

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت
القلية

مذكرة التخرج

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: الحكومة الإلكترونية

أثر الرقمنة في المؤسسة العمومية وانعكاسها على جودة الخدمة

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلية

تحت إشراف:

د/عدناني خولة

من إعداد الطالبين:

سهيلة عقوبي

نور الايمان الغول

2024/2025

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرقمنة في جودة الخدمة، وذلك من خلال دراسة ميدانية نُفذت بمؤسسة اتصالات الجزائر – فرع القليعة، وشملت عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها (405) زبائن. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، التي تمت معالجتها باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي لكل من البنية التحتية الرقمية، والأمن والخصوصية، والابتكار والتطوير في تعزيز جودة الخدمة، حيث كان الابتكار والتطوير العامل الأكثر تأثيرًا. بالمقابل، لم تُسجل الأتمتة وتحسين العمليات أثرًا معنويًا في هذا السياق.

وُثِرَ هذه النتائج أن الأبعاد الثلاثة الأولى للرقمنة ساهمت بشكل فعال في تحسين كفاءة الخدمات ورفع فعاليتها، في حين لم يظهر بعد للأتمتة وتحسين العمليات تأثير ملموس على جودة الخدمة داخل المؤسسة المدروسة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة الخدمة، اتصالات الجزائر، بنية تحتية الرقمية، مؤسسة العمومية

Résumé

Cette étude visait à examiner l'effet de la numérisation sur la qualité du service, à travers une enquête de terrain réalisée au sein d'Algérie Télécom – agence de Koléa, auprès d'un échantillon aléatoire de 405 clients. Une approche descriptive et analytique a été adoptée, et un questionnaire a servi d'outil principal de collecte des données, traitées à l'aide du logiciel SPSS (version 26).

Les résultats ont révélé un effet significatif de l'infrastructure numérique, de la sécurité et la confidentialité, ainsi que de l'innovation et du développement sur l'amélioration de la qualité du service, ce dernier étant le facteur le plus influent. En revanche, l'automatisation et l'amélioration des processus n'ont pas montré d'effet significatif dans ce contexte.

Ces constats indiquent que les trois premiers volets de la numérisation ont contribué efficacement à renforcer la performance et l'efficacité des services, tandis que l'automatisation ne semble pas encore avoir un impact notable sur la qualité du service au sein de l'organisation étudiée.

Mots clés : Numérisation, Qualité de service, Algérie télécom, Infrastructure numérique, Entreprise publique économique.

ABSTRACT

This study aimed to explore the effect of digitalisation on service quality through a field investigation conducted at Algérie Télécom – Kolea branch, involving a random sample of 405 customers . A descriptive and analytical approach was adopted, with a questionnaire serving as the main tool for data collection, and the data were organised and analysed using SPSS (version 26).

The findings revealed that digital infrastructure had a significant effect on service quality. Likewise, aspects of security and privacy contributed a significant effect, while innovation and development emerged as the most influential factors. In contrast, automation and process improvement did not exhibit a significant effect in this context.

These results suggest that digital infrastructure, security and privacy, and innovation and development collectively supported the delivery of more efficient and effective services. However, automation and process enhancement have yet to demonstrate a clear impact on service quality within the studied institution.

Keywords: Digitalisation, Service Quality, Algeria Telecom, Digital Infrastructure, Public Economic Enterprise.

الإهداء

الى العزيز الذي حملت اسمه فخرا،

الى من كلله بالهيبة والوقار،

الى من حصد الأشواك عن دربي وزرع لي الراحة بدلا منها،

الى أبي محمد

الى من علمتني الأخلاق قبل أن أتعلمها،

الى الجسر الصاعد بي الى الجنة،

الى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي العقبات،

ومن ظلت دعواتها تحمل اسمي ليلا ونهارا،

أمي ليلي محبوبتي وملهمتي.

والى من وهبني الله نعمة وجودهم، الى مصدر قوتي، وأرضي الصلبة، وجدار قلبي المتين أخي الطاهر الأجد وأخواتي نور

الهدى، نور اليقين، شهد وزهرتي الصغيرة جنى وبسنت البيت ماريا.

والى من إن ضاقت بي الدنيا، وسمعت بخطاهم، وإن سقطت، كانوا أول من رافقني بالقلب قبل الدرب..،

أصدقائي الأحبة لكل باسمه أنتم نبض هذا الإنجاز.

نور الإيمان.

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

الى أمي الحبيبة جميلة براهيمى، يا منبع الحنان وأجمل النعم، بدعائك وتضحياتك وصلت الى ما أنا عليه، فلك كل الحب والامتنان.

والى والدي الغالي عقوبي بومدين، يا قدوتي وسندي، شكرا على دعمك وصبرك الذي كان دافعا في كل خطوة.

الى عمي العزيز عقوبي محمد، شكرا لاهتمامك ومساندتك الصادقة التي كنت احتاجها دوما.

الى إخوتي الأحبة فخرالدين، خولة، دعاء، كنتم السند في صمتكم، والدافع في دعواتكم، فلكم مكانة خاصة في قلبي.

والى صغيرتي الجميلة كتكوتة شهيناز، أنت البهجة والبسمة حفظك الله وجعل دربك نورا.

عقوبي سهيلة.

شكر وعرافان

الحمد لله الذي تواضع كل شيء لعظمته،

الحمد لله الذي استسلم كل شيء لقدرته، الحمد لله وحده لا شريك له والصلاة والسلام

على من لا نبي بعده محمد صلى الله عليه وسلم

لا يسعنا في هذا المقام ونحن نضع اللمسات الأخيرة في هذا البحث أن نحمد ونشكر الله عزوجل الذي وفقنا وأعنا

على إتمام هذا العمل المتواضع

يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل الى أستاذتنا الفاضلة "عدناني خولة" والتي لم تبخل علينا بتوجيهاتها القيمة وبمساعدها

لنا منذ بداية البحث الى نهايته فكانت نعم الأستاذة ونعمة المرشدة وقد منحتنا وقتها وصبرها وأحاطتنا بملاحظاتها القيمة فرغم

انشغالاتها والتزاماتها الكثيرة فقد قبل الاشراف هذا العمل مع تقديمها الملاحظات القيمة التي أنارت لنا طريق البحث والتقصي

فلها كل عبارات الشكر والتقدير . عرفانا منا بالجميل

وأرجو من الله سبحانه وتعالى أن يجعله في ميزان حسناته

شكرا لكل من أثار درب العلم والمعرفة وأعاننا على إنجاز هذا العمل .

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	الإهداء
VI	شكر وعرفان
9	قائمة المحتويات
XI	قائمة الاشكال والجداول
XIII	قائمة الاشكال والجداول
ب	مقدمة:
8	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة.
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الدراسات السابقة.
9	المبحث الثاني: الجانب النظري للرقمنة.
19	المبحث الثالث: الجزء النظري لجودة الخدمة.
33	خلاصة الفصل:
34	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للرقمنة وجودة الخدمة في اتصالات الجزائر
35	تمهيد:
36	المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر
42	المبحث الثاني: منهج وأدوات الدراسة
62	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
70	خلاصة الفصل
72	خاتمة
74	قائمة المراجع
75	المراجع
79	الملاحق
97	الفهرس

قائمة الاشكال والجداول

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الجداول:

- الجدول رقم 1: أوجه التشابه والاختلاف 7
- الجدول رقم 2: التعريف بمهام المختلفة لمخاور الهيكل التنظيمي لشركة 40
- الجدول رقم 3: درجات سلم ليكارت الخماسي 46
- الجدول رقم 4: مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة 47
- الجدول رقم 5: معامل الثبات ألفا كرونباخ 48
- الجدول رقم 6: صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان 50
- الجدول رقم 1: اختبار التوزيع الطبيعي 52
- الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الجنس 54
- الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب السن 55
- الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي 56
- الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي 57
- الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية 59
- الجدول رقم 13: تحليل مدى الموافقة حول الرقمنة 60
- الجدول رقم 14: تحليل مدى الموافقة حول جودة الخدمة 62
- الجدول رقم 15: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الرقمنة في جودة الخدمة 65

قائمة الأشكال

- الشكل 1: نموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة.....و
- الشكل 2: تعريف جودة الخدمة 26
- الشكل 3: نموذج الفجوة..... 29
- الشكل 4: أبعاد جودة الخدمة..... 33
- الشكل 5: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر..... 39
- الشكل 6: توزيع افراد العينة حسب الجنس..... 54
- الشكل 7: توزيع افراد العينة حسب السن..... 55
- الشكل 8: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي..... 56
- الشكل 9: توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي..... 57
- الشكل 10: توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية..... 59
- الشكل 11: سحابة النقاط (مخطط التبعثر) لنموذج الانحدار..... 67
- الشكل 12: منحنى التوزيع الطبيعي للبواقي..... 68

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

- الملحق 1: الاستبيان 84
- الملحق 2: مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 90

مقدمة عامة

بالنظر الى التحول الذي تعيشه المجتمعات اليوم في تفضيلات ورغبات الأفراد وأسلوب استهلاكهم وطريقة العيش، تعد جودة الخدمة من المفاهيم المحورية في مجالات الإدارة و التسويق، إذ تشكل عاملا حاسما في رضا العملاء وبناء ولائهم، ومن ثم نجاح المؤسسات واستمراريتها. ومع تزايد حدة المنافسة في الأسواق، أصبح من الضروري على المؤسسات، سواء كانت خدمة أو إنتاجية، أن تولي اهتماما بالغا بتحسين جودة الخدمات المقدمة، وذلك لضمان تحقيق التميز و التفوق التنافسي. فأهمية جودة الخدمة لا تقتصر فقط على كسب رضا العملاء، بل تتعدى ذلك إلى تعزيز سمعة المؤسسة وزيادة حصتها السوقية وتحقيق أداء مالي أفضل. ولذلك، تسعى المؤسسات الحديثة إلى تبني استراتيجيات فعالة لضبط جودة الخدمة، مستندة إلى أدوات القياس والتقييم المستمر.

وفي ظل التطورات التكنولوجية والانفجار المعرفي الهائل الذي شهده العالم اليوم، تعد الرقمنة من أبرز سمات العصر الحديث، حيث أحدثت ثورة حقيقية في مختلف القطاعات، من خلال تحويل المعاملات والخدمات إلى صيغ رقمية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وقد أسهمت هذه التحويلات الرقمية في تسهيل الاجراءات، وتسريع تقديم الخدمات، وتقليل التكاليف، مع تحسين تجربة المستخدم.

في السياق ذاته، أصبحت الرقمنة أداة فعالة لتعزيز جودة الخدمة، إذ تسمح للمؤسسات بجمع البيانات وتحليلها لفهم حاجات العملاء، كما تمكن من توفير خدمات أكثر دقة وتخصيصا، ما يسهم في تحسين رضا الزبائن وتعزيز الكفاءة التشغيلية. في ظل هذه التطورات والتحويلات المتسارعة التي يشهدها العالم، باتت المؤسسات أمام تحديات كبيرة لتلبية حاجات الزبائن المتزايدة والمتغيرة. وأصبح الاعتماد على الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات غير كاف لمواكبة هذه التحويلات، مما دفع العديد من المؤسسات إلى البحث عن سبل جديدة لتحسين جودة خدماتها، من بينها تبني الرقمنة كخيار استراتيجي.

وبالرغم من التقدم الملحوظ في مجال الرقمنة، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه صعوبات في توظيف هذه التحويلات بما يحقق فعليا تحسين جودة الخدمة. وهذا يثير الجدل العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات المقدمة، ومدى نجاح المؤسسات في استخدام التكنولوجيا لتحسين أدائها الخدمي.

مقدمة

ومن هذا المنطق تحاول دراستنا تشخيص الواقع الفعلي للرقمنة وعلاقتها بجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر ب الجزائر، حيث تبرز معالم الإشكالية

التي يمكن معالجتها من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

الإشكالية الرئيسية

"ما مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بقلبية؟"

ولتوضيح هذا التساؤل أكثر نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية

- ما مدى استخدام الرقمنة وتطبيقها في اتصالات الجزائر بقلبية؟
- ما مستوى جودة الخدمة في اتصالات الجزائر بقلبية من وجهة نظر العملاء؟
- هل لرقمنة أثر على تحسين جودة الخدمة في اتصالات الجزائر بقلبية؟
- هل يختلف مستوى جودة الخدمة في اتصالات الجزائر بقلبية باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، مستوى الدراسي، الوظيفة، سنوات الخبرة)؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للرقمنة في زيادة جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر بقلبية.

وللإجابة على الأسئلة السابقة نقترح الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة.

مقدمة

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأتمتة وتحسين العمليات وجودة الخدمة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأمان والخصوصية وجودة الخدمة.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للابتكار والتطوير في جودة الخدمة.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك جملة من الأسباب دفعتنا الى الخوض في هذا الموضوع، ومن بين أهم هذه الأسباب نذكر ما يلي:

✓ الأسباب الموضوعية:

- الارتباط المباشر لموضوع بتخصص حكومة الإلكترونية، حيث تعد الرقمنة من الركائز الأساسية لتحديث الإدارة العمومية وتحقيق الشفافية والفعالية.
- الرقمنة تعد من الأساليب المعاصرة المعتمدة بشكل متزايد في المؤسسات العمومية بهدف تحسين الأداء وتسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين.
- سعي معظم المؤسسات العمومية الى تحسين جودة الخدمة كجزء من استراتيجيتها لتحقيق رضا المواطنين وتعزيز ثقتهم.
- ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة، ما دفعنا الى محاولة الربط بين هذين المتغيرين.

✓ الأسباب الذاتية:

- الميول والرغبة الشخصية في دراسة الرقمنة ومدى انعكاسها على جودة الخدمات.
- الحاجة في دراسة هذا النوع من البحوث للاستفادة منها والاعتماد عليها لإتمام الدراسات العليا مستقبلا.
- اهتمامنا المتزايد بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة في كيفية توظيفها في تطوير العمل الإداري وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- الرغبة في التقرب من الميدان العملي من خلال هذه الدراسة، واكتساب معرفة ميدانية في بناء تصور واقعي حول واقع العمل الإداري في ظل التحول الرقمي.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالي:

- محاولة التعرف على مدى تأثير الرقمنة على مدى جودة الخدمات.
- محاولة التعرف على العوامل التي تساهم في زيادة مستوى تحسين جودة الخدمات

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على دور الرقمنة في تطوير الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن:

- تبين الدور المهم للرقمنة في تحسين وتطوير الإدارة العمومية الجزائرية.
- تقدم مقترحات عملية تدعم تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمة العمومية.
- توضح أثر الرقمنة في تسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات.
- تبرز أهمية تبني الرقمنة كخيار استراتيجي لتحديث الإدارة العمومية الجزائرية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: جرت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بقلية.

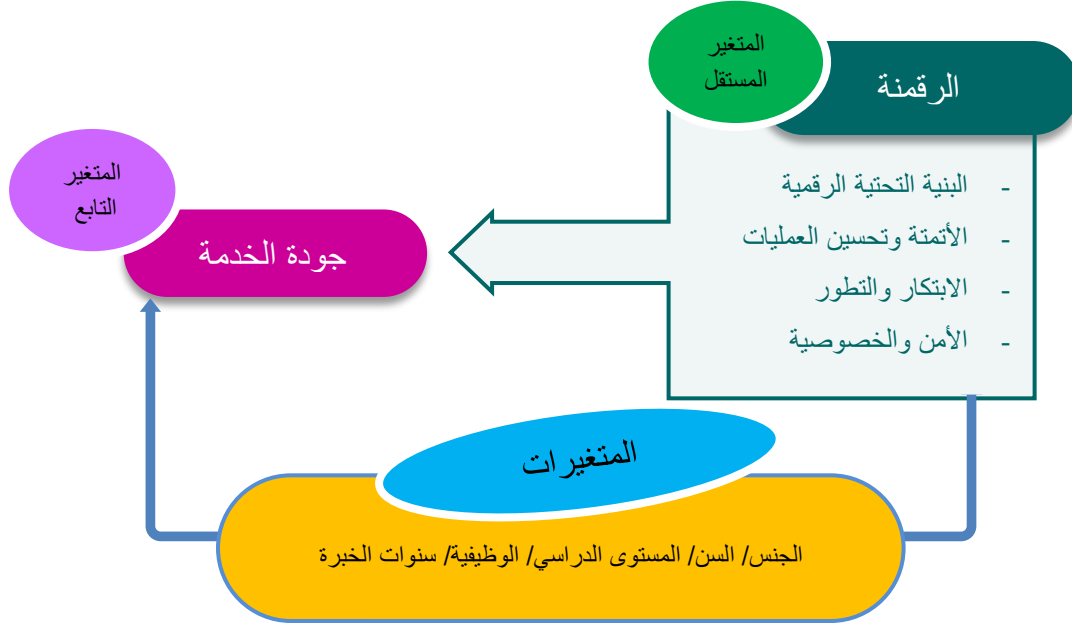
الحدود الزمانية: تمت الدراسة ابتداء من 2025/03/01 الى غاية 2025/05/13

الحدود البشرية: تتم هذه الدراسة على مجموعة من الزبائن والبالغ عددها 405 زبون.

الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على الرقمنة كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (البنية التحتية الرقمية،

الأمثلة وتحسين العمليات، سهولة الاستخدام والتفاعل، الأمن والخصوصية، الابتكار والتطور) وجودة الخدمة كمتغير تابع.

الشكل 1: نموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على متغيرات الدراسة

يعد النموذج الافتراضي يوضح العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة، حيث تم تقسيم الرقمنة الى أربعة جوانب رئيسية: البنية التحتية الرقمية، الأتمتة وتحسين العمليات، الابتكار والتطوير، الأمن والخصوصية هذه الجوانب تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة.

بالإضافة الى ذلك، تؤثر المتغيرات الشخصية مثل الجنس، المستوى الدراسي، الوظيفة، عدد سنوات التعامل مع المؤسسة علل هذه العلاقة، وأخيرا جودة الخدمة تؤثر بدورها على شعور الرضا لدى المستخدمين.

منهج الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح لنا بجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات النظرية، من حيث توظيف العديد من المراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع بحثنا. وشمل ذلك في الجانب النظري بالاعتماد على مجموعة كتب ورسائل وأبحاث جامعية ومجلات.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إعداد استبيان موجه إلى عينة من الزبائن التي بلغ عددها 405 زبون، وتم استخدام أسلوب التحليل لتحليل النتائج وتفسيرها إحصائياً وذلك لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، بالإضافة إلى توظيف المنهج الكمي الذي يعمل على قياس واختبار فرضيات البحث والحصول على أرقام لها دلالة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، مع استخدام المنهج الاستنتاجي لاستخلاص النتائج وتعميمها على دراستنا.

صعوبات البحث

- ضعف تجاوب بعض الزبائن مع الاستبيان، مما صعب جمع عدد كافٍ من البيانات المطلوبة للتحليل.
- قلة المراجع العلمية المتعلقة بالرقمنة بسبب حداثة المفهوم واستمرار تطوره بشكل متسارع.
- تفاوت فهم المستجوبين لمفهوم الرقمنة، مما تطلب مجهوداً إضافياً في توضيح المفاهيم أثناء توزيع الاستبيان.

هيكل الدراسة:

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضيتها وتحقيق أهدافها، ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين والذي يمكن توضيح محتواها على النحو التالي:

- الفصل الأول ويعتبر مدخلاً للإطار النظري لمفهوم الرقمنة وجودة الخدمة، ويتطرق المبحث الأول إلى الدراسات السابقة وذلك بإبراز الدراسات التي تطرقت لكل من متغير المستقل المتمثل في الرقمنة وكذلك المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة، وأوجه التشابه والاختلاف والفجوة البحثية والتي تعتبر أساس بداية البحث.
- بينما يركز المبحث الثاني على عموميات حول الرقمنة كتعريف، الأهداف، الأهمية.
- يتناول المبحث الثالث الإطار النظري لجودة الخدمة بداية بالمطلب الأول بتعريف جودة الخدمة وأهميتها، المطلب الثاني الذي تناول مبررات تطبيق جودة الخدمة والمطلب الثالث طرق قياس جودة الخدمة وصعوبتها وفي المطلب الأخير أبعاد جودة الخدمة.

- أما الفصل الثاني فتم تقسيمه الى ثلاث مباحث، يتناول المبحث الأول عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر، المبحث الثاني ليتناول المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة حيث يتضمن المطلب الأول شرحا للمنهج المتبع في الدراسة، المطلب الثاني أدوات جمع البيانات وطرق استخدامها، المبحث الثالث الذي تناول اختبار الفرضيات وتحليل النتائج بالتعرف على مجتمع الدراسة في المبحث الأول، بينما في المطلب الثاني تم التطرق الى عرضا وتحليلا للنتائج المستنتجة ونختم بمعالجة ومناقشة النتائج بشكل مفصل.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة.

تمهيد

شهد العالم تطورا تكنولوجيا هائلا، خاصة مع الانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية، مما أدى الى تغيرات جذرية في النظم الإدارية وأساليب تقديم الخدمات. فقد تراجعت الأشكال التقليدية للإدارة، وأصبحت الرقمنة ضرورة حتمية لمواكبة التحولات السريعة في وسائل الاتصال والتطورات السياسية والاقتصادية. في هذا السياق، تسعى الدول منها الجزائر الى تحديث إدارتها العمومية عبر تبني الإدارة الرقمية. بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز المرونة في التعاملات. مما يعكس حرص الدولة على تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية للمواطنين.

وفي هذا الفصل سنقوم بدراسة أهم المفاهيم الأساسية حول الرقمنة وجودة الخدمات من خلال:

المبحث الأول: الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: الجانب النظري للرقمنة.

المبحث الثالث: الجانب النظري لجودة الخدمة.

المبحث الأول: الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، حيث أنها تمثل الإطار الفكري المرجعي للدراسة، حيث تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة سواء كانت محلية أو عربية أو اجنبية لكل من الرقمنة وجودة الخدمة وفي هذا المبحث قمنا بمحاولة لعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الموضوع خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل، حيث تم تقسيم المبحث الى ثلاثة مطالبات تطرقنا من خلال المطلب الأول الى الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة، وفي هذا المطلب الثاني الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة وتم المطلب الثالث الذي تطرقنا فيه الى مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

المطلب الأول: دراسات المتعلقة بالرقمنة.

(فحيمة، 2024) هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، والوقوف على أبرز مزايا ومكاسب ومخاطر وتحديات الرقمنة.، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على تكاملية منهجية شملت المنهج التاريخي، المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات بخصوص الدراسة الميدانية على الاستبيان، تم توزيعها على عينة قصدية عبر الجامعات الوطنية وفقا للتقسيم الجهوي للدوات؛ الشرق والوسط والغرب، حيث شملت الجامعات، المدارس العليا، المراكز الجامعية وتمثل في نائب العميد مكلف بالبيداغوجيا على مستوى المراكز الجامعية، وشملت العينة الجانب الإداري المتمثل في رئيس مصلحة المستخدمين والتكوين على مستوى الجامعة وشملت العينة الناحية الوظيفية أيضا الجانب التقني المتمثل في رئيس مكتب الاستراتيجية الرقمية، مهندس أو مهندس دولة على مستوى المؤسسات الجامعية حيث بلغت العينة (30) فرد. وتم تحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، بعد الوصف والتحليل وتفرغ الاستبيان تم التوصل الى النتائج التالية: التوجه نحو الرقمنة حتمية فرضها التحول الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى العالمي، تؤثر رقمنة الخدمة العمومية الى تحسين أداء المرافق العمومية لما لها من مزايا. تؤثر الرقمنة على الأمن المعلوماتي للمرفق العام فهي وجهان لعملة واحدة.

(الديبسية، 2024) هدفت هذه الدراسة الى قياس أثر الرقمنة، ممثلة في الرقابة الرقمية، العمليات الرقمية، الاتصال

الرقمي، الترميز الرقمي، البيومترية، على جودة المعلومات الحاسوبية في البنوك التجارية الأردنية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي

التحليلي وطبقت الدراسة على جميع البنوك التجارية الأردنية (12 بنكا)، حيث تم توزيع 300 استبانة، واسترجع منها 263 استبانة صالحة لتحليل، وتم تحليل البيانات باستخدام SPSS. وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: الرقمنة تساهم في تحسين الكفاءة، وتوفير خدمات مصرفية متقدمة، وتعزيز الأمان وحماية البيانات.

(لرادي و قسمية، 2023) هدفت هذه الدراسة الى كشف عن مختلف الأدوات الرقمية التي فعلتها الجامعة محل الدراسة والتي تدخل في رقمنة أشكال التفاعل مع المستخدمين، ومعرفة مدى مساهمة فعالية هذه الممارسات الرقمية في تعزيز رضا المستخدمين من خدمات عبر الخط، وتم توزيع استبيان على عينة قدرها 255 مفردة وتم تحليل هاته النتائج باستخدام SPSS. وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: تطور أداء الموظفين نتيجة لاعتماد أدوات رقمية مساعدة، وجود تحديات في تكوين وتأهيل الموارد البشرية للتعامل مع التقنيات الحديثة.

(بلغنامي و بولريال، 2022) هدفت هذه الدراسة لتعرف على مدى أهمية استخدام الرقمنة على المكتبات للمستخدمين والمستخدمين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة على مستوى المكتبة الجامعية حسية بن بوعلي الشلف على عينة تتكون من 165 فرد مقسم كالتالي 115 عاملا بالإضافة الى 50 طالبا من طور الماجستير، وتم الاستعانة برنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة v22، وتم الحصول على النتائج التالية: مهارات العاملين بالمكتبة المدروسة في استخدام الجهاز الحاسب، التعامل مع أجهزة المسح والتصوير الحديثة المتعلقة بعملية الرقمنة للوثائق كانت متوسطة نتيجة التكوين الكلاسيكي الذي تلقاه الموظفون ضف الى ذلك نقص الدورات التكوينية لأجل تطوير هاته المهارات، شح المواقع المتواجدة على تلك المكتبة الا انها استغلت من طرف المستخدمين..

(صادقي، 2021) هدفت هذه الدراسة لتعرف على النتائج المنعكسة على المواطنين وعلاقتهم بالإدارة، أثر تطبيق مشروع الرقمنة في الإدارات الجزائرية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كذلك تم اعتماد أدوات بحثية كالمقابلة والاستبيان وتم دراسة عينة من الموظفين قدرت ب70 وعينة زبائن قدرت ب147 زبون، وتم استخدام الرقمنة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وتوصلت الى النتائج التالية: قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر، نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على إنجاز مشروع بمرونة وتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة.

(Ghulam & Munir, 2021) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على سبل استخدام وسائط التكنولوجيا في قطاع التعليم العالي في باكستان، حيث استخدم الباحثان منهجا نوعيا(كيفيا) من خلال مقابلات شبه موجهة أجريت مع 26 أمين مكتبة في مؤسسات التعليم العالي وتوصلت الى نتائج التالية: يوجد وعي متزايد بأهمية الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي، يواجه القطاع تحديات تتعلق بالبنية التحتية، والتدريب، والدعم المؤسسي.

(Vries, Hans G , & German, 2024) هدفت هذه الدراسة الى استعراض ومقارنة عمليات رقمنة التعليم العالي في 14 دولة أو منطقة من خمس قارات. تكشف المقالات في هذه الدراسة الخاصة عن التحديات المشتركة والتحويلات المشتركة والتحويلات نحو مجتمع رقمي، مع التركيز على الفوارق بين الدول في "الجنوب العالمي" والشمال العالمي. "كما تشير الى دور السياسات الحكومية في تشكيل هذه الفروق. توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: توجد تحديات مشتركة بين الدول في عملية التحول الرقمي في التعليم العالي، ولكن هناك اختلافات واضحة بين دول الشمال والجنوب، الاختلافات الرئيسية تعود الى السياسات الحكومية في كل دولة والتي تؤثر في كيفية تنفيذ الرقمنة في المؤسسات التعليمية.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة

(بلقربوز و ساعد، 2023) هدفت هذه الدراسة الى توضيح العلاقة الموجودة بين كل من جودة الخدمات من خلال أبعادها الخمسة المتمثلة في كل من الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف والميزة التنافسية، بالإضافة الى توضيح أثر جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية، ولمعالجة ذلك تم استخدام استبيان وتم استرجاع 61 استبانة، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: هناك علاقة قوية طردية بين جودة الخدمات والميزة التنافسية.

(معوج، 2022) هدفت الدراسة الى قياس أثر نظم المعلومات الصحية على جودة الخدمة الصحية، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي محمد مين دباغين بالجزائر. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على أدوات متنوعة لجمع البيانات، من بينها الملاحظة، المقابلة، والاستبيان، الذي وزع على عينة مكونة من (91) مشغلا لنظم معلومات صحية. وتوصلت الدراسة الى نتائج، أهمها: نظم المعلومات المطبقة تساهم بفعالية في تحسين جودة الخدمات الصحية، هناك علاقة إيجابية بين استخدام هذه النظم وتفسير التغيرات التي تطرأ على مستوى الخدمات الصحية.

(المنهاوي، 2021) هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة التعليمية في برنامج الماجستير إدارة الجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، وذلك باستخدام نموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين توقعات الطلبة وإدراكاتهم الفعلية للخدمة. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع عينة مكونة من 150 طالب عبر أسلوب الحصر الشامل، حيث استرجع 114 استبانة صالحة. وظهرت الدراسة النتائج التالية: وجود فجوات ففي جودة الخدمة تستدعي الانتباه.

(محمود، 2020) هدفت الدراسة الى تحديد ابعاد جودة الخدمة وأثرها في ولاء الزبون في شركة إيرث لينك ماكس بمدينة أربيل، من خلال بناء فرضيتين واختبار العلاقة بين المتغيرين. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (60) زبونا من زبائن الشركة. وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج التالية: توجد علاقة تأثير بين جودة الخدمة وولاء الزبون بدرجة متوسطة، رضا الزبائن عن خدمات الشركة كان مقبولاً.

(مراد و رديف، 2020) هدفت الدراسة الى معرف أثر جودة الخدمة على رضا الزبون لدى متعامل الهاتف النقال بموبليس. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 123 زبون وقد بنيت الاستبانة على نموذج SERVQU الذي يشمل الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان). وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: توفر أبعاد الجودة في خدمات موبليس مع تفاوت نسبي في مستوى تطبيق كل بعد، جودة الخدمة تؤثر إيجابيا في تحقيق رضا الزبون.

(مطور و العيسة، 2020) هدفت هذه الدراسة لسد فجوة بحثية لغرض محاولة تصحيح الوضع القائم ومساعدة صانعي القرار في قطاع العام على تحسين جودة الخدمات حيث تم توزيع استبانة مكون من 66 استمارة على المؤسسات. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: عدم اهتمام موظفي قطاع العام بنوعية الخدمة المقدمة.

(Shabani & Fidan, 2022) هدفت هذه الدراسة الى قياس أثر الرقمنة على جودة الخدمة بالاعتماد على نموذج SERVQUAL (الملموسية، الاعتمادية، الموثوقية، الأمان، التعاطف)، وقياس أثرها على ولاء الزبائن، تم اعتماد المنهج الكمي من خلال استبيان منظم وزع على عينة مكونة من 400 زبون من بنوك كوسوفو. وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: للرقمنة أثر إيجابي على جودة الخدمة وولاء الزبائن، توجد فروق معنوية في الولاء حسب الفئات العمرية والمستوى التعليمي.

(Seesalavong & Kanlayarat, 2024) هدفت هذه الدراسة الى تقديم رؤى مستخلصة من مراجعة الأدبيات

حول العوامل والنتائج المترتبة على كونها منظمة مبتكرة في قطاع الاعمال الفندقية الصغيرة في تايلاند. تبحث الدراسة في العلاقة

بين جودة الخدمة، التحول الرقمي، إدارة الاستراتيجية، الابتكار التنظيمي، والأداء التجاري في هذا القطاع. وتوصلت الدراسة

الى نتائج أهمها: التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمة.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

من خلال التطرق لدراسات السابقة المحلية منها والعربية ذات صلة بالدراسة الحالية التي سعت الى التعرف على أثر

الرقمنة في المؤسسة العمومية وانعكاسها على جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلية، تبين أنه يوجد أوجه تشابه

وأوجه اختلاف للدراسة الحالية مع سابقتها من الدراسات في جوانب عديدة، وفيما يلي نستعرض ذلك:

الجدول رقم 1: أوجه التشابه والاختلاف

البعد	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
من حيث المتغيرات	تناولت بعض الدراسات السابقة جودة الخدمة كمتغير رئيسي، ودرست تأثيره من نواح مختلفة مثل (رضا الزبون..).	الدراسة الحالية تناولت الرقمنة كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع، وهو ما قلما تم الجمع بينه في الدراسات السابقة.
من حيث الزمان	معظم الدراسات السابقة أنجزت خلال السنوات الخمس الأخيرة.	تم إجراء هذه الدراسة في سنة 2025، مما يكسبها حداثة إضافية في ظل التسارع الرقمي.
من حيث المكان	بعض الدراسات أجريت في مؤسسات خدمية.	معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات مختلفة (الصحة، التعليم، المكتبات، الإدارات المحلية...) في مناطق متعددة داخل الجزائر وخارجها مثل (مكة، أردن، سوريا، فلسطين) لكن لم تخصص دراسة سابقة لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالقلية -
من حيث العينة	استخدمت أغلب الدراسات عينات من الموظفين وزبائن.	ركزت الدراسات الحالية على عينة من الزبائن.

من حيث الأدوات والمنهج	اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية و SPSS كأداة تحليل.	بعض الدراسات استخدمت أدوات نوعية كالمقابلة أو دجت أدوات متنوعة في دراسة الحالة.
من حيث الاستفادة من الدراسات السابقة	استفيد من الإطار النظري والمفاهيمي للدراسات السابقة حول الرقمنة وجودة الخدمة	الدراسة الحالية بنت نموذجاً خاصاً يدمج بين الرقمنة وجودة الخدمة، وقدمت صياغة تطبيقية جديدة لم تعالج من قبل بنفس الترابط.

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسة السابقة

- الفجوة البحثية للدراسة:

رغم تعدد الدراسات السابقة التي تناولت إما الرقمنة أو جودة الخدمة أو كليهما، إلا أنها افتقرت إلى الجمع بين المتغيرين ضمن إطار مؤسسة عمومية خدمية محددة مثل مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلعة وهو ما يميز هذه الدراسة الحالية. كما أن معظم الدراسات ركزت على الجامعات، أو القطاع الصحي دون التطرق بعمق إلى قطاع الاتصالات العمومية، الذي يعد من القطاعات الحيوية المرتبطة مباشرة بالمواطنين.

وعليه تسد الدراسة الفجوة تتجلى في:

- الربط بين الرقمنة وجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلعة كدراسة ميدانية تطبيقية.
- تحليل أثر الرقمنة على جودة الخدمة من منظور المستفيدين.
- التركيز على مؤسسة عمومية ذات طابع تقني وخدمي في ظل التحولات الرقمية الوطنية.

المبحث الثاني: الجانب النظري للرقمنة.

يعتبر موضوع الرقمنة من المواضيع الأكثر أهمية في شتى المجالات، ومع التطور الراهن أصبحت التكنولوجيا حتمية لا بد منها واستخدامها من أولويات جميع المؤسسات، وعليه في هذا المبحث سنتعرف على ماهية الرقمنة.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة.

أدى التقدم التكنولوجي الى بروز مفاهيم جديدة غيرت من طبيعة العمل داخل المؤسسات، وكان أبرزها مفهوم الرقمنة. هذه الأخير لم تأت فجأة، بل كانت نتيجة تطورات متلاحقة منذ منتصف القرن العشرين. ومن أجل فهمها بشكل دقيق، يستوجب التطرق الى نشأتها التاريخية، ثم عرض مختلف التعاريف التي تناولناها من زوايا متعددة.

أولاً: نشأة الرقمنة.

يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينيات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994. (بضياف، 2021)

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الامريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية ناسا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات الرقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالمي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية. (بضياف، 2021)

ثانيا: تعريف الرقمنة.

الرقمنة هي تحويل المنتجات المادية الى موارد رقمية، وهي عبارة عن تطوير جذري في طريقة عمل المؤسسة باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، وتحقيق رضا العملاء، ويعمل التحول الرقمي على دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والتقنيات الرقمية المتطورة في جميع الجوانب، كما يكسب الأفراد مهارات جديدة وينطوي على إعادة هيكلة المؤسسات. (فحيمة، 2024)

كما تعرف الرقمنة أيضا على أنها تلك العملية التي يتم فيها تحويل الموارد غير الرقمية (الكتب، المخطوطات، الجرائد، الموارد السمعية والموارد البصرية) الى ملفات رقمية، وذلك عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة وأهمها الحاسبات والمساحات الضوئية وغيرها... (فحيمة، 2024)

عرف الأستاذ "محمد فتحي عبد الهادي" الرقمنة على أنها: "عملية نقل أو تحويل البيانات الى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة يشار الى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية والإيضاحية، والخرائط) الى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي التي تمكن من عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي" (شلغوم، 2020)، بمعنى تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من كتب، دوريات، تسجيلات صوتية، صور وغيرها الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي البتات bits؛ والبتات ليس لها وزن أو لون أو حجم ويمكنها الانتقال بسرعة كبيرة تصل الى سرعة الضوء وهي أصغر عنصر لتمثيل البيانات والمعلومات الرقمية إذ ان هذه الأخيرة تتكون من مجموعة البتات وعبارة عن أرقام ثنائية، والتي يمكن نقلها على خطوط التليفون أو الأقمار الصناعية على وسائط متعددة، وهذا الأخير يعتبر وحدة المعلومات الأساسية للنظام المعلومات التي يستند الى الحواسيب الآلية من خلال تحويل المعلومات الى مجموعة الأرقام الثنائية باستخدام أحدث التقنيات الأجهزة المتخصصة، تسمح هذه الأخيرة بترميز وتحويل مختلف مصادر المعلومات الى لغة الحاسب حيث تنتقل البيانات في شكل إلكتروني عن طريق الألياف الضوئية؛ أو عن طريق موجات هرتزية ليتم حفظها على أقراص صلبة أو أقراص مضغوطة؛ أو على أي وسيلة حفظ أخرى. (فحيمة، 2024)

عرفت موسوعة مصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات، الرقمنة على أنها: " عملية خلق صورة تمثل الوثيق الصورة الأصلية عن طريق تحويل الضوء المنعكس أو المنبعث منها الى إشارات رقمية يمكن تخزينها أو بثها وإعادة تكوينها للعرض على الشاشة كصورة إلكترونية".

يقدم " دوج هودجز Daug hodes " تعريفا للرقمنة تبنته المكتبة الوطنية الكندية على أنها إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقليدي الى شكل رقمي؛ الذي يتم إتاحتها على الشبكة العالمية internet أو الشبكة الداخلية intrant . (بضياف، 2021)

ببساطة الرقمنة هي: " إدخال النصوص والصور والصوت الى وحدات الإدخال الرقمية بالحواسيب من مساحات ضوئية وفأرة ولوحة المفاتيح ولاقطات صوت وغيرها، ومن ثما معالجتها وتخزينها وإخراجها رقميا كمعلومات، يتم تداولها ومشاركتها في كل مكان وفي أي وقت.

يمكن القول ان الرقمنة عبارة عن تكنولوجيا تعمل على تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي؛ سواء المطبوع أو الميكروفيلم أو الشفافات، مهما كان نوع مصادر المعلومات الى شكل رقمي؛ يمكن قراءته وعرضه على شاشات الحاسوب، وتجدر الإشارة الى أن فكرة الرقمنة تعود أساسا الى الفاكس الذي يقوم على أساس إرسال نسخة والاحتفاظ بالأصل وقد طور هذا المبدأ الى تقنيات المساحات الضوئية التي تمكن من الحصول على وثائق الكترونية.

على ضوء التعريفات السابقة، يمكن تعريف الرقمنة على أنها تحويل المعلومات والملفات والوثائق والسجلات ذات الطبيعة الورقية الى طبيعة إلكترونية باستخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة الكفيلة بتحقيق هذا الدور كالكومبيوتر، الأنترنت، البرمجيات والمساحات الضوئية. (فحيمة، 2024)

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة.

تكتسب الرقمنة دورا محوريا في تطوير المؤسسات وتحسين أدائها، لما تتيحه من إمكانيات تقنية تساهم في تحديث أساليب العمل وتلبية متطلبات المستفيدين بفعالية أكبر. ومن خلال التعرف على أهمية وأهداف الرقمنة، يمكن فهم أثرها الحيوي في تحقيق التطور المستدام وضمان جودة الخدمات المتقدمة.

أولا: أهمية الرقمنة.

✓ تكمن أهمية الرقمنة فيما يلي:

- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يضمن صناعة القرار بشكل استشاري.
- اعتماد المؤسسات الخدمات الالكترونية تتيح فرصة استخدام أساليب عمل جديدة والإبعاد عن التعقيد في إنجاز العمل الإداري.
- تساهم في تبسيط الحياة الإدارية، وتمكن المواطن من الاتصال الدائم بالمرافق العمومية، وهي تشكل أحسن الأدوات لتعزيز مبادئ الإدارة، وتطبيق مناهجها.
- التقليل من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات للحصول على الخدمة العمومية والتقليل من البيروقراطية.
- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية وخدمة مصالح المواطنين بطريقة الكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح وتعميم مفهوم الشفافية والبعد والمحسوبية. (صادقي، 2021)

✓ أما أهمية الرقمنة في المؤسسات العمومية:

اهتمت معظم المؤسسات في الفترة الأخيرة بالرقمنة، وتم إقرار العديد من النصوص التشريعية لضرورة اعتمادها في الجماعات المحلية نظرا لأهميتها على غرار سهولة وسرعة تقديم الخدمات وضمان دقة المعلومات ويمكن تحديد أهمية الرقمنة كالآتي: (صادقي، 2021)

- حماية الوثائق الأصلية: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة للحفاظ على مصادر المعلومات، أو الوثائق التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا تسمح للمستخدمين بالاطلاع عليها، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني وفي متناول المستخدمين، مثل تحويل أرشيف الحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية من الشكل الورقي إلى رقمي. الأنية والسرعة: تمثل الرقمنة مجالا لتشارك في الملفات الإدارية باستخدام المصدر وهذا ما يتيح فرص أنية والسرعة في الحصول على المعلومات.
- أتاحت للمواطنين إمكانية متابعة الملفات الإدارية: تمكن الرقمنة المواطن من متابعة ملفه الإداري وكل المستجدات، كما أتاحت إمكانية تصحيح الأخطاء.

ثانيا: أهداف الرقمنة

✓ تكمن أهداف الرقمنة فيما يلي:

- تحقيق الشفافية داخل المؤسسة.
- تعزيز حماية البيانات الشخصية.
- تحسين مستوى كفاءة الأداء
- تساعد الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها
- التحول من الهياكل التنظيمية المعقدة إلى شكل إلكتروني.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة.
- تقديم فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإلكترونية. (مفرج د، 2025)
- كما تعمل الرقمنة على تحقيق أهداف المؤسسة، وتنظيم العمل وتحقيق السرعة والكفاءة في الأداء، فهي تهدف إلى حفظ البيانات والمعلومات بطريقة أفضل وتوفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة أفضل مما يؤدي اختصار الوقت والجهد في أداء العمل بما يضمن تقديم الخدمات الإلكترونية بطريقة أفضل ومنه نستنتج أهداف التالية: (صادقي، 2021)
- تسعى الجزائر لتقريب الإدارة من المواطن وتسهيل الحصول على الخدمات بطرق سريعة وأكثر أمانا.

- سهولة الوصول الى الإدارة وإطلاع المواطن على المستجدات، وإمكانية مشاركتها بين عدد كبير من الجمهور في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستخدمين من خدمات رقمية التي تتم ضمن شبكة رقمية مجهزة مع تسخير كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة.
- تبسيط الإجراءات وتقليل تكاليفها وإعطاء خدمة تتسم بالجودة.
- اختصار وقت التنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر المواطن للتنقل الى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاته معا ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، الاستفادة من الخدمات عن بعد.
- اعتماد الدقة والموضوعية في العمليات الإدارية المنجزة.

المطلب الثالث: خصائص الرقمنة.

تتميز الرقمنة، باعتبارها جوهر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة خصائص جعلت منها ثروة حقيقية ومن أهم

الخصائص نذكر:

- تقليص الوقت: تسمح الرقمنة بتجاوز القيود الزمنية اوز القيود الزمنية إذ يمكن الحصول على المعلومات وتبادلها فوراً، كما في حالة البريد الإلكتروني الذي يمكن استخدامه في أي وقت.
- تجاوز المكان: توفر إمكانية الوصول الى المعلومات والخدمات من أي مكان، بفضل أدوات التخزين الرقمية والشبكات العالمية.
- رفع الإنتاجية: تساهم الرقمنة في تسريع المعلومات وتقليص الجهد، ما يؤدي الى رفع الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات.
- اللامركزية: تتمتع الرقمنة بخاصية الاستقلالية، حيث لا يمكن التحكم في شبكتها من طرف واحد، مثل الأنترنت الذي لا يمكن لأي جهة التحكم فيه.
- المرونة: الرقمنة متعددة الاستخدامات وتكيف مع مختلف الاحتياجات، من الكتابة والمعالجة الى الاتصال والتعليم عن بعد، مما يمنحها مرونة واسعة مقارنة بالوسائل التقليدية.

- التفاعلية: تتيح المستخدم أن يكون مرسلا ومستقبلا في نفس الوقت ما يعزز من تبادل الأدوار وتفاعل المشاركين في بيئة الاتصال.
- الشبوع والانتشار: الرقمنة تمتلك القدرة على التوسع لتشمل كل فئات المجتمع، وليس فقط النخب، مما يدعم شمولية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات. (سعودي، 2021)
- غير ورقية (صفر ورقة): ساهمت في دوام سير العمل الحسن والعادي خاصة في أزمات استثنائية كجائحة كورونا.
- دقة المعلومات: توفر الرقمنة معالجة سريعة وذات موثوقية عالية للبيانات، مما يقلل الأخطاء ويحسن جودة المعلومات والقرارات المبنية عليها.
- الصدق والمصداقية: تعزز الرقمنة صدق المعلومات من خلال إمكانية التحقق منها بسرعة، كما تتيح أدوات تكنولوجيا المعلومات تتبع مصادر البيانات والتثبت من صحتها مما يزيد من مصداقيتها في التعاملات والقرارات. (بلكعبيات، 2023)

المطلب الرابع: أشكال الرقمنة وأبعادها.

تتخذ الرقمنة في المؤسسات صورا متعددة وفقا لطبيعة المجال والتقنيات المعتمدة، كما يتم تناوؤها من خلال أبعاد مختلفة تبرز مدى حضورها وتأثيرها في بنية المؤسسة نذكر منها:

أولا: أشكال الرقمنة.

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

- الرقمنة في شكل صورة Mode image: تتم عملية الرقمنة من خلال تقسيم كل صفحة من الصفحات الى عدد معين من النقاط التي يطلق عليها نقطة أو وحدة ضوئية pixel، وتترتب كل نقطة بنظام ترميز معين من أبيض وأسود الى درجات الرمادي وصولا الى الألوان، وبالتالي إنشاء نسخة طبق الأصل في شكل صورة فوتوغرافية في كل صفحة من صفحات النص الأصلي لهذا الأسلوب أهمية بالغة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة، وخاصة بالنسبة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية. (فحيمة، 2024)

يندرج ضمن هذا الأسلوب ثلاث أنواع:

- الرقمنة في شكل أبيض وأسود Bitonal : يعتمد هذا النوع على ترميز كل وحدة ضوئية Pixel على Bit، الذي يقوم على قيمتي الأبيض والأسود، وما يتميز به هذا النوع الاقتصاد في مساحة التخزين والحفظ، ولكن لا يعتمد الى في حالة وثائق الحديثة والواضحة، إذ لا ينصح به بالنسبة للوثائق القديمة والهشة؛ أو المكتوبة بالحرير الباهت، كما لا يمكن اعتماده في رقمنة الوثائق التي تحتوي رسوم وأشكال توضيحية.
- الرقمنة في شكل رمادي: يختلف عن النوع الأول في كونه يعتمد في رقمنة الوثائق التي تحتوي إيضاحات مصورة، كما يفضل استخدامه لرقمنة النصوص المطبوعة الملونة، يتميز هذا النوع بالحفظ الجيد والسليم، ولكنه يتطلب مساحة تخزين أكبر. (فحيمة، 2024)
- الرقمنة في مستوى الألوان: هذا النوع يتطلب مساحة تخزينية كبيرة، ينصح به بالنسبة للوثائق التي تحوي الكثير من الألوان؛ الأشكال والرسومات.
- شكل الصور في الرقمنة يتميز ببساطة في التصميم والإعداد ولا يتطلب تكاليف باهظة مقارنة بالأساليب الأخرى؛ إلا أنه لا يسمح بالبحث داخل الصورة، وإنما يتيح إمكانية التصفح فقط. (فحيمة، 2024)
- الرقمنة في شكل نص MODE TEXTE: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة لصورة الى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء. (بغداددي و رماش ، 2022)
- الرقمنة في شكل اتجاهي MODE VECTOREIL : ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وتحويل من شكل ورقي الى شكل اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: الدقة بالنسبة لتقنية Pdf ، الحجم المضغوط pdf، ملفات pdf. (بغداددي و رماش، 2022)

ثانياً: أبعاد الرقمنة.

- البنية التحتية الرقمية:

يشير مصطلح البنية التحتية، إلى مجموعة العناصر التي تنظم تشغيل وعمل الأنظمة الأخرى على نطاق واسع إلى حد ما. وقد استخدم في بداية القرن العشرين لتعيين وإقامة المنشآت العسكرية الدائمة، وسرعان ما ارتبط مصطلح البنية التحتية بأنظمة قنوات المياه والنقل والشبكات الكهربائية والاتصالات السلكية واللاسلكية وغيرها، ما شكل مفهوم المصطلح اليوم. (سومية و مواسيم، 2024)

أما الرقمنة، فهي تعرف على أنها عملية تحويل المواد المطبوعة و/أو المخزنة بطرق تقليدية لا تستطيع الحواسيب التعامل معها، إلى مواد ذات شكل رقمي يمكن للحواسيب معالجتها وتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها Bytes، وتخزينها على وسائط التخزين المختلفة من أقراص صلبة، أو أقراص مليزة، أو أقراص الفيديو الرقمية، أو إتاحتها عبر شبكة الأنترنت..

وبذلك فإن البنية التحتية الرقمية، تعرف على أنها البنية التحتية المتاحة لتمكين الأنشطة الرقمية والمستهلكين المتصلين بشبكات الأنترنت. حيث تشمل البنية التحتية الرقمية مختلف التقنيات الرقمية وآليات التواصل التي تستخدم في دعم عمليات وأنشطة الأعمال الإلكترونية وتبادلات التجارة الإلكترونية. وتتضمن البنية التحتية الرقمية كلا من شبكات الاتصال الهاتفي السلكية واللاسلكية، خدمات الأقمار الصناعية، الكيانات البرمجية software، الكيانات المادية hardware، والخدمات التكميلية، والعنصر البشري المدرب والمؤهل. (سومية و مواسيم، 2024)

- التطور التكنولوجي والابتكار الرقمي:

يعد التطور التكنولوجي والابتكار الرقمي والتطور التكنولوجي من الركائز الأساسية التي تدفع بعجلة الرقمنة وتسهم بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي الرقمي. فقد ساهمت تطبيقات الهواتف المحمولة، لا سيما في المناطق النائية والفقيرة، في توفير خدمات مالية رقمية بديلة أكثر أماناً وسهولة من التعاملات النقدية التقليدية. (رابح و حاج عيسى، 2020)

ويبرز هذا البعد من خلال تبني المؤسسات المالية لحلول رقمية مبتكرة تشمل تحويل الأموال، الإقراض، التأمين، وتبديل العملات، بالإضافة إلى استخدام تقنيات مثل الهواتف الذكية، تقنية البلوك تشين.

توفر الابتكارات الرقمية حلولاً مرنة تتجاوز قيود الطرق التقليدية، مما يساعد على توسيع الخدمات المالية. ومع ذلك، قد يواجه الفقراء صعوبات مثل ضعف الثقافة المالية، الرسوم المرتفعة، أو عدم تقبل المجتمع للتكنولوجيا

التالي، فإن بعد التطور والابتكار في الرقمنة لا يقتصر فقط على إدخال أدوات جديدة، بل يشمل أيضاً قدرة هذه على التأثير في الواقع المالي والاجتماعي، مع ضرورة مراعاة خصوصية كل فئة لضمان شمول مالي حقيقي ومستدام. (رابح، حاج عيسى، و لحشم، 2020)

- الأتمتة وتحسين العمليات:

تعد الأتمتة من الركائز الأساسية في عملية الرقمنة، حيث تسهم في تحويل المهام والعمليات اليدوية الى أنظمة تشغيل ذاتي تعتمد على الحواسيب والبرمجيات والتقنيات والذكية. وقد بدأت ملامح الأتمتة في منتصف القرن العشرين، لتشهد تطورا ملحوظا مع استخدام الحواسيب في معالجة البيانات. (صدوقي، سي الطيب، و العبسي، 2021)

تسهم الأتمتة في تحسين العمليات داخل بيئة الرقمية من خلال زيادة الكفاءة، تسريع الإنجاز، وخفض التكاليف التشغيلية مما تسمح للمؤسسات بالتركيز على المهام التحليلية والاستراتيجية بدلا من الانشغال بالإجراءات الروتينية، مما يعزز من جودة الخدمات ويزيد من قدرتها في السوق الرقمي.

علاوة على ذلك تساهم الأتمتة في تحسين تجربة المستخدم من خلال تقليص وقت الانتظار، وتوفير خدمات رقمية سهلة الاستخدام ومتاحة في أي وقت، وهو ما يدعم مفهوم التحول نحو إدارة رقمية تستجيب لمتطلبات المواطن الرقمي بمرونة وفعالية. (صدوقي، سي الطيب، و العبسي، 2021)

- الأمن والخصوصية:

تعرف الخصوصية الرقمية بأنها الحق في حماية البيانات الشخصية التي يتم جمعها أو تداولها عبر الوسائط الرقمية، وتشمل هذه البيانات البريد الإلكتروني، الحسابات البنكية، الصور الشخصية، معلومات السكن والعمل، وسائر البيانات التي يفصح كالحاسوب أو الهاتف المحمول أو غيرها من أدوات الاتصال الرقمي.

ويعد هذا الحق من الركائز الأساسية في البيئة الرقمية، حيث أصبح الحفاظ على سرية البيانات وتأمينها من الوصول غير مصرح به أمراً ضرورياً في ظل الاعتماد المتزايد على الفضاء الرقمي في تمكين الأفراد من السيطرة على بياناتهم، وتحديد كيفية استخدامها ومن يملك صلاحية الوصول إليها. (نبي و مقدر، 2021)

ويقترن هذا المفهوم ارتباطاً وثيقاً بالأمن المعلوماتي، الذي يعد أحد المكونات الأساسية في عملية الرقمنة إذ يمثل الإطار الذي يعني بحماية البيانات والمعلومات المتداولة عبر الأنظمة الرقمية من أي اختراق أو استغلال غير مشروع. ومع توسع الاعتماد على الوسائط الرقمية في مختلف القطاعات، أصبحت الحاجة إلى حماية هذه البيانات أمر بالغ الأهمية لضمان استمرارية الأنشطة الرقمية وسلامة التعاملات الإلكترونية. (نبي و مقدر، 2021)

ويعرف الأمن المعلوماتي من زاوية الأكاديمية بأنه العلم الذي يهتم بدراسة النظريات والاستراتيجيات الهادفة إلى حماية المعلومات من المخاطر التي تهددها، ومن زاوية التقنية، فهو يشمل الوسائل والأدوات والإجراءات التي تمكن من تأمين الأنظمة المعلوماتية ضد التهديدات الداخلية والخارجية، أما من زاوية القانونية فهي مجموعة من التدابير التشريعية التي تضمن سرية المعلومات، وتمنع استغلال نظم الرقمنة في ارتكاب الجرائم أو انتهاك الخصوصية. (بديرينة و بورنان، 2023)

المبحث الثالث: الجزء النظري لجودة الخدمة.

يحتل قطاع الخدمات أهمية خاصة وموقعا متميزا بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها لذا تزداد

الحاجة يوما بعد يوم للخدمات، ولهذا سنتطرق في هذا المبحث لدراسة ماهية الخدمات من خلال مجموعة من العناصر

الموضحة فيما يأتي.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة وأهميتها.

تمثل جودة الخدمة أحد المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في سعيها لتحقيق التميز والاستجابة لتطلعات

الزبائن، حيث أضحت معيارا جوهريا للحكم على فعالية الأداء، مما يستدعي التطرق الى مفهومها وأهميتها.

أولا: مفهوم الجودة الخدمة.

بما أن الخدمة تختلف عن السلعة من حيث خصائصها، فسيكون من الصعب إيجاد تعريف ومفهوم محدد لها، لذلك

ظهرت العديد من التعاريف لها من طرف الباحثين، سنحاول عرض بعض منها في هذا المطلب إضافة إلى خصائصها.

1. مفهوم الجودة وشروطها.

1.1 مفهوم الجودة.

إن مفهوم الجودة من المفاهيم التي يعترتها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر إذ لا يوجد إجماع بين

المتخصصين في الجودة حول تعريف واضح ومحدد على اعتبارها من بين المتغيرات المرتبطة بتوقعات المستفيدين، لذا فإن الفهم

الحقيقي لمفهوم الجودة يعتبر أحد الركائز الأساسية في تطبيق ونجاح الجودة في المؤسسة، فالجودة *qualité* هي كلمة مشتقة

من الكلمة اللاتينية *qualitiès* و يقصد بها: "طبيعة الشيء أو الشخص و درجة صلاحيته، فهي تعني إمداد الزبون بما

يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص و سمات تعنى بمتطلباته و حاجاته و توقعاته وفي الوقت الذي يريده و بالسعر

المقبول، كما أشار ابن منظور في معجم لسان العرب إلى كلمة الجودة بأن أصلها "الجود" والجيد يفيض الودى و جاد الشيء

جوده وجوده أي صار جيدا، كما تعني: "درجة استفتاء المتطلبات التي يتوقعها العميل أو تلك المتفق عليها معه وهي تكامل

الملامح و الخصائص في منتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات و متطلبات محددة أو معروفة ضمنا، أو هي

مجموعة من الخصائص و المميزات لكيان ما يعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من طرف المستفيد، كما ينظر إليها معيار الإتقان الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء وهي عملية روتينية مستمرة ومتطورة لا يوجد حل لها، ويجب الحرص عليها حتى في أبسط الأعمال. (لكحل، 2018)

2.1 شروط الجودة.

تتمثل شروط الجودة فيما يلي:

- **المطابقة:** وذلك من خلال ضمان توافق المنتج المقدم مع التخصيصات التي يضعها المورد، أي الحاجة المعلنة أو الطلب مع الحاجة الحقيقية، وبالتالي تلبية حاجات الزبائن في آخر المطاف. (أوسليمان، 2021)
- **الوقاية:** قد تكون مستقبلية أو عملية، أما الأولى فهي التي توضع عند التصميم والدراسة وتغطي كل من المنتج، الإجراءات والعمليات، أما الثانية فهي تلك التي تبحث عن التخلص من الأخطاء ونقاط الضعف التي قد تطرأ في نسق الإنتاج في أولى مراحل له (أوسليمان، 2021)
- **القياس:** يقصد به معد لتطابق المنتج المقدم مع الحاجات المعلنة من الزبائن، كما تسمح عملية القياس بالتعرف على مواقع التحسينات الممكنة وتحديددها، حيث يسمح الاطلاع على القياسات بالشعور بأهمية الجودة والتعرف على إسهامات كل عامل فيها. (أوسليمان، 2021)
- **الامتياز والتفوق:** البحث الدائم عن الرفض المطلق للخطأ، أي عمليات التحسين المستمر داخل المنظمة، وهو ما لا يعتبر هينا لأنه يستدعي الكثير من الجهد، الوقت، التشبث، لأن الأمر يتعلق بتغيير سلوكيات وذهنيات. (أوسليمان، 2021)
- **المسؤولية:** تعرف المسؤولية على أنها ضرورة معنوية لتصحيح الأخطاء، القيام بالواجبات، الوفاء بالالتزامات، مع ضرورة تقبل النتائج الناجمة على أخذ القرار، لذا يتعين اشتراك الجميع في عمليات اتخاذ القرار، وإبراز دور كل فرد كطرف فعال ومهم في البحث عن الجودة. (أوسليمان، 2021)

2. مفهوم الخدمة وأهدافها.

1.2 مفهوم الخدمة.

أظهرت ادبيات الإدارة الحديثة العديد من التعريفات للخدمة، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعاريف حيث نجد أن من أبرز ملامح العقود الماضية هو النمو الهائل في القطاع الخدمي، وهذا ما أدى إلى ظهور خدمات جديدة بصورة مستمرة تختلف عن الخدمات التقليدية وتغطي جانباً كبيراً من متطلبات الحياة، نجد بأن معظم تعاريف الخدمة تركز على عدم الملموسية، ينظر إلى الخدمة على أنها منتج غير ملموس يقدم منافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي معين ولا ينتج عن هذه المنافع حياة شيء مادي ملموس، كما تعرف على أنها غير ملموسة ولا يمكن تحديد مقدارها حيث نجد أن الخدمة هي منتج يستهلك في الوقت نفسه، ويتطلب من منظمة الخدمة أن تعبر اهتمامها لعدة جوانب تتعلق بالخدمة مثل مدى أو نطاق الخدمات المقدمة، وجودة الخدمات المقدمة ومستوى الخدمة المقدمة، كما ينظر إلى الخدمة على أنها وظيفة يتم الطلب عليها وهذه الوظيفة يمكن أن تكون محددة مسبقاً كما في الخدمات القياسية مثل (الخدمة المصرفية الآلية) أو غير المحددة مثل (خدمة التشخيص الطبي)، كما عرفت أيضاً على أنها النشاط الأساس الذي ليس بصورة مباشرة ينتج سلع مادية بل هي الجزء غير السلعي للصفقة التي تتم بين المجهز و الزبون، إن اختلاف الزبائن يسبب تنوع في توصيل الخدمة ويرجع ذلك إلى العنصر الأساس في عملية الإنتاج فيما يتصل بالخدمات (ما يفضله الزبون ويتوقعه) يكون مختلف لكل زبون مثلاً هناك زبون يحتاج الخدمة بشكل سريع ومن دون ثرثرة كلامية ومن جهة أخرى هناك زبون يرغب في أن يصاحب الخدمة مناقشة مع مقدم الخدمة أي إن هناك زبون يحتاج إلى وقت أكبر، يجب على مقدمي الخدمات للزبائن تقديمها بالصورة الممتازة ومع العلم إن تقديم خدمة بصورة ممتازة دائماً يكون صعب المنال ويكون مكلفاً على المنظمة. (كريم، 2016)

2.2 أهداف الخدمة.

تتمثل أهداف الخدمة فيما يلي:

- تحسين الراحة العميل:

تساهم الكثير من الخدمات في إحساس الضيف بوقت الفراغ، والاقتناع، والشعور الطيب.

فالخدمات مثل غرف وقت الفراغ التي يمكن استخدامها، وبيع المنعشات، والخدمة السريعة، والمقاعد المريحة تضيف مزيدا من وقت الفراغ، والاستمتاع، والرضا للضيوف، وتشجع الضيوف بصورة غير مباشرة على تمديد إقاماتهم. والمفتاح إلى الاقتراب أكثر من العملاء هو تسهيل أدائهم الأعمال مع موفر الخدمة، والمعروف بصورة أفضل بأنه الإقناع. (ككاندا مبولي، موك، و سباركس، 2007)

- تعزيز صورة موفر الخدمة:

يبنى عدد، وجودة الخدمات المقدمة صورة موفر الخدمة. مثال ذلك، تقدم فنادق الطرق السريعة غير المزخرفة no-frills motels خدمات محدودة لكي تقلل إجمالي التكاليف. أما فنادق الخدمات الكاملة فتوفر، من ناحية أخرى، كل خدمة يمكن تخيلها تقريبا لضيوفها.

ورغم أن السعر الذي يدفعه الضيف يمكن أن يتغير فيمكن أن يقع الفرق الأكبر في الصورة المدركة لكل من هاتين الحالتين. (ككاندا مبولي، موك، و سباركس، 2007)

- ضمان أمن العميل:

تقوي الخدمات المتعددة الإحساس بالأمن. وتتسبب خدمات الحماية مثل الإضاءة الكافية، وعاملو الأمن، وتسهيلات الطوارئ الطبية، وأقفال غرف الضيوف، ونظم إطفاء الحرائق المثبتة في أسقف الغرف، والمخارج المحدد عليها علامات واضحة في تعزيز الثقة. وعلى العكس، في دراسة تولتها ضيافة المبيت Lodging Hospitality ذكرت الجيرة غير الآمنة، والافتقار الى أفعال أبواب آمنة على أنها الأسباب الأولية لتجنب المبيت في الفندق. (ككاندا مبولي، موك، و سباركس، 2007)

- إنتاج المرور:

لخدمة عميل الجودة إمكانية لإنتاج مرور متزايد لموفر الخدمة. فمن الأكثر ترجيحاً للضيوف الراضين أن يمدوا إقاماتهم، ويعودوا إلى المقصد، ويوصوا ضيوفا آخرين بنفس المكان. أكثر من هذا، ارتبط تسليم خدمة الجودة، ورضاء العميل ارتباطا واضحا بالأرباح، والوفورات في التكاليف، وحصص السوق. نتيجة لذلك، يكون الضيف الراضي عنصرا رئيسيا في تحسين المرور، وإنتاج الأعمال المتكررة. (ككاندا مبولي، موك، و سباركس، 2007)

- بناء الحافة التنافسية:

تتوقع الغالبية العظمى من الضيوف أن يوفر موفرو خدمة السياحة، والضيافة، ووقت الفراغ، كأعضاء في صناعة الخدمة، مجموعة من خدمات خط الأساس. إلا أن موفري الخدمة الذين يوسعوا خدماتهم لأبعد من أدبي التوقعات تكون لهم فرصة أفضل كثيراً في إرضاء ضيوفهم. فمع الأفكار المبدعة، والفهم القوي لاحتياجات ضيوفهم، ورغبتهم بطور موفرو خدمة الضيافة استراتيجيات خدمة موسعة ومبدعة. "وتكمن الاختلافات الحرجة في خدمة العميل/الضيف فيما يفصل عادة قادة صناعة الضيافة عن الذين يتبعوا الصناعة. (ككاندا مبولي، موك، و سباركس، 2007)

- طلب العميل:

بتوفير الخدمات المحددة يمكن أن تنتج الأعمال طلباً عبر أسواق مستهدفة معينة. وكان مسافرو الأعمال، والعائلات التي تسافر لقضاء العطلات، والذين يسافروا لحضور المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات من ضمن معظم المجموعات المستهدفة دائماً. تحتاج كل مجموعة الى سلسلة من الخدمات حسب الطلب التي يمكن ترويجها كحزمة خاصة لكي تجذب طلباً أكبر للضيوف. (ككاندا مبولي، موك، و سباركس، 2007)

3 مفهوم جودة الخدمة:

تعد جودة الخدمة ذات أهمية بالغة سواء بالنسبة لمقدم الخدمة أو المستفيد منها على حد سواء، وقد زادت أهميتها لدى المؤسسات الخدمية تحقيقاً للتميز في أدائها وكسباً لمزايا تنافسية، وكذا الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

وردت تعاريف عديدة من وجهة نظر العديد من الباحثين، حيث:

عرفت جودة الخدمة على أنها "تقييم كلي للخدمة الناتجة عن مقارنة توقعات العملاء والأداء المحقق للخدمة ما.

ويتضح من هذا التعريف أنه يركز على الجودة من منظور الزبون:

وتعرف " بتلك الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها". (أوسليمان، 2021)

يشير هذا التعريف، إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:

- جودة الخدمة المتوقعة:

تمثل توقعات الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة، وتعتمد على احتياجات الزبون وخبراته وتجاربه السابقة، وثقافته، واتصاله بالآخرين. (أوسليمان، 2021)

- جودة الخدمة الفعلية:

وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة. (أوسليمان، 2021)

- جودة الخدمة المدركة:

وهي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة. تعتبر جودة الخدمة المقدمة من أهم العوامل المؤثرة في درجة رضا الزبون.

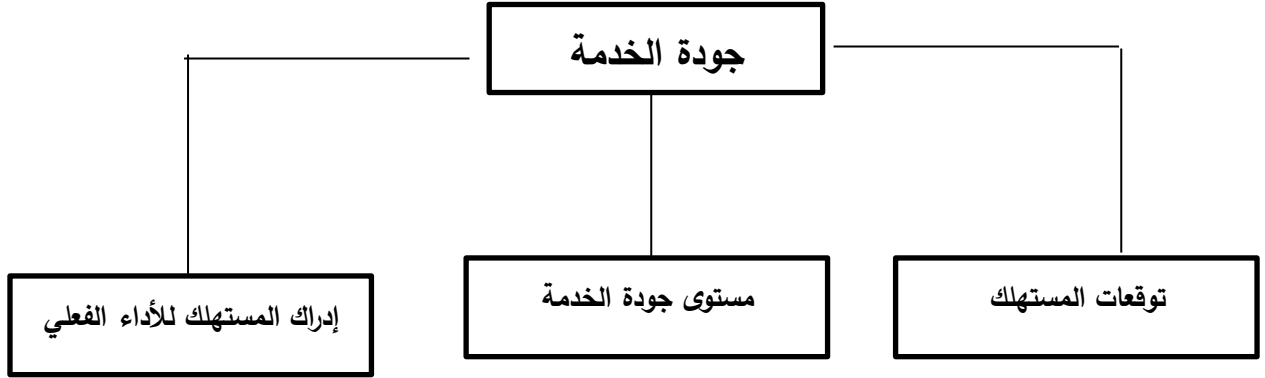
تعتبر جودة الخدمة المقدمة مؤشرا تنافسيا مهما تعتمد عليه المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي. (أوسليمان،

2021)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يرى

الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

الشكل 2: تعريف جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، عمان، الأردن، ص 9

كما تعرف على أنها مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع التي تتمتع بها الخدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية مطالب الزبائن الحالية والمستقبلية لتحقيق رضاهم وإسعادهم، فهي بمثابة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء، ويمكن التعبير عن ذلك رياضياً في كالاتي:

جودة الخدمة: إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء (أوسليمان، 2021)

ثانياً: أهمية جودة الخدمة.

- تعد جودة الخدمة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تسعى لتحقيق التميز والنجاح والاستمرارية لارتباطها المباشر برضا العميل، وحتى يتحقق ذلك يجب معرفة احتياجات ورغبات العملاء، وتمثل الجودة الفرق بين توقعات العملاء بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية (الدرابيع، 2021)
- وتلعب جودة الخدمة دوراً هاماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه، حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها؛ وقد تزايد إدراك المنظمات الخدمية لأهمية ودور تطبيق إدارة الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تعمل المنظمة على جودة منتج الخدمات للأسباب التالية:
- إن الجودة تؤثر على حجم الطلب على الخدمة وعلى الذي يصنع الطلب عليها.
- إن الجودة أحد أهم مصادر الربح والنجاح مالياً، فهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.

- إن الجودة تعد وسيلة لصنع المكانة التنافسية للمؤسسة، بالمقارنة مع المنظمات المنافسة لها. (الضمور، 2015)

المطلب الثاني: مبررات تطبيق جودة الخدمة.

يعد تطبيق مبررات جودة الخدمة خطوة ضرورية تسعى من خلالها المؤسسات الى تحسين أدائها وتلبية احتياجات

المتعاملين ومن هذا المنطلق، نبرز مجموعة من المبررات التي تدفع نحو الاهتمام بجودة الخدمة.

- النمو في مجال الخدمة: مازالت أعداد كبيرة من المنظمات في العالم تتنامى بشكل كبير متزايد، حتى أصبح قطاع

الخدمات يحتاج مكانة كبيرة في الاقتصاد العالمي، لذا عملت المنظمات على رفع قدرتها وجاهزيتها لتقديم الخدمة التي

تشبع حاجات ورغبات العملاء. (الدرايع، 2021)

- ازدياد المنافسة: مع ازدياد المنظمات ذات الصناعة الواحدة أدى ذلك إلى منافسة قوية فيما بينهما، لذلك عمدت

المنظمات في التركيز على جودة الخدمة المقدمة لتمييز المنظمات عن غيرها (الدرايع، 2021)

- فهم متطلبات متلقي الخدمة: أن فهم متطلبات واحتياجات متلقي الخدمة هي نصف الحل للمشكلة، وتعد من

العمليات الصعبة لأنها تحتاج إلى جهد كبير، ودراسة مستمرة لسلوك العملاء والثقافة التي يعتمدونها، وتوقعاتهم من

الخدمة المقدمة، كما تعد هذه العملية أهم من تقديم الخدمة ذاتها مع عدم ضرورة الانتباه للطريقة والأسلوب التي يتم

فيها تقديم الخدمة للعملاء. (الدرايع، 2021)

المطلب الثالث: طرق قياس جودة الخدمة وصعوباتها.

تعد عملية قياس جودة الخدمة من المهام الحيوية التي تعتمد عليها المؤسسات لفهم مدى رضا المتعاملين وتحسين أدائها، إلا أن هذه العملية لا تخلو من التحديات، نظرا للطابع غير الملموس للخدمة وتفاوت توقعات الزبائن، مما يجعل تحديد مستوى الجودة بدقة مهمة ومعقدة تتطلب أدوات وأساليب دقيقة.

أولا: طرق قياس الجودة الخدمة.

تواجه الخدمة صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع وبالرغم من هذه الصعوبات، فإن هناك العديد من الدراسات التي ساهمت في وضع أطر ومعايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة ومن بينها

- قياس جودة الخدمة من منظور الزبون: وهذا الاتجاه يتضمن عدة مقاييس منها:

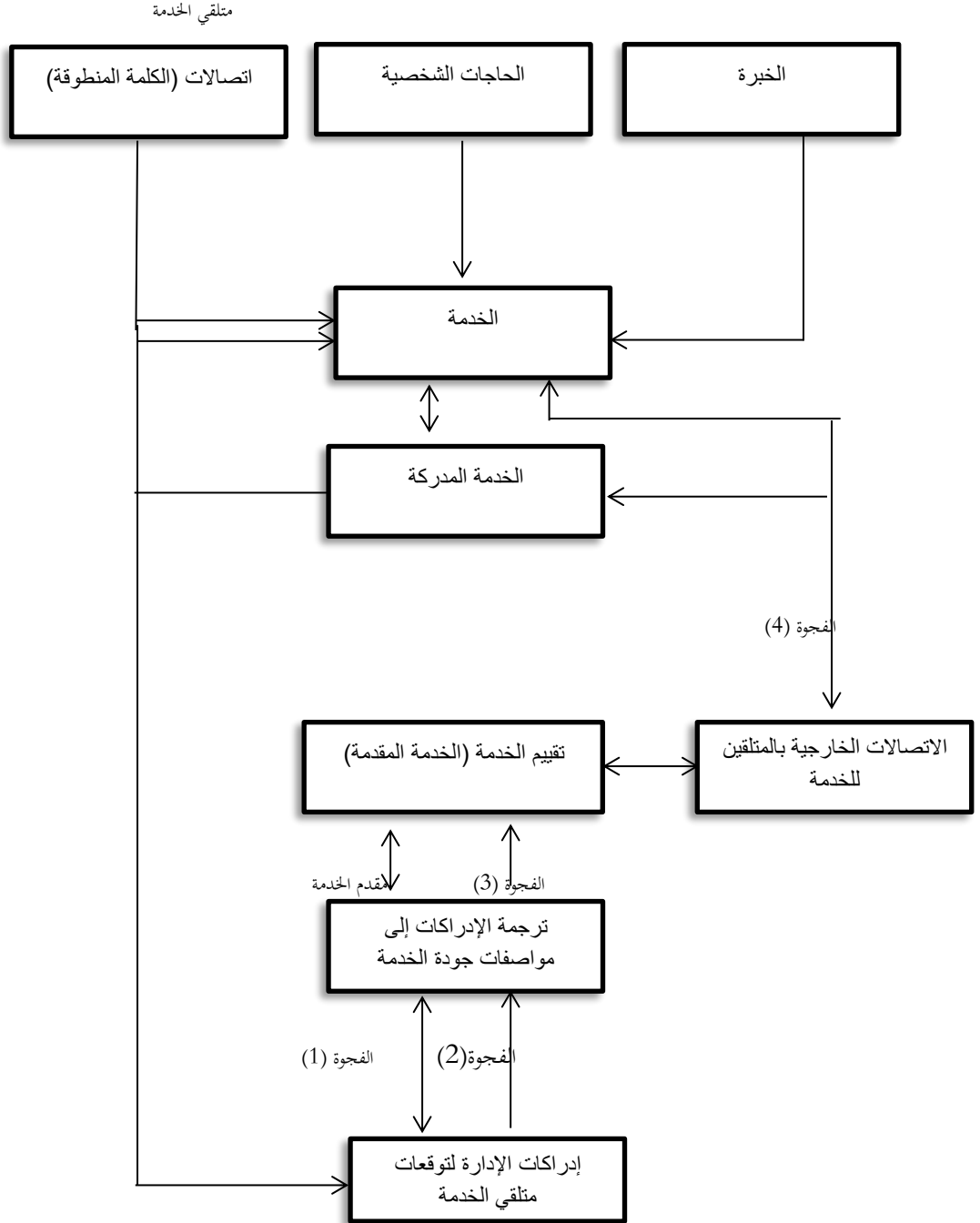
أ- قياس عدد الشكاوى **Counting Complaints**: تمثل عدد الشكاوي التي يقدمها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا مهما لقياس جودة الخدمة المقدمة، حيث يمكن المنظمات من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين مستوى ما تقدمه من خدمات لزيائنها.

ب- قياس رضا الزبون **Satisfaction measures**: وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المنظمات من تبني إستراتيجيات للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدمه لهم من خدمات

- مقياس الفجوة: والذي يعتمد على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد ما بين التوقعات والإدراكات باستخدام الفجوات (أوسليمان، 2021)

ويقوم هذا النموذج على خمس فجوات أربعة منها موجهة لمقدم الخدمة وفجوة موجهة للزبون والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل 3: نموذج الفجوة



المصدر: Bernard Averous et Daniel Averous, Mesurer et Manager la qualité de Service, 2

.2004 insep consulting, Paris, édition édition,

استنادا للشكل السابق يمكن تلخيص هذه الفجوات فيما يلي:

- الفجوة الأولى:

حيث تنتج بين الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكات الإدارة لتوقعات زبائنها (مراد و رديف، 2020)

- الفجوة الثانية:

تتمثل في الفرق الحاصل بين إدراكات المؤسسة لتوقعات زبائنها وقدرتها على ترجمة ذلك الإدراك إلى معايير (مراد و رديف، 2020)

- الفجوة الثالثة:

وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها. (سفيان، 2023)

- الفجوة الرابعة:

تكون بين مستوى الخدمة الفعلي والوعود المقدمة من جانب مقدمة الخدمة. (معوج، 2022)

- الفجوة الخامسة:

والتي يمكن من خلالها قياس جودة الخدمة عن طريق قياس الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة وجودة الخدمة المدركة والتي تعتبر محصلة للفجوات الأربعة السابقة. (معوج، 2022)

- مقياس القيمة: يركز هذا المقياس على العلاقة بين المنفعة والسعر الذي يحدد القيمة، فكلما ازدادت مستويات

المنفعة للخدمات المدركة، انخفض سعر الحصول عليها، وبالتالي تزداد القيمة المقدمة للعملاء ومن ثم يزيد إقبالهم على

طلب الخدمات، والعكس صحيح. فتوفر هذا المقياس في المنظمة الخدمية يدفعها الى تركيز جهودها لتقديم خدمة

متميزة لعملائها بأقل تكلفة ممكنة. (أوسليمان، 2021)

- قياس الجودة المهنية: يرى الكثير من الباحثين أن تقييم جودة الخدمة من منظور الزبون يمثل جزءا من برنامج الجودة، وعلى ذلك مقاييس الجودة المهنية تتناول قدرة منظمات الخدمة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة. (أوسليمان، 2021)
- قياس الجودة من المنظور الشامل أو الكلي: أي من وجهة نظر الزبون ومقدمي الخدمة لكي يتسنى للمؤسسة من تقويمها وإجراء برامج تحسين مستمر لجودة الخدمة. (أوسليمان، 2021)
- قياس الجودة بدلالة العملاء: يرى أصحاب هذا المدخل أن توفر المنظمة على البيئة المادية الملائمة من: تجهيزات ومعدات وعاملين أكفاء، وقوانين ولوائح ومعدات وأدوات، ونظم مساعدة، وأهداف محددة وأساليب عمل وإجراءات مسطرة يؤدي حتما إلى تحقيق خدمة مميزة.
- قياس الجودة بدلالة العمليات: يهتم هذا المقياس بجودة العمليات أو بمراحل تقديم الخدمة، كما يحتوي على المؤشرات ومعايير توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة، كي يتم تصنيف الخدمات كخدمات جيدة.
- قياس الخدمة بدلالة المخرجات: يتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة من الطرق الآتية:
- ✓ القياس المقارن أين يتم إجراء مقارنات كمية بين الأداء المستهدف والأداء الفعلي بغرض اكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تجنبها مستقبلا.
- ✓ استقصاء رضا العملاء بخصوص الخدمة المقدمة.
- ✓ استقصاء العاملين في المنظمة لتحديد مشاكل ومعوقات تحقيق أداء الخدمة. (أوسليمان، 2021)

ثانيا: صعوبات قياس جودة الخدمة.

إن عملية القياس في قطاع الخدمات غاية في الصعوبة قياسا بما هو سائد في مؤسسات الإنتاج وهذا راجع إلى جملة من الأسباب نذكر منها هناك بعض الخدمات يكون الطلب عليها لفترة محدودة الخدمات القانونية على سبيل المثال بينما نجد بعض الخدمات الأخرى (خدمات الأخرى والتعليم والصحة والخدمات المصرفية) يكون الطلب عليها مدى الحياة، وهنا تظهر أهمية الحاجة للقياس في أوقات مختلفة طبقا لتتابع المراحل الخاصة بكل خدمة على حده. ومما يجعل الاعتماد على مقياس ثابت لقياس جودة الخدمة خلال هذه المراحل أمرا صعبا في الوقت نفسه. (أوسليمان، 2021)

هذا الى جانب أن الخدمات في مضمونها غير ملموسة فعند اتخاذ قرار شراء منتج بسيط من أحد المحلات يستطيع المشتري بسهولة من خلال النظر إليه، تقييمه وتحديد جودته وتكلفته وعقد المقارنة التي تمكنه من اتخاذ قرار الشراء، وحتى في الحالات التي يصعب عليه إصدار حكم بشأنها فإنه يستطيع الاستعانة بأهل الخبرة في هذا الصدد. أما في الخدمات لا يستطيع الشخص طالب الخدمة أن يعرف طبيعة هذه الخدمة قبل اتخاذ قرار الشراء. (أوسليمان، 2021)

المطلب الرابع: أبعاد (مكونات) جودة الخدمة:

تقوم جودة الخدمة العمومية على الأبعاد التالية:

- الملموسية:

تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم.... الخ (مراد و رديف، 2020)

- **الاستجابة:** هي القدرة والرغبة واستعداد جهاز الخدمة للمثول وبسرعة لخدمة الزبائن، ويعني ذلك أيضا القدرة على التعامل الفعال مع شكاوي والاقتراحات والمبادرة بتقديم الخدمة بصدر الرحب والرد على استفساراتهم بسرعة، كما تضم أيضا تلبية الاحتياجات الطارئة والجديدة للزبائن. (قيراط، 2017)

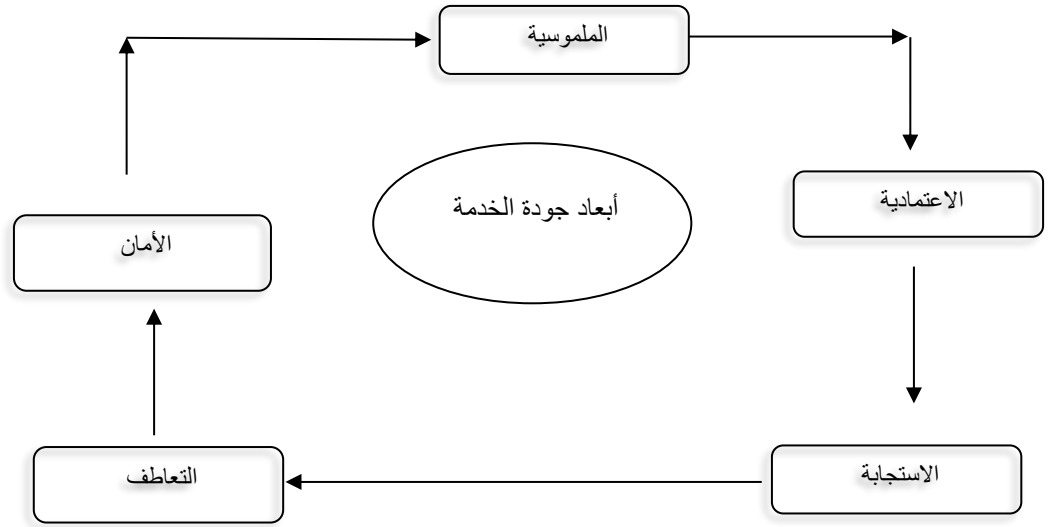
- **الاعتمادية/الموثوقية:** يقصد بالاعتمادية القدرة على أداء وتقديم الخدمات كما وعدت بها المنظمة. أي مدى الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة كما وعدت بها المنظمة بشكل دقيق. (بلقربوز و ساعد، 2023)

- **الأمان:** خلو الخدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للزبون. (الدرابيع، 2021)

- **التعاطف:** وهو ابداء روح الصداقة والحرص على الزبون والسعي على اشعاره بمدى أهميته لدى المنظمة من خلال الاصغاء الى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية احتياجاته (محمود، 2020)

ويمكن تلخيصها في الشكل التالي الشكل رقم (04)

الشكل 4: أبعاد جودة الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نموذج SERVQUAL

خلاصة الفصل:

استعرض هذا الفصل الأسس النظرية التي يقوم عليها البحث، من خلال التطرق الى المفاهيم المركزية المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمة، حيث تم توضيح مفهوم الرقمنة وخصائصها وأشكالها، الى جانب تعريف جودة الخدمة وأهميتها ومبررات تطبيقها وطرق قياسها.

ومن خلال ما سبق، يتضح أن هناك علاقة تكاملية بين الرقمنة وجودة الخدمة. إذ تساهم الرقمنة كوسيلة حديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تسريع العمليات، تقليص الأخطاء، وتلبية حاجيات المتعاملين بفعالية أكبر، وعليه يمكن الاستنتاج أن توظيف الرقمنة بشكل فعالة داخل المؤسسات يعزز جودة الخدمة ويحقق مستويات أعلى من رضا المتعاملين. إضافة الى مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة. وقد سمحت الدراسات السابقة بتحديد التوجهات العامة للأبحاث في هذا المجال، مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، مما ساعد في بلورة الإشكالية بشكل دقيق.

بناء على ما سبق، يشكل هذا الفصل خلفية نظرية متكاملة تسمح بفهم العلاقة التفاعلية بين الرقمنة وجودة الخدمة، وتؤسس للتحليل الميداني الذي سيتم تناوله لاحقاً في الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية للرقمنة وجودة
الخدمة في اتصالات الجزائر

تمهيد:

يعد التوازن بين الجانب النظري والجانب التطبيقي أمرا حاسما لتحقيق فهم شامل وعميق لموضوع الدراسة، ولتوضيح هذا المفهوم بشكل أفضل، وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلبية كمحل للدراسة الميدانية. يهدف هذا الاختيار الى اسقاط المفاهيم النظرية التي تمت مناقشتها في الجانب النظري.

تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين رئيسيين لضمان تغطية شاملة للموضوع. في المبحث الأول، قمنا بتقديم نظرة عامة حول اتصالات الجزائر، شمل ذلك تعريفها بما وخدمات التي تقدمها. أما في المبحث الثاني، فقد تناولنا المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة، موضحين كيفية تطبيقها لجمع البيانات وتحليلها بطرق علمية دقيقة.

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية تلعب دورا استراتيجيا في تطوير قطاع الاتصالات بالجزائر، من خلال توفير خدمات الهاتف والانترنت عبر مختلف أنحاء الوطن. ومن نشأتها، تعمل المؤسسة على تحديث بنيتها التحتية وتحسين جودة خدماتها بما يواكب التحولات الرقمية ويساهم في دعم التنمية الوطنية.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر.

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، كما أن المؤسسة مطالبة بأداء مهام الخدمة العمومية بحيث تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر، المتعامل الوحيد المستغل لشبكة الهاتف الثابت وشبكة الانترنت "ADSL" في الجزائر برأسمال اجتماعي يقدر ب61.275.180.000 دج، يبلغ عدد موظفيها 21408 موظف.

- شعار مؤسسة اتصالات الجزائر



المطلب الثاني: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر.

اتصالات الجزائر مؤسسة ذات أسهم ورأس مال عمومي عملي في سوق الشبكات وخدمات الاتصالات الإلكترونية وخدمات الاتصال السلكية واللاسلكية بالجزائر يقودها مجلس الإدارة والاجتماع العام الذي تمثل المساهم الوحيد وهي الدولة.

تأسست بموجب القرار الوزاري تحت رقم 03/2000 والمؤرخ في 2000/08/05 والمتضمن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات من خلال هذا القانون تم فصل قطاع البريد عن قطاع المواصلات فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة CMPE بتاريخ 1 مارس 2000 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر، حيث

حدد هذا المرسوم رأس مالها الاجتماعي المسجل في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 بـ 50.000.000.000، رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 01 جانفي سنة 2003.

المطلب الثالث: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر وهيكلها التنظيمي

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر من بين أبرز الفاعلين في قطاع اتصالات، حيث تتولى عددا من المهام الحيوية التي تهدف الى ضمان تقديم خدمات الاتصالات بكفاءة وجودة عالية. ولتحقيق ذلك تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مدروس يضمن توزيع المسؤوليات وتنسيق الجهود بين مختلف المصالح والوحدات، بما يساهم في تحسين الأداء وضمان الاستجابة الفعالة لحاجات الزبائن.

أولا: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر الى تحقيق مجموعة المهام الرئيسية التالية:

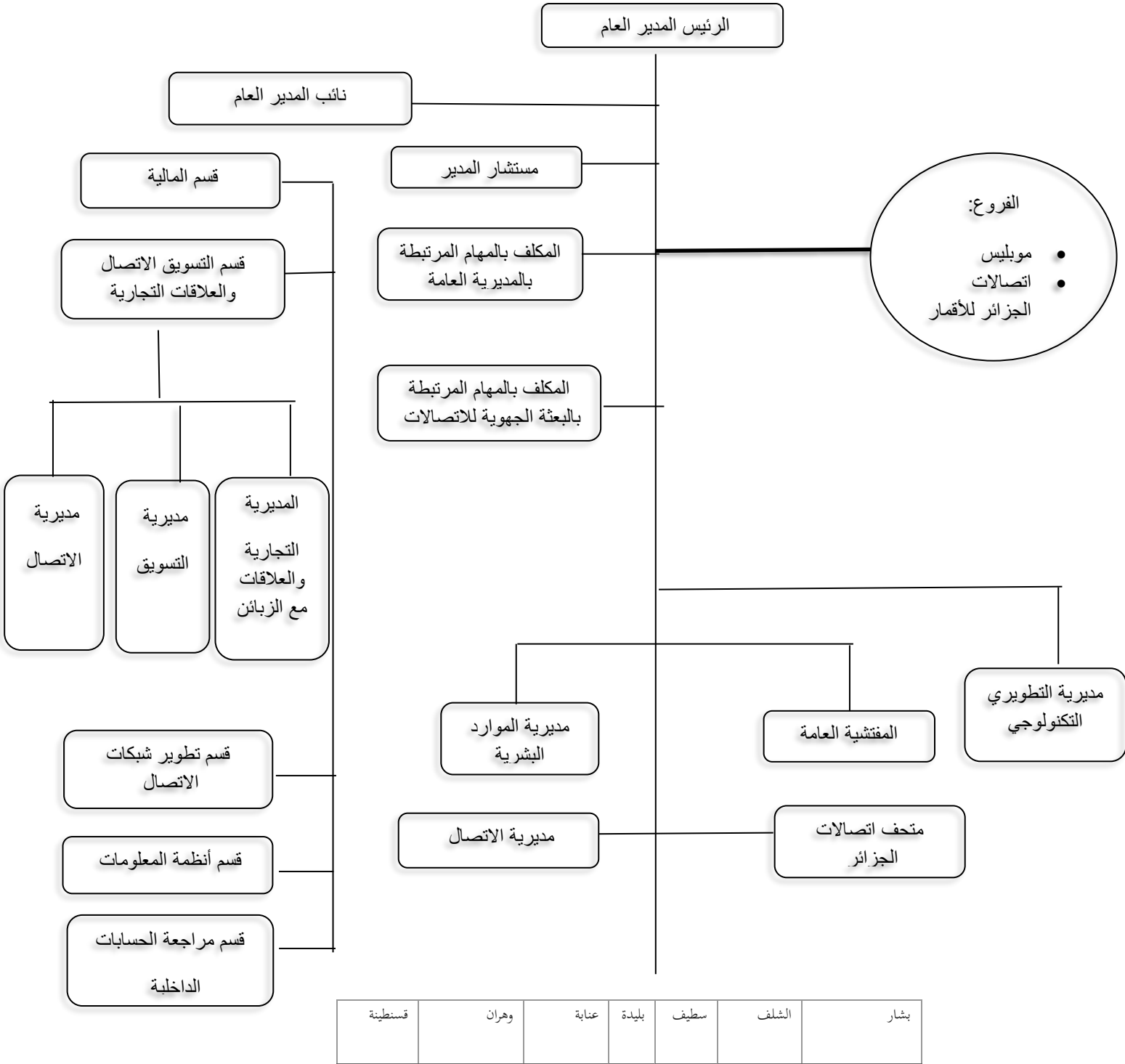
- توفير وتعميم خدمات الهاتف الثابت والأنترنت للمواطنين في كامل التراب الوطني.
- ترقية الخدمات المقدمة لمواكبة التطور التكنولوجي ومتطلبات الزبائن.
- انشاء وتطوير البنى التحتية للاتصالات في الجزائر (الرقمنة، الاسلاك...).
- المساهمة في مشروع الرقمنة في الجزائر.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

يهدف التسيير الحسن في المؤسسة لمختلف الإدارات والمصالح لجأت المؤسسة الى التوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم

أعمالها وكذا العمل على توظيف إطارات ذات كفاءة تساهم في ترقية خدماتها وتعددتها وهذا ما يوضحه الشكل رقم (05)

الشكل 5: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



باتنة	العواط	تيزي وزو	تلمسان	ورقلة
-------	--------	----------	--------	-------

المصدر: وثيقة داخلية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالقليعة

الجدول رقم 2: التعريف بمهام المختلفة لمحاور الهيكل التنظيمي لشركة

مهامه	مديرية/ القسم/ الوحدة
تطوير ثقافة المؤسسة في سوق تنافسي. تطوير التسويق العملي. مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليها من المصالح المختلفة.	الرئيس المدير العام
	المديريات العامة والاقسام
المشاركة في إعداد المخططات التنموية. تسيير أنظمة المكافآت والتحفيز. تطوير ووضع القواعد والإجراءات وأنظمة التسيير وكذا السهر على مراقبة تطبيقها. تطوير الاتصالات الداخلية.	مديرية الموارد البشرية
ملاحظة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكات. المشاركة في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات تحمل المراكز الوطنية وإعادة ربطها.	مديرية الاتصال

<p>تطوير وتنشيط التسيير المحاسبي والمالي وكذا تسيير الميزانية والجباية. إعداد ووضع القواعد والإجراءات وكذا الأنظمة في مكانها ومراقبة تطبيقها. إعداد مختلف التقديرات والتنبؤات المالية بالإضافة الى حسابات الاستغلال.</p>	<p>مديرية المالية والمحاسبية</p>
<p>المقاطعات المركزية</p>	
<p>تطوير قوة البيع. تسيير الصفقات التجارية مع العملاء الجزائريين والأجانب. اعداد السياسات والاستراتيجيات التجارية. متابعة الطلب والسهر على المنافسة وتحديد المنتجات والخدمات الجديدة.</p>	<p>مقاطعة العلاقات مع الزبون</p>
<p>تشارك مع المديرية المالية في البحث وتعبئة الموارد المالية للاستثمارات. تشارك في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات. اعداد واستخدام ميزانية الاستثمار، والاخذ بمحاسبة الاستثمارات.</p>	<p>مقاطعة تطوير شبكة الاتصال</p>
<p>تحديد فرضيات للتطوير متابعة مخططات الاستثمارات. تحديد فرضيات للتطوير. اعداد دراسات قبل مشاريع البرامج العلمية.</p>	<p>مقاطعة أنظمة المعلومات</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على التقرير السنوي للشركة.

المطلب الرابع: أنواع الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر.

تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر مجموعة واسعة من الخدمات تشمل:

1. خدمات الانترنت:

- ADSL: توفر اتصالات الجزائر خدمة الانترنت عبر تقنية ADSL بسرعات مختلفة.
- Fibre Optique: الانترنت عبر الالياف البصرية بسرعات عالية تصل الى المنازل والشركات.
- 4G LTE: الانترنت عبر تقنية 4G للاتصال السريع أثناء التنقل.

2. خدمات الهاتف الثابت:

- الهاتف التقليدي: تقديم خدمات الاتصال الهاتفي عبر الشبكة الثابتة.
- VoIP: خدمات الهاتف عبر بروتوكول الانترنت.

3. خدمات الهاتف المحمول

- اتصالات الجيل الرابع (4G LTE): تقديم خدمات الاتصال الصوتي والبيانات عبر شبكات الجيل الرابع.

4. خدمات الأعمال:

- الاتصال المخصص: حلول الاتصال المخصصة للشركات والمؤسسات.
- VPN: خدمات الشبكات الافتراضية الخاصة لتأمين الاتصال بين فروع الشركات.
- Hosting: استضافة المواقع والخوادم.

5. خدمات التلفزيون عبر الانترنت:

- IPTV: تقديم محتوى التلفزيون عبر الانترنت مع مجموعة من القنوات والبرامج المتنوعة.

6. خدمات البريد الإلكتروني:

- توفير حسابات البريد الإلكتروني للأفراد والشركات.

7. خدمات البيانات:

- Data Centre: توفير مراكز البيانات لاستضافة ومعالجة البيانات الضخمة.

8. الخدمات الرقمية:

- E-payment: حلول الدفع الإلكتروني.
- E-learning: منصات التعليم عبر الإنترنت.

المبحث الثاني: منهج وأدوات الدراسة

1. مجتمع الدراسة

يعرض هذا المبحث المنهجية المعتمدة في إنجاز هذا البحث، حيث تم التركيز على الخطوات العملية التي تم اتباعها لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات من أفراد العينة، وذلك بهدف التعرف على آرائهم ومواقفهم حول الإشكالية المطروحة. كما يتناول هذا المبحث تحديد مجتمع الدراسة، وطريقة اختيار العينة، بالإضافة إلى خصائص أداة البحث وكيفية تحليل البيانات المتحصل عليها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في المجال التكنولوجي، أصبحت الرقمنة أحد أبرز الملامح التي تعيد رسم ملامح المؤسسات المعاصرة، سواء كانت خاصة أو عمومية. وقد أضحت التكنولوجيا الرقمية أداة استراتيجية لا غنى عنها في سبيل رفع الأداء وتبسيط الإجراءات وتحقيق الكفاءة والشفافية. فالرقمنة لم تعد مجرد خيار، بل أصبحت ضرورة تفرضها متطلبات التسيير العصري والتطورات العالمية المتلاحقة.

إن المؤسسات العمومية، بما تمثله من ذراع تنفيذي للدولة، وجدت نفسها مطالبة بمواكبة هذا التحول الرقمي لتلبية تطلعات المواطنين وتقديم خدمات ذات جودة عالية. فالانتقال من النمط الإداري التقليدي إلى نمط رقمي حديث يُعد أحد أهم الرهانات المطروحة لتحسين علاقة المؤسسة بالمتعامل، وتعزيز الثقة في المرفق العام، وتحقيق مبدأ الخدمة العمومية الفعالة والملائمة.

وتعد جودة الخدمة إحدى الركائز الأساسية في تقييم أداء المؤسسات العمومية، حيث أصبحت توقعات الزبائن في تزايد مستمر، وأضحى رضاهم مقياسًا حقيقيًا لنجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها. ومن هنا تبرز أهمية فهم العلاقة بين عملية الرقمنة من جهة، وجودة الخدمة المقدمة من جهة أخرى، خاصة في مؤسسات حيوية على غرار قطاع الاتصالات.

في هذا السياق، تبرز مؤسسة "اتصالات الجزائر" بوصفها نموذجًا بارزًا لمؤسسة عمومية تسعى لتجسيد التحول الرقمي من خلال تبني حلول تكنولوجية، وتحسين قنوات التواصل مع الزبائن، وتبسيط الإجراءات الإدارية عبر المنصات الرقمية. وبالنظر إلى أهمية هذه المؤسسة في الحياة اليومية للمواطن، فإن دراسة أثر الرقمنة على جودة خدماتها يمثل موضوعًا بالغ الأهمية.

وعليه، جاءت هذه الدراسة الاستطلاعية لآراء عينة من زبائن "اتصالات الجزائر بالقليلة"، كمحاولة لفهم مدى انعكاس جهود الرقمنة التي اعتمدها المؤسسة على مستوى جودة الخدمة، ورصد مدى رضا الزبائن عن هذه التحولات، إضافة إلى تشخيص بعض الإشكاليات التي قد تعيق تحقيق الفعالية المرجوة من الرقمنة.

2. عينة الدراسة:

تم تحديد حجم عينة الدراسة من خلال حسابها بالمعادلة التالية:

$$N = \frac{Z^2 \times P \times (1-P)}{e^2}$$

Z: القيمة الزمنية التي تحدد بناء على مستوى الثقة المطلوب (مثلا 1.96 لمستوى الثقة 95%)

P: النسبة المتوقعة للخاصية المدروسة في المجتمع (إذا غير معروف، يستخدم 0,5 للحصول على أكبر حجم عينة ممكن).

e: هامش الخطأ المسموح به (مثلا 0,05 لخطأ 5%)

ومنه

$$N = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{0.05^2} = 385$$

مع الأخذ في الاعتبار معدل عدم الاستجابة المحتمل البالغ 5%، قمنا بتعديل

حجم العينة على النحو التالي:

$$N(\text{final}) = 385 + (385 \times 0,05) = 404.25 = 405$$

وعليه تم تحديد حجم العينة بـ 405

المطلب الثاني: تصميم الاستبيان والاساليب الاحصائية للدراسة

أولاً: تصميم الاستبيان:

اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات ومن ثم إمكانية تفرغها ومعالجتها للخروج ببعض الإجابات، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم وإعداد استبيان الدراسة مستفيدين من الدراسات السابقة في هذا المجال والإطار النظري للدراسة، وذلك بإتباع عدة خطوات أولية متتابعة.

ولقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان مع مراعاة ما يلي: حيث تم تقسيمه الى

القسم الأول: البيانات الشخصية: وتتضمن الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، سنوات الخبرة.

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

أولاً: الرقمنة: وتشمل 17 عبارة مقسمة الى 4 ابعاد كما يلي

- البعد الأول: البنية التحتية الرقمية وتضمن 5 عبارات
- البعد الثاني: الاتمنة وتضمن 4 عبارات
- البعد الثالث: الأمن والخصوصية، وتضمن 4 عبارات
- البعد الرابع: الابتكار والتطوير وتضمن 4 عبارات

ثانياً: جودة الخدمة وتضمن 26 عبارة

قياس مدى الموافقة على محاور:

إن كان الهدف من هذه الدراسة هو قياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان، فإن المقياس المناسب هو مقياس درجة الموافقة، ومن أشهر هذه المقاييس "مقياس ليكارت"، إذ يقوم الباحث بوضع مجموعة من العبارات ذات العلاقة المباشرة بالظاهرة المدروسة وأمامها مجموعة من الدرجات تتراوح من ثلاثة الى خمسة حسب سلم ليكارت المختار، وفي هذه الدراسة تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي كأساس للتعبير عن درجات الموافقة بإعطاء الأوزان الآتية للعبارات:

الجدول رقم 3: درجات سلم ليكارت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدنا عليها في الدراسة للتعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة ولتحديد درجة السلم، فقد حددنا بخمس مستويات هي: ضعيف جداً، ضعيف، متوسط، جيد، جيد جداً) بناء على المعادلة التالية:

طول الفئة = (الحد الاعلى البديل - الحد الادنى البديل) / عدد المستويات

$$0.80 = 5/4 = 5/(1-5) = \text{طول الفئة}$$

بعد حساب طول الفئة نقوم بتحديد المجالات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 4: مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

5 - 4.20	4.19 - 3.40	3.39 - 2.60	2.59 - 1.80	1.79 - 1	مستوى الملائمة
جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	الاهمية النسبية للمتوسط الحسابي

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

ثانيا: الأساليب الإحصائية

بعد جمع قوائم الاستبيان الموزعة قمنا بتفريغه وتحليل البيانات عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي SPSS أي "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، الذي يعد من البرامج الإحصائية المهمة والدقيقة التي نحصل على نتائجها مباشرة بعد تفريغ البيانات، مع سهولة إجراء التحليلات الوصفية من تكرارات ورسوم البيانات، وبرنامج SPSS عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتستخدم عادة في البحوث العلمية التي تحتوي على عديد البيانات الرقمية، حيث تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها:

1. أساليب الإحصاء الوصفي:

- التكرارات: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات.
- النسب المئوية: يتم من خلالها الحصول على مختلف الأشكال البيانية، مثل الدوائر النسبية والمضلعات التكرارية وغيرها، التي تساعدنا في التعرف على خصائص العينة المدروسة.
- المتوسط الحسابي: من خلال هذا الأسلوب يمكن معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: نقوم بحساب الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.
- اختبار التوزيع الطبيعي كولجروف - سمرنوف (Kolmogorov Smirnov Test): يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- اختبار (ت) الاحصائي (T-Test): يستخدم للمقارنات الثنائية وفي اختبار فرضيات الاستبيان ذات المتغير الواحد للتأكد من الدلالة الاحصائية للنتائج التي تم التوصل اليها.
- الانحدار المتعدد (Multiple Regession): وتم استخدامه بغية اختبار فرضيات الدراسة واختبار مدى تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

2. أساليب الإحصاء الاستدلالي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha:

يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبانة، لإضفاء الشرعية عليها. وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها. ويستخدم هذا الاختبار فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

بحسب من المعادلة:

K: عدد مفردات الاختبار؛ $(\sum s_i^2)$: تباين درجات كل مفردة من مفردات الاختبار؛ (s_i^2) : التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار.

الجدول التالي يبين قيمة الفا كرونباخ المحسوبة باستخدام مقياس الفا كرونباخ.

المطلب الثالث: اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة

1. ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخراج معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وكانت النتائج لأبعاد أداة الدراسة والاستبيان ككل كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 5: معامل الثبات ألفا كرونباخ

البيان	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الرقمنة	17	0.917
البنية التحتية الرقمية	5	0.835
الأمثلة وتحسين العمليات	4	0.746

0.850	4	الأمن والخصوصية
0.825	4	الابتكار والتطوير
0.963	26	جودة الخدمة
0.968	43	الاستبيان الكلي

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26

تشير نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ المعروضة في الجدول رقم (05) إلى مستوى عالٍ من الموثوقية والثبات في أدوات القياس المستخدمة في هذه الدراسة، سواء على مستوى المحاور الفرعية أو على مستوى الاستبيان الكلي. فقد بلغ معامل الثبات الكلي للاستبيان 0.968، وهي قيمة مرتفعة جداً، تدل على درجة اتساق داخلي قوية جداً بين جميع الفقرات التي بلغت 43 فقرة، مما يعكس أن أداة القياس كانت فعالة في التقاط المتغيرات المقاسة بدقة واتساق.

بالنسبة لمحور الرقمنة الذي يضم 17 عبارة، فقد سجل معامل ثبات قدره 0.917، وهي قيمة مرتفعة تدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي بين العبارات التي تمثل هذا المفهوم، مما يعزز من الثقة في نتائج التحليل المتعلقة بهذا المحور. هذا الثبات المرتفع يبرر إمكانية الاعتماد على المؤشرات التي وفرها هذا المحور عند قياس أثر الرقمنة في المؤسسة العمومية، ويعني أن إجابات المشاركين لم تكن متقلبة أو عشوائية، بل جاءت متناسقة.

عند تحليل الأبعاد الفرعية لمحور الرقمنة، نلاحظ أن جميعها تجاوزت الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يشير إلى ثبات جيد لكل بعد. البنية التحتية الرقمية سجلت قيمة 0.835، وهي قيمة تؤكد وجود ترابط منطقي بين العبارات المدرجة ضمن هذا البعد، وهو أمر ضروري بالنظر إلى مركزية هذا البعد في أي عملية رقمية. أما بعد الأتمتة وتحسين العمليات فقد حقق معاملاً بلغ 0.746، وهي قيمة تُعد مقبولة إحصائياً رغم أنها أقل نسبياً من باقي الأبعاد، ما قد يشير إلى ضرورة مراجعة بعض العبارات داخله في الدراسات المستقبلية لتعزيز التجانس الداخلي. أما بعد الأمن والخصوصية فسجل 0.850، مما يدل على موثوقية قوية، وهو أمر بالغ الأهمية في قطاع الاتصالات حيث يمثل الأمان المعلوماتي أحد أولويات الزبائن. في حين حقق بعد الابتكار والتطوير قيمة بلغت 0.825، وهي كذلك تؤكد تجانس العبارات وقدرتها على تمثيل هذا المفهوم المهم في التحول الرقمي.

أما بالنسبة لمحور جودة الخدمة، فقد سجل هو الآخر قيمة استثنائية بلغت 0.963 عبر 26 عبارة، وهو ما يدل على أن هذا المحور تم بناؤه بدقة علمية عالية وأن استجابات المشاركين اتسمت بالتجانس الشديد عند تقييمهم لمستوى الخدمة، مما يمنح مصداقية كبرى لأي استنتاج يُبنى على هذا المتغير. هذا الرقم يعكس وضوح الفقرات وعدم وجود تشويش مفاهيمي بينها.

من خلال هذه النتائج، يمكن القول إن الاستبيان المعتمد في الدراسة يتمتع بدرجة عالية من المصداقية والثبات الإحصائي، وهو ما يسمح بالاعتماد على نتائجه في تحليل العلاقات بين متغيري الرقمنة وجودة الخدمة. كما أن هذه النتائج

تعكس سلامة البناء المفاهيمي للأداة، ونجاح الباحث في ترجمة المفاهيم النظرية إلى مؤشرات قابلة للقياس، وهي نقطة قوة أساسية في البحوث التطبيقية.

2. صدق أداة الدراسة:

يعنى صدق أداة الاستبيان أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح عباراته من ناحية ثانية، حيث يكون مفهوم لكل من يستخدمه، ويعبر عنه بالجذر التربيعي ألفا كرونباخ والذي بلغ 0.983 أي بنسبة 98.3% وهو ما يدل على التجانس والاتساق بين العبارات. وتجدر الإشارة هنا أننا قمنا بعرض الاستبيان على المشرفين ليتم بعد ذلك حذف وتعديل بعض العبارات، وبذلك يكون قد تم التأكد من ثبات وصدق الاستبيان، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

3. صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من ابعاد الاستبيان والدرجة النهائية للمحور نفسه (تم من الجزء للك)، في هذه الحالة يتم استخدام معامل بيرسون Pearson لتحديد معامل الارتباط. تم تطبيق هذا المعامل بالاعتماد على البيانات المجمعة من العينة الاستطلاعية لمعرفة مدى ترابط المحاور المكونة للاستبيان مع الاستبيان ككل، لقياس صدق الاتساق الداخلي له من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 6: صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان

البيان	عدد العبارات	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	القرار
الرقمنة	17	0.935	0.000	0.01	دال احصائيا
البنية التحتية الرقمية	5	0.770	0.000	0.01	دال احصائيا
الأتمتة وتحسين العمليات	4	0.683	0.000	0.01	دال احصائيا
الأمن والخصوصية	4	0.695	0.000	0.01	دال احصائيا
الابتكار والتطوير	4	0.812	0.000	0.01	دال احصائيا
جودة الخدمة	26	0.966	0.000	0.01	دال احصائيا

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج الجدول رقم (06) إلى صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان والمحور الكلي الذي يندرج تحته. وقد أظهرت القيم المحسوبة لمعامل الارتباط أن جميع المحاور الفرعية ترتبط ارتباطاً قوياً وإحصائياً دالاً مع المحور الرئيسي الذي تنتمي إليه، مما يعكس مستوى عالياً من الاتساق الداخلي وصدق البناء العام للأداة المستخدمة في الدراسة.

بالنسبة لمحور الرقمنة ككل، فقد بلغ معامل الارتباط مع المحور العام 0.935، وهو ارتباط موجب قوي جداً، دال إحصائياً عند مستوى 0.01، ما يدل على أن الفقرات السبع عشرة المكونة لهذا المحور كانت متناسقة ومترابطة بشكل كبير فيما بينها، وتعكس بوضوح المفهوم الكلي للرقمنة كما هو معرف في الإطار النظري للدراسة. هذه القيمة المرتفعة تعزز من قوة الأداة، وتدل على أن كل بعد فرعي من أبعاد الرقمنة يساهم بفعالية في تمثيل هذا المتغير.

فيما يتعلق بالأبعاد الفرعية للرقمنة، فقد سجلت البنية التحتية الرقمية معامل ارتباط قدره 0.770، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ترابط قوي مع باقي عناصر المحور، مما يعكس إدراكاً موحداً لدى أفراد العينة حول دور البنية التحتية كركيزة أساسية للرقمنة. أما بعد الأتمتة وتحسين العمليات فقد بلغ معامل ارتباطه 0.683، وهو ارتباط متوسط إلى قوي، لكنه يبقى الأدنى بين الأبعاد الأربعة، مما قد يشير إلى تفاوت نسبي في تمثل الأفراد لهذا البعد أو اختلاف في تقديرهم لكيفية تجسيده ضمن المؤسسة. هذا لا يقلل من أهمية البعد، لكنه يبرز ضرورة إعادة فحص بعض العبارات داخله في الأبحاث المستقبلية لضمان تمثيل أدق.

في المقابل، أظهر بعد الأمن والخصوصية ارتباطاً مقداره 0.695، وهو ارتباط قوي دال يؤكد أن فقرات هذا البعد كانت منسجمة مع المفهوم الكلي للرقمنة كما تصوره المشاركون. ويكتسب هذا البعد أهمية إضافية في سياق المؤسسات العمومية التي تُعنى بحماية المعطيات الشخصية، حيث يبدو أن الأفراد ينظرون إليه باعتباره مؤشراً صريحاً على نضج الرقمنة. أما الابتكار والتطوير، فقد سجل أعلى ارتباط بين الأبعاد الفرعية بقيمة بلغت 0.812، وهو ما يؤكد أن المشاركين يربطون بقوة بين مظاهر الإبداع التكنولوجي والرقمنة، ويعدونها دلالة مباشرة على التقدم الرقمي في المؤسسة.

من جهة أخرى، عكست نتائج جودة الخدمة ارتباطاً قوياً جداً مع محورها العام، حيث بلغ معامل بيرسون 0.966، وهو من أعلى القيم المسجلة، ما يدل على أن الفقرات الست والعشرين كانت تعبر بدقة واتساق عن مفهوم جودة الخدمة كما تصوره العينة. هذا يشير إلى أن الاستجابات لم تكن عشوائية أو مشتتة، بل جاءت منسجمة ومتوافقة مع المفهوم العام، مما يمنح مصداقية إضافية للنتائج المستخلصة لاحقاً من تحليل هذا المحور.

بناء على ما سبق، فإن جميع القيم الواردة في الجدول تُظهر ارتباطات دالة إحصائياً على مستوى 0.01، أي أنها لا يمكن أن تكون ناتجة عن الصدفة، بل تعكس نمطاً ثابتاً وموثوقاً من الاستجابات. وتؤكد هذه النتائج أن الاستبيان قد تم تصميمه وفق أسس علمية متينة تراعي الصدق البنائي والاتساق الداخلي، مما يجعله أداة مناسبة وفعالة لقياس أثر الرقمنة في

المؤسسة العمومية وانعكاسها على جودة الخدمة. كما تبرهن هذه النتائج على نجاح الباحث في اختيار العبارات التي تمثل بدقة المفاهيم النظرية، وتحقيق انسجام مفاهيمي بين المحاور، الأمر الذي يدعم قوة التفسير والقدرة على تعميم النتائج.

4. اختبار التوزيع الطبيعي سيميرنوف كولموجروف

وتهدف من خلال هذا الاختبار الى معرفة أي من التوزيعات الاحتمالية يتبعها توزيع بيانات الدراسة، ونقصد بذلك التوزيع الطبيعي من خلال الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : لا تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي

يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض البديلة عند الحصول على القيمة الاحتمالية (SIG) اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة والجدول التالي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام (Kolmogorov Smirnov)

الجدول رقم 7: اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة	قيمة Z	البيان
0.137	0.157	البنية التحتية الرقمية
0.113	0.200	الأمته وتحسين العمليات
0.132	0.176	الأمن والخصوصية
0.149	0.126	الابتكار والتطوير
0.149	0.225	الرقمنة
0.138	0.153	جودة الخدمة
0.108	0.304	الاستبيان الكلي

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموجوروف-سيميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) إلى أن كافة متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك استناداً إلى القيم الاحتمالية (Sig) الواردة في الجدول رقم (07). وتُظهر جميع القيم الاحتمالية نتائج أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وهو غالباً ما يُحدد بـ 0.05. هذا يعني أنه لا توجد أدلة كافية لرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي يتم قبولها لصالح رفض الفرضية البديلة H_1 .

بالنظر إلى البيانات التفصيلية، فإن محور الرقمنة سجل قيمة Z بلغت 0.225 مع دلالة احتمالية قدرها 0.149، وهي قيمة تفوق 0.05 بشكل واضح، مما يدل على خضوع هذا المحور لتوزيع طبيعي. وينطبق ذلك كذلك على جميع الأبعاد الفرعية المدرجة تحته، حيث نجد أن البنية التحتية الرقمية حققت مستوى دلالة قدره 0.137، وهو مقبول إحصائياً، ويعكس

طبيعة توزيع منتظمة ومعتدلة للبيانات. أما بعد الأتمتة وتحسين العمليات فقد بلغ مستوى الدلالة فيه 0.113، وهو أعلى من العتبة الإحصائية المعتمدة، مما يؤكد أن البيانات المجمعة ضمن هذا البعد تخضع كذلك للتوزيع الطبيعي، رغم أن قيمة Z المقابلة بلغت 0.200، وهي قيمة مرتفعة نسبياً مقارنة بقيمة الأبعاد.

البعد المتعلق بالأمن والخصوصية بدوره سجل قيمة دلالة بلغت 0.132، مما يؤكد توافق بياناته مع التوزيع الطبيعي، ويشير إلى أن الأفراد المشاركين في الدراسة قد أظهروا توزيعاً طبيعياً في تقديرهم لمدى توفر الأمان والخصوصية في الخدمات الرقمية. أما الابتكار والتطوير، فبلغت الدلالة الاحتمالية الخاصة به 0.149، وهي قيمة تُعد مطابقة لمستوى الدلالة الخاص بمحور الرقمنة العام، مما يعكس نمطاً منتظماً في تمثيل أفراد العينة لهذا البعد أيضاً.

عند الانتقال إلى جودة الخدمة، سجلت البيانات مستوى دلالة مقداره 0.138، وهي قيمة تؤكد أن الأجوبة حول هذا المحور لم تكن مشوهة أو متطرفة بل تميزت بالاتزان، مما يعزز الثقة في تحليل المؤشرات الفرعية المنبثقة عنه..

يشير مستوى الدلالة الخاص بالاستبيان ككل إلى نتيجة قدرها 0.108، وهي وإن كانت الأقل بين جميع المحاور، إلا أنها تبقى فوق عتبة 0.05، مما يعني أن توزيع البيانات الإجمالية أيضاً يتبع التوزيع الطبيعي. ويمكن تفسير انخفاض الدلالة الإجمالية مقارنة ببعض الأبعاد الجزئية إلى أن التراكم الكمي للبيانات قد يخلق انحرافاً طفيفاً لكنه غير جوهري يؤثر على مستوى الدلالة دون المساس بتوزيعها الكلي.

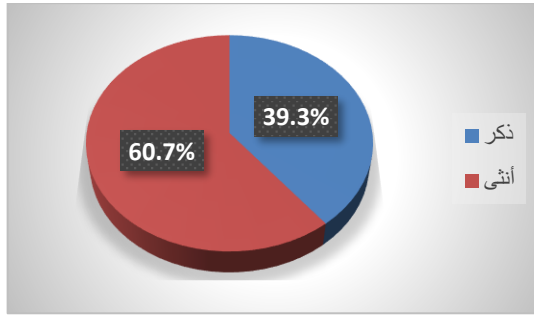
يمكن الجزم بأن نتائج اختبار كولموغوروف-سميرنوف تدعم وبشكل قوي استعمال الأساليب الإحصائية البارامترية في تحليل البيانات، نظراً إلى تحقق افتراض التوزيع الطبيعي، الذي يعد شرطاً أساساً لمثل هذه التحاليل. كما أن اتساق النتائج عبر مختلف المحاور والمقاييس يدل على جودة تصميم الأداة واستقرار الاستجابات، مما يضيف مصداقية إضافية على الاستنتاجات التي يمكن أن تُستخلص لاحقاً من الدراسة الميدانية.

المحور الاول: البيانات الشخصية

الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة

1. الجنس: قمنا بجمع الاستمارات وتصنيفها على أساس الجنس، فتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل 6: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	159	39,3
أنثى	246	60,7
المجموع	405	100

المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

.SPSS V26

تشير نتائج الجدول رقم (08) المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس إلى وجود تفاوت واضح في تمثيل الذكور والإناث ضمن العينة الميدانية التي شملت 405 مفردة. فقد تبين أن عدد المشاركين الذكور بلغ 159 فرداً، أي ما نسبته 39.3% من إجمالي العينة، بينما بلغت نسبة الإناث 60.7%، ما يعادل 246 مشاركة. هذا الفارق في التمثيل يشير إلى هيمنة نسبية للجنس الأنثوي على العينة، وهو ما قد يكون انعكاساً لخصوصية الزبائن الذين يتعاملون مع وكالة اتصالات الجزائر بالقليلة، أو لطبيعة تفاعل النساء مع الخدمات الرقمية، أو حتى لاختلاف في مدى الاستجابة للاستبيان بين الجنسين.

إن التفاوت في نسب الذكور والإناث يمكن أن يعكس سلوكاً اجتماعياً وميدانياً له دلالات متعددة. فمن جهة، قد يُفهم من هذا التفاوت أن النساء أكثر انخراطاً أو اهتماماً بخدمات المؤسسة العمومية موضوع الدراسة، وهو ما قد يبرر حجم مشاركتهن المرتفع. ومن جهة أخرى، قد يكون هذا التمثيل ناتجاً عن عوامل منهجية كسهولة الوصول إلى الإناث في موقع الدراسة أو استجابتهن الأعلى لملء الاستبيانات مقارنة بالذكور. كما أن وجود نسبة تفوق 60% من الإناث يمكن أن يعكس درجة وعي أو تفاعل أكبر مع التحول الرقمي في المؤسسة المعنية، خاصة إذا ما أخذ بعين الاعتبار دور المرأة المتزايد كمستهلك رقمي نشط في المجتمع الجزائري.

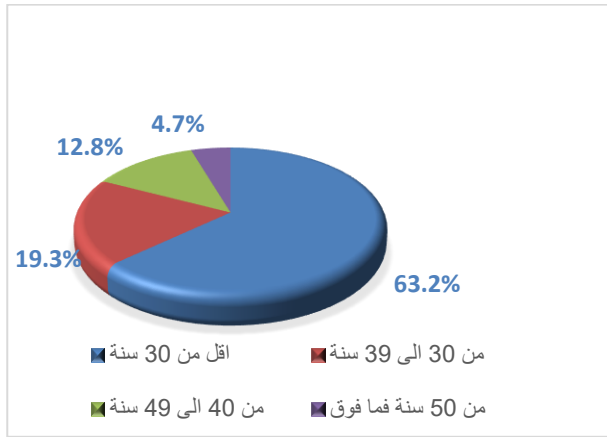
من الناحية الإحصائية، فإن هذا التوزيع يعزز من قيمة التحليلات المقارنة اللاحقة بين الذكور والإناث في محاور الدراسة، ويُضفي بعداً نوعياً يمكن استغلاله لاستخلاص فروقات ذات دلالة في إدراك جودة الخدمة أو تقييم أبعاد الرقمنة. كما أن هذا

التوزيع يضيفي مصداقية على نتائج الدراسة من حيث شموليته واحتوائه على تمثيل كافٍ لكلا الجنسين، رغم التفاوت النسبي، مما يتيح إمكانية التعميم الحذر للنتائج ضمن السياق المحلي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالقليلة.

2. السن: قمنا بجمع الاستمارات وتصنيفها على أساس السن، فتحصلنا على النتائج التالية:

الشكل 7: توزيع افراد العينة حسب السن

الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب السن



السن	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	256	63,2
من 30 الى 39 سنة	78	19,3
من 40 الى 49 سنة	52	12,8
من 50 سنة فما فوق	19	4,7
المجموع	405	100

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج الجدول رقم (09) إلى أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية التي تقل عن 30 سنة، حيث بلغ عددهم 256 فردًا أي بنسبة 63.2% من إجمالي العينة المدروسة، وهو ما يعكس بوضوح الطابع الشبابي للزبائن المتعاملين مع خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالقليلة. هذا المعطى يحمل دلالة قوية على أن الفئة الشابة تمثل القاعدة الرئيسية التي تعتمد على خدمات هذه المؤسسة، وهو ما يتوافق مع طبيعة هذه الفئة التي تتسم بانفتاحها الواسع على التكنولوجيا واعتمادها الكبير على الوسائل الرقمية في تسيير شؤونها اليومية، بما في ذلك خدمات الاتصالات والأنترنت.

تأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية بين 30 إلى 39 سنة، بنسبة 19.3%، ما يعكس أن هناك شريحة معتبرة من الزبائن تقع ضمن هذا المجال العمري الوسيط، وهي فئة لا تزال محافظة على درجة من التفاعل الرقمي، وإن بدرجة أقل مقارنة بالفئة الأولى. ثم نجد أن نسبة المشاركين الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 49 سنة بلغت 12.8%، وهو تمثيل محدود نسبيًا، قد يعود إلى تراجع نسب الاستخدام المكثف للخدمات الرقمية في هذه الفئة أو إلى اختلاف نمط التعامل مع المؤسسة، مثل التوجه أكثر إلى القنوات التقليدية.

أما الفئة التي يتجاوز عمرها 50 سنة فقد مثلت أدنى نسبة مشاركة بـ 4.7% فقط، ما قد يشير إلى وجود فجوة رقمية لدى كبار السن أو إلى ضعف اهتمامهم أو قدرتهم على التفاعل مع أدوات التحول الرقمي. وهذا المعطى قد يُفسر إما بعوامل

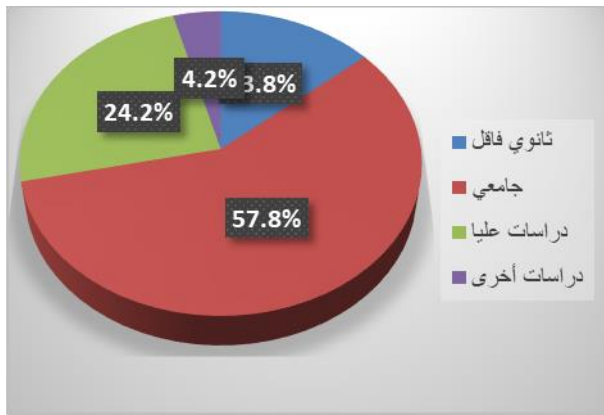
تتعلق بالقدرة التكنولوجية المحدودة أو بالثقة المنخفضة في استخدام المنصات الرقمية أو حتى بعدم الحاجة الملحة إلى هذه الخدمات مقارنة بالفئات الأصغر سنًا.

إجمالاً، توضح هذه النتائج أن الفئة الغالبة من مستخدمي خدمات اتصالات الجزائر بالقلية هي فئة شابة، الأمر الذي يفرض على المؤسسة تبني سياسات تسويقية وتطويرية تركز على متطلبات هذه الفئة وتطلعاتها الرقمية، إلى جانب ضرورة التفكير في استراتيجيات إدماج الفئات الأكبر سنًا عبر تسهيل الولوج إلى الخدمات الرقمية وتقديم الدعم اللازم لها.

3. المؤهل العلمي: قمنا بجمع الاستمارات وتصنيفها على أساس المؤهل العلمي، فتحصلنا على النتائج التالية:

الشكل 8: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي فاقل	56	13,8
جامعي	234	57,8
دراسات عليا	98	24,2
دراسات أخرى	17	4,2
المجموع	405	100

المصدر: مخرجات برنامج EXCEL

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن الفئة الأكبر من أفراد العينة تنتمي إلى فئة الحاصلين على المؤهل الجامعي، حيث بلغ عددهم 234 فرداً بنسبة 57.8%، وهي نسبة مرتفعة تعكس مدى الوعي المعرفي والثقافي لدى مستخدمي خدمات اتصالات الجزائر بالقلية. هذا التمثيل المرتفع للفئة الجامعية يضيف على الدراسة مصداقية أكبر، نظراً لما يمكن أن يتوفر لدى هذه الفئة من إدراك لأهمية الرقمنة وتأثيرها في تحسين جودة الخدمات، إضافة إلى قدرتهم على تقديم تقييمات مبنية على الفهم والاحتكاك الفعلي بالتكنولوجيا.

تلي هذه الفئة من حيث النسبة فئة الحاصلين على دراسات عليا، حيث بلغ عددهم 98 فرداً أي بنسبة 24.2%، ما يبرز أن ربع العينة تقريباً تنتمي إلى فئة ذات مستوى أكاديمي عالٍ، وهي فئة يُتوقع منها وعي عميق بمفاهيم الرقمنة، وجودة الأداء، والمعايير التقنية والإدارية، مما يُمكن من الحصول على آراء تحليلية دقيقة وعلمية بخصوص الخدمات المقدمة.

أما فئة الحاصلين على مستوى ثانوي فأقل فقد شكّلت نسبة 13.8%، وهي نسبة لا يُستهان بها رغم أنها أقل من ربع العينة، وتدلّ على وجود تمثيل معتبر لفئة قد تكون أقل إلماماً بالجوانب التقنية أو الأكاديمية، لكنها تعبر عن جزء من المجتمع

الذي يتفاعل مع الخدمات بطريقة عملية. ومن المهم إشراك هذه الفئة في تقييم الخدمات لأن درجة استفادتها من الرقمنة قد تختلف من حيث السهولة أو الصعوبات التقنية، وهو ما يساهم في بناء رؤية شاملة وغير منحازة.

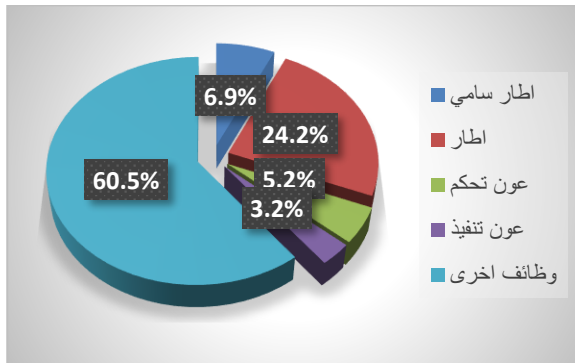
وفي المقابل، تمثلت أقل نسبة في فئة "دراسات أخرى" بنسبة 4.2% فقط، وهي فئة قد تشمل تكوينات مهنية أو تعليم غير نظامي، وغالبًا ما تمثل شرائح متخصصة أو خارج الإطار الأكاديمي التقليدي. هذه النسبة المحدودة لا تؤثر كثيرًا في الاتجاه العام للنتائج، لكنها تضيف بعدًا آخر للتنوع في المؤهلات ضمن العينة المدروسة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن العينة تميل بوضوح إلى الطابع الأكاديمي، ما يُعدّ مؤشرًا إيجابيًا عند تحليل التصورات حول أثر الرقمنة وجودة الخدمة، لأن هذه الفئة قادرة على التمييز بين الأبعاد التقنية والتنظيمية للخدمة. ومن جهة أخرى، يُبرز هذا التوزيع الحاجة إلى توجيه بعض الجهود الاتصالية والرقمية نحو الفئات الأقل تعليمًا لتعزيز إشراكهم وتسهيل استفادتهم من الخدمات الرقمية بشكل فعال وعادل.

4. المنصب الوظيفي: قمنا بجمع الاستمارات وتصنيفها على أساس المنصب الوظيفي، فتحصلنا على النتائج التالية:

الشكل 9: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي



المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة %
إطار سامي	28	6,9
إطار	98	24,2
عون تحكم	21	5,2
عون تنفيذ	13	3,2
وظائف أخرى	245	60,5
المجموع	405	100

المصدر: مخرجات برنامج EXCEL

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير النتائج المحصّلة من الجدول (11) الإحصائي إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يشتغلون في "وظائف أخرى" غير مصنفة ضمن الرتب الإدارية المحددة، حيث بلغ عددهم 245 فردًا، ما يمثل نسبة 60.5% من إجمالي العينة. تعكس هذه النسبة المرتفعة طبيعة العينة المدروسة التي يبدو أنها تضمّ شريحة كبيرة من الزبائن أو المستخدمين الخارجيين أو الموظفين غير المصنّفين وظيفيًا ضمن الهيكل الإداري الرسمي، وهو ما يعزز التنوع في آراء المشاركين، ويثري الدراسة من حيث تعدد وجهات النظر حول الرقمنة وجودة الخدمة، خاصة من خارج الهرم الإداري التقليدي.

في المقابل، تحتل فئة "الإطارات" المرتبة الثانية بنسبة 24.2%، بعدد قدره 98 موظفًا، وهي فئة إدارية تُعتبر أساسية في فهم وتحليل مخرجات الرقمنة، خاصة أن مهامها غالبًا ما تتقاطع مع عمليات التسيير وتطبيق الأنظمة الرقمية. وجود هذه الفئة بنحو ربع العينة يمنح الدراسة زاوية نظر داخلية إدارية تساهم في تقييم فعالية التحول الرقمي من موقع التخطيط أو الإشراف.

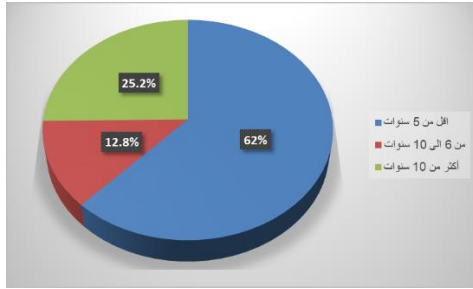
أما فئة "الإطارات السامية" فقد بلغت 6.9% فقط، بما يعادل 28 مشاركًا، وهي فئة عليا يُفترض أنها تُشرف على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة. ورغم محدودية نسبتها، إلا أن مساهمتها تضيف قيمة نوعية للدراسة من حيث رؤيتها الشمولية لمسار الرقمنة، وقدرتها على الربط بين التوجهات الاستراتيجية وجودة الخدمات.

بالنسبة لفئة "عون تحكم" فهي تمثل 5.2%، وعددتها 21 مشاركًا، وهي نسبة متوسطة لفئة غالبًا ما تكون على اتصال مباشر مع الإجراءات الميدانية وتطبيق الأنظمة، ما يجعل تقييمها ذا أهمية من حيث رصد التحديات التشغيلية المرتبطة بالرقمنة. أما فئة "عون تنفيذ" التي لم تتجاوز 3.2% من العينة (13 فردًا فقط)، فتُعد الأقل تمثيلًا، لكنها تساهم في تكوين صورة واقعية عن مستوى التفاعل مع أدوات الرقمنة في الصفوف الأمامية للعمل.

يتضح من خلال هذا التوزيع أن الدراسة تعتمد في جزء كبير منها على تقييمات فئات غير مصنفة إداريًا رسميًا، مع تمثيل معتبر للإطارات ومحدود للفئات التنفيذية، وهو ما قد يعكس واقع الهياكل التنظيمية أو استراتيجية اختيار العينة. هذا التباين في التركيبة يمنح الدراسة بُعدًا شاملاً، لكنه يتطلب الحذر في تعميم النتائج على المستويات الوظيفية المختلفة، خاصة عند تحليل مخرجات مرتبطة بالأداء المؤسسي أو الحوكمة الرقمية.

5. الخبرة المهنية: قمنا بجمع الاستمارات وتصنيفها على أساس الخبرة المهنية، فتحصلنا على النتائج التالية:

الشكل 10: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: مخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	251	62,0
من 6 إلى 10 سنوات	52	12,8
أكثر من 10 سنوات	102	25,2
المجموع	405	100

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج التوزيع الإحصائي لأفراد العينة وفق متغير الخبرة المهنية إلى أن أغلبية المشاركين يتمتعون بخبرة مهنية تقل عن خمس سنوات، حيث بلغ عددهم 251 فردًا، بنسبة تمثل 62% من إجمالي العينة. هذه النسبة المرتفعة توضح أن العينة يغلب عليها الطابع الشبابي أو الفئات المهنية الحديثة العهد بالوظيفة، وهو ما قد يعكس التحول في سوق العمل نحو إدماج الكفاءات الشابة أو توظيف أعداد كبيرة من الخريجين الجدد. من جهة أخرى، وجود نسبة مرتفعة من الموظفين قليلي الخبرة قد يؤثر على طبيعة تفاعلهم مع الرقمنة، إذ يُتوقع أن يكون لديهم استعداد أكبر لتقبل التكنولوجيات الحديثة نظرًا لحداثة تخرجهم أو تنشئتهم المهنية الرقمية.

أما الفئة التي تمتلك خبرة تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات فقد بلغت 12.8%، أي ما يعادل 52 فردًا. تمثل هذه الفئة شريحة مهنية وسطى في مشوارها الوظيفي، ما يجعلها مزيّجًا بين التكوين الكلاسيكي والانخراط في الأنظمة الحديثة، كما يُفترض أن يكون أفرادها في طور التكيف مع مستجدات الرقمنة، مما يمنح تقييماتهم قيمة مضافة من حيث الموازنة بين التجربة التقليدية والانفتاح على الحلول الجديدة.

في المقابل، بلغ عدد المشاركين ممن يملكون خبرة تفوق 10 سنوات نحو 102 فرد، أي ما يمثل 25.2% من إجمالي العينة. وتُعدّ هذه الفئة مخضرة في المجال المهني، يُفترض أن تكون قد شهدت فترات ما قبل الرقمنة وأثنائها، ما يجعل تقييمهم ذا بُعد تراكمي يُستفاد منه في فهم مدى تأثير الرقمنة على سير العمليات والإجراءات داخل المؤسسات. من المتوقع أن تكون مواقفهم أكثر تحفظًا أو نقدية تجاه التغيرات التكنولوجية، نظرًا لاعتقادهم على الأساليب التقليدية في العمل، إلا أن ذلك لا يُعد قاعدة ثابتة.

من خلال هذه النتائج، يتضح أن عينة الدراسة تتسم بغلبة الفئات ذات الخبرة المحدودة، ما ينعكس على نوعية التفاعل الإيجابي مع مفاهيم الرقمنة والأتمتة، خاصة إذا ما ارتبط الأمر بالكفاءات التكنولوجية المكتسبة حديثًا في سياق التعليم أو

التكوين المهني. كما يُوفر هذا التوزيع توازناً نسبياً بين مختلف الفئات، ما يعزز مصداقية نتائج الدراسة عند تحليلها وفق متغير الخبرة المهنية.

القسم الثاني: الوصف الاحصائي لمتغيرات الدراسة

1. الرقمنة

الجدول رقم 13: تحليل مدى الموافقة حول الرقمنة

الرقم	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	توفر اتصالات الجزائر منصة رقمية متطورة لخدمة العملاء	3,34	1,06	متوسط	2
2	الأنظمة الرقمية تعمل بسلاسة دون أعطال متكررة	2,87	1,16	متوسط	5
3	يمكنني الوصول الى الخدمات الرقمية بسهولة.	3,26	1,09	متوسط	3
4	البنية التحتية الرقمية توفر تجربة استخدام مريحة وسريعة	3,18	1,15	متوسط	4
5	ألاحظ تحسناً مستمراً في الخدمات والتقنيات الرقمية.	3,50	1,11	جيد	1
اجمالي بعد البنية التحتية الرقمية		3.23	0.04	متوسط	
6	أستطيع إنجاز معاملاتي عبر المنصات الرقمية دون الحاجة لزيارة الوكالة.	3,50	0,98	جيد	2
7	العمليات الرقمية سريعة ولا تتطلب وقتاً طويلاً.	3,29	1,08	متوسط	4
8	تقل نسبة الأخطاء في المعاملات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية.	3,49	1,01	جيد	3
9	توفر الخدمات الرقمية الوقت والجهد.	3,89	0,93	جيد	1
إجمالي بعد الأتمتة وتحسين العمليات		3.54	0.06	جيد	
10	أشعر بالأمان عند إدخال بياناتي الشخصية	3,39	1,04	متوسط	4
11	يتم الحفاظ على سرية بياناتي.	3,60	0,94	جيد	3
12	تم التحقق من الهوية بطريقة آمنة.	3,63	0,88	جيد	2
13	لم أواجه مشكلات أمنية أثناء الاستخدام.	3,68	0,90	جيد	1
إجمالي بعد الامن والخصوصية		3.58	0.07	جيد	
14	تواكب اتصالات الجزائر التطورات التكنولوجية.	3,33	1,12	متوسط	3
15	توفر اتصالات الجزائر حلولاً رقمية جديدة وغير مسبوقه	3,15	1,09	متوسط	4
16	خدمات الرقمية المقدمة أفضل من بعض المؤسسات الأخرى.	3,40	1,07	جيد	2
17	الابتكارات الرقمية تسهل عليّ إتمام معاملاتي	3,76	0,96	جيد	1
اجمالي بعد الابتكار والتطوير		3.41	0.06	جيد	
اجمالي محور الرقمنة		3.43	0.08	جيد	

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج الوصف الإحصائي لمتغير الرقمنة كما جاءت في الجدول إلى أن متوسط التقديرات العامة لعينة الدراسة بلغ 3.43، مع انحراف معياري قدره 0.08 وأهمية نسبية بلغت 0.68، مما يدل على أن درجة الموافقة العامة كانت في حدود "جيد"، وهو ما يعكس إدراكًا إيجابيًا نسبيًا من طرف الزبائن بخصوص مستوى الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلعة. هذا التقدير يعكس وجود جهود ملموسة في سبيل تعزيز الرقمنة، لكن دون أن تصل هذه الجهود إلى مستويات عالية من الإلتقان أو الرضى التام لدى المستفيدين.

فيما يخص البنية التحتية الرقمية، سجل هذا المحور متوسطًا قدره 3.23 وأهمية نسبية 0.64، مما يشير إلى تقييم متوسط من طرف الزبائن، وهو ما يعني أن هناك توفرًا مقبولًا للبنية الرقمية، لكن لا يزال أمام المؤسسة عمل كبير لتطوير هذا الجانب. أبرز بند في هذا المحور هو البند الخامس الذي يتعلق بملاحظة تحسن مستمر في الخدمات الرقمية بمتوسط بلغ 3.50 وأهمية نسبية 0.70، وهو مؤشر مشجع يدل على أن المؤسسة تعمل على التحديث بشكل دوري. بالمقابل، فإن بند "الأنظمة الرقمية تعمل بسلاسة دون أعطال متكررة" جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.87، وهو ما يطرح إشكالية حقيقية تتعلق باستقرار النظام وكفاءة التشغيل، الأمر الذي قد ينعكس سلبيًا على ثقة المستخدمين ورضاهم.

أما فيما يتعلق بمحور الأتمتة وتحسين العمليات، فقد حظي بأعلى متوسط ضمن المحاور الأربعة، بلغ 3.54 وبأهمية نسبية 0.70، ما يعكس تقييمًا جيدًا للممارسات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل العمليات الإدارية والفنية. البنود المندرجة ضمن هذا المحور أظهرت تقديرات عالية نسبيًا، لا سيما بند "توفر الخدمات الرقمية الوقت والجهد" بمتوسط 3.89 وأهمية نسبية 0.78، وهو أعلى تقدير بين كافة البنود، ما يشير إلى إدراك قوي من قبل الزبائن للفوائد العملية للرقمنة، خاصة فيما يخص السرعة والكفاءة. هذا يعني أن هناك بالفعل تحولًا نوعيًا في آليات العمل الداخلية التي انعكست إيجابيًا على تجربة المستخدمين.

بالنسبة لمحور الأمن والخصوصية، فقد سجل متوسطًا عامًا بلغ 3.58 وأهمية نسبية 0.71، مما يدل على شعور إيجابي نسبي بالأمان الرقمي. أهم بند في هذا المحور هو "لم أواجه مشكلات أمنية أثناء الاستخدام" بمتوسط 3.68، ما يؤكد فعالية نظم الحماية وخصوصية البيانات المعتمدة من قبل المؤسسة. في المقابل، فإن البند المتعلق بالشعور العام بالأمان عند إدخال البيانات الشخصية جاء أقل نسبيًا، وهو ما قد يشير إلى بقاء بعض الهواجس لدى المستخدمين فيما يتعلق بخصوصيتهم الرقمية، رغم التدابير المطبقة.

أما محور الابتكار والتطوير، فقد جاء بتقدير عام جيد بلغ متوسطه 3.41 وأهمية نسبية 0.68، ما يدل على وجود وعي لدى المستخدمين بمستوى التجديد والتحسين في الخدمات الرقمية. أكثر بند نال تقديرًا عاليًا في هذا الجانب كان "الابتكارات الرقمية تسهل عليّ إتمام معاملاتي" بمتوسط 3.76، مما يعكس تقديرًا ملموسًا لجهود المؤسسة في مجال تطوير الحلول الرقمية. لكن في المقابل، فإن بند "توفر اتصالات الجزائر حلولاً رقمية جديدة وغير مسبوقه" حصل على متوسط أقل (3.15)، ما يدل على أن الابتكار ما زال نسبيًا وغير شامل من وجهة نظر المستخدمين.

بشكل عام، النتائج تعكس صورة متقدمة نسبياً لواقع الرقمنة في شركة اتصالات الجزائر بالقليلة، خاصة في الجوانب المرتبطة بالأتمتة والأمن. غير أن هناك هامشاً للتحسين في مجالات البنية التحتية والاستقرار التقني، بالإضافة إلى توسيع نطاق الابتكار ليتعدى الحلول التقليدية ويصل إلى مستويات تنافسية عالية. يظهر من خلال تحليل هذه البيانات أن الرقمنة لها أثر إيجابي فعال على تحسين جودة الخدمة، ولكنها في حاجة إلى تعزيز استدامتها وتوسيع نطاقها لتشمل كافة التفاعلات مع الزبائن بصورة أكثر تكاملاً وتطوراً.

2. جودة الخدمة

الجدول رقم 14: تحليل مدى الموافقة حول جودة الخدمة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند	الرقم
19	متوسط	1,03	3,23	الخدمات المقدمة متسقة في جودتها.	1
12	متوسط	1,06	3,39	تلبي اتصالات الجزائر احتياجاتي ورجائتي.	2
26	متوسط	1,10	3,10	تؤدي اتصالات الجزائر خدمة الزبون بدقة عالية	3
15	متوسط	1,10	3,30	تسعى اتصالات الجزائر إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب	4
14	متوسط	1,04	3,33	يمكن الاعتماد على الموظفين لحل المشكلات	5
7	جيد	1,06	3,48	أوقات عمل اتصالات الجزائر مناسبة لجميع الزبائن	6
13	متوسط	1,03	3,33	يملك الموظف المهارات التي تناسب حاجات الزبون	7
20	متوسط	1,06	3,21	المهمة التي يقدمها الموظف تفي بالغرض	8
22	متوسط	1,08	3,17	تم إبلاغ الزبون بالمدة المتوقعة لإنجاز الخدمة.	9
21	متوسط	1,12	3,20	يشعر الزبون أن الموظف يفهم طلبه بسرعة	10
24	متوسط	1,13	3,12	يلبي الموظف احتياجاتك بسرعة	11
25	متوسط	1,08	3,11	هناك اهتمام شخصي من قبل الموظفين بالزبائن	12
18	متوسط	1,09	3,29	تهتم اتصالات الجزائر بجميع الزبائن دون تمييز	13
17	متوسط	1,08	3,29	تضع اتصالات الجزائر مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها	14
16	متوسط	1,05	3,29	يتفهم الموظفون في اتصالات الجزائر احتياجات الزبون	15
23	متوسط	1,14	3,15	هناك ترحيب بالزبائن من قبل الموظف بشكل متميز	16
4	جيد	0,98	3,51	أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي اتصالات الجزائر	17
9	جيد	0,99	3,44	أفضل التعامل مع اتصالات الجزائر لثقتي بالموظفين فيه	18
11	جيد	1,02	3,40	لدي الرغبة في التعامل مع اتصالات الجزائر لشعوري بالأمان معه	19
3	جيد	0,96	3,51	أشعر بأن لدى اتصالات الجزائر وسائل الأمان والحماية	20
2	جيد	1,03	3,52	لدي الرغبة في التعامل مع اتصالات الجزائر	21
1	جيد	0,95	3,62	يستخدم اتصالات الجزائر وسائل الاعلان للنشر عن خدماتها المتوفرة	22

23	يتلاءم المظهر العام لاتصالات الجزائر مع طبيعة الخدمات المتوفرة	3,49	1,00	جيد	5
24	التصميم الداخلي لاتصالات الجزائر متكامل ومنظم	3,46	1,02	جيد	8
25	توفر اتصالات الجزائر أدوات رقمية حديثة لتسهيل عملية التواصل	3,41	1,06	جيد	10
26	هناك سهولة في الحصول على الخدمة من ناحية موقع اتصالات الجزائر	3,48	1,02	جيد	6
	المجموع الكلي	3.34	0.04	متوسط	

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

تشير نتائج التحليل الإحصائي لمتغير "جودة الخدمة" إلى أن متوسط تقييم الزبائن لجودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلية بلغ (3.34) بانحراف معياري مقداره (0.04)، وهو ما يصنف ضمن درجة "متوسط"، مما يعكس وجود مستوى مقبول من الرضا لدى الزبائن، غير أنه لا يصل إلى المستوى المثالي. هذا المستوى المتوسط يسلط الضوء على وجود بعض النقاط التي تتطلب تحسینًا ملموسًا في جودة الخدمات لتلبية تطلعات الزبائن بشكل أفضل.

حيث نجد أن البند الأعلى تقييمًا كان "يستخدم اتصالات الجزائر وسائل الإعلان للنشر عن خدماتها المتوفرة" بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.95)، وهو ما يبرهن على فعالية الاتصال الخارجي والجانب الترويجي في تعزيز صورة المؤسسة. هذا يعكس تقدير الزبائن للبنية المادية للمؤسسة مثل الإعلانات، والتصميم الداخلي، والمظهر العام، وأدوات الرقمنة المستخدمة. وتعد هذه العناصر مؤشرات على أن المؤسسة تهتم بتقديم صورة احترافية ملموسة، تُفنع الزبون بجودة الخدمة حتى قبل تجربتها ما يعكس مستوى الملموسية لخدمات اتصالات الجزائر.

كما نجد أيضا في المرتبة الثانية مباشرة بند "الذي الرغبة في التعامل مع اتصالات الجزائر" بمتوسط حسابي (3.52)، وهي إشارة إيجابية إلى أن الزبائن يبدون ميولًا للاستمرارية في التعامل، شريطة المحافظة على الثقة المعطاة وتدعيمها بأنظمة حماية فعالة وشفافة. ما يعكس موثوقية مقبولة لدى الزبائن في المؤسسة وموظفيها، خاصة فيما يتعلق بالشعور بالأمان والرغبة في الاستمرار بالتعامل مع اتصالات الجزائر.

أما في المرتبة 7 نجد بند "أوقات عمل اتصالات الجزائر مناسبة لجميع الزبائن" بمتوسط حسابي (3.48)، ما يعكس رضا المستفيدين عن توفر الخدمات في أوقات تلائم احتياجاتهم. مما يشير إلى أن الدقة في تنفيذ الخدمات لا تزال موضع شك من طرف بعض الزبائن، ما يستوجب إعادة تقييم آليات العمل ومراقبة الجودة لضمان الاتساق في الأداء.

والبند المتعلق بامتلاك الموظف للمهارات المناسبة جاء في المرتبة 13 بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.03)، مما يدل على أن سرعة الاستجابة ودقة الفهم ما زالت دون تطلعات الزبائن، ويعكس ذلك ضعفًا في التكوين المستمر للموظفين أو في قنوات التواصل الداخلية.

رغم أن الزبائن شعروا إلى حد ما بأن الموظفين يفهمون احتياجاتهم، إلا أن الاهتمام الشخصي بالزبائن والترحيب المتميز لا يزال غير مرضٍ كليًا حيث ظهر بمتوسط حسابي قدر بـ (3.11) في المرتبة (25) ما قبل الأخيرة، الأمر الذي قد يؤثر في نظرهم الإنسانية للمؤسسة ويضعف من شعورهم بالانتماء والاهتمام والتعاطف. هذا يشير إلى حاجة المؤسسة لإعادة النظر في البرامج التدريبية التي تعزز مهارات التواصل والتعامل الإنساني لدى الموظفين.

وفي المرتبة (26) والأخيرة نجد البند "تؤدي اتصالات الجزائر خدمة الزبون بدقة عالية" بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (1.10) ما يعكس مستوى متوسط لدقة خدمات الزبائن، وهذا يدل على وجود بعض أوجه القصور في تلبية احتياجات الزبائن بدقة وسرعة، سواء من حيث تقديم المعلومات أو معالجة الطلبات والشكاوى.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد (بالطريقة القياسية) لقياس أثر الرقمنة بأبعادها (البنية التحتية الرقمية، الأتمتة وتحسين العمليات، الامن والخصوصية، الابتكار والتطوير على جودة الخدمة، وللقيام بهذا الاختبار وجب التحقق من شروط صحته وموثوقيته.

والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 15: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الرقمنة في جودة الخدمة

جودة الخدمة					المتغير التابع
الابتكار والتطوير	الامن والخصوصية	الأتمتة وتحسين العمليات	البنية التحتية الرقمية	الثابت	المتغيرات المفسرة
0.776					معامل الارتباط
0.602					معامل التحديد
0.000					Sig. Variation de F
1.817					Durbin-Watson
151.565					قيمة F
0.000					القيمة الاحتمالية ل F
0.388	0.164	-0.016	0.264	0.634	معامل الانحدار β
9.854	4.000	-0.360	7.054	4.983	قيمة T
0.000	0.000	0.719	0.000	0.000	القيمة الاحتمالية ل T
0.493	0.554	0.494	0.54		Tolérance
2.030	1.807	2.026	1.851		معامل تضخم التباين VIF

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

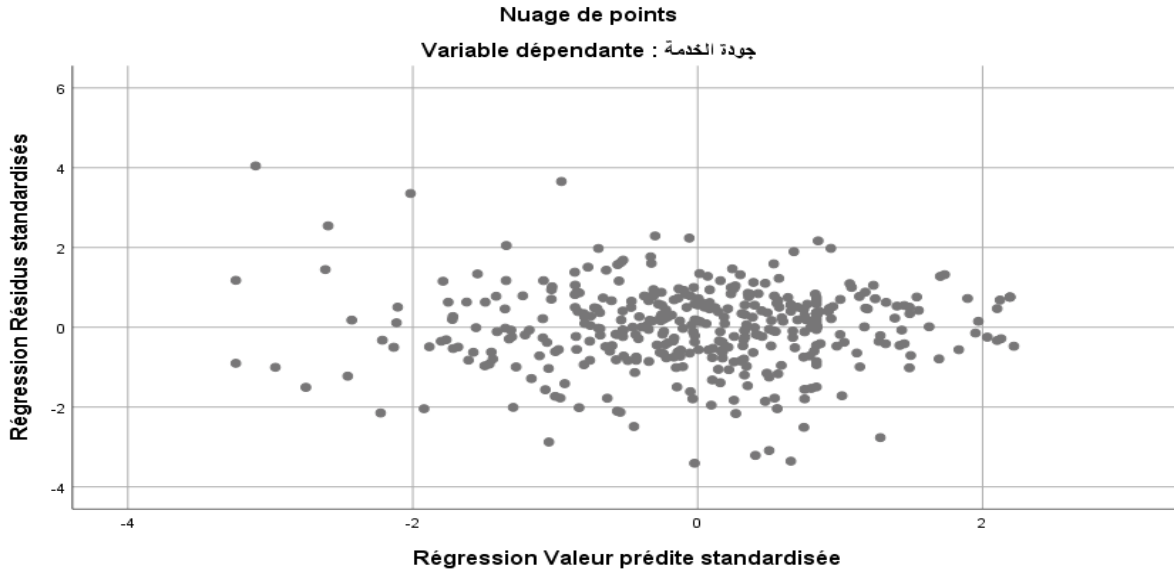
أولاً: شروط نموذج الانحدار الخطي المتعدد

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن:

- وجود معنوية للانحدار وذلك من خلال قيمة F لنموذج الانحدار الخطي والبالغة 151.565 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أصغر من مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ؛
- من خلال قيمة معامل التحديد $R^2=0.602$ يمكن القول أن المتغيرات المفسرة (البنية التحتية الرقمية، الأتمتة وتحسين العمليات، الامن والخصوصية، التطوير والابتكار) تفسر 60.2% من التباين الحاصل في جودة الخدمة، وما نسبته 39.8% الباقية ترجع إلى عوامل أخرى.
- معامل D-W بلغت قيمته 1.817 أي $D-W \approx 2$ أي أنه عدم وجود ارتباط ذاتي كبير بين الأخطاء في نموذج الانحدار هذا، مما يضمن دقة التنبؤات والاستنتاجات الإحصائية وتحسين جودة النموذج، وهذا ما يبدو متوافقاً مع فرضية استقلالية الأخطاء.
- **Sig. Variation de F=0.000**: يدل على أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عالية، أي أن المتغيرات المستقلة تفسر جزءاً مهماً من التباين في المتغير التابع.
- معامل تضخم التباين (VIF) بلغت قيمته (1.851)، (2.026)، (1.807) و (2.030) لكل من البنية التحتية الرقمية، الأتمتة وتحسين العمليات، الأمن والخصوصية، الابتكار والتطوير على التوالي وكلها قيم أقل من (03)، أي أن التداخل الخطي ضعيف وغير مقلق، مما يدل على عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات المستقلة السابقة الذكر. وما يؤكد ذلك أيضاً قيم معامل Tolérance لكل من المتغيرات المستقلة السابقة والتي كانت قريبة من 1.

- من نتائج نموذج الانحدار نجد:

الشكل 11: سحابة النقاط (مخطط التبعثر) لنموذج الانحدار



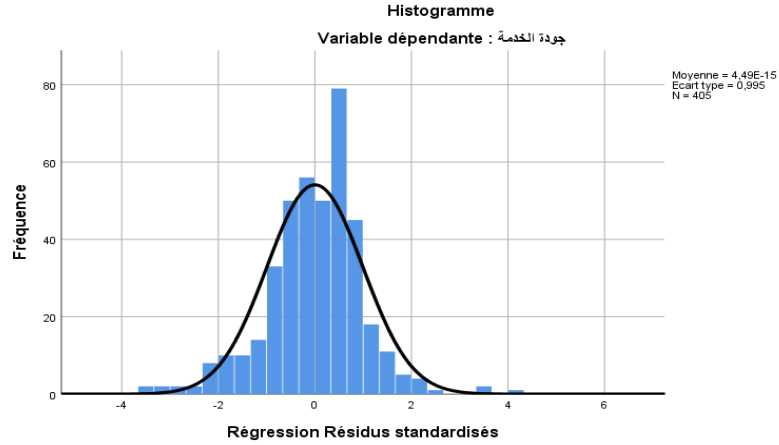
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يوضح الرسم البياني السابق مخطط التبعثر حيث نجد البواقي المعيارية (على المحور الرأسي)، والقيم المتوقعة المعيارية (على المحور الأفقي)، وهو يستخدم لتحليل توزيع البواقي والتحقق من ثبات التباين (Homoscedasticity). من خلال الشكل نلاحظ أن:

- النقاط مبعثرة بشكل عشوائي حول الصفر دون نمط واضح أو شكل مميز.
- لا توجد مروحة (Fan shape) أو قوس (U-shape).

وهذا يدل على أن: التباين ثابت تقريبا (أي لا توجد مشكلة "Heteroscedasticity")، كما أن البواقي موزعة بشكل عشوائي، مما يدعم صحة النموذج. ويؤكد أن نموذج الانحدار لا يعاني من مشاكل واضحة في التباين أو نمط الأخطاء.

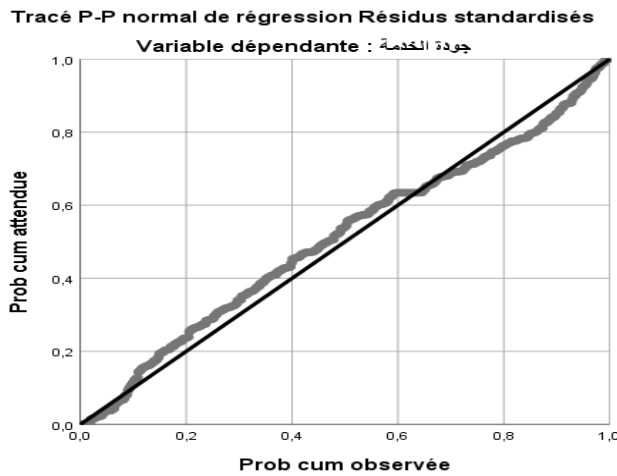
الشكل 12: منحني التوزيع الطبيعي للبقوي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يوضح الرسم البياني السابق منحني التوزيع الطبيعي للبقوي حيث يظهر الشكل البياني للبقوي نمطا متماثلا حول الصفر على هيئة جرس، مما يدل على ان الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يعم الفرضية الأساسية للنموذج الاحصائي ويعزز من موثوقية التقديرات والاستدلالات المستخلصة من النموذج.

الشكل رقم 13 اختبار p-normal



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

في هذا المخطط، تظهر النقاط متقاربة بشكل ملحوظ من الخط القطري الذي يمثل الوضع المثالي الذي تكون فيه البواقي موزعة توزيعاً طبيعياً تماماً. ورغم وجود بعض الانحرافات الطفيفة عن هذا الخط في أجزاء محددة، إلا أنها لا تبدو جوهرية أو منتظمة بشكل يدل على خرق كبير للفرضية. بالتالي، يمكن القول إن نموذج الانحدار المستعمل يحقق بشكل مقبول شرط التوزيع الطبيعي للبواقي، مما يدعم صلاحية استخدام نتائج هذا النموذج في تحليل العلاقات بين المتغيرات.

بناء على ما سبق، يمكن القول إن نموذج الانحدار المستخدم في هذه الدراسة يعتبر نموذجاً مناسباً ومتماسكاً إحصائياً، حيث استوفت نتائجه شروط الانحدار الخطي المتعدد، مما يتيح الاعتماد عليه في تفسير تأثير المتغيرات التكنولوجية الأربعة على جودة الخدمة.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات

✓ **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للرقمنة وجودة الخدمة

- من خلال قيمة بيتا $\beta=0.264$ التي توضح العلاقة بين جودة الخدمة وبعد البنية التحتية الرقمية ذات دلالة إحصائية من خلال قيمة T والقيمة الاحتمالية 0.000 المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما تحسنت البنية التحتية الرقمية بمقدار وحدة تحسن مستوى جودة الخدمة بـ (0.264) ؛

أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة

✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأتمتة وتحسين العمليات وجودة الخدمة

- من خلال قيمة بيتا $\beta=-0.016$ التي توضح العلاقة بين جودة الخدمة وبعد الأتمتة وتحسين العمليات غير دالة إحصائياً وذلك من خلال قيمة T والقيمة الاحتمالية 0.719 المرتبطة بها، أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ويعني ذلك لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأتمتة وتحسين العمليات في جودة الخدمة

✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأمن والخصوصية في جودة الخدمة

- من خلال قيمة بيتا $\beta=0.164$ التي توضح العلاقة بين جودة الخدمة وبعد الأمن والخصوصية ذات دلالة إحصائية من خلال قيمة T والقيمة الاحتمالية 0.000 المرتبطة بها (أصغر من مستوى المعنوية 0.05)، ويعني ذلك أنه كلما تحسن مستوى الأمن والخصوصية بمقدار وحدة تحسن مستوى جودة الخدمة بـ (0.164) ؛

أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن والخصوصية في مستوى جودة الخدمة

✓ **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للابتكار والتطوير في جودة الخدمة

- من خلال قيمة بيتا $\beta=0.388$ التي توضح العلاقة بين جودة الخدمة وبعد الابتكار والتطوير ذات دلالة إحصائية من خلال قيمة T والقيمة الاحتمالية 0.000 المرتبطة بها (أصغر من مستوى المعنوية 0.05)، ويعني ذلك أنه كلما تحسن مستوى الابتكار والتطوير بمقدار وحدة تحسن مستوى جودة الخدمة بـ (0.388) ؛

أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار والتطوير في مستوى جودة الخدمة

بصفة عامة، تؤكد نتائج تحليل الانحدار البسيط أن نموذج الدراسة يفسر نسبة كبيرة من التباين في جودة الخدمة، حيث بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.764$ ، ما يعني أن 76.4% من التغير في جودة الخدمة يمكن تفسيره من خلال الأبعاد الأربعة للبنية التحتية للرقمنة. كما أن القيمة العالية للإحصاء $F(257.705)$ ومستوى المعنوية 0.00 تدلان على أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية قوية. هذا التماسك بين النتائج الجزئية (لكل فرضية) والنتيجة الكلية (لنموذج الانحدار) يعزز من صلاحية نموذج الدراسة ويدعم الفرضيات النظرية المطروحة.

المطلب الثاني: معالجة ومناقشة النتائج

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الرقمنة كان لها أثر واضح وإيجابي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بالقلبية، حيث عبر معظم الزبائن عن رضاهم بخصوص الخدمات الرقمية المتوفرة حالياً، خاصة تلك المتعلقة بتسهيل الحصول على المعلومات، تقليص زمن الانتظار، وتمكينهم من تتبع الطلبات إلكترونياً دون الحاجة للتنقل الدائم إلى الوكالات. هذا ما يؤكد بشكل جلي أن هناك علاقة ارتباطية بين درجة الرقمنة وجودة الخدمة، إذ لاحظ الزبائن تحسناً في طريقة تسير الملفات والمعاملات، مما انعكس إيجاباً على تجربتهم كمستخدمين. كما أن اعتماد المؤسسة على أنظمة رقمية لتسيير شكاوى الزبائن ومتابعة ملفاتهم ساعد على تقليص الإجراءات البيروقراطية التقليدية التي كانت تُشكل عائقاً في السابق أمام تقديم خدمات سريعة وفعالة.

وقد أكد عدد معتبر من أفراد العينة أن استعمال التطبيقات الرقمية والخدمات الإلكترونية قد ساعدهم على تقليل عدد الزيارات الفعلية للوكالات، وهو ما وفر لهم الوقت والجهد، كما ساهم في التقليل من الاكتظاظ داخل فضاءات الاستقبال. كما لاحظ بعض المشاركين في الدراسة أن الرقمنة مكّنت الموظفين أنفسهم من العمل بمرونة أكثر وتنظيم الوقت بشكل أفضل، بالرغم من وجود بعض التحديات المرتبطة بالتكيف مع هذه التكنولوجيات الجديدة. في هذا السياق، عبّر عدد من الموظفين الذين شملتهم الدراسة أن الرقمنة ساعدت على تخفيف الضغط، وتقليل المهام الروتينية، وسمحت لهم بالتركيز على العمليات ذات القيمة المضافة، غير أن البعض منهم أشار إلى ضرورة توفير دورات تكوينية إضافية لمواكبة التغيرات التكنولوجية التي تعرفها المؤسسة.

ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج أن وعي الزبائن بأهمية الرقمنة يعتبر مقبولاً إلى حد بعيد، إذ عبّر أغلب المستجوبين عن ارتياحهم تجاه استعمال الأنظمة الرقمية، واعتبروها وسيلة أساسية لتطوير الأداء العام للمؤسسة. ورغم أن هناك تفاوتاً بين مختلف الفئات الاجتماعية من حيث الإلمام باستخدام هذه الأدوات، إلا أن الصورة العامة تعكس توجهاً إيجابياً لدى الجمهور نحو تبني الخدمات الرقمية بشكل متزايد. وقد ساهمت هذه الرقمنة أيضاً في تعزيز ثقة الزبائن بالمؤسسة، إذ أن الشفافية التي تتيحها المنصات الرقمية من خلال إرسال التنبيهات والفواتير والتحديثات، خلقت نوعاً من العلاقة التفاعلية الجديدة التي لم تكن ممكنة في إطار المعاملات الورقية التقليدية.

وفيما يتعلق برضا الزبائن، فقد لاحظت الدراسة أن المستخدمين الذين يعتمدون على القنوات الرقمية هم أكثر رضا مقارنة بأولئك الذين لا يزالون يعتمدون على الطريقة الكلاسيكية في التعامل، ما يعني أن للرقمنة دوراً فعالاً في رفع مستوى الرضا العام، وهو ما يشير إلى نجاح السياسات الرقمية للمؤسسة، خاصة حين تُقرن بالتوعية والإرشاد المستمر. ومن بين الملاحظات المهمة التي خلصت إليها الدراسة أن هناك حاجة لمواصلة الاستثمار في الأنظمة التكنولوجية وتوسيع دائرة استخدامها، كما أن تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوفير الدعم الفني للزبائن والموظفين يبقى أمراً ضرورياً لاستدامة هذه النتائج.

وفيما يخص الجانب التنظيمي، كشفت النتائج أن النظام الرقمي سهّل عملية التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة، وقلّص من حجم المعاملات الورقية التي كانت تُبطئ سير العمل، حيث أصبح بالإمكان التحقق من حالة الملفات بشكل فوري، وتحرير المعلومات بين المصالح بسرعة وكفاءة، مما زاد من جودة الخدمة ومصداقية الأداء الداخلي. كذلك، أبانت الرقمنة عن قدرة المؤسسة على التفاعل مع المستجدات، خصوصاً في أوقات الأزمات أو الحاجة لتقديم خدمات عن بُعد، وهو ما يعكس مدى مرونتها التنظيمية في ظل التغيرات التكنولوجية.

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن النتائج التي توصلت إليها الدراسة تدعم بقوة الفرضيات المطروحة مسبقاً، وتبرهن على أن التحول الرقمي ليس مجرد خيار تقني، بل هو رافعة حقيقية لتحسين نوعية الخدمة العمومية، وتعزيز علاقة الثقة بين المؤسسة وزبائنها، وترقية العمل الإداري داخلياً. كما أوضحت النتائج أن الاستثمار في الرقمنة يجب أن يُواكب بسياسات تدريب وتأطير للموظفين، إضافة إلى حملات توعية تستهدف مختلف فئات الزبائن لضمان أقصى قدر من الفعالية. ويبدو أن الاتجاه العام يشير إلى أن المستقبل المهني للمؤسسات العمومية سيتوقف إلى حد كبير على مدى تبنيها الجاد للرقمنة وتكاملها ضمن بنيتها التنظيمية وثقافتها المؤسسية.

حيث نجد:

1- وعي الزبائن بتأثير الرقمنة

أظهرت الدراسة أن غالبية زبائن شركة اتصالات الجزائر بالقليلة يدركون تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة. لاحظ المستجوبون تحسناً في سرعة تقديم الخدمات وتسهيل الإجراءات الإدارية، مما يعكس وعياً متزايداً بأهمية التحول الرقمي في تحسين تجربة المستخدم.

هذا الوعي لا يقتصر على شركة اتصالات الجزائر فقط، بل يمتد إلى مؤسسات عمومية أخرى. ففي دراسة أجريت على بلدية البيض، أشار الموظفون إلى أن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمات العمومية وتطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي.

2- تحسن نسبي في جودة الخدمة

أشارت نتائج الدراسة إلى أن الرقمنة أدت إلى تحسن نسبي في جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة اتصالات الجزائر بالقلية. تمثل هذا التحسن في تقليص فترات الانتظار، وتوفير قنوات تواصل متعددة مثل التطبيقات الإلكترونية والمواقع الرسمية، مما سهل على الزبائن الوصول إلى الخدمات دون الحاجة إلى التنقل الفعلي إلى مراكز الخدمة.

هذا التحسن في جودة الخدمة نتيجة للرقمنة تم ملاحظته أيضاً في مؤسسات أخرى. ففي دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر بورقلة، تبين أن تطبيق الرقمنة أثر إيجابياً على أداء الخدمات العمومية، حيث وُجدت علاقة ارتباطية قوية بين تطبيق الرقمنة وتحسين أداء الخدمة.

3- تفاوت في تقييم جوانب الرقمنة

لاحظت الدراسة وجود تفاوت في تقييم الزبائن لمختلف جوانب الرقمنة. فبينما تم تقدير البنية التحتية الرقمية والابتكار والتطوير بشكل إيجابي، لم يُلاحظ أثر واضح للأتمتة وتحسين العمليات الداخلية على الخدمة النهائية المقدمة للزبائن. قد يعزى هذا التفاوت إلى ضعف التواصل بين التحسينات الداخلية وتجربة الزبون المباشرة.

هذا التفاوت في التقييم يبرز أهمية إشراك الزبائن في عمليات التحسين والتطوير، وضمان أن تكون التغييرات الداخلية ملموسة في تجربة المستخدم.

4- مسألة الأمن والخصوصية

أعرب عدد من الزبائن عن ارتياحهم لمستوى الأمان والخصوصية في الخدمات الرقمية المقدمة من قبل شركة اتصالات الجزائر بالقلية. ومع ذلك، لا تزال هناك بعض التحفظات لدى فئة من الزبائن، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية والخصوصية في البيئة الرقمية.

هذا يشير إلى ضرورة تعزيز إجراءات الأمان والخصوصية، وتوعية الزبائن بالخطوات المتخذة لحماية بياناتهم، مما يعزز الثقة في الخدمات الرقمية.

5- الابتكار والتطوير كعامل ملاحظ

أظهرت الدراسة أن الزبائن يلاحظون وجود مبادرات تطويرية وابتكارات رقمية من قبل شركة اتصالات الجزائر بالقلية، مثل تسهيلات الدفع الإلكتروني ومتابعة الفواتير عن بعد. تم تقييم هذه المبادرات بشكل إيجابي، مما يعكس قابلية المستخدمين لتقبل التحول الرقمي.

هذا التقبل يشير إلى أهمية الاستمرار في تقديم حلول مبتكرة تلي احتياجات الزبائن، وتعزز من تجربتهم مع الخدمات الرقمية.

6- التحديات والمطالب الاجتماعية

رغم التحسينات الملحوظة، أشارت الدراسة إلى وجود تحديات اجتماعية تواجه عملية الرقمنة، مثل الفجوة الرقمية بين مختلف الفئات السكانية، خاصة كبار السن والأفراد ذوي التعليم المحدود. هذا يتطلب جهودًا إضافية في مجال التوعية والتدريب لضمان استفادة جميع الفئات من الخدمات الرقمية.

في دراسة أخرى حول دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، تم التأكيد على أهمية رفع كفاءة المورد البشري وتوفير البنية الرقمية الشاملة لتحقيق جودة في مستوى الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.

7- الثقة في المؤسسة

ساهمت الرقمنة في تحسين صورة المؤسسة العمومية لدى الزبائن، حيث تم تقليص البيروقراطية وتحسين جودة الخدمات. ومع ذلك، لا تزال هناك بعض التصورات السلبية، خاصة فيما يتعلق بالتأخر في بعض الخدمات. هذا يشير إلى ضرورة الاستمرار في تحسين العمليات وتعزيز الشفافية لبناء ثقة أكبر مع الزبائن.

تعكس نتائج الدراسة أن الرقمنة بدأت تؤتي ثمارها داخل المؤسسة العمومية من حيث تحسين الخدمة وتقليص الاحتكاك البيروقراطي. إلا أن نجاح هذا التحول مرهون بتكريس ممارسات فعالة تشمل توعية المستخدمين، دعم الفئات الضعيفة تقنيًا، وضمان استمرار الابتكار داخل المؤسسة، إلى جانب تعزيز العلاقة بين التحسينات الداخلية وتجربة الزبون الملموسة.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة التطبيقية التي أجريت على مؤسسة اتصالات الجزائر بالقليلة، تبين ان للرقمنة اثرا ملموسا على تحسين جودة الخدمة.

فقد ساهمت البنية التحتية الرقمية، والأمن والخصوصية والابتكار والتطوير في دعم تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية. في المقابل، لم يظهر بعد الامتة وتحسين العمليات تأثيرا واضحا على جودة الخدمة في سياق المؤسسة المدروسة. وتظهر هذه النتائج أن الرقمنة تمثلا عاملا محوريا في تطوير الأداء ورفع مستوى رضا الزبائن في المؤسسات العمومية، شرط تفعيل مكوناتها بشكل متكامل ومدروس.

الخاتمة العامة

تمثل الرقمنة اليوم أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات العمومية في سعيها لتحسين جودة الخدمات وتحديث طرق العمل بما يواكب التحولات التكنولوجية المتسارعة. فهي لم تعد مجرد خيار إداري، بل أصبحت ضرورة تفرضها التحديات المرتبطة برضا المواطن وفعالية الأداء. وقد جاء العمل بهدف تحليل أثر تبني الرقمنة بمختلف أبعادها على تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال التركيز على أربع مكونات رئيسية تمثلت في: البنية التحتية الرقمية، الأتمتة وتحسين العمليات، الأمن والخصوصية، والابتكار والتطوير.

المقترحات والتوصيات

- دعم البنية التحتية الرقمية وتحديث التجهيزات التكنولوجية.
- تكوين مستمر للموظفين في مجال الرقمنة وتقنيات العمل الحديثة.
- تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات وضمان الخصوصية.
- تبسيط الإجراءات الإدارية لتلائم بيئة العمل الرقمي.
- تحسين تواصل المؤسسة مع الزبائن وتعزيز الوعي.
- ربط الأتمتة الداخلية بتجربة الزبون.
- تطوير خدمات رقمية مبتكرة تلي احتياجات المستخدمين.
- ضمان الشفافية في كل المعاملات الرقمية.
- غرس ثقافة الرقمنة داخل المؤسسة لضمان استدامة التطوير.
- اعتماد مؤشرات رقمية لتقييم الأداء بصفة دورية.

بغيت توسيع أفاق البحث العلمي في هذا المجال، نقتراح إمكانية المواصلة في ميادين بغية معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على

السبيل المثال المجالات التالية:

- توسيع البحث ليشمل مؤسسات عمومية في مناطق جغرافية وثقافية مختلفة.
- دراسة تأثير الرقمنة على رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات.
- تحليل العلاقة بين الرقمنة وتطوير الحوكمة الإلكترونية لتعزيز الشفافية والكفاءة.
- البحث في التكامل بين التكنولوجيا والعمليات الإدارية لتحقيق أفضل النتائج في تقديم الخدمات.

قائمة المراجع

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- أسماء سعودي. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري (أطروحة دكتوراه). كلية علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: جامعة الجزائر 3. ، 16(02)، الصفحات 6-12.
- اسماعيل مراد، و مصطفى رديف. (2020). أهمية جودة الخدمة في اكتساب رضا. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 23(02)، الصفحات 1127-1145.
- أسيل صالح سليمان (رسالة الماجستير) الديبسية. (2024). أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية. كلية الأعمال، الأردن: جامعة جرش.
- إيمان بغدادي، و سميرة رماش . (2022). تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مجلة أوراق البحثية، 02(01)، الصفحات 76-88.
- إيمان فحيمة. (2024). رقمنة الخدمة العمومية وأثرها على الأمن المعلوماتي للمرفق العام في الجزائر (أطروحة دكتوراه). كلية الحقوق العلوم السياسية، تلمسان: جامعة أبو بكر بالقايد.
- بلغنو سومية، و رميساء نجاة مواسيم. (2024). البنية التحتية الرقمية ودورها في جذب الإستثمار الأجنبي المباشر الى الجزائر خلال الفترة (2019-2020). مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 20(34)، الصفحات 115-130.
- بوصالح سفيان. (2023). ادارة جودة الخدمات المصرفية مدخل استراتيجي. مجلة MECAS، 19(1)، الصفحات 328-342.
- جاي ككاندا مبولي، كوني موك، و بيفيري سباركس. (2007). إدارة جودة الخدمة في الضيافة و السياحة و وقت الفراغ. الرياض: دار المريخ.
- حيدر محمد كريم. (2016). مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال (الإصدار 01). عمان: الدار المنهجية.
- درام رابح، و سيد أحمد حاج عيسى. (2020). معوقات الابتكار الرقمي في المؤسسات الجزائرية. مجلة البديل الاقتصادي، 06(02)، الصفحات 11-26.
- دعاء على عبد الرحيم مفرج. (2025). الرقمنة كآلية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، 20(07)، الصفحات 189-244.

قائمة المراجع

- دعاء علي عبد الرحمان مفرج. (2025). الرقمنة كآلية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، 20(07).
- زهير بضياف. (2021). دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المائية. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، 03(03)، الصفحات 68-80.
- سعد الله رشيد، و خالد قاشي. (2020). دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي. مجلة الإستراتيجية والتنمية، 10(06)، الصفحات 176-197.
- سعيد معوج. (2022). أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة الصحية في الجزائر(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصاديةوالعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- سفيان لراي، و حمزة قسمية. (2023). نحو فعالية رقمنة التفاعل لتعزيز رضا المستفيدين في مؤسسات التعليم العالي. مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، 06(02)، الصفحات 568-587.
- سمية أوسليمان. (2021). إستراتيجية جودة الخدمات و أثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم السياسة والعلاقات الدولية، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- سمير شلغوم. (2020). الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية،السياسية والاقتصادية، 57(خاص)، الصفحات 147-160.
- عبد الحكيم عبد الرحمن المنهاوي. (2021). قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا.مجلة العلوم البيئية، 01(31)، الصفحات 870-908.
- غريسي صدوقي، سي الهاشمي رضا سي الطيب، و علي العبسي. (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة. مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والادارية، 03(02)، الصفحات 99-109.
- فوزية صادقي. (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (أطروحة دكتوراه). كلية علوم الإعلام والاتصال و السمعى والبصري، قسنطينة: جامعة قسنطينة 03.
- محمد ايوب محمود. (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون. المجلة العربية للنشر العلمي، 1(18)، الصفحات 70-92.
- محمد لكحل. (2018). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.

قائمة المراجع

- محمد موساوي، و طيب فنان. (2022). أثر الرقمنة على إدارة الأزمات الوبائية العالمية (كوفيد19) في المؤسسات الجزائرية. مجلة التكامل الاقتصادي، 10 (02)، الصفحات 298-314.
- محمود الدرايع. (2021). الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين (ماجستير). كلية الدراسات العليا، رام الله والبيرة: جامعة الخليل.
- مراد بلكعبيات. (2023). الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطوير الإستثمار. مجلة المفكر، الصفحات 33-43.
- مصطفى بلقربوز، و محمد ساعد. (2023). جودة الخدمات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة الاقتصاد والبيئة، 06 (01)، الصفحات 318-338.
- نجة وسيلة بلغنامي، و عبد الوهاب بولريال. (2022). أثر استخدام الرقمنة على المكتبات لمستخدميها ومستفيديها. مجلة التكامل الإقتصادي، 10 (03)، الصفحات 373-391.
- نزار بن عبدالله. (2020). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء (دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب). المجلة العربية للنشر العلمي، 2 (15)، الصفحات 239-261.
- نور مطور، و جهاد العيسة. (2020). واقع جودة الخدمات العامة باستخدام المقياس مقياس PPSQM. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، 06 (02)، الصفحات 184-216.
- هاني حامد الضمور. (2015). تسويق الخدمات (الإصدار 3). عمان، عمان: دار وائل للنشر.
- وداد بن قيراط. (2017). دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جودة الخدمات (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة إبراهيم سلطان شيبوط - الجزائر 3-.
- ياسمين بالعسل بنت نبي، و نبيل مقدر. (2021). الحق في الخصوصية الرقمية. مجلة المستقبل لدراسات القانونية والسياسية، الصفحات 01-22.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Ghulam, S., & Munir, M. (2021). unveiling the usqge of the use of technology and the pursuit of digitization of higher education in pakistan. *library philosophy and practice*, 01(5434), pp. 01-20.
- Seesalavong, Y., & Kanlayarat, T. (2024). A Model of service quality,transformation,strategy mangement,organizational,business performance. *journal of humanities and social sciences valaya*, 19(01), pp. 01-12.
- Shabani, L., & Fidan, Q. (2022). The Effect of Digitalization on the Quality of services and Customer Loyalty. *Emerging Science Journal*, 06(06), pp. 1274-1289.
- Wietse de Vries ،Schuetze Hans G و ، Alvarez Mendiola German .(2024) . Digitalization of Higher education *journal of comparative & International Higher Education*.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت
القليعة

الأخ الفاضل.....، الأخت الفاضلة.....،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير – تخصص حكومة الكترونية، بعنوان أثر الرقمنة في المؤسسة العمومية وانعكاسها على جودة الخدمة (دراسة استطلاعية لأراء عينة من الزبائن بشركة اتصالات الجزائر بالقليعة).

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف أثر الرقمنة في المؤسسة العمومية وانعكاسها على جودة الخدمة، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نهيب بكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركاتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

- نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
- الوقت المستغرق في الإجابة على هذا الاستبيان: (7 دقائق).

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

السنة الجامعية: 2024/2025

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية للزبائن للمؤسسة محل الدراسة، بغرض تحليل النتائج فيما بعد لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

ذكر

انثى

- الجنس:

الملاحق

- العمر: أقل من 30 سنة - من 30 الى 39 سنة
- من 40 الى 49 سنة - من 50 سنة فما فوق
- المستوى التعليمي: - ثانوي او أقل جامعي دراسات عليا
- دراسات أخرى
- الوظيفة: - إطار سامي - إطار
- عون تحكم - عون تنفيذ
- وظائف أخرى

- عدد سنوات الخبرة: - أقل من 5 سنوات - من 6 الى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني:

فيما يلي مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع

1. أبعاد الرقمنة:

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: البنية التحتية الرقمية					
1/ توفر اتصالات الجزائر منصة رقمية متطورة لخدمة العملاء					
2/ الأنظمة الرقمية تعمل بسلاسة دون أعطال متكررة					
3/ يمكنني الوصول الى الخدمات الرقمية بسهولة.					

الملاحق

					4/ البنية التحتية الرقمية توفر تجربة استخدام مريحة وسريعة
					5/ ألاحظ تحسناً مستمراً في الخدمات والتقنيات الرقمية.
البعد الثاني: الأتمتة وتحسين العمليات					
					1/ أستطيع إنجاز معاملاتي عبر المنصات الرقمية دون الحاجة لزيارة الوكالة.
					2/ العمليات الرقمية سريعة ولا تتطلب وقتاً طويلاً.
					3/ تقل نسبة الأخطاء في المعاملات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية.
					4/ توفر الخدمات الرقمية الوقت والجهد.
البعد الثالث: الأمن والخصوصية					
					1/ أشعر بالأمان عند إدخال بياناتي الشخصية
					2/ يتم الحفاظ على سرية بياناتي.
					3/ تم التحقق من الهوية بطريقة آمنة.
					4/ لم أواجه مشكلات أمنية أثناء الاستخدام.
البعد الرابع: الابتكار والتطوير					
					1/ تواكب اتصالات الجزائر التطورات التكنولوجية.

الملاحق

					2/ توفر اتصالات الجزائر حلولاً رقمية جديدة وغير مسبوقه
					3/ خدمات الرقمية المقدمة أفضل من بعض المؤسسات الأخرى.
					4/ الابتكارات الرقمية تسهل عليّ إتمام معاملاتي

2. جودة خدمة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة
					1. الخدمات المقدّمة متنسقة في جودتها.
					2. تلبية اتصالات الجزائر احتياجاتي ورغباتي.
					3. تؤدي اتصالات الجزائر خدمة الزبون بدقة عالية
					4. تسعى اتصالات الجزائر إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب
					5. يمكن الاعتماد على الموظفين لحل المشكلات.
					6. أوقات عمل اتصالات الجزائر مناسبة لجميع الزبائن
					7. يمتلك الموظف المهارات التي تناسب حاجات الزبون

					8. المهمة التي يقدمها الموظف نفي بالعرض
					10. تم إبلاغ الزبون بالمدة المتوقعة لإنجاز الخدمة.
					11. يشعر الزبون أن الموظف يفهم طلبه بسرعة
					12. يلبي الموظف احتياجاتك بسرعة
					13. هناك اهتمام شخصي من قبل الموظفين بالزبائن
					14. تهتم اتصالات الجزائر بجميع الزبائن دون تمييز
					15. تضع اتصالات الجزائر مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها
					16. يتفهم الموظفون في اتصالات الجزائر احتياجات الزبون
					17. هناك ترحيب بالزبائن من قبل الموظف بشكل متميز
					18. أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي اتصالات الجزائر
					19. أفضل التعامل مع اتصالات الجزائر لتقته بالموظفين فيه
					20. لدي الرغبة في التعامل مع اتصالات الجزائر لشعوري بالأمان معه

					21. أشعر بأن لدى اتصالات الجزائر وسائل الأمان والحماية
					22. لدي الرغبة في التعامل مع اتصالات الجزائر
					23. يستخدم اتصالات الجزائر وسائل الاعلان للنشر عن خدماتها المتوفرة
					24. يتلأم المظهر العام لاتصالات الجزائر مع طبيعة الخدمات المتوفرة
					25. التصميم الداخلي لاتصالات الجزائر متكامل ومنظم
					26. توفر اتصالات الجزائر أدوات رقمية حديثة لتسهيل عملية التواصل
					27. هناك سهولة في الحصول على الخدمة من ناحية موقع اتصالات الجزائر

شاكرين لكم على حسن تعاونكم
السلام عليكم.

الملحق 2: مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

```
RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 B1 B2 B3 B4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 X1 X2 X3
X4 X5 X6 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Z1
Z2 Z3 Z4 Z5 W1 W2 W3 W4 W5 M1 M2 M3 M4 M5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,968	43

```
RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 B1 B2 B3 B4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,917	17

```
RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,835	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=C1 C2 C3 C4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=D1 D2 D3 D4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,825	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Z1 Z2 Z3 Z4 Z5 W1 W2 W3 W4
W5 M1 M2 M3 M4 M5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,963	26

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
-------------------	-------------------

,870	6
------	---

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Z1 Z2 Z3 Z4 Z5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=W1 W2 W3 W4 W5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=M1 M2 M3 M4 M5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	405	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	405	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,860	5

```
COMPUTE
AL=MEAN(A1,A2,A3,A4,A5,B1,B2,B3,B4,C1,C2,C3,C4,D1,D2,D3,D4,X1,X2,X3,X4,X
5,X6,Y1,Y2,Y3,Y4,Y5,
      Z1,Z2,Z3,Z4,Z5,W1,W2,W3,W4,W5,M1,M2,M3,M4,M5) .
EXECUTE.
```

```

COMPUTE
CH1=MEAN (A1, A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B4, C1, C2, C3, C4, D1, D2, D3, D4, X1, X2, X3, X4)
.
EXECUTE .
COMPUTE
CH2=MEAN (X1, X2, X3, X4, X5, X6, Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, W1, W2, W3, W4, W5,
M1, M2, M3, M4, M5) .
EXECUTE .
COMPUTE CH1A=MEAN (A1, A2, A3, A4, A5) .
EXECUTE .
COMPUTE CH1B=MEAN (B1, B2, B3, B4) .
EXECUTE .
COMPUTE CH1C=MEAN (C1, C2, C3, C4) .
EXECUTE .
COMPUTE CH1D=MEAN (D1, D2, D3, D4) .
EXECUTE .
COMPUTE CH2A=MEAN (X1, X2, X3, X4, X5, X6) .
EXECUTE .
COMPUTE CH2B=MEAN (Y1, Y2, Y3, Y4, Y5) .
EXECUTE .
COMPUTE CH2C=MEAN (Z1, Z2, Z3, Z4, Z5) .
EXECUTE .
COMPUTE CH2D=MEAN (W1, W2, W3, W4, W5) .
EXECUTE .
COMPUTE CH2E=MEAN (M1, M2, M3, M4, M5) .
EXECUTE .
CORRELATIONS
/VARIABLES=AL CH1 CH1A CH1B CH1C CH1D CH2 CH2A CH2B CH2C CH2D CH2E
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

		الاستبيان
الاستبيان	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	405
الرقمنة	Corrélation de Pearson	,935**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
الرقمية التحتية البنية	Corrélation de Pearson	,770**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
العمليات وتحسين الأتمتة	Corrélation de Pearson	,683**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
والخصوصية الأمن	Corrélation de Pearson	,695**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405

الملاحق

والتطوير الابتكار	Corrélation de Pearson	,812**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
الخدمة جودة	Corrélation de Pearson	,966**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,878**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,828**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
التعاطف	Corrélation de Pearson	,837**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
الموثوقية	Corrélation de Pearson	,857**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405
الملموسية	Corrélation de Pearson	,838**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	405

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

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=AL CH1 CH1A CH1B CH1C CH1D CH2 CH2A CH2B CH2C CH2D CH2E
/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Statistiques

		الجنس	السن	التعليمي المستوى	الوظيفة	الخبرة
N	Valide	405	405	405	405	405
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس			Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	
Valide	ذكر	159	39,3	39,3	39,3
	أنثى	246	60,7	60,7	100,0

الملاحق

Total	405	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	256	63,2	63,2	63,2
	سنة 39 الى 30 من	78	19,3	19,3	82,5
	سنة - 49 الى 40 من	52	12,8	12,8	95,3
	سنة فوق فما سنة 50 من	19	4,7	4,7	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

		التعليمي المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل او ثانوي	56	13,8	13,8	13,8
	جامعي	234	57,8	57,8	71,6
	عليا دراسات	98	24,2	24,2	95,8
	أخرى دراسات	17	4,2	4,2	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

		الوظيفة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سامي إطار	28	6,9	6,9	6,9
	إطار	98	24,2	24,2	31,1
	تحكم عون	21	5,2	5,2	36,3
	تنفيذ عون	13	3,2	3,2	39,5
	أخرى وظائف	245	60,5	60,5	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

		الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من اقل	251	62,0	62,0	62,0
	سنوات 10 الى 6 من	52	12,8	12,8	74,8
	سنوات 10 من اكثر	102	25,2	25,2	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 B1 B2 B3 B4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3
D4 X1 X2 X3 X4 X5 X6 Y1 Y2
Y3 Y4 Y5 Z1 Z2 Z3 Z4 Z5 W1 W2 W3 W4 W5 M1 M2 M3 M4 M5
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
العملاء لخدمة متطورة رقمية منصة الجزائر اتصالات توفر	405	3,3407	1,06355
متكررة أعطال دون بسلاسة تعمل الرقمية الأنظمة	405	2,8716	1,16607
بسهولة الرقمية الخدمات الى الوصول يمكنني	405	3,2667	1,09364
وسريعة مريحة استخدام تجربة توفر الرقمية التحتية البنية	405	3,1802	1,15167
الرقمية والتقنيات الخدمات في مستمراً تحسناً لاحظ	405	3,5062	1,11386
الوكالة لزيارة الحاجة دون الرقمية المنصات عبر معاملاتي إنجاز أستطيع	405	3,5037	,98409
طويلاً وقتاً تتطلب ولا سريعة الرقمية العمليات	405	3,2914	1,08730
التقليدية بالطرق مقارنة الرقمية المعاملات في الأخطاء نسبة تقل	405	3,4914	1,01623
والجهد الوقت الرقمية الخدمات توفر	405	3,8963	,93561
الشخصية بياناتي إدخال عند بالأمان أشعر	405	3,3951	1,04927
بياناتي سرية على الحفاظ يتم	405	3,6099	,94182
أمنة بطريقة الهوية من التحقق تم	405	3,6395	,88352
الاستخدام أثناء أمنية مشكلات أواجه لم	405	3,6889	,90488
التكنولوجية التطورات الجزائر اتصالات تواكب	405	3,3358	1,12172
مسبوقة وغير جديدة رقمية حلولاً الجزائر اتصالات توفر	405	3,1580	1,09667
الأخرى المؤسسات بعض من أفضل المقدمة الرقمية خدمات	405	3,4049	1,07812
معاملاتي إتمام علي تسهل الرقمية الابتكارات	405	3,7605	,96699
جودتها في متسقة المقدمة الخدمات	405	3,2395	1,03380
ورغياتي احتياجاتي الجزائر اتصالات تلبية	405	3,3975	1,06590
عالية بدقة الزبون خدمة الجزائر اتصالات تؤدي	405	3,1086	1,10267
المناسب الوقت في الخدمة إنجاز إلى الجزائر اتصالات تسعى	405	3,3062	1,10583
المشكلات لحل الموظفين على الاعتماد يمكن	405	3,3309	1,04558
الزبائن لجميع مناسبة الجزائر اتصالات عمل أوقات	405	3,4864	1,06610
الزبون حاجات تناسب التي المهارات الموظف يمتلك	405	3,3358	1,03447
بالغرض تفي الموظف يقدمها التي المهمة	405	3,2123	1,06210
الخدمة لإنجاز المتوقعة بالمدة الزبون إبلاغ تم	405	3,1704	1,08688
بسرعة طلبه يفهم الموظف أن الزبون يشعر	405	3,2074	1,12199
بسرعة احتياجاتك الموظف يلبي	405	3,1210	1,13350
بالزبائن الموظفين قبل من شخصي اهتمام هناك	405	3,1160	1,08949
تميز دون الزبائن بجميع الجزائر اتصالات تهتم	405	3,2938	1,09458
اهتماماتها مقدمة في الزبائن مصلحة الجزائر اتصالات تضع	405	3,2938	1,08093

الملاحق

الزبون احتياجات الجزائر اتصالات في الموظفون يتفهم	405	3,2938	1,05309
متميز بشكل الموظف قبل من بالزبانن ترحيب هناك	405	3,1556	1,14234
الجزائر اتصالات موظفي مع التعامل في بالأمان أشعر	405	3,5160	,98647
فيه بالموظفين لثقته الجزائر اتصالات مع التعامل أفضل	405	3,4469	,99019
معه بالأمان لشعوري الجزائر اتصالات مع التعامل في الرغبة لدي	405	3,4025	1,02855
والحماية الأمان وسائل الجزائر اتصالات لدي بأن أشعر	405	3,5185	,96101
الجزائر اتصالات مع التعامل في الرغبة لدي	405	3,5210	1,03056
المتوفرة خدماتها عن للنشر الاعلان وسائل الجزائر اتصالات يستخدم	405	3,6222	,95855
المتوفرة الخدمات طبيعة مع الجزائر لاتصالات العام المظهر يتلائم	405	3,4963	1,00401
ومنظم متكامل الجزائر لاتصالات الداخلي التصميم	405	3,4617	1,02766
التواصل عملية لتسهيل حديثة رقمية أدوات الجزائر اتصالات توفر	405	3,4148	1,06277
الجزائر اتصالات موقع ناحية من الخدمة على الحصول في سهولة هناك	405	3,4889	1,02349
N valide (liste)	405		

COMPUTE rii=mn * 20/100.
EXECUTE.

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
جودة الخدمة	3,3445	,75893	405
البنية التحتية الرقمية	3,2331	,86836	405
الأتمتة وتحسين العمليات	3,5457	,75907	405
الأمن والخصوصية	3,5833	,78606	405
الابتكار والتطوير	3,4148	,86486	405

Corrélations

	جودة الخدمة	البنية التحتية الرقمية	الأتمتة وتحسين العمليات	الأمن والخصوصية	الابتكار والتطوير
Corrélation de Pearson					
جودة الخدمة	1,000	,651	,533	,572	,717
البنية التحتية الرقمية	,651	1,000	,591	,511	,613
الأتمتة وتحسين العمليات	,533	,591	1,000	,603	,606
الأمن والخصوصية	,572	,511	,603	1,000	,582
الابتكار والتطوير	,717	,613	,606	,582	1,000
Sig. (unilatéral)					
جودة الخدمة	.	,000	,000	,000	,000
البنية التحتية الرقمية	,000	.	,000	,000	,000
الأتمتة وتحسين العمليات	,000	,000	.	,000	,000

الملاحق

	الأمن والخصوصية	,000	,000	,000	.	,000
	الابتكار والتطوير	,000	,000	,000	,000	.
N	جودة الخدمة	405	405	405	405	405
	البنية التحتية الرقمية	405	405	405	405	405
	الأتمتة وتحسين العمليات	405	405	405	405	405
	الأمن والخصوصية	405	405	405	405	405
	الابتكار والتطوير	405	405	405	405	405

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	140,195	4	35,049	151,565	,000 ^b
	de Student	92,498	400	,231		
	Total	232,693	404			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), الابتكار والتطوير, الأمن والخصوصية, البنية التحتية الرقمية, الأتمتة وتحسين العمليات

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance				
					البنية التحتية الرقمية	الأتمتة وتحسين العمليات	الأمن والخصوصية	الابتكار والتطوير	
1	1	4,901	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,036	11,598	,43	,40	,00	,03	,08	
	3	,025	13,930	,22	,51	,00	,12	,43	
	4	,020	15,518	,31	,01	,08	,51	,48	
	5	,017	17,020	,04	,08	,91	,34	,00	

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1,4346	4,6519	3,3445	,58908	405
Valeur prévue standard	-3,242	2,219	,000	1,000	405
Erreur standard de la prévision	,026	,129	,050	,019	405

الملاحق

Valeur prédite ajustée	1,4128	4,6566	3,3440	,58939	405
de Student	-1,63914	1,94516	,00000	,47849	405
Résidu standard	-3,409	4,045	,000	,995	405
Résidu Student	-3,430	4,114	,001	1,004	405
Résidu supprimé	-1,65997	2,01242	,00056	,48760	405
Résidu Student supprimé	-3,477	4,199	,000	1,009	405
Distance de Mahalanobis	,202	28,129	3,990	4,068	405
Distance de Cook	,000	,224	,004	,014	405
Valeur influente centrée	,000	,070	,010	,010	405

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

الفهرس

المحتويات

IV	الإهداء
VI	شكر وعرفان
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الاشكال والجداول
XII	قائمة الملاحق
	Erreur ! Signet non défini. مقدمة:
9	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة.
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الدراسات السابقة.
3	المطلب الأول: دراسات المتعلقة بالرقمنة.
5	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة.
7	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.
9	المبحث الثاني: الجانب النظري للرقمنة.
9	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة.
12	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة.
14	المطلب الثالث: خصائص الرقمنة.
15	المطلب الرابع: أشكال الرقمنة وأبعادها.
20	المبحث الثالث: الجزء النظري لجودة الخدمة.
20	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة وأهميتها.
27	المطلب الثاني: مبررات تطبيق جودة الخدمة.
28	المطلب الثالث: طرق قياس جودة الخدمة وصعوباتها.
32	المطلب الرابع: أبعاد (مكونات) جودة الخدمة:
34	خلاصة الفصل:
35	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للرقمنة وجودة الخدمة في اتصالات الجزائر
36	تمهيد:
37	المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر
37	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر.
37	المطلب الثاني: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر.
38	المطلب الثالث: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر وهيكلها التنظيمي.
42	المطلب الرابع: أنواع الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر.

44	المبحث الثاني: منهج وأدوات الدراسة
44	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
46	المطلب الثاني: تصميم الاستبيان والاساليب الاحصائية للدراسة
48	المطلب الثالث: اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة
65	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
65	المطلب الأول: اختبار الفرضيات
70	المطلب الثاني: معالجة ومناقشة النتائج
74	خلاصة الفصل
75	الخاتمة
	Erreur ! Signet non défini.
78	قائمة المراجع
79	المراجع
83	الملاحق
103	الفهرس