مختصين، وكان الهدف من هذه الوظيفة هو تحديد الانحراف أو الخطأ والمسؤول عنه لمعاقبته من قبل المفتش الذي كان هو المسؤول المباشر على جودة العمل حسب ***F.Taylori***[2].

لذلك فإن مفهوم الجودة في هذه المرحلة كان يرتبط برقابة الإنتاج ومطابقته المواصفات وكان الهدف منه التفتيش عن عدم المطابقة، وذلك باستخدام وسائل فنية[3].

ومع ظهور بحوث العمليات والأدوات الإحصائية تم استخدام العينات الإحصائية ووضع مواصفات نمطية، فقد كان تنميط الإنتاج ومحاولة توحيده إحدى أهم الأسباب التي أدت إلى اللجوء إلى استخدام الأساليب الإحصائية لاسيما مع استعمال نظرية الاحتمالات دوار في فحص الجودة، وفي استخدام العينات والتي يعود الفضل في تصميمها إلى[4]:

Doge .***H*** و ***H. Roming*** كما بعد ***Edwards Deming*** رائد الجودة الأمريكية أبرز من استخدم الرقابة الإحصائية على الجودة وقد قام بنقل أفكاره إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية التي ساعدت على تطور صناعتها وجودتها في فترة الخمسينات[5].

وفي سنة *1955* ظهر في اليابان مفهوم جديد للجودة وعلى نطاق واسع ليشمل جميع نشاطات المؤسسة ووظائفها، كفلسفة جديدة ترى أن الوصول إلى مستوى عال من الجودة وتحقيق إنتاج دون

---

[1] مأمون الدرادكة وطارق الشيلي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة**، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، ط1، 2001، ص 43.

[2] Taylor, Frederick Winslow ،**The Principles of Scientific Management**, Harper & Brothers, New York, 1911, p 68.

[3] عبد الله، عبد السلام. **إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والأسس والتطبيقات**. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، 2017، ص. 52.

[4] Shewhart, W. A. (1931). ***Economic Control of Quality of Manufactured Product***. D. Van Nostrand Company; Dodge, H. F., & Romig, H. G. (1959). *Sampling Inspection Tables: Single and Double Sampling*. John Wiley & Sons.

[5] عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 24.

عيوب وأخطاء يتطلب متابعة شاملة لكافة العمليات بدءا من عملية تصميم المنتوج إلى غاية تسويقه وما بعد التسويق، بحيث تقع مسؤولية تحقيق الجودة على كل فرد في المؤسسة كل حسب موقعه ومستواه التنظيمي، وقد كان من بين المتأثرين بهذه الفلسفة سنة *1961* حيث يرى أن كل أقسام المؤسسة ونشاطاتها معنية بالجودة، بالتركيز على تسيير الإنتاج بأسلوب تتمكن من خلاله المؤسسة من إنتاج وحدات جيدة وعالية الجودة أولا، قبل أن يكون هذا الأسلوب يسعى لاكتشاف الوحدات المعيبة بعد الفحص، تحت شعار الجودة من المنبع حيث يخرج من خلال فلسفته هذه بما يسمى بالمراقبة الشاملة للجودة[1].

2 أهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة التي تهدف للربح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج لمكن في مجال الخدمات فان العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى، فعلى المؤسسة الاهتمام بالموظفين والعملاء، لذلك تكمن أهمية جودة في تقديم الخدمة فيما يلي[2]:

- **نمو مجال الخدمة:** إن أبرز التحولات التي شهدها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما في مداخل الدولة. وعلاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفارد المجتمع، ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحية التعليم التأمين وغيرها، ولذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول والدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.
- **ازدياد حدة المنافسة:** تعد جودة الخدمة من بين أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.

[1] أحمد سيد مصطفى: **إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات**، م4، 1999، ص544.

[2] أحمد عبد الرشدي **استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية**، أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر، 2009، ص 5.

- **الفهم الأكبر للعملاء:** إن العملاء يسعون إلى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة وفهم رغبات وحاجات العملاء فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يريدون.
- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** يجب ألا تسعى المؤسسة إلى جذب عملاء جدد فقط، ولكن يجب عليها المحافظة على العملاء الحاليين وتكسب ولائهم، وقد أشارت بعض الدراسات أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في متوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على عميل واحد[1].

3 أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة:

• أبعاد جودة الخدمة:

لجودة الخدمة عدة أبعاد نذكرها على النحو التالي[2]:

- الاتصالات: وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع حاجاته ورغباته سواء تحدث أو لم يتحدث فالصمت أيضا يعتبر وسيلة للتعبير.
- الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل لتحدث وابداء وجهة نظره دون الملل أو الضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
- التوقيت: وتتمثل في محاولة تحقيق مطالب العميل وتلبية حاجاته وتقديم له الخدمة في الوقت الذي يساعده ويراه مناسبا.
- الثقة في أداء الخدمة: وهذه الأخيرة تتأثر بمقدم الخدمة في حد ذاته من خلال تصرفاته تعامله مع العميل وتمكنه من ميدان عمله.
- المضمون الذاتي للخدمة: تتمثل في المهارة التي يمتلكها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بعرض الخدمة وإقناع العملاء بها.
- الاستمرارية: وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة وفعالية طوال الوقت.
- المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.

---

[1] موسى اللوزي: **التطوير التنظيمي**، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 1999، ص 237.

[2] أيوب محمود محمد، **أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون**، ماجستير ادارة أعمال – جمهورية العراق جامعة ازخو - 2020 ص 78.

- الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية وذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب لمعالجة المريض، وهو ما يتوقع العميل أن تكون الأدوات متوفرة وبدرجة عالية من الكفاءة[1].
- الجوانب الملموسة: وتتمثل في المباني والتقنيات الحديثة والمظهر العام المؤسسة.
- التعطف: الحرص على إحساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته، من خلال إبداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفق حاجاته ورغباته"[2].
- البعد الاجتماعي: ويشير إلى مدى ملائمة الخدمة اجتماعيا، أي أن تكون الخدمة تحظى بالقبول الاجتماعي ومناسبة بيئيا واقتصاديا.
- **نماذج قياس جودة الخدمة:**

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

- **نموذج تحليل الفجوات:** ينسب هذا المدخل الى ***Zeitham parassuramn*** و***Berry***، ويستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراك وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة[3].

إن توقعات العملاء تمثل المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خيارات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد العملاء إن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها، أم إدراكهم فتمثل الخدمة له فعليا[4].

---

[1] أيوب محمود محمد، مرجع سابق، ص78.

[2] مرجع نفسه، ص 80.

[3] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press, 1990, p. 46.

[4] تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، دار حامد للنشر والتوزيع 1، عمان، 2005، ص ص 332-333.

وقد تعرض نموذج تحليل الفجوات لعدة انتقادات نذكر منها[1]:

- يعد من الصعب تعميم الأبعاد الخمسة التي يعتمدها النموذج على كافة أنواع الخدمات، نظرا لتباين طبيعة هذه الأخيرة من قطاع لآخر.
- كما أن النموذج، وفقا لمطوريه، يوجه إلى العملاء خلال فترة زمنية تمتد لثلاثة أشهر متتالية، دون التمييز بين الزبائن ذوي الخبرة السابقة في التعامل مع الخدمة، وبين أولئك الذين يفتقرون لهذه الخبرة، وهو ما قد يؤثر على دقة التقييم وموضوعيته.
- **نموذج الأداء الفعلي للخدمة:**

قام كل من كرونين وتايلور ***(Cronin & Taylor)*** بتطوير نموذج لقياس جودة الخدمة، يقوم أساسا على تقييم الأداء الفعلي للخدمة من طرف العملاء، دون الاعتماد على مقارنة هذا الأداء بتوقعاتهم المسبقة. ويستند هذا النموذج إلى نفس الأبعاد المعتمدة في النماذج التقليدية لقياس جودة الخدمة، غير أنه يطلب من الزبائن تقديم تقييمهم بناءً على مقياس ليكرت[2].

ويعد هذا النموذج أبسط وأسهل من نموذج فجوة التوقعات (***SERVQUAL***)، حيث يستخدم كمؤشر مباشر لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، مما يجعله أداة عملية وسهلة التطبيق في مختلف السياقات الخدمية[3].

ثانيا: رقمنة بريد الجزائر:

شهد قطاع البريد في الجزائر تحولات جذرية في السنوات الأخيرة، من خلال اعتماد آليات الرقمنة لتطوير خدماته وتحسين جودتها بما يتماشى مع متطلبات العصر، وتعتبر مؤسسة "بريد الجزائر" من بين أهم الفاعلين في هذا المجال، حيث سعت إلى تبني تقنيات رقمية لتسهيل العمليات، تعزيز الشفافية، ورفع مستوى رضا الزبائن.

1 الرقمنة وجودة الخدمات العمومية:

بسبب النقائص التي كان يعاني منها المرفق العام وكذلك عدم جدوى العمل بالأسلوب التقليدي الذي كان سائد في أغلب الإدارات الجزائرية إضافة إلى التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف

---

[1] بليخاري سامي، **مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات**، جامعة 08 ماي 45 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلم التجارية، 2017/2016، ص 42.

[2] Cronin, J. J., & Taylor, S. A. "**Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.**" Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3, 1992, pp. 55–68.

[3] بليخاري سامي، المرجع السابق، ص 43.

المجالات وبالأخص في مجال الإعلام والاتصـــال هذا جعل العديد من الإدارات تعيد النظر في طريقة العمل لتحسين أدائها وتحقيق رضا المواطنين والوصول إلى الجودة في خدماتها لذا لجأت إلى الرقمنة ، وكذا تقديم الخدمات الإلكترونية، وكذا المواقع الإلكتروني والشـباك الإلكتروني والدفع الإلكتروني ويمكن أن نبرز دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية فيما يلي[1]:

- تســـاهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصـــال في توفير البيانات والمعلومات واتاحتها أمام المواطنين.
- تبسيط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية وتدفع سير المعاملات إلكترونيا وتسهل الإجراءات بين الدوائر المختلفة.
- نقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة.
- توفير الأرشـــفة الإلكترونية، مما يســـمح بالحصـــول على معلومات صـحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة.
- تســـاعد المنظمات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يســـاعد المواطنين على تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل.
- الوصول الآلي للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية[2].

وتحسين جودة الخدمة في المرافق العمومية من خلال:[3]

- وضـــع نظام لقيادة الجودة وذلك بنظام اليقظة، وتحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة وكذلك تحديد سياسة الجودة ونظام تقييم رضا العملاء ونظام التحسين المستمر.
- تحقيق التميز في العلاقة مع العميل وذلك بإدارة فترة انتظار العميل والتعامل مع شكاوى العملاء وجعل العلاقة مع العميل شخصية.

[1] فتيحة بوخيرة، **مرجع سابق**، ص (120).

[2] مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 61.

[3] المرجع نفسه، الصفحة نفسها

2 قطاع البريد والاتصالات:

يعتبر قطاع البريد والنقل من وسائل العمل الضرورية التي لا غنى عنها لكل قطاع من قطاعات النشاط الوطني، أصبح القطاع وسيلة مفضلة للاتصال والتبادل والضمان السياسي والاجتماعي، تعمل على تقليص المسافات وتقصير الأوقات بفضل تحريرها للمعلومات والأخبار وتحويلها للأموال والأشياء[1]، ولذلك باشرت الجزائر في إعادة هيكلة القطاع بسبب التحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات ولاتصال.

- **إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات:**

نشأ من التحول في وظائف وأنشطة وزارة البريد والنقل مؤسسة عمومية للبريد ذات طابع إداري وتجاري وأيضا مشغل الاتصالات السلكية واللاسلكية وهي:[2]

- بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة ذات طابع إداري وصناعي وتجاري (***EPIC***).
- اتصالات الجزائر: مؤسسة عمومية اقتصادية (***EPE***)، شركة ذات أسهم (***SPA***).
- سلطة الضبط: الأهمية سوق الاستثمار في الاتصال كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.

- **مؤسسة بريد الجزائر وخدمات الإدارة الالكترونية بقطاع البريد والمواصلات:**

اعتماد نموذج الخدمات الذي يضمن احترام حقوق المواطنين ويكسب ثقتهم في المؤسسة بالتوازي مع محاولة تحديث القطاع البريدي، تم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بما يعزز أفضل الإنجازات، يمكن ترجمتها إلى النماذج التالية[3]:

- الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

---

[1] يوسف مسعداوي، **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، العدد الأول، جانفي 2014، ص 166.

[2] عاشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص الديمقراطية والرشادة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة 2010/2009، ص 137.

[3] يوسف مسعداوي، المرجع السابق، ص 168.

- بطاقة السحب: الإلكترونية تمثل ***carte ccp*** بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك[1].
- خدمات السحب توفر الموزعات الآلية الموجودة خارج المؤسسات فرصة لسحب الأموال للمواطنين...
- خدمات طلب نماذج الشيكات البريدية التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب استمارات بعد تعبئة النموذج الإلكتروني المحفوظ التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.
- خدمات الحصول على كشف حساب العمليات عن طريق طلب مراجعة جميع عمليات السحب والدفع الإلكترونية التي تمت على مستوى حساب بريدي معين[2]، كما اتجهت المؤسسة إلى تحديث العديد من الخدمات:
- الحوالة الإلكترونية: تستخدم لنقل وتحويل الأموال من شخص لشخص أخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.
- خدمة البطاقة الذهبية: تم إصدار البطاقة الذهبية وتعميم استخدامها على مختلف مكاتب البريد الجزائرية وكذلك البنوك العامة والخاصة العاملة على التراب الوطني.
- تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون (***Western Union***) تعتبر خدمة مخصصة لتسهيل ومساعدة الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من وإلى داخل الوطن وخارجه.

[1] يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص168.

[2] يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص169.

خلاصة:

من خلال هذا الفصـــل النظري، تم التطرق إلى الأطر المفاهيمية المرتبطة بكل من الرقمنة، وجودة الخدمة، والمرافق العامة، باعتبارها مفاتيح أسـاسـية لفهم التحولات التي تعرفها المؤسـسـات العمومية في العصـر الرقمي، حيث تبين أن الرقمنة أصـبحت ضـرورة ملحة لمواكبة التغيرات السـريعة التي يشـهدها العالم في ظل اقتصـــاد المعرفة والمنافســـة المتزايدة، كما أنها أداة فعالة لتحســـين الأداء ورفع مســـتوى الخدمات العمومية.

كما تناول الفصـل أهم الأبعاد والمفاهيم المرتبطة بجودة الخدمة، ونماذج قياسـها، مع التركيز على التوجهات الحديثة التي تربط بين الجودة والتكنولوجيا، ومن أبرزها إدارة الجودة الشـاملة، وتم تخصـيص حيز لدراســـة قطاع البريد كنموذج لتجســـيد تطبيقات الرقمنة، من خلال تســـليط الضـــوء على جهود مؤسسة بريد الجزائر في هذا المجال.

وعليه، فإن التحول الرقمي لا يعد خيارا، بل ضـــرورة اســـتراتيجية لتعزيز فعالية المرافق العامة وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات، بما يضمن رضا المواطن، ويسهم في تحقيق التنمية المستدامة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية على مكتب بريد الجزائر ولاية تبسة

أولا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة على أساس الفرضيات

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

رابعا: النتائج المستخلصة من الدراسة

خامسا: التوصيات والاقتراحات

الفصل الثالث: دراسة ميدانية على عينة من متعاملي مكتب بريد الجزائرولاية تبسة:

بعد استعراض الإطارين النظري والمنهجي للبحث في الفصلين السابقين، يأتي هذا الفصل الثالث ليمثل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يتم فيه عرض وتحليل النتائج الميدانية المتحصل عليها من خلال استبيان موجه لعينة من متعاملي مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة، ويهدف هذا الفصل إلى التحقق من الفرضيات التي تم وضعها مبدئيا، وذلك من خلال دراسة مواقف وآراء المتعاملين تجاه مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم.

وقد تم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات، والتي صممت بعناية لتغطي الجوانب المختلفة لموضوع البحث، بما في ذلك طبيعة استخدام الوسائل الرقمية، ومستوى رضا المتعاملين، والعوامل المؤثرة في إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاستخلاص المؤشرات الكمية الضرورية التي تسمح بفهم الاتجاهات العامة، واختبار العلاقات بين المتغيرات ذات الصلة. ويُختتم هذا الفصل بعرض تحليلي للنتائج وفق مقاربة وصفية وسوسيولوجية، بما يسمح بالخروج بخلاصات ميدانية تدعم أو تفند الطروحات النظرية السابقة.

أولا: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

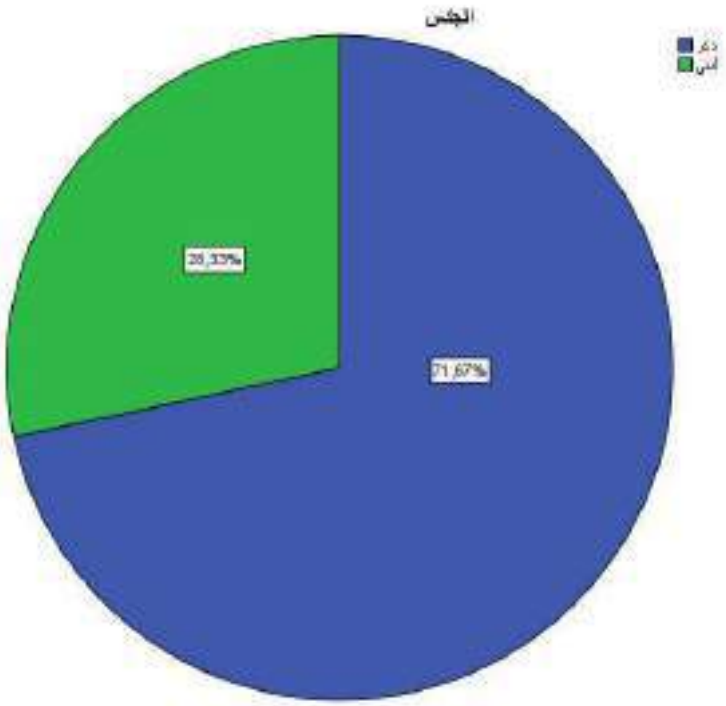
1 المعلومات العامة:

- **متغير الجنس**

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

	التكرارات	النسب
ذكر	43	71.7%
أنثى	17	28.3%
المجموع	60	100%

الشكل رقم 01: يمثل الدائرة النسبية لمتغير الجنس



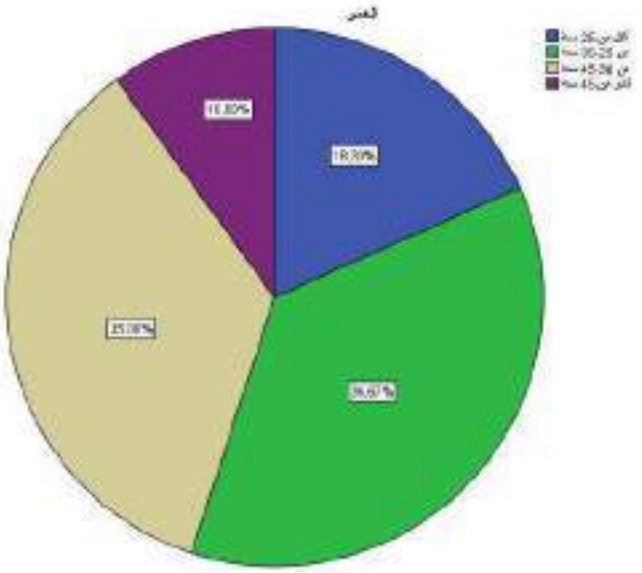
يبين الجدول رقم (01) أن الذكور يمثلون 71.7% من العينة (43 مبحوثا)، مقابل 28.3% للإناث (17 مبحوثة)، ما يشير إلى غلبة الذكور ضمن المشاركين في الاستبيان.

وترجع هيمنة الذكور في العينة إلى كونهم أكثر انخراطا في التعامل مع الخدمات البريدية، إما لأسباب مهنية أو اجتماعية، كما قد تعكس هذه النسبة تفاوتا في فرص أو رغبة المشاركة في الدراسات الميدانية، وهو ما يستوجب مراعاة التوازن عند تفسير النتائج.

- **متغير العمر**

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

	التكرارات	النسب
أقل من 25 سنة	11	18.3%
من 25-35 سنة	22	36.7%
من 36-45 سنة	21	35.0%
أكبر من 46 سنة	6	10.0%
المجموع	60	100%



الشكل رقم 02: يمثل مخطط الأعمدة لمتغير العمر

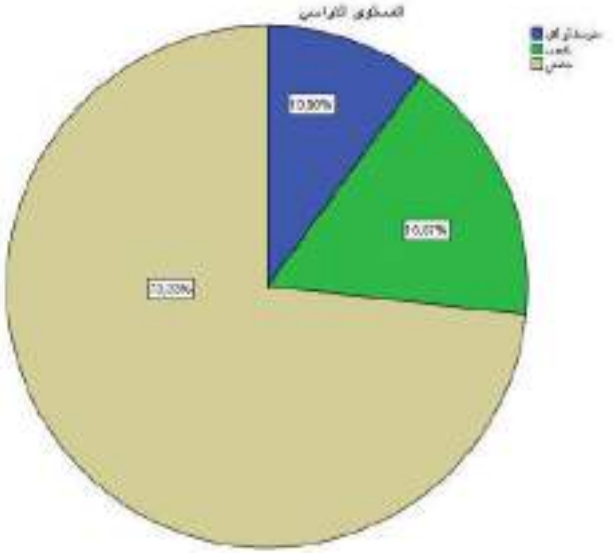
يوضح الجدول رقم (02) أن الفئة العمرية "من 25 إلى 35 سنة" تمثل النسبة الأكبر في العينة بـ36.7%، تليها فئة "من 36 إلى 45 سنة" بـ35%. أما الفئتان "أقل من 25 سنة" و"أكبر من 46 سنة" فقد سجلتا نسبا أقل (18.3% و10% على التوالي)، ما يعكس تركيزا أكبر للعينة في الفئات المتوسطة عمرا.

تشير هذه النتائج إلى أن غالبية المبحوثين ينتمون إلى الفئة النشطة اقتصاديا، وهي الأكثر تعاملا مع المرفق البريدي والخدمات الرقمية، كما تعكس النسبة الضعيفة للفئات الأصغر والأكبر عمرا احتمالات أقل في التفاعل الرقمي أو المشاركة البحثية، وهو ما يجب أخذه بعين الاعتبار عند تعميم نتائج الدراسة.

- **متغير المستوى الدراسي**

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى

	التكرارات	النسب
متوسط أو أقل	6	10.0%
ثانوي	10	16.7%
جامعي	44	73.3%
المجموع	60	100%



الشكل رقم 03: يمثل مخطط الأعمدة لمتغير المستوى الدراسي

يبين الجدول رقم (03) أن أغلب أفراد العينة يحملون مؤهلات جامعية بنسبة 73.3%، تليهم فئة التعليم الثانوي بـ16.7%، في حين تمثل فئة "متوسط أو أقل" أقل نسبة بـ10%. ويظهر الشكل الدائري المرافق تفوقا واضحا لفئة المتعلمين تعليما عاليا.

تعكس هذه النتائج أن عينة الدراسة تتكون في معظمها من أفراد ذوي تأهيل أكاديمي مرتفع، ما يعزز من وعيهم الرقمي وقدرتهم على تقييم جودة الخدمات الإلكترونية، كما قد يفسر ارتفاع نسبة الجامعيين بميولهم الأكبر للمشاركة في الاستبيانات وفهمهم لأهمية التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية.

2 المحور الأول: طبيعة الخدمات البريدية لولاية تبسة في ظل الرقمنة

- **السؤال 01: ما هي أكثر الانشطة الاتصالية الرقمية المستخدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر؟**

		نوع الأنشطة الرقمية التي تستخدمها مؤسسة بريد الجزائر							
		ترويجية		تسويقية		إعلامية		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	8	18.6%	24	55.8%	11	25.6%	43	100%
	أنثى	5	29.4%	4	23.5%	8	47.1%	17	100%
	المجموع	13	21.7%	28	46.7%	19	31.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	1	9.1%	7	63.6%	3	27.3%	11	100%
	35-25	4	18.2%	11	50%	7	31.8%	22	100%
	45-36	7	33.3%	7	33.3%	7	33.3%	21	100%
	أكبر من 46	1	16.7%	3	50%	2	33.3%	6	100%
	المجموع	13	21.7%	28	46.7%	19	31.7%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	0	0%	2	33.3%	4	66.7%	6	100%
	ثانوي	1	10%	7	70%	2	20%	10	100%
	جامعي	12	27.3%	19	43.2%	13	29.5%	44	100%
	المجموع	13	21.7%	28	46.7%	19	31.7%	60	100%

الجدول رقم 04: يمثل نوع الأنشطة الرقمية التي تستخدمها مؤسسة بريد الجزائر

تظهر النتائج أن النشاط التسويقي هو الأكثر استخداما رقميا حسب رأي أغلب المبحوثين (46.7%)، يليه الإعلامي (31.7%)، ثم الترويجي (21.7%)، يميل الذكور إلى اعتبار النشاط التسويقي هو الأبرز، بينما ترى الإناث أن الطابع الإعلامي هو الغالب، كما تميل الفئات الأصغر سنا نحو التسويق، والأقل تعليما نحو الإعلام.

تبين النتائج اختلاف تصور الأفراد لوظيفة الرقمنة حسب الجنس والعمر والمستوى الدراسي، فالفئات الشابة والمتوسطة التعليم تربط الرقمنة بالتسويق، بينما تميل الفئات الأنثوية والأقل تعليما إلى ربطها بالإعلام، ما يعكس تباين أنماط التفاعل الرقمي باختلاف الخصائص الاجتماعية.

- **السؤال 02: كيف تقيم النشاط الاتصالي الرقمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية**

		مستوى تفعيل النشاط الاتصالي الرقمي للمؤسسة							
		مفعّل جيدًا		مفعّل مقبول		غائب		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	4	9.3%	32	74.4%	7	16.3%	43	100%
	أنثى	3	17.6%	12	70.6%	2	11.8%	17	100%
	المجموع	7	11.7%	44	73.3%	9	15.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	2	18.2%	6	54.5%	3	27.3%	11	100%
	35-25	2	9.1%	18	81.8%	2	9.1%	22	100%
	45-36	3	14.3%	14	66.7%	4	19.0%	21	100%
	أكبر من 46	0	0.0%	6	100.0%	0	0.0%	6	100%
	المجموع	7	11.7%	44	73.3%	9	15.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	1	10.0%	7	70.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	5	11.4%	33	75.0%	6	13.6%	44	100%
	المجموع	7	11.7%	44	73.3%	9	15.0%	60	100%

الجدول رقم 05: يمثل مستوى تفعيل النشاط الاتصالي الرقمي للمؤسسة

يظهر الجدول أن أغلبية المبحوثين (73.3%) يرون أن النشاط الاتصالي الرقمي مفعل بشكل مقبول، بينما اعتبره 11.7% مفعلا جيدا، و15% غائبا.

حسب الجنس، يميل كل من الذكور والإناث إلى تقييمه كمقبول، مع نسبة أعلى للإناث في اعتبار التفعيل جيدا.

فئة 25-35 سنة و45 سنة فما فوق كانت الأكثر تأكيدا على التفعيل المقبول، في حين سجلت الفئة الأصغر (أقل من 25) أعلى نسبة لمن يرون أن التفعيل غائب.

أما حسب المستوى التعليمي، فقد اتفقت مختلف الفئات على أن التفعيل مقبول، مع ملاحظة نسب متفاوتة ترى أنه غائب، خاصة في الفئة الثانوية.

تشير النتائج إلى أن أغلبية المبحوثين يرون أن تفعيل النشاط الاتصالي الرقمي في المؤسسة لا يزال في مستوى متوسط، أي أنه قائم لكنه غير مكتمل، النسبة الضعيفة التي ترى التفعيل جيدا، مقابل نسب أعلى ترى أنه غائب، خاصة في الفئات الشابة والأقل تعليما، قد تعكس فجوة بين توقعات المستخدمين وبين الواقع الرقمي في المؤسسة، من جهة أخرى، الإجماع النسبي من الفئات الأكثر تعليما والفئات المتوسطة عمرا على وجود تفعيل مقبول يشير إلى أن الرقمنة بدأت تجد طريقها، لكن ما زالت دون المستوى المطلوب لدى بعض الفئات التي تطمح إلى خدمات أكثر فاعلية وتواصلا.

- **السؤال 03: ماهي قنوات الاتصال بينك ومؤسسة بريد الجز ائر لولاية تبسة؟**

		القنوات المتعددة في التواصل مع مؤسسة بريد الجزائر											
		رسائل قصيرة		لافتات إلكترونية		لافتات ورقية		موقع رسمي		اتصال مباشر		المجموع	
		تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب
الجنس	ذكر	15	34.9%	6	14.0%	1	2.3%	8	18.6%	13	30.2%	43	100%
	أنثى	7	41.2%	2	11.8%	0	0.0%	2	11.8%	6	35.3%	17	100%
	المجموع	22	36.7%	8	13.3%	1	1.7%	10	16.7%	19	31.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	4	36.4%	3	27.3%	0	0.0%	3	27.3%	1	9.1%	11	100%
	35-25	9	40.9%	2	9.1%	0	0.0%	4	18.2%	7	31.8%	22	100%
	45-36	8	38.1%	2	9.5%	0	0.0%	3	14.3%	8	38.1%	21	100%
	أكبر من 46	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	0	0.0%	3	50.0%	6	100%
	المجموع	22	36.7%	8	13.3%	1	1.7%	10	16.7%	19	31.7%	60	100%
المستوى	متوسط	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	6	100%
	ثانوي	4	40.0%	2	20.0%	1	10.0%	1	10.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	18	40.9%	5	11.4%	0	0.0%	7	15.9%	14	31.8%	44	100%
	المجموع	22	36.7%	8	13.3%	1	1.7%	10	16.7%	19	31.7%	60	100%

الجدول رقم 06: يمثل القنوات المعتمدة في التواصل مع مؤسسة بريد الجزائر

الجدول يظهر توزيع استجابة الأفراد حول قنوات التواصل مع مؤسسة بريد الجزائر بناء على الجنس، العمر، والمستوى التعليمي. تهيمن الرسائل القصيرة على الاستجابات، خاصة بين الذكور (34.9%) والفئة العمرية 25-35 سنة (40.9%). الاتصال المباشر يعد الخيار الثاني الأكثر استخداما، خصوصا بين الذكور (30.2%) وذوي المستوى الجامعي (31.8%)، بينما لا تحظى اللافتات الإلكترونية والورقية باهتمام كبير، حيث تشكل اللافتات الإلكترونية 13.3% من الإجابات.

النتائج تشير إلى تفضيلات تقنية مرتبطة بالجنس والعمر، حيث يفضل الذكور والقادرون على الوصول إلى تقنيات حديثة (مثل الرسائل القصيرة والموقع الرسمي) هذه القنوات، الشباب والفئة المتعلمة أكثر استخداما للقنوات الرقمية، بينما يفضل كبار السن الاتصال المباشر قلة استخدام اللافتات الورقية قد يعكس ضعف التأثير التقليدي في التواصل مقارنة بالقنوات الحديثة.

- **السؤال 04: هل لاحظت تغييرات في الخدمات البريدية بعد إدخال الرقمنة؟**

		التغيرات الملحوظة في الخدمات البريدية بعد الرقمنة							
		نعم		إلى حد ما		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	19	44.2%	20	46.5%	4	9.3%	43	100%
	أنثى	9	52.9%	4	23.5%	4	23.5%	17	100%
	المجموع	28	46.7%	24	40.0%	8	13.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	6	54.5%	3	27.3%	2	18.2%	11	100%
	35-25	8	36.4%	12	54.5%	2	9.1%	22	100%
	45-36	10	47.6%	7	33.3%	4	19.0%	21	100%
	أكبر من 46	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0%	6	100%
	المجموع	28	46.7%	24	40.0%	8	13.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	4	40.0%	4	40.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	21	47.7%	10	40.9%	5	11.4%	44	100%
	المجموع	28	46.7%	24	40.0%	8	13.3%	60	100%

الجدول 07: يمثل التغيرات الملحوظة في الخدمات البريدية بعد الرقمنة

الجدول يظهر توزيع استجابة الأفراد حول التغيرات في الخدمات البريدية بعد الرقمنة حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، تفضل الغالبية (46.7%) الإجابة بـ"نعم"، خصوصا بين الذكور (44.2%) والفئة العمرية أقل من 25 سنة (54.5%)، بينما يظهر أن النسبة الأقل (13.3%) اختارت الإجابة "لا"، مع تفضيل أكبر لدى الفئة العمرية أكبر من 46 سنة (0%). بالنسبة للمستوى التعليمي يظهر أن الأفراد ذوي التعليم الجامعي أكثر تأييدا للتغيرات (47.7%).

النسب المرتفعة للإجابة بـ"نعم" تشير إلى أن الرقمنة قد أسهمت بشكل إيجابي في تحسين الخدمات البريدية لدى معظم الأفراد، خاصة بين الذكور والشباب، الفئات الأكبر سنا والأقل تعليما تظهر تفضيلات أقل بشأن الرقمنة، مما قد يعكس حاجتهم إلى التكيف مع التقنيات الحديثة، يلاحظ أن التعليم العالي يعزز من تأييد الرقمنة، وهو ما يشير إلى تأثير مستوى الوعي والمعرفة الرقمية على التصور العام حول الخدمات البريدية الرقمية.

- **السؤال 05: ما أكثر الخدمات التي تستخدمها عبر الأنظمة الرقمية للبريد؟**

أكثر الخدمات الرقمية البريدية إستخداما												
		سحب/دفع إلكتروني		تحويل أموال		تتبع الطرود		تعبئة أرصدة		عروض المؤسسة		المجموع	
		تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب
الجنس	ذكر	18	41.9%	10	23.3%	3	7.0%	8	18.6%	4	9.3%	43	100%
	أنثى	12	70.6%	4	23.5%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	17	100%
	المجموع	30	50.0%	14	23.3%	3	5.0%	9	15.0%	4	6.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	6	54.5%	2	18.2%	0	0.0%	3	27.3%	0	0.0%	11	100%
	35-25	9	40.9%	7	31.8%	2	9.1%	2	9.1%	2	9.1%	22	100%
	45-36	11	52.4%	5	23.8%	1	4.8%	2	9.5%	2	9.5%	21	100%
	أكبر من 46	4	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	6	100%
	المجموع	30	50.0%	14	23.3%	3	5.0%	9	15.0%	4	6.7%	60	100%
المستوى	متوسط	4	66.7%	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	0	0.0%	6	100%
	ثانوي	4	40.0%	3	30.0%	0	0.0%	3	30.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	22	50.0%	11	25.0%	2	4.5%	5	11.4%	4	9.1%	44	100%
	المجموع	30	50.0%	14	23.3%	3	5.0%	9	15.0%	4	6.7%	60	100%

الجدول 08: يمثل أكثر الخدمات البريدية الرقمية استخدامًا

الجدول يظهر توزيع استجابة الأفراد حول أكثر الخدمات البريدية الرقمية استخداما بناء على الجنس، العمر، والمستوى التعليمي. خدمة سحب/دفع إلكتروني هي الأكثر استخداما، حيث يختارها 50% من الإجابات، وتزداد النسبة بين الإناث (70.6%) مقارنة بالذكور (41.9%). تليها خدمة تحويل الأموال بنسبة 23.3%، بينما تظهر خدمات تتبع الطرود وتعبئة الأرصدة اهتماما أقل، بالنسبة للفئات العمرية، نجد أن الشباب في فئة أقل من 25 سنة يستخدمون سحب/دفع إلكتروني بنسبة 54.5%، كما أن الأفراد ذوي التعليم المتوسط يظهرون أعلى استخدام لهذه الخدمات.

التوزيع الواضح لخدمة سحب/دفع إلكتروني كأكثر الخدمات استخداما يدل على أن هذه الخدمة تلبي احتياجات واسعة من الأفراد، خصوصا بين الإناث والشباب، في المقابل، يظهر أن خدمات مثل تتبع الطرود والعروض المؤسسية أقل تفضيلا، مما قد يشير إلى أن المستخدمين يركزون على الخدمات المالية الأساسية، كما أن الأفراد ذوي التعليم المتوسط يظهرون تفضيلا أكبر لخدمات الدفع الإلكتروني، مما يعكس ربما سهولة الوصول والتعامل مع هذه الخدمات.

- **السؤال 06: هل تعتقد أن الخدمات الرقمية للبريد سهلة الاستخدام؟**

		درجة سهولة استخدام الخدمات الرقمية							
		سهلة جدًا		تحتاج توضيح		معقدة		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	22	51.2%	21	48.8%	0	0.0%	43	100%
	أنثى	9	52.9%	8	47.1%	0	0.0%	17	100%
	المجموع	31	51.7%	29	48.3%	0	0.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	4	36.4%	7	63.6%	0	0.0%	11	100%
	35-25	13	59.1%	9	40.9%	0	0.0%	22	100%
	45-36	11	52.4%	10	47.6%	0	0.0%	21	100%
	أكبر من 46	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	6	100%
	المجموع	31	51.7%	29	48.3%	0	0.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	6	100%
	ثانوي	3	30.0%	7	70.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	25	56.8%	19	43.2%	0	0.0%	44	100%
	المجموع	31	51.7%	29	48.3%	0	0.0%	60	100%

الجدول 09: يمثل درجة سهولة استخدام الخدمات الرقمية

الجدول يظهر توزيع استجابة الأفراد حول درجة سهولة استخدام الخدمات الرقمية حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي. تظهر الأغلبية (51.7%) أن الخدمات سهلة جدا، مع نسبة متقاربة بين الذكور (51.2%) والإناث (52.9%)، لا توجد أي استجابة لفئة "معقدة" في جميع الفئات، فيما يخص العمر، يلاحظ أن الفئة العمرية 25-35 سنة أظهرت أعلى نسبة للسهولة (59.1%)، بالنسبة للمستوى التعليمي، نجد أن الأفراد ذوي المستوى الجامعي أظهروا أعلى نسبة لسهولة الاستخدام (56.8%).

النتائج تشير إلى أن غالبية الأفراد يرون أن الخدمات الرقمية سهلة جدا للاستخدام، مع عدم وجود أي استجابة لفئة "معقدة"، مما يعكس سهولة التفاعل مع هذه الخدمات بشكل عام، تظهر الفئات الأصغر سنا، مثل 25-35 سنة، تأييدا أكبر للسهولة، مما قد يرتبط بتجربتهم الرقمية الأفضل، الأفراد ذوو المستوى الجامعي أيضا يعتبرون الخدمات أكثر سهولة، ما يشير إلى أن مستوى التعليم قد يلعب دورا في إدراك سهولة الاستخدام.

- **السـؤال 07: هل تعتقد أن الخدمات الرقمية المتاحة تلبي جميع احتياجاتك**

		مدى تلبية الخدمات الرقمية للإحتياطات البريدية							
		نعم		إلى حد ما		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	8	18.6%	31	72.1%	4	9.3%	43	100%
	أنثى	5	29.4%	8	47.1%	4	23.5%	17	100%
	المجموع	13	21.7%	39	65.0%	8	13.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	4	36.4%	6	54.5%	1	9.1%	11	100%
	35-25	8	36.4%	11	50.0%	3	13.6%	22	100%
	45-36	0	0.0%	18	85.7%	3	14.3%	21	100%
	أكبر من 46	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	13	21.7%	39	65.0%	8	13.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط	0	0.0%	6	100.0%	0	0.0%	6	100%
	ثانوي	2	20.0%	8	80.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	11	25.0%	25	56.8%	8	18.2%	44	100%
	المجموع	13	21.7%	39	65.0%	8	13.3%	60	100%

الجدول 10: يمثل مدى تلبية الخدمات الرقمية للاحتياجات البريدية

الجدول يظهر توزيع استجابة الأفراد حول مدى تلبية الخدمات الرقمية للاحتياجات البريدية حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي. أغلب الأفراد (65%) يرون أن الخدمات تلبي احتياجاتهم إلى حد ما، مع نسبة عالية من الذكور (72.1%) الذين يعتقدون أن الخدمات تلبي احتياجاتهم جزئيا، وتظهر الفئة العمرية 36-45 سنة أعلى نسبة في الإجابة بـ"إلى حد ما" (85.7%). الأفراد ذوو المستوى التعليمي الجامعي يشكلون أغلب فئة "إلى حد ما" (56.8%).

النتائج تشير إلى أن معظم الأفراد يرون أن الخدمات الرقمية تلبي احتياجاتهم البريدية جزئيا، مما يعني أن هناك بعض التحسينات المطلوبة لتلبية هذه الاحتياجات بشكل كامل، الذكور والفئة العمرية 36-45 سنة يبدون أكثر رضا نسبيا عن الخدمات، في حين أن الإناث والفئة الأقل تعليما قد يرون أن الخدمات لا تلبي احتياجاتهم بالكامل.

3 المحور الثاني: استخدامات الرقمنة في المرفق العام لمكتب بريد الجزائر ولاية تبسة

- **السؤال 08: هل لاحظت تحسنا في سرعة معالجة العمليات البريدية بعد**

		تحسن سرعة معالجة العمليات البريدية بعد الرقمنة					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	26	60.5%	17	39.5%	43	100%
	أنثى	12	70.6%	5	29.4%	17	100%
	المجموع	38	63.3%	22	36.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	8	72.7%	3	27.3%	11	100%
	35-25	16	72.7%	6	27.3%	22	100%
	45-36	11	52.4%	10	47.6%	21	100%
	أكبر من 46	3	50.0%	3	50.0%	6	100%
	المجموع	38	63.3%	22	36.7%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	8	33.3%	4	66.7%	6	100%
	ثانوي	7	70.0%	3	30.0%	10	100%
	جامعي	29	65.9%	15	34.1%	44	100%
	المجموع	38	63.3%	22	36.7%	60	100%

الجدول 11: يمثل تحسن سرعة معالجة العمليات البريدية بعد الرقمنة

الجدول يوضح توزيع استجابة الأفراد حول تحسن سرعة معالجة العمليات البريدية بعد الرقمنة حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، تظهر النسبة الأكبر (63.3%) من الإجابات التي تؤكد التحسن في السرعة، مع ارتفاع النسبة بين الإناث (70.6%) مقارنة بالذكور (60.5%)، الفئة العمرية الأقل من 25 سنة والفئة من 25-35 سنة أظهرت أيضا تأييدا كبيرا لتحسن السرعة بنسبة 72.7%، أما في المستوى التعليمي، فإن الأفراد ذوي المستوى الجامعي يشكلون الأغلبية (65.9%).

الغالبية العظمى من الأفراد ترى أن الرقمنة قد حسنت سرعة معالجة العمليات البريدية، مما يشير إلى أن الرقمنة أسهمت في تسريع الإجراءات وتسهيلها، وخاصة بين الإناث والشباب، النسبة الأقل من الأفراد ذوي التعليم المتوسط أو الأقل أظهرت تفضيلات أقل، مما قد يعكس عدم استفادتهم الكاملة من تحسينات السرعة بسبب محدودية الوصول أو المعرفة بالتقنيات الحديثة.

- **السـؤال 09: هل تعتقد أن اسـتخدام التطبيقات الرقمية للبريد يختصـروقت**

		إختصار وقت الانتظار بفضل التطبيقات الرقمية					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	39	90.7%	4	9.3%	43	100%
	أنثى	16	94.1%	1	5.9%	17	100%
	المجموع	55	91.7%	5	8.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	10	90.9%	1	9.1%	11	100%
	35-25	20	90.9%	2	9.1%	22	100%
	45-36	21	100.0%	0	0.0%	21	100%
	أكبر من 46	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	المجموع	55	91.7%	5	8.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	8	80.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	42	95.5%	2	4.5%	44	100%
	المجموع	55	91.7%	5	8.3%	60	100%

الجدول 12: يمثل اختصار وقت الانتظار بفضل التطبيقات الرقمية

الجدول يظهر توزيع اسـتجابة الأفراد حول اختصـار وقت الانتظار بفضـل التطبيقات الرقمية حسـب الجنس، العمر، والمسـتوى التعليمي. النسـبة الأكبر (91.7%) من الإجابات تؤكد أن التطبيقات الرقمية اختصـرت وقت الانتظار، مع وجود فارق بسـيط بين الذكور (90.7%) والإناث (94.1%). بالنسـبة للفئات العمرية، نجد أن الفئة العمرية 36-45 سـنة أظهرت إجماعا كاملا على اختصـار الوقت (100%)، بينما كانت النسـبة أقل في الفئة الأكبر من 46 سـنة (66.7%). في المسـتوى التعليمي، تظهر أعلى نسـبة من الأفراد الجامعيين (95.5%) الذين يعتقدون أن التطبيقات قد اختصرت وقت الانتظار.

الغالبية العظمى من الأفراد تشـيد بفعالية التطبيقات الرقمية في اختصـار وقت الانتظار، مما يعكس التحسن الملحوظ في خدمة البريد الرقمي. الفرق بين الجنسين ليس كبيرا، لكن الإناث يظهرن تأييدا أكبر قليلا، الفئة العمرية 36-45 سـنة أظهرت رضـا كاملا، ما قد يشـير إلى أنهم أكثر اسـتفادة من هذه الخدمات الرقمية، من جانب آخر، الأفراد ذوو المستوى التعليمي المتوسط أو الأقل أبدوا تفضيلات أقل، مما قد يفسر بحاجة بعض الفئات إلى مزيد من التوضيح أو الدعم في استخدام التطبيقات.

- **السؤال 10: هل تواجه مشكلات تقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية؟**

		تكرار المشاكل التقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية									
		دائمًا		أحيانًا		نادرًا		أبدًا		المجموع	
		تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب
الجنس	ذكر	9	20.9%	26	60.5%	7	16.3%	1	2.3%	43	100%
	أنثى	5	29.4%	7	41.2%	4	23.5%	1	5.9%	17	100%
	المجموع	14	23.3%	33	55.0%	11	18.3%	2	3.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	3	27.3%	6	54.5%	2	18.2%	0	0.0%	11	100%
	35-25	2	9.1%	16	72.7%	3	13.6%	1	4.5%	22	100%
	45-36	8	38.1%	10	47.6%	3	14.3%	0	0.0%	21	100%
	أكبر من 46	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	14	23.3%	33	55.0%	11	18.3%	2	3.3%	60	100%
المستوى	متوسط أو أقل	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	0	0.0%	6	100%
	ثانوي	1	10.0%	6	60.0%	3	30.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	10	22.7%	25	56.8%	7	15.9%	2	4.5%	44	100%
	المجموع	14	23.3%	33	55.0%	11	18.3%	2	3.3%	60	100%

الجدول 13: يمثل تكرار المشاكل التقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية

الجدول يوضح تكرار المشاكل التقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، أظهرت غالبية الإجابات (55.0%) أن المشاكل التقنية تحدث أحيانا، بينما أشار 23.3% من المستجيبين إلى حدوثها دائما، الفئة العمرية من 25-35 سنة شهدت أعلى نسبة من المشاكل التقنية أحيانا (72.7%)، أما بالنسبة للمستوى التعليمي، فإن الأفراد ذوي التعليم المتوسط أو الأقل أبدوا أكثر تأكيدا على المشاكل التقنية بشكل دائم (50.0%).

المشاكل التقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية تحدث بشكل ملحوظ لأكثر من نصف المستجيبين، مما يعكس وجود بعض التحديات التقنية التي تؤثر على التجربة الرقمية للمستخدمين، بينما يظل العدد الذي يواجه المشاكل بشكل دائم منخفضا، تظل الفئة العمرية من 25-35 سنة الأكثر تأثرا بالمشاكل التقنية، كما أن الأشخاص ذوي التعليم المتوسط أو الأقل يعانون بشكل أكبر من هذه المشاكل، وهو ما قد يشير إلى حاجتهم لمزيد من الدعم الفني أو التوضيحات في استخدام هذه الخدمات.

- **السـؤال 11: ما هي أكثر الصـعوبات التي تواجهها عند اسـتخدام الخدمات**

		طبيعة الصعوبات في استخدام الخدمات الرقمية									
		مشاكل تقنية		غموض الاستخدام		ضعف الإنترنت		لا صعوبات		المجموع	
		تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب
الجنس	ذكر	31	72.1%	1	2.3%	9	20.9%	2	4.7%	43	100%
	أنثى	10	58.8%	0	0.0%	4	23.5%	3	17.6%	17	100%
	المجموع	41	68.3%	1	1.7%	13	21.7%	5	8.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	6	54.5%	0	0.0%	5	45.5%	0	0.0%	11	100%
	35-25	12	54.5%	1	4.5%	5	22.7%	4	18.2%	22	100%
	45-36	18	85.7%	0	0.0%	3	14.3%	0	0.0%	21	100%
	أكبر من 46	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	41	68.3%	1	1.7%	13	21.7%	5	8.3%	60	100%
المستوى	متوسط أو أقل	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	7	70.0%	0	0.0%	3	30.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	29	65.9%	1	2.3%	10	22.7%	4	9.1%	44	100%
	المجموع	41	68.3%	1	1.7%	13	21.7%	5	8.3%	60	100%

الجدول 14: يمثل طبيعة الصعوبات في استخدام الخدمات الرقمية

الجدول يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها الأفراد أثناء استخدام الخدمات الرقمية حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي. غالبية المشاركين من الجنسين (68.3%) أشاروا إلى أن المشاكل التقنية هي أبرز صعوبة، أما غموض الاستخدام فهو يمثل أقل الصعوبات، حيث لم يتجاوز التكرار 1.7%. بالنسبة للمستوى التعليمي، كان الأفراد ذوو التعليم المتوسط أو الأقل هم الأكثر تعرضا للمشاكل التقنية بنسبة 83.3%، أما العمر، فقد أظهرت الفئة من 36-45 سنة أنها تواجه أكبر نسبة من المشاكل التقنية (85.7%).

أظهرت البيانات أن المشاكل التقنية هي التحدي الأكبر بالنسبة لاستخدام الخدمات الرقمية، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسينات في البنية التحتية التقنية، أما غموض الاستخدام، فهو نادر مقارنة بالمشاكل التقنية، وهذا قد يدل على تحسن في واجهات المستخدم أو توجيه أكثر وضوحا، الفئة العمرية 36-45 سنة تبدو الأكثر تأثرا بالمشاكل التقنية، وهو ما قد يعكس ضرورة توفير دعم فني أكبر لهذه الفئة، كما أن الأفراد ذوي التعليم المتوسط أو الأقل بحاجة إلى المزيد من التوجيه أو التدريب على استخدام هذه الخدمات الرقمية.

4 المحور الثالث: العوامل التي تسـهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية في ظل رقمنة المرفق العام مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة

- **السـؤال 12: هل تجد أن الموظفين في مكتب البريد أصـبحوا أكثر كفاءة في التعامل مع العمليات بعد الرقمنة؟**

		كفاءة الموظفين في التعامل مع الرقمنة					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	27	62.8%	16	37.2%	43	100%
	أنثى	12	70.6%	5	29.4%	17	100%
	المجموع	39	65.0%	21	35.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	6	54.5%	5	45.5%	11	100%
	35-25	16	72.7%	6	27.3%	22	100%
	45-36	12	57.1%	9	42.9%	21	100%
	أكبر من 46	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	39	65.0%	21	35.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	5	50.0%	5	50.0%	10	100%
	جامعي	30	68.2%	14	31.8%	44	100%
	المجموع	39	65.0%	21	35.0%	60	100%

الجدول 15: يمثل كفاءة الموظفين في التعامل مع الرقمنة

الجدول يعرض آراء المشـاركين حول كفاءة الموظفين في التعامل مع الرقمنة وفقًا للجنس، العمر، والمسـتوى التعليمي، تظهر البيانات أن 65% من الإجابات كانت إيجابية (نعم) فيما يتعلق بكفاءة الموظفين، بينما كانت 35% من الإجابات سـلبية (لا)، أعلى نسـبة من الإجابات الإيجابية جاءت من الفئة العمرية الأكبر من 46 سـنة (83.3%)، بينما كانت أقل نسـبة في فئة العمر أقل من 25 سـنة (54.5%)، بالنسـبة للمسـتوى التعليمي، كان الأفراد ذوو التعليم الجامعي الأكثر إشـارة إلى كفاءة الموظفين بنسـبة 68.2%.

البيانات تشـير إلى أن كفاءة الموظفين في التعامل مع الرقمنة تعتبر جيدة بشـكل عام، خاصـة في الفئات العمرية الأكبر، حيث أظهرت فئة العمر فوق 45 سـنة الكفاءة الأعلى، يمكن تفسـير ذلك بأن الأشخاص الأكبر سنا قد يكون لديهم معرفة أو تدريب أكبر في هذا المجال، كما أن التعليم الجامعي يرتبط بشـكل إيجابي مع قدرة الموظفين على التعامل مع الرقمنة، ما يعكس أهمية التعليم في تأهيل الأفراد لهذه المهارات، من ناحية أخرى، تظهر البيانات أن هناك حاجة لتحسـين كفاءة الموظفين في الفئات الأصـغر عمرًا والأقل تعليما، حيث كانت نسب عدم الكفاءة أعلى في تلك المجموعات.

- **السـؤال 13: هل تعتقد أن الرقمنة سـاعدت في تقليل الأخطاء في العمليات**

		مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء البريدية					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	41	95.3%	2	4.7%	43	100%
	أنثى	13	76.5%	4	23.5%	17	100%
	المجموع	54	90.0%	6	10.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	9	81.8%	2	18.2%	11	100%
	35-25	20	90.9%	2	9.1%	22	100%
	45-36	20	95.2%	1	4.8%	21	100%
	أكبر من 46	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	54	90.0%	6	10.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	10	100.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	39	88.6%	5	11.4%	44	100%
	المجموع	54	90.0%	6	10.0%	60	100%

الجدول 16: يمثل مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء البريدية

الجدول يوضـح مدى مسـاهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء البريدية وفقا للجنس، العمر، والمسـتوى التعليمي. تشير النتائج إلى أن 90% من المشاركين يعتقدون أن الرقمنة ساهمت في تقليل الأخطاء البريدية، بينما 10% فقط رأوا عكس ذلك، من حيث الجنس، كانت النسـبة الأكبر من الإجابات الإيجابية بين الذكور (95.3%) مقارنة بالإناث (76.5%). كما أن فئة العمر بين 25 و35 سـنة كانت الأكثر إيجابية، حيث بلغت النسـبة 90.9%. وفيما يتعلق بالمسـتوى التعليمي، كانت أعلى نسـبة للإجابات الإيجابية في المسـتوى الثانوي (100%).

البيانات تظهر أن الرقمنة قد حققت نجاحا كبيرا في تقليل الأخطاء البريدية لدى غالبية المشاركين، خاصـة في فئة الذكور الذين كانوا الأكثر تأكيدا على الفائدة. أيضـا، فئة العمر بين 25 و35 سـنة كانت الأكثر تأكيدا على ذلك، مما قد يعكس تجربتهم أو تدريبهم التقني الجيد، وفيما يتعلق بالمسـتوى التعليمي، كانت الفئة الثانوية هي الأكثر إشادة بمساهمة الرقمنة، ربما بسبب تبسيط الأنظمة البريدية الرقمية التي تجعل من السـهل التعامل معها، بشـكل عام، يعكس ذلك أن الرقمنة قد أحدثت تحسـنا ملموسـا في العمليات البريدية بشكل عام.

- **السؤال 14: هل تجد أن الخدمة في المكتب البريدي أصبحت أسرع بعد تطبيق**

		تحسن سرعة تقديم الخدمة بعد الرقمنة					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	33	76.7%	10	23.3%	43	100%
	أنثى	11	64.7%	6	35.3%	17	100%
	المجموع	44	73.3%	16	26.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	10	90.9%	1	9.1%	11	100%
	35-25	18	81.8%	4	18.2%	22	100%
	45-36	13	61.9%	8	38.1%	21	100%
	أكبر من 46	3	50.0%	3	50.0%	6	100%
	المجموع	44	73.3%	16	26.7%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	6	60.0%	4	40.0%	10	100%
	جامعي	34	77.3%	10	22.7%	44	100%
	المجموع	44	73.3%	16	26.7%	60	100%

الجدول 17: يمثل تحسن سرعة تقديم الخدمة بعد الرقمنة

الجدول يوضح تحسن سرعة تقديم الخدمة بعد الرقمنة حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، تشير البيانات إلى أن 73.3% من المشاركين يرون أن الرقمنة ساعدت في تحسين سرعة تقديم الخدمة، بينما 26.7% لا يعتقدون بذلك، من حيث الجنس، كانت النسبة أعلى بين الذكور (76.7%) مقارنة بالإناث (64.7%)، بالنسبة للعمر، كانت أعلى نسبة من الإجابات الإيجابية بين فئة أقل من 25 سنة (90.9%)، تليها فئة 25-35 سنة (81.8%). وفيما يخص المستوى التعليمي، كانت النسبة الأعلى في فئة الجامعيين (77.3%).

البيانات تشير إلى أن الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تحسين سرعة تقديم الخدمة بشكل عام، خاصة بين الذكور وفئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و35 سنة، كما أن الأشخاص ذوي المستوى التعليمي الجامعي كانوا الأكثر إشادة بتحسن سرعة الخدمة بعد الرقمنة، من جهة أخرى، كانت الفئات الأقل في العمر والمستوى التعليمي أقل تأكيدا على الفائدة، مما قد يعكس تفاوتا في التجربة أو في نوعية الخدمة المقدمة.

- **السؤال 15: هل ترى أن جودة الخدمة البريدية تحسنت بعد الرقمنة؟**

		تحسن جودة الخدمة البريدية في ظل الرقمنة					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	32	74.4%	11	25.6%	43	100%
	أنثى	14	82.4%	3	17.6%	17	100%
	المجموع	46	76.7%	14	23.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	6	54.5%	5	45.5%	11	100%
	35-25	19	86.4%	3	13.6%	22	100%
	45-36	15	71.4%	6	28.6%	21	100%
	أكبر من 46	6	100.0%	0	0.0%	6	100%
	المجموع	46	76.7%	14	23.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	8	80.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	34	77.3%	10	22.7%	44	100%
	المجموع	46	76.7%	14	23.3%	60	100%

الجدول 18: يمثل تحسن جودة الخدمة البريدية في ظل الرقمنة

الجدول يظهر تحسن جودة الخدمة البريدية في ظل الرقمنة حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي. 76.7% من المشاركين يعتقدون أن الرقمنة قد حسنت جودة الخدمة البريدية، بينما 23.3% لا يرون ذلك، من حيث الجنس، النسبة كانت أعلى بين الإناث (82.4%) مقارنة بالذكور (74.4%)، من حيث العمر، فئة أكبر من 46 سنة كانت الوحيدة التي سجلت نسبة 100% في تأكيد تحسن الجودة، بينما كانت النسبة الأدنى بين فئة أقل من 25 سنة (54.5%)، فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، كان الجامعيون الأكثر تأكيدا على تحسن الجودة بنسبة 77.3%.

البيانات تشير إلى أن الرقمنة قد ساهمت في تحسين جودة الخدمة البريدية بشكل عام، حيث أظهرت الإناث والفئات العمرية الأكبر استفادة أكبر من هذه التحسينات، رغم ذلك، كانت نسبة الرضا أقل في فئة أقل من 25 سنة، مما قد يشير إلى تباين في التجربة أو إلى عوامل أخرى مثل نوع الخدمة أو سهولة الاستخدام، كما أن المستوى التعليمي لا يبدو أن له تأثيرا كبيرا على الرأي العام حول جودة الخدمة، إلا أن هناك تحسنا ملحوظا بين الأشخاص ذوي المستوى التعليمي العالي.

- **السؤال 16: هل تشعر بأمان أكثر عند استخدام الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية؟**

		الشعور بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	33	76.7%	10	23.3%	43	100%
	أنثى	16	94.1%	1	5.9%	17	100%
	المجموع	49	81.7%	11	18.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	9	81.8%	2	18.2%	11	100%
	35-25	19	86.4%	3	13.6%	22	100%
	45-36	16	76.2%	5	23.8%	21	100%
	أكبر من 46	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	49	81.7%	11	18.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	9	90.0%	1	10.0%	10	100%
	جامعي	36	81.8%	8	18.2%	44	100%
	المجموع	49	81.7%	11	18.3%	60	100%

الجدول 19: يمثل الشعور بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية

الجدول يعكس الشعور بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية، 81.7% من المشاركين يشعرون بالأمان عند استخدام هذه الخدمات، في حين أن 18.3% لا يشعرون بذلك، بالنظر إلى الجنس، نجد أن الإناث أظهرت نسبة أعلى من الذكور في الشعور بالأمان (94.1% مقابل 76.7%)، من حيث العمر، كانت الفئة العمرية 25-35 هي الأكثر شعورا بالأمان (86.4%)، بينما كانت الفئة الأقل من 25 سنة والبالغة 81.8% تقع في النطاق المتوسط، أما الفئة الأكبر من 46 سنة، فقد سجلت نسبة 83.3%، من حيث المستوى التعليمي، كان المشاركون ذو المستوى الثانوي أظهروا أعلى شعور بالأمان بنسبة 90%، بينما كانت النسبة في مستوى المتوسط أو الأقل هي 66.7%.

النتائج تظهر أن معظم المشاركين يشعرون بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية، مع تفاوت ملحوظ بين الجنسين حيث كانت الإناث أكثر شعورا بالأمان، الفئات العمرية الأصغر سنا (أقل من 25 سنة) قد تكون أكثر عرضة للقلق بسبب نقص الخبرة أو الوعي الأمني، بينما الفئات الأكبر سنا أظهرت شعورا معقولا بالأمان. كذلك، المستوى التعليمي له تأثير ملحوظ، حيث تزداد الثقة في الخدمات الرقمية بين الأشخاص ذوي المستوى التعليمي العالي مقارنة بالمستوى المتوسط أو الأقل.

- **السـؤال 17: هل تعتقد أن الرقمنة سـاعدت في تقليل الاكتظاظ في مكاتب**

		مساهمة الرقمنة في تقليل الاكتظاظ داخل مكاتب البريد					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	37	86.0%	6	14.0%	43	100%
	أنثى	12	70.6%	5	29.4%	17	100%
	المجموع	49	81.7%	11	18.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	9	81.8%	2	18.2%	11	100%
	35-25	21	95.5%	1	4.5%	22	100%
	45-36	14	66.7%	7	33.3%	21	100%
	أكبر من 46	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	49	81.7%	11	18.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	8	80.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	37	84.1%	7	15.9%	44	100%
	المجموع	49	81.7%	11	18.3%	60	100%

الجدول 20: يمثل مساهمة الرقمنة في تقليل الاكتظاظ داخل مكاتب البريد

الجدول يظهر أن 81.7% من المشاركين يرون أن الرقمنة ساهمت في تقليل الاكتظاظ داخل مكاتب البريد، بينما 18.3% يعتقدون عكس ذلك، بالنسبة للجنس، تمثل نسبة الذكور (86.0%) الذين أشاروا إلى أن الرقمنة قد ساعدت في تقليل الاكتظاظ أكثر من الإناث (70.6%)، في الفئات العمرية، كانت الفئة بين 25-35 سنة هي الأكثر تأكيدا على دور الرقمنة في تقليل الاكتظاظ بنسبة 95.5%، أما الفئة العمرية 36-45 سنة فقد أظهرت أقل نسبة دعم لهذا التأثير (66.7%). أما المستوى التعليمي، فقد كانت الفئة الجامعية هي الأكثر تأكيدا على تأثير الرقمنة في تقليل الاكتظاظ بنسبة 84.1%.

من خلال هذه النتائج، يتبين أن الرقمنة لها دور بارز في تقليل الاكتظاظ داخل مكاتب البريد، خاصة بالنسبة للذكور والفئات العمرية الأصغر، هذا يشير إلى أن الرقمنة قد ساعدت في تسريع الإجراءات وتقليل الحاجة للانتظار في الطوابير، الفئات التعليمية الأعلى تظهر اعتقادا أكبر في فعالية الرقمنة، وهو ما قد يكون مرتبطا بالقدرة على استخدام التكنولوجيا بشكل أفضل أو الوعي بتأثيراتها.

- **السـؤال 18: هل تعتقد أن مكاتب البريد بحاجة إلى تطوير إضـافي في الخدمات**

		الحاجة إلى تطوير إضافي في الخدمات الرقمية					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	43	100.0%	0	0.0%	43	100%
	أنثى	15	88.2%	2	11.8%	17	100%
	المجموع	58	96.7%	2	3.3%	60	100%
العمر	أقل من 25	11	100.0%	0	0.0%	11	100%
	35-25	21	95.5%	1	4.5%	22	100%
	45-36	21	100.0%	0	0.0%	21	100%
	أكبر من 46	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	58	96.7%	2	3.3%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	10	100.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	43	97.7%	1	2.3%	44	100%
	المجموع	58	96.7%	2	3.3%	60	100%

الجدول 21: يمثل الحاجة إلى تطوير إضافي في الخدمات الرقمية

الجدول يظهر أن 96.7% من المشاركين يرون أنه لا بد من تطوير إضافي في الخدمات الرقمية، بينما 3.3% لا يرون حاجة لذلك، بالنسبة للجنس، كل الذكور (100%) يرون ضرورة لتطوير إضافي في الخدمات الرقمية، بينما 88.2% من الإناث فقط يوافقن على ذلك. بالنسبة للفئات العمرية، كانت الفئة بين 36-45 سـنة هي الأكثر تأكيدا على الحاجة لتطوير الخدمات الرقمية بنسـبة 100%، كما أن الفئة الأكبر من 46 سنة كانت الأقل تأكيدا على هذا الأمر (83.3%)، أما بالنسبة للمستوى التعليمي، فكانت النسبة الأعلى في الفئة الجامعية (97.7%)، تليها الفئة الثانوية (100%)، بينما كانت أقل نسـبة في الفئة متوسـطة أو أقل (83.3%).

يبدو أن هناك توافقا كبيرا بين المشـاركين حول الحاجة إلى تطوير إضـافي في الخدمات الرقمية، مع تباين بسـيط في الآراء بناء على الجنس والعمر، الذكور والفئات الأصـغر سـنا تميل إلى التأكيد أكثر على ضـرورة التطوير، مما قد يشـير إلى أنهم يسـتخدمون هذه الخدمات بشـكل أكبر أو يتوقعون منها تطورا مستمرا، من ناحية أخرى، يظهر الأشخاص ذوي المستوى التعليمي العالي (الجامعي) رغبة أقوى في تطوير الخدمات الرقمية، مما يعكس الوعي الكبير بالتحديات والفرص المتعلقة بهذه الخدمات.

- **السؤال 19: ما مدى رضاك عن الخدمات الرقمية للبريد بشكل عام؟**

مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية										
		راض جدا		راض		غير راض		المجموع		المتوسط	الانحراف
		تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	تكرار	نسب	الحسابي	المعياري
الجنس	ذكر	2	4.7%	34	79.1%	7	16.3%	43	100%	1.88	0.448
	أنثى	2	11.8%	13	76.5%	2	11.8%	17	100%	2.00	0.500
	المجموع	4	6.7%	47	78.3%	9	15.0%	60	100%	1.92	0.462
العمر	أقل من 25	0	0.0%	10	90.9%	1	9.1%	11	100%	1.91	0.302
	35-25	2	9.1%	18	81.4%	2	9.1%	22	100%	2.00	0.436
	45-36	0	0.0%	15	71.4%	6	28.6%	21	100%	1.71	0.463
	أكبر من 46	2	33.3%	4	66.7%	0	0.0%	6	100%	2.33	0.516
	المجموع	4	6.7%	47	78.3%	9	15.0%	60	100%	1.92	0.462
المستوى	متوسط	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6	100%	2.00	0.632
	ثانوي	1	10.0%	9	90.0%	0	0.0%	10	100%	2.10	0.316
	جامعي	2	4.5%	34	77.3%	8	18.2%	44	100%	1.86	0.462

الجدول رقم 22: يمثل مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية

تشير النتائج إلى أن غالبية المبحوثين (78.3%) أعربوا عن رضاهم عن الخدمات الرقمية، في حين أن 6.7% فقط كانوا راضين جدا، و15% غير راضين.

حسب الجنس، الذكور سجلوا 79.1% في خانة "راض"، والإناث 76.5%، مع تقارب في المتوسط الحسابي (1.88 للذكور، 2.00 للإناث).

بالنسبة للعمر، فئة "أكبر من 46 سنة" سجلت أعلى متوسط رضا (2.33)، تليها فئة "25–35" (2.00)، في حين أن فئة "36–45" سجلت أدنى متوسط (1.71) مع أعلى نسبة عدم رضا (28.6%).

أما حسب المستوى التعليمي، فحملة التعليم الثانوي سجلوا أعلى متوسط رضا (2.10)، بينما الجامعيون كانوا الأقل رضا نسبياً (1.86)، رغم تمثيلهم الأكبر.

تعكس النتائج أن الرضا العام عن الخدمات الرقمية مرتفع، لكنه يميل لأن يكون "مقبولاً" أكثر من "مرتفع جدا"، ارتفاع الرضا في فئة كبار السن يمكن تفسيره بانخفاض توقعاتهم الرقمية مقارنة بالفئات الشابة، في حين أن فئة "36–45" الأكثر نشاطاً قد تكون أكثر انتقادا بسبب خبرتها ومعرفتها بالتعامل مع الخدمات.

أما من حيث التعليم، فتظهر النتائج أن الفئات الأقل تعليما كانت أكثر رضا، وهو ما قد يعزى إلى محدودية توقعاتهم أو تفاعلهم المحدود مع التفاصيل التقنية، عكس الجامعيين الذين قد يكون لديهم تطلعات أعلى تجاه جودة الأداء الرقمي.

- **السـؤال 20: هل تثق باسـتخدام الخدمات الرقمية للبريد لإجراء معاملات**

الثقة في إجراء المعاملات المالية عبر الخدمات الرقمية							
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	35	81.4%	8	18.6%	43	100%
	أنثى	16	94.1%	1	5.9%	17	100%
	المجموع	51	85.0%	9	15.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	9	81.8%	2	18.2%	11	100%
	35-25	19	86.4%	3	13.6%	22	100%
	45-36	20	95.2%	1	4.8%	21	100%
	أكبر من 46	3	50.0%	3	50.0%	6	100%
	المجموع	51	85.0%	9	15.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
	ثانوي	9	90.0%	1	10.0%	10	100%
	جامعي	37	84.1%	7	15.9%	44	100%
	المجموع	51	85.0%	9	15.0%	60	100%

الجدول 23: يمثل الثقة في إجراء المعاملات المالية عبر الخدمات الرقمية

الجدول يظهر أن 85% من المشـاركين لديهم ثقة في إجراء المعاملات المالية عبر الخدمات الرقمية، بينما 15% لا يشعرون بالثقة، فيما يتعلق بالجنس، 81.4% من الذكور يشعرون بالثقة مقارنة بـ 94.1% من الإناث، أما بالنسـبة للفئات العمرية، فإن الفئة بين 36-45 سـنة هي الأكثر ثقة في المعاملات المالية الرقمية (95.2%)، في حين أن الفئة الأكبر من 46 سـنة هي الأقل ثقة (50%)، فيما يخص المسـتوى التعليمي، كانت النسـبة الأكبر من الثقة بين أصـحاب الشـهادات الثانوية (90%)، تليهم الفئة الجامعية (84.1%)، بينما كانت أقل نسبة بين الأشخاص ذوي المستوى المتوسط أو أقل (83.3%).

البيانات تشـير إلى أن الأغلبية العظمى من المشـاركين يشـعرون بالثقة في إجراء المعاملات المالية عبر الخدمات الرقمية، ولكن هناك اختلافات طفيفة حسـب العمر والجنس، الإناث بشـكل عام يظهرن ثقة أكبر في هذه المعاملات مقارنة بالذكور، الأشخاص في الفئة العمرية بين 36-45 سنة يبدون أكثر ارتياحا في إجراء المعاملات المالية الرقمية، مما قد يشـير إلى أنهم أكثر دراية وتفاعلا مع التقنيات الرقمية، أما الفئة الأكبر من 46 سـنة فتظهر ترددا أكبر، مما قد يرجع إلى القلق من الأمان أو نقص الخبرة في التعامل مع الخدمات الرقمية.

- **السؤال 21: هل تقترح إضافة خدمات جديدة إلى الأنظمة الرقمية للبريد؟**

		اقتراحات المتعاملين بشأن إضافة خدمات رقمية جديدة					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	20	46.5%	23	53.5%	43	100%
	أنثى	7	41.2%	10	58.8%	17	100%
	المجموع	27	45.0%	33	55.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
	35-25	12	54.5%	10	45.5%	22	100%
	45-36	10	47.6%	11	52.4%	21	100%
	أكبر من 46	2	33.3%	4	66.7%	6	100%
	المجموع	27	45.0%	33	55.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	1	16.7%	5	83.3%	6	100%
	ثانوي	3	30.0%	7	70.0%	10	100%
	جامعي	23	52.3%	21	47.7%	44	100%
	المجموع	27	45.0%	33	55.0%	60	100%

الجدول 24: يمثل اقتراحات المتعاملين بشأن إضافة خدمات رقمية جديدة

الجدول يوضح أن 45% من المشاركين يقترحون إضافة خدمات رقمية جديدة، بينما 55% يرفضون هذه الفكرة، بالنسبة للجنس، 46.5% من الذكور و41.2% من الإناث يقترحون إضافة خدمات جديدة، بينما 53.5% من الذكور و58.8% من الإناث يرفضون ذلك، فيما يخص الفئات العمرية، الفئة بين 25-35 سنة هي الأكثر دعما لهذه الاقتراحات بنسبة 54.5%، بينما الفئة الأكبر من 46 سنة هي الأقل دعمًا بنسبة 33.3%، فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، أصحاب الشهادات الجامعية هم الأكثر دعما لهذه الاقتراحات (52.3%) مقارنة بذوي المستوى المتوسط أو الأقل (16.7%).

تشير البيانات إلى أن الاقتراحات بشأن إضافة خدمات رقمية جديدة تحظى بدعم محدود من قبل المشاركين، مع ميل أقل لدى الأشخاص الأكبر سنا (أكثر من 45 سنة) لدعم هذه الفكرة، كما يبدو أن الأفراد من ذوي المستويات التعليمية الأعلى (خاصة الجامعيين) هم الأكثر دعما لإضافة خدمات جديدة، مما قد يعكس معرفة أوسع أو تقديرا أكبر لأهمية التحديثات الرقمية في تحسين الخدمات، من الجدير بالذكر أن الشباب (دون سن 25) يظهرون ترددا أكبر في دعم هذه الاقتراحات، ربما بسبب شعورهم بأن الخدمات الرقمية الحالية كافية أو افتقارهم إلى الخبرة مع الخدمات الرقمية المتقدمة.

- **السؤال 22: هل ترى أن هناك حاجة لمزيد من التوعية حول استخدام الخدمات الرقمية؟**

		الحاجة إلى توعية أكبر باستخدام الخدمات الرقمية					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	43	100.0%	0	0.0%	43	100%
	أنثى	16	94.1%	1	5.9%	17	100%
	المجموع	59	98.3%	1	1.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	11	100.0%	0	0.0%	11	100%
	35-25	21	95.5%	1	4.5%	22	100%
	45-36	21	100.0%	0	0.0%	21	100%
	أكبر من 46	6	100.0%	0	0.0%	6	100%
	المجموع	59	98.3%	1	1.7%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	6	100.0%	0	0.0%	6	100%
	ثانوي	10	100.0%	0	0.0%	10	100%
	جامعي	43	97.7%	1	2.3%	44	100%
	المجموع	59	98.3%	1	1.7%	60	100%

الجدول 25: يمثل الحاجة إلى توعية أكبر باستخدام الخدمات الرقمية

الجدول يشير إلى أن 98.3% من المشاركين يرون الحاجة إلى توعية أكبر باستخدام الخدمات الرقمية، بينما 1.7% فقط لا يرون الحاجة لذلك، في فئة الجنس، 100% من الذكور يرون الحاجة إلى التوعية، بينما 94.1% من الإناث يوافقون على هذا الرأي، من حيث العمر، جميع الفئات العمرية (أقل من 25، 25-35، 36-45، أكبر من 46) توافق على ضرورة التوعية، ولكن بنسب متفاوتة، مع نسبة 95.5% للفئة بين 25-35 سنة، بالنسبة للمستوى التعليمي، جميع الأشخاص ذوي المستوى المتوسط أو الأقل والثانوي يرون الحاجة للتوعية، بينما 97.7% من الجامعيين يشاطرون نفس الرأي.

تشير هذه النتائج إلى إدراك عام لدى المشاركين بأهمية التوعية بشأن استخدام الخدمات الرقمية، مع تباين طفيف بين الجنسين والمستويات التعليمية، الذكور يظهرون اتفاقا كاملا مع التوعية الرقمية، في حين أن نسبة صغيرة من الإناث (5.9%) لا يرون ضرورة لذلك، يبدو أن جميع الفئات العمرية تدعم هذه الفكرة، مما يشير إلى توافق واسع حول ضرورة تقديم حملات توعية لتعزيز الاستخدام الآمن والفعال للخدمات الرقمية.

- **السؤال 23: هل واجهت صعوبات في تعلم كيفية استخدام الخدمات الرقمية**

		صعوبات تعلم استخدام الخدمات الرقمية					
		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	13	30.2%	30	69.8%	43	100%
	أنثى	2	11.8%	15	88.2%	17	100%
	المجموع	15	25.0%	45	75.0%	60	100%
العمر	أقل من 25	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
	35-25	3	13.6%	19	86.4%	22	100%
	45-36	6	28.6%	15	71.4%	21	100%
	أكبر من 46	2	33.3%	4	66.7%	6	100%
	المجموع	15	25.0%	45	75.0%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	4	66.7%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	2	20.0%	8	80.0%	10	100%
	جامعي	9	20.5%	35	79.5%	44	100%
	المجموع	15	25.0%	45	75.0%	60	100%

الجدول رقم 26: يمثل صعوبات تعلم استخدام الخدمات الرقمية

الجدول يوضح أن 25.0% من المشاركين يواجهون صعوبات في تعلم استخدام الخدمات الرقمية، بينما 75.0% لا يواجهون هذه الصعوبات، في فئة الجنس، 30.2% من الذكور و11.8% من الإناث يواجهون صعوبات، من حيث العمر، فئة "أقل من 25" تظهر أعلى نسبة صعوبات بنسبة 36.4%، تليها فئة "أكبر من 46" بنسبة 33.3%، أما فئة "25-35" فهي الأقل في مواجهة الصعوبات بنسبة 13.6%. بالنسبة للمستوى التعليمي، فإن 66.7% من الأشخاص ذوي المستوى المتوسط أو الأقل يواجهون صعوبات، بينما النسبة تنخفض إلى 20.5% للأشخاص ذوي المستوى الجامعي.

تشير النتائج إلى أن نسبة الصعوبات في تعلم استخدام الخدمات الرقمية تتفاوت حسب الجنس والعمر والمستوى التعليمي، يبدو أن الذكور يواجهون صعوبات أكثر من الإناث، وخاصة في فئة العمر "أقل من 25" وفئة "أكبر من 46" حيث تكون نسبة الصعوبات أعلى، أما بالنسبة للمستوى التعليمي، فإن الأشخاص ذوي المستوى المتوسط أو الأقل يواجهون صعوبات أكثر بشكل ملحوظ، بينما ينخفض هذا التحدي لدى الأشخاص ذوي التعليم العالي، هذه النتائج تشير إلى أهمية تقديم دعم إضافي لمستخدمي الخدمات الرقمية ذوي المستوى التعليمي الأقل وكذلك للمستخدمين الأصغر سنا والأكبر سنا.

- **السـؤال 24: في رأيك، ما هو التحدي الأكبر الذي تواجهه الرقمنة في مكاتب**

		التحديات الأساسية التي تواجه رقمنة مكاتب البريد							
		ضعف البنية التحتية		قلة الوعي الرقمي		مخاوف أمنية		المجموع	
		التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب
الجنس	ذكر	18	41.9%	15	34.9%	10	23.3%	43	100%
	أنثى	3	17.6%	8	47.1%	6	35.3%	17	100%
	المجموع	21	35.0%	23	38.3%	16	26.7%	60	100%
العمر	أقل من 25	6	54.5%	3	27.3%	3	18.2%	11	100%
	35-25	6	27.3%	9	40.9%	7	31.8%	22	100%
	45-36	7	33.3%	8	38.1%	6	28.6%	21	100%
	أكبر من 46	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%	6	100%
	المجموع	21	35.0%	23	38.3%	16	26.7%	60	100%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	2	33.3%	2	33.3%	2	33.3%	6	100%
	ثانوي	6	60.0%	2	20.0%	2	20.0%	10	100%
	جامعي	13	29.5%	19	43.2%	12	27.3%	44	100%
	المجموع	21	35.0%	23	38.3%	16	26.7%	60	100%

الجدول 27: يمثل التحديات الأساسية التي تواجه رقمنة مكاتب البريد

الجدول يوضـح التحديات التي تواجه رقمنة مكاتب البريد عبر فئات الجنس، العمر، والمسـتوى التعليمي، بالنسبة للجنس، فإن 41.9% من الذكور يعانون من ضعف البنية التحتية، 34.9% يعانون من قلة الوعي الرقمي، و23.3% يعانون من المخاوف الأمنية، أما الإناث، فإن 47.1% منهن يواجهن تحدي قلة الوعي الرقمي، 35.3% لديهن مخاوف أمنية، و17.6% يواجهن ضعف البنية التحتية.

من حيث العمر، فإن فئة "أقل من 25" تتصدر تحدي ضعف البنية التحتية بنسبة 54.5%، بينما فئة "25-35" تواجه أكبر نسـبة من قلة الوعي الرقمي بنسـبة 40.9%، أما فئة "أكبر من 46"، فهي الأقل تأثرا بالتحديات المذكورة.

من حيث المسـتوى التعليمي، يظهر أن الأشـخاص ذوي التعليم الجامعي يعانون أكثر من قلة الوعي الرقمي بنسـبة 43.2%، بينما الأشـخاص ذوي المسـتوى المتوسـط أو الأقل يعانون من جميع التحديات بنسب متساوية تقارب 33.3%.

تعكس النتائج أن التحديات الرئيسية التي تواجه رقمنة مكاتب البريد تختلف حسب الجنس والعمر والمسـتوى التعليمي، بشـكل عام، يمكن ملاحظة أن قلة الوعي الرقمي تعد أكثر التحديات التي تواجه النساء، بينما يعاني الذكور بشكل أكبر من ضعف البنية التحتية، كما أن فئة الشباب (أقل من 25) تعاني من ضـعف البنية التحتية بشـكل أكبر مقارنة ببقية الفئات العمرية، بينما فئة ذوي التعليم الجامعي تواجه قلة الوعي الرقمي بشـكل رئيسـي، تبرز هذه النتائج الحاجة إلى تعزيز برامج التوعية الرقمية وتطوير البنية التحتية بشكل يتناسب مع احتياجات جميع الفئات العمرية والتعليمية.

5 قياس العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجز ائر

- **معامل الارتباط بين مؤشرات سهولة وكفاءة الرقمنة وبين جودة الخدمة**

	سهولة وكفاءة الرقمنة	تحسن جودة الخدمة البريدية في ظل الرقمنة
معامل بيرسون (r)	1	0.234
قيمة الدلالة (Sig)		0.071
عدد الحالات (N)	60	60
معامل بيرسون (r)	0.234	1
قيمة الدلالة (Sig)	0.071	
عدد الحالات (N)	60	60

الجدول رقم 28: يمثل معامل الارتباط بين مؤشرات سهولة وكفاءة الرقمنة وبين جودة الخدمة

يوضح الجدول رقم 28 أن معامل الارتباط بين "سهولة وكفاءة الرقمنة" و"تحسن جودة الخدمة البريدية في ظل الرقمنة" بلغ 0.234، وهي علاقة موجبة ضعيفة.

وقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.071، وهي أعلى قليلا من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى أن العلاقة غير دالة إحصائيا عند هذا المستوى، عدد الحالات كان 60 في كلا المتغيرين.

تعكس هذه النتيجة وجود **ارتباط ضعيف وموجب** بين سهولة وكفاءة استخدام الخدمات الرقمية وبين جودة الخدمة كما يدركها المتعاملون، إلا أن عدم دلالة العلاقة إحصائيا (Sig > 0.05) يعني أننا لا يمكننا تعميم هذه النتيجة بثقة.

- **معامل الارتباط بين استخدامات الرقمنة وبين رضا المتعاملين عن الخدمة**

	تنوع استخدام الرقمنة	مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية
معامل بيرسون (r)	1	0.006
قيمة الدلالة (Sig)		0.961
عدد الحالات (N)	60	60
معامل بيرسون (r)	0.006	1
قيمة الدلالة (Sig)	0.961	
عدد الحالات (N)	60	60

الجدول رقم 29: يمثل معامل الارتباط بين استخدامات الرقمنة وبين رضا المتعاملين عن الخدمة

يظهر الجدول أن معامل الارتباط بين "تنوع استخدام الرقمنة" و"مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية" بلغ 0.006، وهي قيمة قريبة جدا من الصفر، ما يشير إلى غياب شبه تام للعلاقة بين المتغيرين.

قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.961، وهي أكبر بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني أن العلاقة غير دالة إحصائيا.

عدد الحالات بلغ 60 لكل من المتغيرين.

تدل النتائج على أن تنوع استخدام الخدمات الرقمية لا يؤثر فعليا على مستوى رضا المتعاملين في هذه العينة.

ضعف معامل الارتباط وغياب الدلالة الإحصائية يشيران إلى أن الرضا قد يكون مرتبطا بعوامل أخرى غير مجرد تعدد الخدمات، مثل الجودة، الثقة، أو سهولة الاستخدام.

وهذا قد يُشير إلى أهمية التركيز على تحسين تجربة المستخدم أكثر من مجرد توسيع عدد الخدمات الرقمية المتاحة.

- **معامل الارتباط بين العوامل التنظيمية والتقنية والاجتماعية وبين جودة الخدمة**

	العوامل المؤثرة في استخدام الرقمنة	مخرجات الجودة
معامل بيرسون (r)	1	0.007
قيمة الدلالة (Sig)		0.957
عدد الحالات (N)	60	60
معامل بيرسون (r)	0.007	1
قيمة الدلالة (Sig)	0.957	
عدد الحالات (N)	60	60

الجدول رقم 30: يمثل معامل الارتباط بين العوامل التنظيمية والتقنية والاجتماعية وبين جودة الخدمة

يبين الجدول أن معامل الارتباط بين "العوامل المؤثرة في استخدام الرقمنة" و"مخرجات الجودة" بلغ 0.007، وهي قيمة ضعيفة جدا تقترب من الصفر، مما يدل على غياب أي علاقة ارتباط حقيقية بين المتغيرين.

كما أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.957، وهي أعلى بكثير من 0.05، مما يعني أن العلاقة غير دالة إحصائيا.

عدد الحالات في التحليل بلغ 60 لكل متغير.

تشير هذه النتائج إلى أن العوامل التنظيمية والتقنية والاجتماعية التي قد تؤثر على استخدام الرقمنة (مثل صعوبات الاستخدام أو كفاءة الموظف) لا ترتبط إحصائيا بشكل واضح بمخرجات جودة الخدمة لدى العينة المدروسة.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة على أساس الفرضيات

1 الفرضية الأولى: تسهم الرقمنة في تحسين طبيعة الخدمات المقدّمة داخل مركز بريد الجزائر لولاية تبسة من حيث السرعة، الدقة، وتسهيل الوصول.

أظهرت نتائج اختبار معامل بيرسون وجود علاقة ارتباط موجبة ضعيفة (r = 0.234) بين مؤشرات سهولة وكفاءة الرقمنة (سهولة الاستخدام، سرعة المعالجة، تقليل الأخطاء...) وبين جودة الخدمة كما يدركها المتعاملون، إلا أن هذه العلاقة لم تكن دالة إحصائيا (Sig = 0.071).

ورغم غياب الدلالة، فإن اقتراب القيمة من الحد المعتمد (0.05) يوحي بوجود اتجاه إيجابي يحتاج إلى دعم بعينة أكبر أو مؤشرات أكثر دقة.

وهذا يشير إلى أن الرقمنة قد تساهم بشكل محدود في تحسين جودة الخدمة ، كما جاء في دراسة زروخي عمار ومعوش محفوظ (2023): "يساهم إدخال برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية، من خلال تبسيط الإجراءات وتقليص الوقت"[1].

2 الفرضية الثانية: تستخدم الرقمنة في مرفق بريد الجزائر بولاية تبسة في مجالات متعددة كحجز المواعيد، تتبع الطرود، والدفع الإلكتروني بما يحقق رضى المتعاملين.

التحليل الإحصائي أظهر غياب علاقة بين تنوع استخدام الرقمنة ومستوى رضا المتعاملين (r=0.006، Sig=0.961)، هذه النتيجة تعني أن تعدد الخدمات الرقمية لا يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع الرضا العام لدى المستفيدين.

وعليه، فرغم أن الرقمنة تستخدم فعليا في مجالات متعددة، إلا أن أثر هذا التنوع على رضا المستخدم لم يكن مثبتا في الدراسة الحالية، وهذا يشير إلى احتمال وجود فجوة بين التوفر الكمي للخدمات وجودتها أو فاعليتها كما يدركها المتعامل.

وفي نفس السياق، أشارت دراسة ميلودة حمدو (2022) إلى أنه: "يوجد رضا لدى المواطن عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة، ولكن ذلك يظل مرتبطا أكثر بطريقة تقديم الخدمة، وليس بتعدد قنواتها"[2].

---

[1] زروخي، عمار ومعوش محفوظ، المرجع السابق، ص 54.

2 حمدو، ميلودة، **دور الرقمنة في تحسين الخدمات في المرفق العمومي: دراسة حالة ببلدية أنقوسة - ولاية ورقلة -**، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، 2022/2021، ص 83.

3 الفرضـية الثالثة: تسـاهم عوامل مثل توفر البنية التحتية الرقمية، كفاءة الموظفين، وتقبل المواطنين للتكنولوجيا في تحقيق جودة الخدمة العمومية في ظل الرقمنة.

النتائج أظهرت أيضـا غياب علاقة ارتباط إحصـائي بين هذه العوامل (س 11، س 12، س 22، س 23) ومخرجات الجودة (س 15، س 19، س 20) حيث بلغ معامل بيرسون 0.007 بقيمة دلالة 0.957.

هذا الضـعف التام في العلاقة يعكس أن المتغيرات التي تم قياسـها في هذا السـياق لم تكن كافية لتفسـير جودة الخدمة كما يتصـورها المتعاملون، أو أن العوامل التنظيمية والاجتماعية لا تعمل بشـكل منفصل عن أداء المنظومة التقنية ككل.

مما يعني أن هذه العوامل لا تساهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمة حسب آراء العينة.

وقد خلصـت دراسـة ميلودة حمدو (2022) إلى أنه: " فعالية الرقمنة لا تكمن فقط في توفر البنية التحتية، بل في مدى جاهزية الموظف وتقبله للتكنولوجيا"[1].

4 الفرضـية الرئيسـية: أصـبح من الحتمي على المؤسـسـات العمومية السـير نحو رقمنة مر افقها من أجل تحقيق الجودة في خدماتها المقدمة لعملائها ومستخدميها.

بالنظر إلى نتائج الفرضـيات الفرعية، يمكن القول إن الفرضـية الرئيسـية لم تحظ بدعم إحصـائي قوي في هذا السـياق، إذ لم يتم إثبات وجود علاقات دالة بين الرقمنة، اسـتخداماتها، أو محدداتها، وبين جودة الخدمة العمومية.

ومع ذلك، فإن بعض المؤشـرات الجزئية (كما في الفرضـية الأولى) أظهرت اتجاهات إيجابية ضـعيفة، ما يوحي بأن الرقمنة قد تسـاهم في تحسـين الخدمة، لكن لا تزال هناك فجوة بين توافر الرقمنة وفعاليتها الفعلية في تحسين الجودة.

لذلك، تتطلب هذه الفرضـية مزيدا من البحث المعمق باسـتخدام أدوات تحليل إضـافية وعينة أكثر تنوعا لتحديد ما إذا كانت الرقمنة تسير فعلا نحو تحقيق الجودة في المرفق العام.

كما أكدت دراسـة زروخي عمار ومعوش محفوظ (2023) على أنه: " أصـبح التحول الرقمي في المرافق العمومية خيارا استراتيجيا لا بد منه، لضمان تقديم خدمات أكثر سرعة وشفافية للمواطن"[2].

[1] حمدو ميلودة، المرجع السابق، ص75.

[2] زروخي عمار، معوش محفوظ، المرجع السابق: ص 57.

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

في هذه المناقشـــة، ســـنتناول نتائج دراســـتنا التي تركز على دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المرفق العام ومقارنتها مع الدراسات السابقة، سنركز على أوجه التشابه والاختلاف في النتائج والتوصيات التي تم الوصول إليها.

- **طبيعة الخدمات المقدمة في مركز البريد في ولاية تبسة في ظل استخدام الرقمنة:**

في دراســتنا، تم التوصــل إلى أن الرقمنة تلعب دورا كبيرا في تحســين جودة الخدمات العمومية من خلال تسـريع الإجراءات وتقليل البيروقراطية، كما تبين أن التحول الرقمي سـاهم في تقديم خدمات أسـرع وأكثر دقة للمواطنين، ما أدى إلى رضا المواطنين وزيادة ثقتهم في الأجهزة الحكومية.

- **مقارنة بالدراسات السابقة**

دراسـات مثل "دور الرقمنة في تحسـين الخدمات في المرفق العمومي" (بلدية أنقوسـة) و"دور الرقمنة في تحسـين الخدمة العمومية" (المؤسـسـة الاسـتشـفائية بالجلفة) أظهرت نتائج مشـابهة، حيث تم التأكيد على أن الرقمنة تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات العمومية وزيادة فعالية الأداء في المؤسسات الحكومية.

على الرغم من هذه النتائج الإيجابية، أشارت بعض الدراسات السابقة المعتمد عليها في دراستنا إلى وجود فجوة بين البنية التحتية الرقمية المتوفرة وتطبيقاتها الفعلية، على ســبيل المثال، أظهرت دراســة "الرقمنة في المرافق العامة الإدارية" أن البنية التحتية الرقمية قد تكون غير كافية في بعض الأحيان، مما يعوق تطبيق الرقمنة بشكل كامل وفعال وهو ما توصلت إليه دراستنا.

- **استخدامات الرقمنة في المرفق العام بريد الجزائر ولاية تبسة:**

في دراســتنا، تبين أن اســتخدام التقنيات الرقمية من المرفق العام بريد الجزائر لاية تبســة في تتبع الطرود وســحب والدفع الاليكتروني وهو ما حقق الفعالية في الخدمات المقدمة ورفع من جودتها لكنها لم تحقق رضى المتعاملين.

- **مقارنة بالدراسات السابقة**

تشير الدراسة السابعة لفوزية صادقي إلى أن نجاح تطبيق الرقمنة وتحقيق رضا المستخدمين يعتمد بشــكل كبير على توفر الدعم الفني والتدريب المســتمر، حيث يمكن أن يؤدي نقص هذه العوامل إلى صعوبات في التكيف مع التقنيات الحديثة وتأثير سلبي على جودة الخدمة ورضا العملاء.

- **العوامل التي تســهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية في ظل رقمنة المرفق العام بريد الجزائر تبسة:**

في دراستنا، توصلنا إلى أن استخدام الرقمنة في تقديم الخدمات العمومية وذلك من خلال توفير خدمات أكثر مرونة وسرعة من خلال عدم الاعتماد فقط البنية التحتية للمرفق بل العمل عل جاهزية الموظفين والمتعاملين وتبنيهم الرقمنة في تعاملاتهم البريدية.

- **مقارنة بالدراسات السابقة**

دراسات مثل "دور الرقمنة في تحسين الخدمات في المرفق العمومي" (بلدية أنقوسة) و"دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية" (المؤسسة الاستشفائية بالجلفة) أثبتت أن استخدام الرقمنة ساهم في تحسين الرضا الوظيفي للمواطنين وزيادة ثقتهم ..

ومع ذلك، أظهرت بعض الدراسات مثل "دور الرقمنة في تجويد الخدمات الإدارية" و"الرقمنة في المرافق العامة الإدارية" أن تطبيق الرقمنة لا يضمن بالضرورة رضا المواطنين، خاصة في حال وجود عوائق فنية أو نقص في التدريب على استخدام الأنظمة الرقمية.

- **التحديات والمعوقات في تطبيق الرقمنة**

بينما تم التأكيد في دراستنا على أن الرقمنة يمكن أن تحسن الخدمات العمومية، تم أيضا تسليط الضوء على التحديات المتعلقة بتطبيق هذه الرقمنة على أرض الواقع، مثل نقص البنية التحتية الرقمية، مقاومة التغيير من بعض الموظفين، وعدم وجود استراتيجية رقمية شاملة.

- **مقارنة بالدراسات السابقة**

دراسات "دور الرقمنة في تحسين الخدمات الإدارية" و"دراسة أثر الرقمنة على الوظيفة العامة في الجزائر" أكدت وجود نفس التحديات، حيث تم الإشارة إلى أن ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق يمكن أن يؤثر بشكل كبير على فعالية الرقمنة.

في المقابل، أظهرت دراسات مثل "دور الرقمنة في تحسين الخدمات في المرفق العمومي" و"دور الرقمنة في تجويد الخدمات الإدارية" أن مقاومة التغيير كانت من أبرز العقبات التي تواجه تطبيق الرقمنة في المؤسسات ، وأظهرت إلى الحاجة إلى حلول مهنية لزيادة قبول الموظفين والمواطنين لهذه الأنظمة.

رابعا: النتائج المستخلصة من الدراسة

- الأنشطة الرقمية الأكثر استخداما من قبل مؤسسة بريد الجزائر هي الأنشطة التسويقية.
- مستوى تفعيل النشاط الاتصالي الرقمي لدى المؤسسة هو تفعيل مقبول.
- قنوات الاتصال الأكثر استخداما مع المؤسسة هي اللافتات الإلكترونية والموقع الرسمي.
- غالبية المبحوثين لاحظوا تغييرات إيجابية في الخدمات بعد الرقمنة.

- الخدمة الرقمية الأكثر استخداما هي السحب والدفع الإلكتروني.
- الخدمات الرقمية تعتبر في الغالب سهلة الاستخدام لكنها تحتاج لبعض التوضيح.
- الخدمات الرقمية تلبي احتياجات معظم المتعاملين مع البريد.
- تم تسجيل تحسن في سرعة معالجة العمليات البريدية بعد الرقمنة.
- استخدام التطبيقات الرقمية ساعد على اختصار وقت الانتظار.
- أغلب المستخدمين يواجهون مشكلات تقنية أحيانا أثناء استخدام الرقمنة.
- أكثر الصعوبات التي تواجه المستخدمين هي المشاكل التقنية.
- الرقمنة ساهمت في تحسين كفاءة الموظفين في مكاتب البريد.
- الرقمنة ساعدت في تقليل الأخطاء في العمليات البريدية.
- الخدمة في المكتب البريدي أصبحت أسرع بعد تطبيق الرقمنة.
- جودة الخدمة البريدية تحسنت في نظر أغلب المبحوثين بعد الرقمنة.
- أغلب المتعاملين يشعرون بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية.
- الرقمنة ساهمت في تقليل الاكتظاظ داخل مكاتب البريد.
- الخدمات الرقمية المتاحة ما زالت بحاجة إلى تطوير إضافي.
- أغلب المتعاملين راضون عن الخدمات الرقمية بمستوى رضا متوسط.
- المبحوثون يثقون في استخدام الخدمات الرقمية للمعاملات المالية.
- معظم المبحوثين يقترحون إضافة خدمات رقمية جديدة للبريد.
- هناك حاجة ملحة لمزيد من التوعية حول كيفية استخدام الرقمنة.
- أغلب المتعاملين لم يواجهوا صعوبات في تعلم استخدام الخدمات الرقمية.
- أكبر تحدي يواجه الرقمنة في مكاتب البريد هو ضعف البنية التحتية التقنية.

خامسا: التوصيات والاقتراحات

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج ميدانية وتحليل إحصائي، وبالاستناد إلى الإشكالية والفرضيات التي تم اختبارها، توصي الدراسة بما يلي:

- ضرورة توسيع وتفعيل استخدام الأنشطة الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر، بشكل يشمل الجوانب الترويجية والإعلامية والتفاعلية على حد سواء، بما يضمن تحسين تجربة المستخدم وتعزيز التواصل مع المتعاملين.

- العمل على تبسيط واجهات الخدمات الرقمية وجعلها أكثر سهولة ووضوحا، مع توفير محتويات توضيحية كفيديوهات تعليمية أو إرشادات مرئية للفئات الأقل دراية بالتكنولوجيا.
- تعزيز البنية التحتية الرقمية من خلال تحسين جودة الاتصال بالإنترنت، وتوفير أجهزة أكثر كفاءة وديمومة لتقليل الأعطال والمشكلات التقنية التي اشتكى منها المستجوبون.
- الاهتمام بتكوين الموظفين في المجال الرقمي، من خلال برامج تدريب مستمرة ترفع من كفاءتهم في استخدام النظم وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة.
- الحرص على تحسين جودة الخدمات الرقمية من حيث السرعة، الدقة، الأمان، والتجاوب مع شكاوى المستخدمين، بما يواكب تطلعات فئة الجامعيين والشباب.
- تكثيف الحملات التحسيسية والتوعوية لتعريف المواطنين بالخدمات الرقمية المتاحة، وتشجيعهم على استخدامها، خاصة في المناطق التي يقل فيها الوعي الرقمي.
- العمل على رقمنة جميع الخدمات البريدية بشكل شامل، بما في ذلك خدمات الشكاوى وحجز المواعيد والتواصل مع الزبائن.
- تطوير أدوات تقييم دورية لقياس مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية وتحليل مقترحاتهم، على أن توظف نتائجها في التحسين المستمر للخدمة.
- اقتراح إطلاق تطبيق رقمي موحد وشامل لجميع خدمات مؤسسة بريد الجزائر، يكون سهل الاستخدام ومتعدد الوظائف.
- تصميم محتوى رقمي توعوي مبسط يشرح خطوات استخدام كل خدمة رقمية وينشر عبر المنصات الرسمية.
- إحداث وحدات دعم رقمي داخل المكاتب البريدية لمرافقة المتعاملين في تنفيذ العمليات الإلكترونية وتسهيل انتقالهم نحو الرقمنة.
- إنشاء منصة تقييم فورية للخدمات الرقمية تتيح للمتعاملين تقديم رأيهم مباشرة بعد إنهاء الخدمة.
- إشراك الجامعات ومراكز البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين الرقمنة بالمرفق العمومي، من خلال مشاريع ومذكرات تخرج ميدانية.
- اعتماد نظام تحفيزي يشجع المواطنين على استخدام القنوات الرقمية، مثل تخفيض الرسوم أو تقديم مزايا للمستخدمين الإلكترونيين المنتظمين.

خاتمة

خاتمة

جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال التركيز على مؤسسة بريد الجزائر بولاية تبسة كنموذج تطبيقي، وذلك في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم نحو إدماج التكنولوجيا في الإدارة العمومية. وقد هدفت إلى استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي وفعالية تقديم الخدمة العمومية، عبر تحليل تجارب المتعاملين ومواقفهم من الخدمات البريدية الرقمية.

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الرقمنة ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين عدد من الجوانب المرتبطة بجودة الخدمة، خاصة فيما يتعلق بسرعة تنفيذ العمليات البريدية، وتقليص وقت الانتظار، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، وهو ما انعكس إيجابًا على رضا المتعاملين. كما أبرزت النتائج أن أكثر من 70% من المبحوثين عبّروا عن ارتياحهم تجاه استعمال التطبيقات الرقمية والخدمات الإلكترونية، لا سيما في تتبع الطرود والدفع الإلكتروني، معتبرين أنها وفرت الوقت والجهد.

في المقابل، كشفت الدراسة أيضًا عن بعض التحديات التي ما تزال تعيق الفعالية الكاملة للرقمنة في المرفق العام، من أبرزها تكرار المشاكل التقنية، ضعف التكوين لدى بعض الموظفين في التعامل مع الأنظمة الرقمية، إضافة إلى محدودية التوعية الرقمية لدى فئات واسعة من المتعاملين. كما أن نسبة معتبرة من المشاركين أشاروا إلى الحاجة الماسة إلى تطوير البنية التحتية وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية بما يتلاءم مع حاجياتهم اليومية.

وقد أكدت التحليلات الإحصائية وجود علاقة إيجابية بين استخدام الرقمنة وتحسن مؤشرات جودة الخدمة العمومية، سواء من حيث السرعة أو الدقة أو مستوى الرضا، مما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة. كما تبيّن أن توفر العوامل التنظيمية والتقنية، وعلى رأسها كفاءة الموظف وتقبّل المواطن للتكنولوجيا، تشكل عناصر محورية في إنجاح الرقمنة داخل المؤسسات العمومية.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الرقمنة تُعد خيارًا استراتيجيًا لا غنى عنه في سبيل الرفع من جودة الأداء الإداري وتحقيق رضا المواطنين. غير أن تحقيق هذا الهدف يتطلب استكمال شروط النجاح التقنية والتنظيمية والبشرية، من خلال ضمان الاستقرار التكنولوجي، وتكثيف برامج التكوين، ومرافقة المواطن في التحول الرقمي، لا سيما عبر التوعية والتحفيز على استعمال الوسائل الحديثة.

خاتمة

إن تجربة مكتب بريد الجزائر بولاية تبسة تمثل نموذجًا دالًا على إمكانية تحقيق تحسين ملموس في الخدمة العمومية عبر الرقمنة، لكنها في الوقت نفسه تكشف عن ضرورة تفعيل مقاربات أكثر شمولًا لضمان استدامة هذا التحول، بما يجعله أكثر استجابة لحاجات المواطن وأكثر تكيفًا مع التغيرات التكنولوجية المستمرة..

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادروالمراجع

أولاً: المراجع العربية

أ. الكتب

1.أحمد سيد مصطفى، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، الجزء الرابع، 1999.

2.أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم دراسات المعلومات، 2009.

3.أحمد يوسف حافظ أحمد، النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، دار نهضة مصر للنشر، 2013.

4.أسامة عبير الرحباني، الإعلام الرقمي (الإلكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

5.الحبيب محمد، مناهج البحث الاجتماعي: أسس علمية وتطبيقات ميدانية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، 2018.

6.دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، جامعة النهرين، العراق، 2013.

7.سعاد الشرقاوي، القانون الإداري، دار النهضة العربية، مطبعة جامعة القاهرة، 1984.

8.سعيد يقطين، من النص إلى النص: مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005.

9.سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1973.

10.الشرقاوي أحمد عبد الله، إدارة وتحسين جودة الخدمات العامة، دار الصفاء، القاهرة، 2014.

11.عبد الله عبد السلام، إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2017.

12.عبد الواحد فهد علي، المكتبات الرقمية: المفهوم، النشأة، التطور، دار صفاء، عمان، 2008.

13.عبيدات، ذوقان وآخرون، البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، وأساليبه، دار الفكر، عمان، 2010.

14.عصام عبد الوهاب البرزنجي، مبادئ وأحكام القانون الإداري، العائك لصناعة الكتاب، القاهرة، 2007.

15.عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، 2001.

16.مأمون الدرادكة وطارق الشـيلي وآخرون، إدارة الجودة الشـاملة، دار صـفاء للطباعة والنشـر، عمان، 2001.

17.محمد حسـن، مناهج البحث الاجتماعي: أسـس علمية وتطبيقات ميدانية، ط2، دار المعرفة الجامعية، 2020.

18.مصطفى أحمد، أسس وتقنيات البحث الاجتماعي، دار العلوم للنشر، القاهرة، 2018.

19.موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، عمان، 1999.

ب. المجلات

1. أحمد الكبيسـي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسـبة إلى الرقمنة الافتراضـية، المجلة العربية، العدد 29، 2008.
2. سالمي رشيد، السماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 3.
3. طلال ناظم الزهيري، الحتمية التكنولوجية وتأثيرها في تشـكيل الإعلام الجديد، مجلة الإعلام والمجتمع، 2024.
4. عابد عبد الكريم، غريسـي محمد شـريف، تطور الإدارة الإلكترونية في ترشـيد وتحسـين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، 2013.
5. العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصـال العمومي والإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسـات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014.
6. علي رحال، إلهام يحياوي، الجودة والسوق، مجلة آفاق، العدد 05، مارس 2001، جامعة عنابة.
7. كلثوم عطاب مكي الدراجي، رقمنة الشـباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسـين الخدمة العمومية، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 02، 2021.
8. يوسـف مسـعداوي، مسـاهمة الإدارة الإلكترونية في تحسـين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، 2014.

ج. المذكرات

1. فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسـين الخدمة العمومية على مسـتوى الجماعات المحلية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021.
2. بن دادي هشـام، سـعيدات عبد القادر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2022/2021.

3. زروخي عمار، معوش محفوظ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2023/2022.
4. حمدو ميلودة، دور الرقمنة في تحسين الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2022/2021.
5. بوضياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المكتبات الرقمية في بحوثهم العلمية، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم، 2017/2016.
6. مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر – قطاع العدالة نموذجا، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2011/2010.
7. ليلى العربي، تقرير نهاية التربص، بلدية أنفوسة، مصلحة التنظيم والشؤون العمومية، المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية، ورقلة، 2010.

د. الأطروحات

1. أحمد عبد الرشدي، استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2009.
2. أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، ماجستير، جامعة ازخو، العراق، 2020.
3. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009.
4. مهيري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005.

هـ. المطبوعات

1. بليخاري سامي، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات، جامعة 08 ماي 45 قالمة، 2017/2016.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3, pp. 55–68.
2. Dodge, H. F., & Romig, H. G. (1959). Sampling Inspection Tables: Single and Double Sampling. John Wiley & Sons.

3. McLuhan, Marshall. Understanding Media: The Extensions of Man. Translated by Hassan Hamza, Beirut: Dar Al-Kitab Al-Jadeed, 2003.
4. Shewhart, W. A. (1931). Economic Control of Quality of Manufactured Product. D. Van Nostrand Company.
5. Taylor, Frederick Winslow. The Principles of Scientific Management. Harper & Brothers, New York, 1911.
6. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press, 1990.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
01	استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والإتصال

دور الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المرفق العام

دراسة مسحية على عينة من متعاملي مكتب بريد الجزائر ولاية تبسة فرع سكانسكا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي

من إعداد الطالب:

- براهمي محمد البشير
- شعبان محمد الطيب

تحت إشراف:

- د. فايزة بوزيد

السلام عليكم

في إطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي حول موضوع بحثنا هذا.

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف مشاركتكم في هذه الدارسة من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستمارة بوضع علامة (×) أمام المكان المناسب، ونعدكم أن تحظ معلوماتكم بالسرية التامة وأن تستخدم في إطار البحث العلمي نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتكم في هذا العمل

السنة الدراسية: 2025/2024

LARBI TEBESSI UNIVERSITY .TEBESSA

المعلومات العامة:

○الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

○العمر ☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 – 35 سنة ☐ 36 – 45 سنة ☐ أكثر من 46 سنة

○المستوى التعليمي ☐ متوسط أو أقل ☐ ثانوي ☐ جامعي

المحور الأول: طبيعة الخدمات البريدية لولاية تبسة في ظل الرقمنة

1.ما هي أكثر الانشطة الاتصالية الرقمية المستخدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر؟

☐ ترويجية (عروض) ☐ تسويقية ☐ اعلامية

2.كيف تقيم النشاط الاتصالي الرقمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية تبسة؟

☐ مفعلة بطريقة جيدة ☐ مفعلة بطريقة مقبولة ☐ عادية

3.ماهي قنوات الاتصال بينك ومؤسسة بريد الجزائر لولاية تبسة؟

☐ الرسائل القصيرة.

☐ الملفات الالكترونية.

☐ الملفات الورقية.

☐ الصفحة الرسمية لمؤسسة على المواقع الالكترونية.

☐ الاتصال المباشر.

4.هل لاحظت تغييرات في الخدمات البريدية بعد إدخال الرقمنة؟

☐ نعم ☐ لا ☐ الى حد ما

5.ما أكثر الخدمات التي تستخدمها عبر الأنظمة الرقمية للبريد؟

☐ السحب والدفع الإلكتروني.

☐ تحويل الأموال.

☐ تتبع الطرود.

☐ الخدمة الارسدة عبر الإنترنت.

☐ معرف العروض التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر.

6.هل تعتقد أن الخدمات الرقمية للبريد سهلة الاستخدام؟

☐ سهلة جدا

☐ تحتاج لبعض التوضيح

☐ معقدة

7.هل تعتقد أن الخدمات الرقمية المتاحة تلبي جميع احتياجاتك البريدية؟

☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا

المحور الثاني: استخدامات الرقمنة في المرفق العام لمكتب بريد الجزائر ولاية تبسة

8.هل لاحظت تحسنا في سرعة معالجة العمليات البريدية بعد الرقمنة؟

☐ نعم ☐ لا

9.هل تعتقد أن استخدام التطبيقات الرقمية للبريد يختصر وقت الانتظار؟

☐ نعم ☐ لا

10.هل تواجه مشكلات تقنية أثناء استخدام الخدمات الرقمية؟

☐ نعم، بشكل متكرر

☐ أحيانًا

☐ نادرًا

☐ لا أبدًا

11.ما هي أكثر الصعوبات التي تواجهها عند استخدام الخدمات الرقمية للبريد؟

☐ مشاكل تقنية (انقطاع الخدمة، أخطاء تقنية)

☐ عدم وضوح طريقة الاستخدام.

☐ عدم توفر شبكة الانترنت.

☐ لا توجد صعوبات

المحور الثالث: العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الخدمات العمومية في ظل رقمنة المرفق العام **مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة:**

12.هل تجد أن الموظفين في مكتب البريد أصبحوا أكثر كفاءة في التعامل مع العمليات بعد الرقمنة؟

☐ نعم ☐ لا

13.هل تعتقد أن الرقمنة ساعدت في تقليل الأخطاء في العمليات البريدية؟

☐ نعم ☐ لا

14.هل تجد أن الخدمة في المكتب البريدي أصبحت أسرع بعد تطبيق الرقمنة؟

☐ نعم ☐ لا

15.هل ترى أن جودة الخدمة البريدية تحسنت بعد الرقمنة؟

☐ نعم ☐ لا

16.هل تشعر بأمان أكثر عند استخدام الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية؟

☐ نعم ☐ لا

17.هل تعتقد أن الرقمنة ساعدت في تقليل الاكتظاظ في مكاتب البريد؟

☐ نعم ☐ لا

18.هل تعتقد أن مكاتب البريد بحاجة إلى تطوير إضافي في الخدمات الرقمية؟

☐ نعم ☐ لا

19.ما مدى رضاك عن الخدمات الرقمية للبريد بشكل عام؟

☐ راضٍ جدًا ☐ راضٍ ☐ غير راضٍ

20.هل تثق باستخدام الخدمات الرقمية للبريد لإجراء معاملات مالية؟

☐ نعم ☐ لا

LARBI TEBESSI UNIVERSITY TEBESSA

21.هل تقترح إضافة خدمات جديدة إلى الأنظمة الرقمية للبريد؟

☐ نعم ☐ لا

22.هل ترى أن هناك حاجة لمزيد من التوعية حول استخدام الخدمات الرقمية؟

☐ نعم ☐ لا

23.هل واجهت صعوبات في تعلم كيفية استخدام الخدمات الرقمية للبريد؟

☐ نعم ☐ لا

24.في رأيك، ما هو التحدي الأكبر الذي تواجهه الرقمنة في مكاتب البريد؟

☐ ضعف البنية التحتية التقنية.

☐ قلة الوعي بكيفية استخدام الخدمات الرقمية.

☐ مخاوف الأمان الإلكتروني.

شكرًا لك على المشاركة في هذا الاستبيان!

جامعة العربي التبسي تبسة
LARBI TEBESSI UNIVERSITY .TEBESSA

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المتنامي الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل المرفق العام، وذلك في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها الإدارة الحديثة، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، بالاستعانة بمنهج المسح الاجتماعي، من خلال توزيع استبيان على عينة عرضية من متعاملي من مكتب بريد الجزائر لولاية تبسة، وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تسهم بشكل فعال في تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليص آجال تقديم الخدمة، وتحسين الشفافية، غير أنها لا تزال تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، والتكوين المستمر للموارد البشرية، وضعف تعميم التقنيات الحديثة في بعض القطاعات، وتوصي الدراسة بضرورة دعم التحول الرقمي عبر استراتيجيات وطنية شاملة، وتكثيف برامج التكوين والمرافقة التقنية لضمان نجاح هذا المسار.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، الجودة، الإدارة العامة، التحول الرقمي.

Abstract

This study aims to highlight the growing role of digitization in improving the quality of public service within public institutions, in light of the rapid technological transformations taking place in modern administration. The research adopts a descriptive and analytical approach, using the social survey method through a questionnaire distributed to a random sample of employees and service users in selected public administrations. The study found that digitization effectively contributes to simplifying administrative procedures, reducing service delivery time, and improving transparency and service quality. However, several challenges remain, particularly those related to digital infrastructure, continuous training of human resources, and the limited implementation of modern technologies in certain sectors. The study recommends supporting digital transformation through comprehensive national strategies and intensifying training and technical support programs to ensure the success of this process.

Keywords: Digitization, public service, quality, public administration, digital transformation.