

## واقع ومعوقات رقمنة الجماعات المحلية وأثرها على ادارة معرفة الزبون في الجزائر -دراسة حالة بعض مؤسسات الجماعات المحلية في دولة الجزائر-

### The reality and obstacles of digitizing local communities and their impact on customer knowledge management in Algeria

زروال علاء الدين<sup>1\*</sup>، فارس قاطر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي جامعة تبسة الجزائر، allaeddine.zeroual@univ-tebessa.dz

<sup>2</sup> كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي جامعة تبسة الجزائر، fares.gater@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2023/12/31

تاريخ القبول: 2023/12/31

تاريخ الاستلام: 2023/10/21

#### ملخص:

على الرغم من وجود بعض التحديات، إلا أن الإصرار على تحسين جودة خدمات الجماعة المحلية يعد أمراً حيوياً لتحقيق تقدم المجتمع الجزائري ورفع مستوى الكفاءة، من خلال تطوير الخدمات الرقمية وتعزيز التفاعل بين الجماعة المحلية والمواطنين، يمكن تحقيق العديد من الفوائد مثل زيادة الكفاءة، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل البيروقراطية، وتوفير الموارد، وتحسين تجربة العملاء، وتنمية المهارات والتعليم، كمثال عملي تم اجراء استبيان الكتروني على 60 فرد من العملاء، و11 فردا من موظفي الجماعات المحلية، حيث استخلصت النتائج إلى أن هناك تحديات تواجه جماعات العمل المحلية في الجزائر فيما يتعلق بالرقمنة، حيث يعاني العديد من الموظفين من نقص التدريب المنتظم حول استخدام التكنولوجيا في أداء مهامهم، وهناك قلة منهم يشعرون بوجود دعم كافٍ من قبل الإدارة لتطوير مهاراتهم التكنولوجية، كما أظهرت النتائج أيضاً أن تجربة العملاء في التفاعل مع الجماعة المحلية عبر الوسائل الرقمية ليست مرضية بشكل عام، وهناك حاجة إلى تحسين وتبسيط الخدمات الرقمية المقدم.

**كلمات مفتاحية:** رقمنة الجماعات المحلية؛ إدارة معرفة الزبون في الجزائر، دراسة حالة بعض مؤسسات الجماعات المحلية في دولة الجزائر.

**تصنيفات JEL :** H70، O30، M15، L86، R58.

#### Abstract:

Despite some challenges, the determination to improve the quality of local community services is vital to achieving progress in Algerian society and raising efficiency levels. By developing digital services and enhancing interaction between the local community and citizens, many benefits can be achieved such as increasing efficiency, saving time and effort, reducing bureaucracy, saving resources, improving customer experience, and developing skills and education. As a practical example, an electronic survey was conducted on 60 customers and 11 local community employees, where the results showed that there are challenges facing local work communities in Algeria regarding digitization. Many employees suffer from a lack of regular training on using technology to perform their duties, and few of them feel they have sufficient support from management to develop their technological skills. The results also showed that the customer experience in interacting with the local community through digital means is generally unsatisfactory, and there is a need to improve and simplify the digital services provided.

Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article). Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article).

**Keywords:** keywords; keywords; keywords; keywords; keywords.

**JEL Classification Codes:** H70 .O30 .M15.L86.R58.

## 1. مقدمة:

في زمن التحول الرقمي الذي يشهده العالم، أصبحت الرقمنة أحد أهم الركائز التي تشكل الدعامة لتطوير الخدمات الحكومية على مستوى الجماعات المحلية، ومع التركيز المتزايد على تطوير هذا القطاع في الجزائر، يظهر الواقع والتحديات بوجه واضح، تتجلى التحديات في عدة جوانب، حيث يواجه العملية الرقمية صعوبات منها تحقيق التكامل التكنولوجي بين مكونات الجماعات المحلية وتوفير البنية التحتية اللازمة لدعم هذا الانتقال.

كما تظهر التحديات الإدارية والبيروقراطية التي قد تكون عائقاً أمام تنفيذ المشاريع الرقمية بكفاءة وفعالية، علاوة على ذلك، تندرج التحديات القانونية والتشريعية في الصورة، حيث يتعين على الجهات المعنية الامتثال للوائح والتشريعات الخاصة بحماية البيانات والأمان السيبراني.

ومع هذه التحديات تأتي أثرها المباشر على إدارة معرفة الزبائن، فتكون جمع وتحليل البيانات الخاصة بالزبائن أمراً أكثر تعقيداً في ظل هذه الظروف، وهذا يمكن أن يؤثر على قدرة الجماعات المحلية في تقديم خدمات تلي احتياجات وتطلعات الزبائن بشكل فعال، سياسات الرقمنة الفعالة والاستثمار الجاد في بنية التكنولوجيا وتطوير القدرات البشرية يمكن أن تكون السبيل لتخطي هذه المعوقات وتحقيق تقدم حقيقي في إدارة الجماعات المحلية وتحسين تجربة الزبائن.

**اشكالية الدراسة:** يمكن صياغة الاشكالية التي ينطلق منها موضوع الدراسة كالتالي:

كيف يمكن لواقع ومعوقات رقمنة الجماعات المحلية في الجزائر أن تؤثر على إدارة معرفة الزبائن، وما هي الحلول الممكنة لتحسين هذه الوضعية؟

### فرضية الدراسة:

تظهر واقع رقمنة الجماعات المحلية في الجزائر معوقات تقنية وإدارية وقانونية تؤثر سلباً على قدرة هذه الجماعات على جمع وتحليل بيانات الزبائن بفعالية، وبالتالي تحسين إدارة معرفة الزبائن وتقديم خدمات محسنة.

### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على جميع البيانات الواقعية، إذ انه الأكثر ملائمة مع طبيعة الدراسة واهدافها ولما فيه من مميزات، إذ انه يسمح بوصف النتائج بدقة، كما انه يسمح بكشف جوانب الدراسة وتحديد العلاقة بين عناصرها من خلال جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول للنتائج المقبولة.

**اهمية الدراسة:** تكمن اهمية الدراسة في:

- فهم وتحليل واقع ومعوقات الرقمنة في الجماعات المحلية يساهم في تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة على مستوى الأحياء والمناطق.
- من خلال تحليل التحديات التقنية والإدارية، يمكن تحديد الطرق التي يمكن بها تحسين العمليات وزيادة الكفاءة في الجماعات المحلية.
- فهم كيفية تأثير الرقمنة على إدارة معرفة الزبائن يمكن أن يساهم في تطوير تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

- توفر الدراسة أيضاً مساهمة للبحث الأكاديمي في مجال إدارة معرفة الزبون والجماعات المحلية هذا يمكن أن يساهم في توسيع معرفة المعوقات في هذا المجال.

### أهداف الدراسة:

- وصف وتشخيص واقع عملية رقمنة الجماعات المحلية في الجزائر، ومدى تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه عملية الرقمنة في الجماعات المحلية على المستويات التقنية والإدارية والقانونية.

- دراسة مدى تأثير تلك التحديات والمعوقات على قدرة الجماعات المحلية على جمع وتحليل بيانات الزبائن وتحسين إدارة معرفة الزبون.

- اقتراح الحلول والتوصيات المناسبة لمعالجة معوقات الرقمنة وتطوير إدارة معرفة الزبون في الجماعات المحلية.

- الخروج بنموذج مقترح وخارطة طريق لتحقيق رقمنة ناجحة على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر.

### 2. رقمنة الجماعات المحلية:

#### 1.2 مفهوم الرقمنة:

تتعدد المفاهيم المتعلقة بالرقمنة وذلك وفقاً للسياق الذي تستعمل فيه، ويمكن طرح مجموعة من التعاريف ذات دلالة بالرقمنة.

ينظر تيري كاني tery keny الى التحول الرقمي على انه عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها من (الكتب، ا لدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور، الصور المتحركة...) الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي(البيئات bites)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند الى الحاسبات الالية، وتحويل المعلومات الى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن ان يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد الى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (ابو النصر، 2023)

كما يعرف أيضاً بأنه التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لأحداث تغيير جذري في طريقة العمل ولخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل. (برحومة و حابي، 2023)

مما سبق يمكن القول بان الرقمنة هي تطور تكنولوجي حديث يعمل على تحسين الكفاءة وزيادة التواصل والتنمية في مجموعة متنوعة من المجالات.

#### 2.2 ماهية الجماعات المحلية:

الجماعات المحلية (البلدية والولاية) تابعين في إطار احكام المادتين 15 و16 من الدستور ومعرفة بالقانونين 08/90 و09/90 المؤرخين في 07 أفريل 1990 بحيث هما الوسيطتان للتنظيم المحلي ومشاركة المواطن في ادارة شؤونه عبر المجالس الشعبية المحلية المنتخبة. (بوحيط، 1997)

الجماعات المحلية هي الهيئات والمؤسسات الإدارية والسياسية التي تتخذ مناطقًا محددة داخل الجزائر كوحدات إدارية لها سلطات محلية معينة، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وقد عمدت الإدارة الجزائرية إلى سن قوانين تنظيمية وإدارية لهذه المحليات، وعملت على زيادة عددها مواكبة التقدم الاقتصادي والعمرائي.

تلعب الجماعات المحلية دورًا مهمًا في إدارة الشؤون المحلية وتقديم الخدمات للمواطنين على المستوى المحلي، تنظم وتدير هذه الجماعات تطوير المدن والبلدات وتنفيذ السياسات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية على المستوى المحلي.

### 3.2. واقع ومعوقات رقمنة الجماعات المحلية:

#### 1.3.2 واقع الرقمنة في الجماعات المحلية:

1. التباين في التقنيات: بعض الجماعات المحلية تمتلك تقنيات متطورة وبنية تحتية قوية للرقمنة، بينما تعاني الأخرى من نقص في هذه التقنيات والبنية التحتية.

2. تبني الرقمنة: هناك تباين في مدى استعداد الجماعات المحلية لتبني التكنولوجيا والرقمنة، بعضها تكون مستعدة وملزمة بالرقمنة، بينما يمكن أن تكون أخرى مترددة.

3. البيانات والمعلومات: جمع وإدارة البيانات والمعلومات يمكن أن يكون تحديًا، خاصة عندما يتعلق الأمر بالحفاظ على الأمان والخصوصية.

#### 2.3.2 معوقات رقمنة الجماعات المحلية:

1. نقص التمويل: الجماعات المحلية غالبًا ما تواجه تحديات مالية في تمويل مشاريع الرقمنة وتطوير البنية التحتية التكنولوجية.

2. نقص المهارات والتدريب: يمكن أن يكون هناك نقص في المهارات التكنولوجية لدى الموظفين في الجماعات المحلية، وهذا يعيق تنفيذ مشاريع الرقمنة بفعالية.

3. القوانين واللوائح: بعض الجماعات المحلية تواجه تحديات قانونية وتنظيمية فيما يتعلق بالرقمنة، مثل قوانين حماية البيانات والأمان السيبراني.

4. الوعي والتوعية: قد يكون هناك نقص في وعي الموظفين والمواطنين بفوائد وتطبيقات التكنولوجيا والرقمنة.

5. التحديات الثقافية: بعض الجماعات المحلية قد تواجه تحديات ثقافية في قبول التكنولوجيا الجديدة والرقمنة.

6. قلة المشاركة المجتمعية: في بعض الأحيان، يمكن أن تكون هناك قلة في المشاركة المجتمعية في تطوير وتنفيذ مشاريع الرقمنة.

فهم ومعالجة هذه المعوقات يعتبر أمرًا حاسمًا لتحقيق النجاح في مشاريع الرقمنة وتحسين الخدمات المقدمة من قبل الجماعات المحلية.

### 3. إدارة معرفة الزبون:

#### 1.3. تعريف ادارة معرفة الزبون:

مفهوم أساسي في عالم الأعمال الحديث، عبارة عن استراتيجية تهدف إلى جمع وتنظيم واستفادة من المعلومات المتعلقة بالعملاء بشكل مستمر، تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال تحليل سلوكياتهم واحتياجاتهم وتقديم منتجات وخدمات تلبي تلك الاحتياجات.

يعرف "باكر" (Baker) ادارة معرفة الزبون على انها " احدى مهارات تعلم المؤسسة من الزبون والاكساب والخلق والتحويل والاحتفاظ بالمعرفة، فضلا عن مناقلة تلك المعرفة في سبيل تطوير الابداع في المنتجات". (بوصبع و نصيب، 2018)

كما تعرف ايضا ادارة معرفة الزبون بجهود المؤسسة للحصول على معرفة الزبون، اذ تبذل المنظمة جهودا كبيرة للحصول على المعرفة التي تتعلق بالزبائن، ومن بين الجهود تلك التي تركز على قيمة التفاعل الشخصي ويتم هذا التركيز هنا على طريق تبني المؤسسات لتحقيق ميزة المعرفة التي يمكن ان تتحقق من خلال التفاعل مع الزبائن. (صادق، 2012)

يمكن القول ان ادارة معرفة الزبون هي عملية تجميع وتنظيم واستخدام المعلومات والمعرفة حول العملاء بهدف تحسين التفاعل معهم وتحسين جودة الخدمة وتلبية احتياجاتهم.

#### 2.3. أهمية إدارة معرفة الزبون:

- تعزيز التواصل: تساعد إدارة معرفة الزبون على فهم أفضل لاحتياجات العملاء، وبالتالي تمكين التواصل الأفضل معهم.
- تحسين الرضا: من خلال توفير منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء، يمكن تحقيق رضا عملاء أعلى.
- زيادة الولاء: العملاء الذين يشعرون بأنهم مفهومون ومهتمون بهم عرضة لأن يكونوا عملاء مخلصين.
- تحسين الأداء التنظيمي: إدارة معرفة الزبون تمكن المنظمات من اتخاذ قرارات أفضل مبنية على البيانات.

#### 3.3. فوائد ادارة معرفة الزبون:

##### أ. تحسين قرارات الأعمال وتوجيه الاستراتيجيات:

- من أهم فوائد ادارة معرفة الزبون هو تحسين قرارات الأعمال وتوجيه الاستراتيجيات عن طريق فهم احتياجات وتفضيلات الزبائن، يمكن للشركات ان تضع خطط واستراتيجيات أكثر توجيهاً وفاعلية، وعندما تقوم الشركات بتوجيه قراراتها وفقاً لمعرفة الزبون، فإنها تزيد من فرصها لتلبية متطلبات وتفضيلات الزبائن بشكل أفضل، مما يعزز تجربتهم ويرفع من رضاهم.

## ب. زيادة الربط العاطفي مع الزبائن وبناء الولاء:

- باستخدام معلومات معرفة الزبون، يمكن للشركات بناء ربط عاطفي مع الزبائن وبناء الولاء، عندما تظهر الشركات أنها تفهم وتهتم بالزبائن، يزداد الثقة والرغبة في التعامل معها، وعندما يشعر الزبائن أنهم جزء من مجتمع الشركة وأنهم مهمون، فإنهم يصبحون أكثر ولاءً وتتكون علاقة طويلة الأمد بينهم وبين الشركة.

## ج. زيادة الربحية وتحقيق المزيد من الفرص التجارية:

- ادارة معرفة الزبون بشكل فعال يساعد الشركات على زيادة الربحية وتحقيق المزيد من الفرص التجارية، عندما يكون لديك فهم دقيق لاحتياجات الزبائن واهتماماتهم، يمكنك تحسين عمليات التسويق والمبيعات الخاصة بك واستهداف العملاء الصحيحين، وكذلك فإن تحقيق الرضا والولاء للزبائن الحاليين يعزز فرص البيع المتكرر، ويزيد من قيمة العملاء على المدى الطويل.
- إدارة معرفة الزبون هي عملية مستمرة تساعد الشركات على تحسين تفاعلها مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل، يتطلب الأمر الاستمرار في تطوير القدرات التكنولوجية والتحليلية للحفاظ على التنافسية في السوق وتحقيق رضا العملاء.

## 4. دراسة استكشافية في بعض مؤسسات الجماعات المحلية في الجزائر:

### 1.4. تمهيد:

تهدف هذه الدراسة الاستكشافية إلى تحليل ودراسة واقع ومعوقات رقمنة الجماعات المحلية وأثرها على ادارة معرفة الزبون في الجزائر، وذلك من خلال استخدام أساليب البحث المناسبة مثل المقابلات الشخصية والاستبيانات، تمهيدا سيتم دراسة استخدام التكنولوجيا في أداء مهام الجماعة المحلية والمعوقات التقنية، وسيتم التركيز على التحديات والمشكلات التي تواجه الزبائن، بالإضافة الى التفاعل مع الجماعة المحلية عبر الوسائل الرقمية.

بعد جمع البيانات، ستتم معالجتها وتحليلها باستخدام الأساليب المناسبة، وسيتم الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد على اكتشاف واقع ومعوقات رقمنة الجماعات المحلية وأثرها على ادارة معرفة الزبون في الجزائر.

### 2.4. عينة الدراسة:

تم تصميم استبيان ورقي والكتروني شارك فيه 11 موظف في قطاع الجماعات المحلية بمختلف الرتب الادارية كما شارك حوالي 60 عميلا بمختلف الاعمار من جميع اقطار الجزائر حول رضا الزبون للخدمات المقدمة.

اختيار عينة الدراسة بالطريقة العنقودية العشوائية، حيث انها الانسب لاختيار عينة الدراسة من مناطق وولايات مختلفة ضمن مجتمع الدراسة دون تحيز.

### 3.4. وصف أداة الدراسة:

تم اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة، وقد تم تصميم الاستبيان بشكل يسمح بالحصول على الرأي الشخصي للعملاء بطريقة مباشرة وعلى مواقع التواصل الاجتماعي بالإضافة لموظفي قطاع الجماعات

المحلية في شكل مقابلة، يتلخص أساسا ويتضمن الاستبيان أسئلة مفتوحة ومغلقة ومتعددة الخيارات، تغطي مجموعة متنوعة من المواضيع المرتبطة بواقع ومعوقات رقمنة الجماعات المحلية وأثرها على ادارة معرفة الزبون في الجزائر، وتم توزيع وانشاء ، الاستبيانات على عينة عشوائية من الموظفين العاملين في بعض مؤسسات البلدية والولائية في الجزائر، وبعض العملاء بطريقة الاستبيان الالكتروني والورقي، حيث تم تحليل البيانات المجمعمة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

تكون الاستبيان من بعدين:

**البعد الأول:** موظفي الجماعات المحلية، يتكون من 03 بنود.

**البعد الثاني:** عملاء الجماعات المحلية، يتكون من 03 بنود.

#### 4.4. بعض خصائص اداة الدراسة:

\* **الصدق:** تم عرض الاستبيان على مجموعة محكمين وهذه الطريقة الأكثر شيوعا، حيث احتوت المجموعة على طلبة دكتوراه واستاذ جامعي.

\* **الثبات:** سيتم توضيح نتائج معامل الثبات عن طريق ما يلي:

- نتائج معامل ثبات الفا كرو نباخ.

جدول رقم (01): يوضح فقرات الاستبيان.

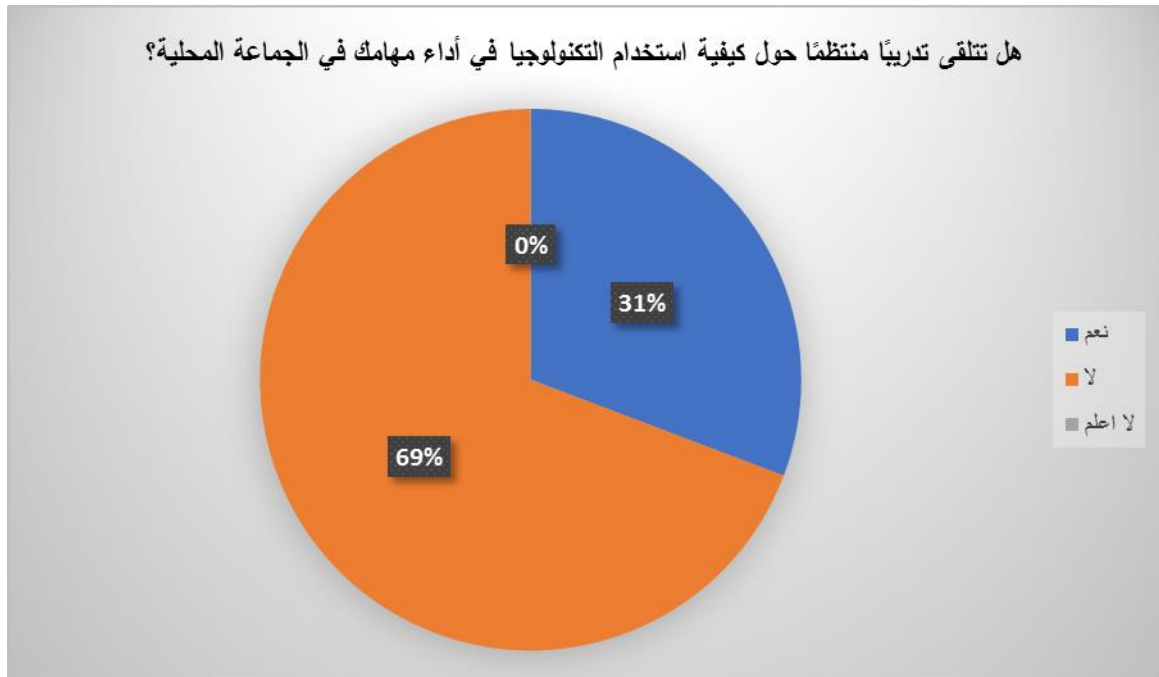
الأبعاد	رقم الفقرة	فقرات الاستبيان
البعد الأول: موظفي الجماعات المحلية	01	هل تتلقى تدريبًا منتظمًا حول كيفية استخدام التكنولوجيا في أداء مهامك في الجماعة المحلية؟
	02	هل تعتقد أن هناك معوقات تقنية تؤثر على أداءك في العمل؟
	03	هل تشعر بأن هناك دعم كافٍ من قبل إدارتك لتطوير مهاراتك التكنولوجية؟
البعد الثاني: عملاء الجماعات المحلية	01	كيف تقيم تجربتك في التفاعل مع الجماعة المحلية عبر الوسائل الرقمية (الموقع الإلكتروني، التطبيقات، البريد الإلكتروني، إلخ)؟
	02	هل تعتقد أن هناك تحسينات يمكن أن تتم في كيفية توفير الخدمات الرقمية من قبل الجماعة المحلية؟
	03	هل لديك أي مشكلات أو تحديات تواجهك أثناء استخدام الخدمات الرقمية المقدمة من الجماعة المحلية؟

المصدر: من اعداد الباحث بعد الاطلاع وفهم لشروط ومتطلبات إعداد وتصميم الاستبيانات البحثية .

**البعد الأول:** موظفي الجماعات المحلية

**البند 01:** هل تتلقى تدريبًا منتظمًا حول كيفية استخدام التكنولوجيا في أداء مهامك في الجماعة المحلية؟

الشكل رقم (01): يوضح مدى تلقي الموظف لتدريب منتظم حول استخدام التكنولوجيا في أداء مهامه.



المصدر: قام بإنجازه الباحث من خلال معطيات المقابلة.

1. نسبة عالية لعدم تلقي التدريب: نسبة 69% من الموظفين لا يتلقون تدريباً منتظماً حول كيفية استخدام التكنولوجيا في أداء مهامهم، هذا يشير إلى أن هناك نقصاً كبيراً في تقديم التدريب التكنولوجي في الجماعة المحلية، من الممكن أن يكون ذلك بسبب نقص التمويل أو قلة الاهتمام بتطوير مهارات الموظفين في مجال التكنولوجيا.
2. نسبة صغيرة لمن تلقوا التدريب: نسبة 31% من الموظفين الذين أجابوا بنعم على استلام التدريب تشير إلى أن هناك جزء صغير فقط من الموظفين الذين يتمتعون بالتدريب في مجال التكنولوجيا، هؤلاء الموظفين قد يستفيدون من المهارات التكنولوجية ويكونون أكثر جاهزية في أداء مهامهم.

#### تحليل ومناقشة النتائج:

نقص التدريب التكنولوجي للموظفين الذين لم يتلقوا تدريباً منتظماً حول استخدام التكنولوجيا تشير إلى وجود نقص كبير في تطوير مهاراتهم التكنولوجية، هذا يمكن أن يؤدي إلى تحديات في تبني التكنولوجيا واستفادتها بشكل فعال.

هناك فرصة لتعزيز مهارات مجموعة صغيرة من الموظفين، يمكن لهؤلاء الموظفين الذين تلقوا التدريب الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين أداء مهامهم وتعزيز الكفاءة، ضرورة تعزيز الوعي بالتدريب التكنولوجي بين الموظفين، يجب أن تتاح لهم المعلومات حول الفرص المتاحة لتطوير مهاراتهم.



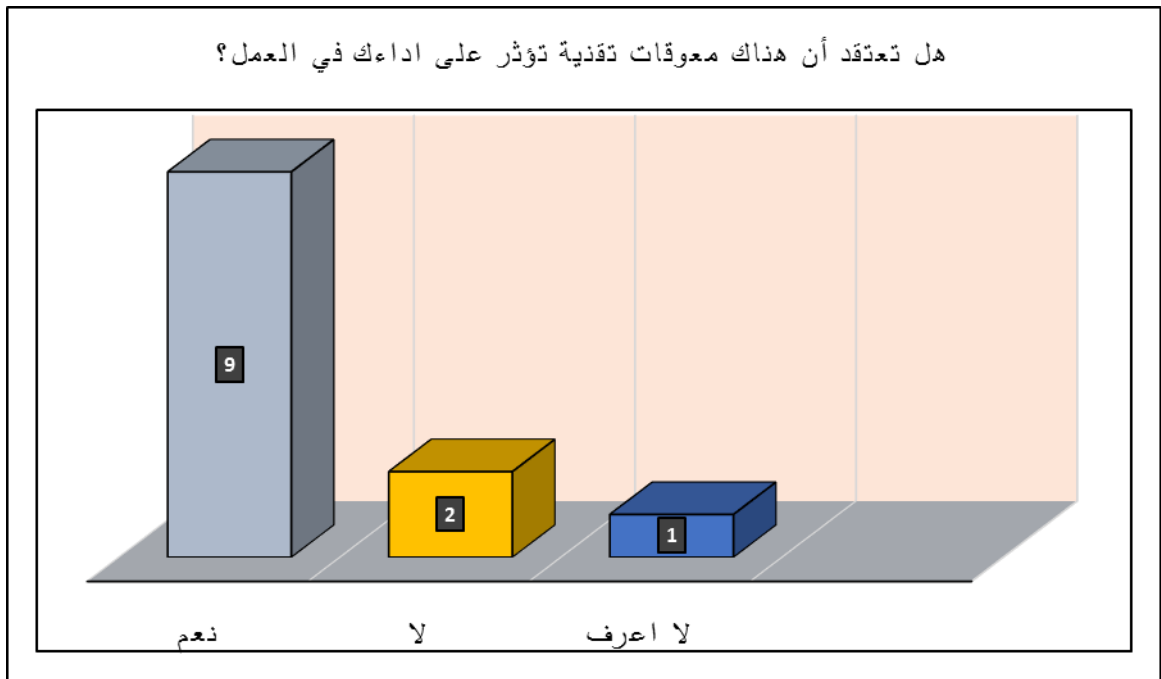
الجماعة المحلية تحتاج إلى تعزيز استعدادها لاعتماد التكنولوجيا في أداء المهام اليومية، يمكن أن يكون تحسين التدريب والوعي التكنولوجي خطوة مهمة نحو تعزيز الكفاءة وزيادة الفعالية في تقديم الخدمات، هذا ما يعرف بالتكيف مع التغيير.

يمكن أن تكون هذه النتائج إشارة إلى أنه يجب على الجماعة المحلية التخطيط لمستقبل مشاريع الرقمنة وتخصيص الموارد بفعالية لتطوير مهارات موظفيها وتعزيز تبني التكنولوجيا.

بناءً على هذا التحليل، يمكن أن تكون التوصيات المستقبلية توجيهاً للجماعة المحلية لتحسين تطبيق التكنولوجيا واستغلالها بشكل أفضل في أداء مهامها وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

**البند 02:** هل تعتقد أن هناك معوقات تقنية تؤثر على أداءك في العمل؟

الشكل رقم (02): معوقات تقنية تؤثر على أداء الموظف للعمل:



المصدر: قام بإنجازه الباحث من خلال معطيات المقابلة.

1. نسبة الموظفين الذين أجابوا بـ "نعم" (82%) : هذه النسبة العالية تشير إلى وجود معوقات تقنية تؤثر على أداء معظم الموظفين في العمل، قد تتعلق هذه المعوقات بمشاكل تقنية محددة كالإنترنت مثلاً أو نقص في المعدات أو البرمجيات أو التدريب التقني.
2. نسبة الموظفين الذين أجابوا بـ "لا" (18%) : هؤلاء الموظفين قد يكونون يعتقدون أنهم لا يواجهون معوقات تقنية تذكر تأثيراً كبيراً على أدائهم في العمل، وهذا قد يكون بسبب وجود بنية تحتية تقنية جيدة أو تلقيهم للتدريب التقني المناسب.
3. الموظف الذي أجاب بـ "لا أعرف" (9%) : هؤلاء الموظفين قد لا يكونون واثقين تماماً من وجود أو عدم وجود معوقات تقنية تؤثر على أدائهم.

تحليل ومناقشة النتائج:

من خلال هذه النتائج، يبدو أن هناك حاجة لتقييم ومعالجة المعوقات التقنية التي تواجه الموظفين في العمل. يمكن توجيه الجهود نحو توفير التدريب التقني والدعم الفني اللازم للموظفين، يمكن أن يتطلب الأمر أيضاً التحقيق في المعدات والبرمجيات المستخدمة في العمل لضمان أنها تلبى احتياجات الموظفين وتكون متاحة بشكل كافي.

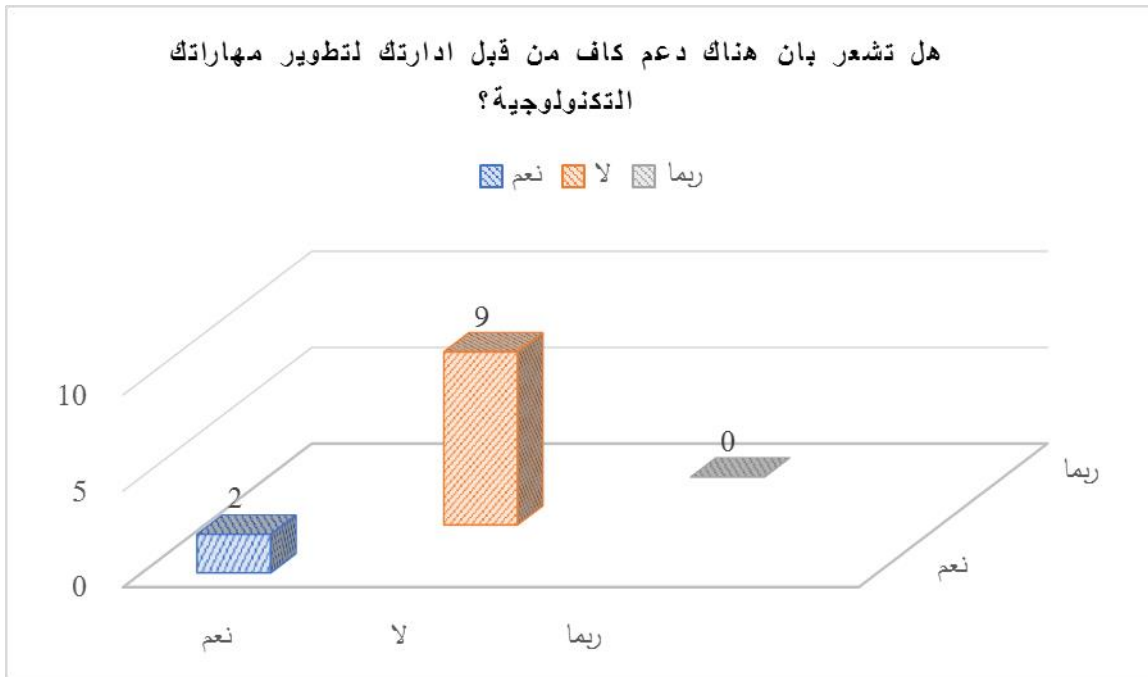
يمكن إجراء استطلاعات أو مقابلات إضافية لفهم المعوقات التقنية بشكل أفضل وتحديد الإجراءات المحددة التي يمكن اتخاذها لتحسين أداء الموظفين.

يجب تشجيع التفاعل بين الموظفين لمشاركة خبراتهم وتوجيه بعضهم البعض في التعامل مع المعوقات التقنية المحتملة.

باختصار، هذه النتائج تشير إلى أن هناك حاجة ماسة للتركيز على تحسين البيئة التقنية وتقديم الدعم والتدريب للموظفين لتعزيز أدائهم في العمل.

**البند 03:** هل تشعر بأن هناك دعم كافٍ من قبل إدارتك لتطوير مهاراتك التكنولوجية؟

الشكل رقم (03) : دعم الادارة لموظفيها لتطوير مهاراتهم التكنولوجية:



المصدر: قام بإنجازه الباحث من خلال معطيات المقابلة.

1. نسبة الموظفين الذين أجابوا بـ "نعم" (18%) : هذه النسبة منخفضة وتشير إلى أن هناك عدد قليل من الموظفين يعتقدون أن هناك دعمًا كافيًا من قبل إدارتهم لتطوير مهاراتهم التكنولوجية، قد يكون هؤلاء الموظفين يتلقون تدريبًا أو دعمًا فعليًا في هذا الصدد.
2. نسبة الموظفين الذين أجابوا بـ "لا" (82%) : هذه النسبة عالية جدًا وتشير إلى أن الأغلبية الساحقة من الموظفين لا يعتقدون أن هناك دعمًا كافيًا من قبل الإدارة لتطوير مهاراتهم التكنولوجية، هذا يشير إلى وجود تحديات جوهرية تحتاج إلى التصدي لها.

## تحليل ومناقشة النتائج:

يجب على الإدارة إيلاء اهتمام أكبر لاحتياجات الموظفين في تطوير مهاراتهم التكنولوجية، يمكن ذلك من خلال تقديم التدريب والموارد اللازمة والدعم الفني.

يمكن أن تكون التدابير لتحسين الدعم تشمل تحسين الاتصال بين الإدارة والموظفين وتقديم فرص تطوير مهني تكنولوجي، يمكن استغلال النتائج لتطوير استراتيجية تطوير المهارات التكنولوجية وتوجيه الاستثمارات بشكل أفضل.

تشير النتائج إلى وجود فجوة كبيرة في الدعم المقدم من قبل الإدارة لتطوير مهارات الموظفين التكنولوجية، يجب على الإدارة اتخاذ إجراءات فعّالة للتعامل مع هذه التحديات وتحسين البيئة التقنية وفرص التطوير المهني.

البعد الثاني: عملاء الجماعات المحلية

صدق الاتساق الداخلي والثبات لفقرات البعد الثاني:

جدول رقم 02: يبين صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني

رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	قيمة sig	عدد العينات	مستوى الدلالة
01	,700**	,000	60	دال عند 0.01
02	,512**	,000	60	دال عند 0.01
03	,845**	,000	60	دال عند 0.01

المصدر: برنامج spss نسخة 25.

\*\* الارتباط المهم عند مستوى 0.01 (على الوجهين) يعني أن الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط إحصائياً معتدل وقوي، وأن هذا الارتباط غير محتمل أن يكون ناتج عن الصدفة بنسبة 99% (على الوجهين)، وهو ما يعني أن العلاقة بين المتغيرين موجودة بشكل مهم إحصائياً.

قيمة sig 0.00 مما يدل على الاستبيان لديه القدرة على تمييز بين الفئة الدنيا والفئة العليا في الاستبيان.

صدق المقارنة الطرفية:

جدول رقم 03: يبين صدق المقارنة الطرفية.

البعد	المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدلالة
الدرجة الكلية	الفئة الدنيا	15	20.52	1.09	18.07	,000
	الفئة العليا	15	26.28	1.03	18.07	,000

المصدر: برنامج spss نسخة 25.

نلاحظ من خلال الجدول انه تم اختيار 15 عينة من الفئات الدنيا، و15 عينة من الفئات العليا، نلاحظ ان قيمة الانحراف المعياري جيدة لان البيانات قريبة من بعضها، أي ان قيم تشتت البيانات حول المتوسط الحسابي قليل.

من خلال هذه النتائج الإحصائية: صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي، صدق المقارنة الطرفية، يمكن القول ان الاستبيان يتسم بدرجة عالية من الصدق ويمكن الاعتماد على نتائجه.

## معامل ثبات الفا كرونباخ :

جدول رقم 04: يوضح نتائج ثبات الفا كرونباخ.

عدد البنود	الفا كرونباخ
03	,756

المصدر: باعتماد الباحث على برنامج *spss* نسخة 25.

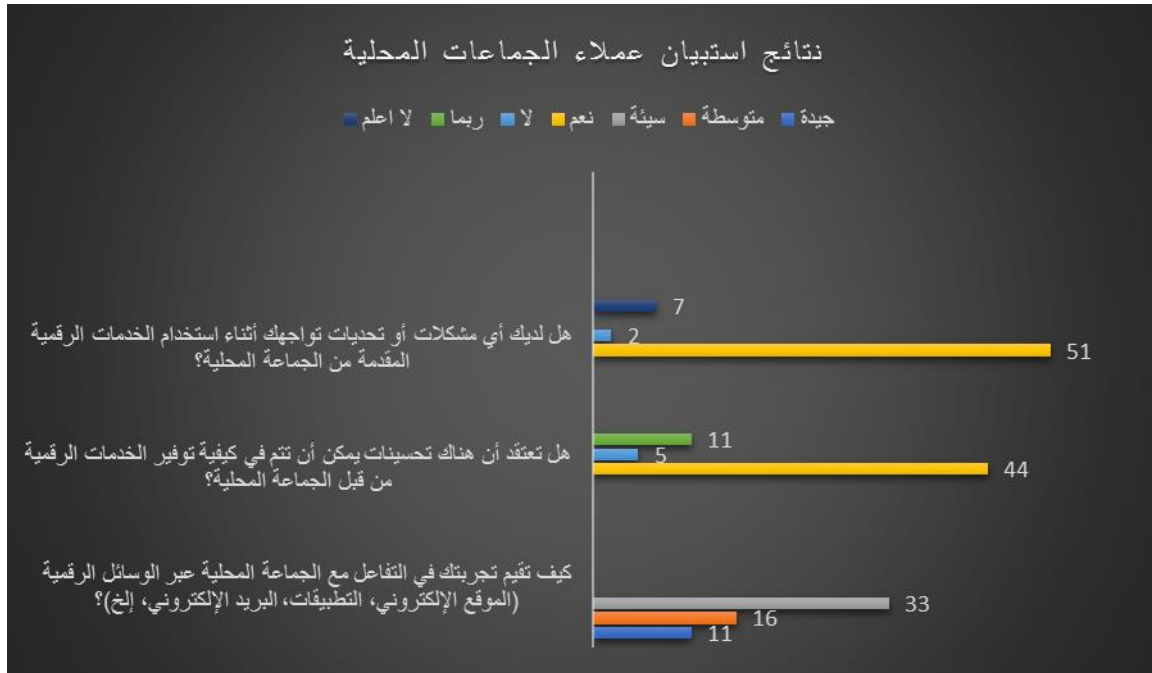
يجب أن يكون معامل ثبات كرونباخ عالياً، ولكن لا يوجد حد أدنى ثابت لقيمته يجب ألا تقل عنه. ومع ذلك، فإنه يمكن القول بشكل عام أن قيمة المعامل يجب أن تكون على الأقل 0.7 للتأكد من أن الأداة قابلة للاستخدام وموثوقة، ولكن يمكن أيضاً استخدام قيمة أعلى من ذلك حسب الغرض من الدراسة ونوع الأداة المستخدم.

من نتائج ثبات الفا كرونباخ معامل ثبات يساوي 756، وهذا يدل على ثبات الاستبيان.

عرض وتحليل نتائج البعد الثاني: عملاء الجماعات المحلية.

بناءً على نتائج الصدق والثبات السابقة المتعلقة بالعملاء، يمكن الاعتماد على مخرجات الاستبيان لفهم احتياجات ورؤى العملاء بشكل أفضل وتحسين إدارة معرفة الزبون والجودة العامة للخدمة.

الشكل رقم 04: يوضح نتائج عملاء الجماعات المحلية.



المصدر: قام بإنجازه الباحث من خلال معطيات الاستبيان.

## التحليل والمناقشة:

1. تقييم التجربة: نسبة كبيرة من المشاركين (33%) وصفوا تجربتهم في التفاعل مع الجماعة المحلية عبر الوسائل الرقمية بأنها "سيئة".

2. وفي المقابل، هناك نسبة قليلة (11%) وصفوا تجربتهم بأنها "جيدة"، هذا يشير إلى وجود تحديات كبيرة في تقديم الخدمات الرقمية من قبل الجماعة المحلية.

3. التحسينات الممكنة: نسبة كبيرة من المشاركين (44%) يعتقدون أن هناك تحسينات يمكن أن تتم في كيفية توفير الخدمات الرقمية من قبل الجماعة المحلية، هذا يشير إلى الحاجة الماسة لتحسين تجربة المستخدم وجودة الخدمات الرقمية المقدمة.

4. التحديات والمشكلات: نسبة كبيرة من المشاركين (51%) أبلغوا عن وجود مشكلات أو تحديات تواجههم أثناء استخدام الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الجماعة المحلية، هذه المشكلات يمكن أن تكون متنوعة وتشمل قضايا تقنية، صعوبة في التنقل عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيقات، أو غيرها من القضايا.

#### 5. الخاتمة:

يمكن أن تكون مخرجات الموضوع حجر الزاوية لتحسين تفاعل الجماعة المحلية مع العملاء وتقديم الخدمات الرقمية بشكل أفضل، كما يجب الإشارة إلى أن هناك جهوداً حثيثة تبذل لتحسين الخدمات الرقمية في الجزائر تبناها الحكومة في محاولة تخطي العقبات، بناءً على النتائج التي تم جمعها توصلت نتائج الدراسة على ما يلي:

**تحسين الخدمات الرقمية:** يجب أن تعمل الجماعة المحلية على تحسين جودة الخدمات الرقمية وتبسيطها لجعلها أكثر سهولة للاستخدام، يمكن أن يتضمن ذلك تحسين واجهة المستخدم وزيادة الاستجابة لملاحظات واقتراحات العملاء.

**زيادة الوعي والتدريب:** يجب على الجماعة المحلية توعية العملاء بكيفية استخدام الخدمات الرقمية وتقديم التدريب الضروري لتمكينهم من الاستفادة الكاملة منها، يمكن أن يشمل التدريب كيفية التنقل عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيقات واستخدام الأدوات الرقمية.

**التفاعل الأفضل مع العملاء:** يجب أن تعمل الجماعة على تحسين التفاعل مع العملاء عبر الوسائل الرقمية، يمكن ذلك من خلال زيادة التواصل والاستجابة السريعة لاستفسارات وملاحظات العملاء.

**متابعة وتقييم الأداء:** يجب على الجماعة المحلية متابعة وتقييم أدائها بشكل دوري وقياس التحسينات في تجربة العملاء، يمكن أن تساعد مقاييس الأداء في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين إضافي.

**التحسين المستمر:** يجب أن تكون الجماعة المحلية ملتزمة بالتحسين المستمر واستجابة سريعة لاحتياجات وملاحظات العملاء، يساهم هذا في بناء علاقات أقوى مع المجتمع المحلي وتحقيق رضا العملاء.

العمل على تحسين خدمات الجماعة المحلية الرقمية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء وتعزيز التفاعل معهم، يجب على الجماعة المحلية أن تتبنى مفهوم التحسين المستمر لضمان تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بشكل مستدام.

إحدى الدول الرائدة في مجال تحسين تجربة العملاء والخدمات الرقمية هي دولة الإمارات العربية المتحدة، تعتبر الإمارات من أكثر الدول التي اعتمدت استراتيجيات مبتكرة وتكنولوجيا حديثة لتحسين تفاعل المواطنين والمقيمين مع الحكومة والجهات الحكومية.

إليك بعض الأمثلة على كيفية تطبيق التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء في الإمارات التي يمكن

الاستفادة منها:

1. **منصة الحكومة الإلكترونية:** تقدم دولة الإمارات خدمات حكومية متقدمة عبر منصة إلكترونية مركزية تُعرف باسم "الحكومة الذكية"، حيث يمكن للمواطنين والمقيمين الوصول إلى خدمات حكومية متعددة من خلال موقع واحد، تتيح هذه المنصة للأفراد إجراء معاملاتهم بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى الانتقال بشكل فيزيائي إلى المؤسسات الحكومية.

2. **الدعم الذكي:** تستخدم الإمارات التقنيات الذكية مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتقديم دعم فعال للعملاء، على سبيل المثال، يتم استخدام الروبوتات لتوجيه العملاء في المطارات والمرافق العامة.

3. **التطبيقات الحكومية المتقدمة:** تم تطوير تطبيقات حكومية متقدمة تتيح للمواطنين والمقيمين الوصول إلى خدمات مختلفة مثل تجديد الجوازات والمرور والصحة عبر الهواتف الذكية.

4. **التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي:** تستخدم الإمارات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال للتفاعل مع المواطنين والمقيمين والاستماع إلى ملاحظاتهم واستفساراتهم.

5. **تحسين تجربة العملاء في القطاعات الأخرى:** لا تقتصر الجهود على القطاع الحكومي فقط، بل تمتد أيضاً إلى القطاع الخاص والقطاعات المختلفة مثل التجزئة والخدمات المصرفية حيث يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء.

دولة الإمارات العربية المتحدة تعد من الأمثلة البارزة على كيفية استخدام التكنولوجيا وتبني استراتيجيات مبتكرة لتحسين تجربة العملاء وتسهيل التفاعل مع الخدمات الحكومية والقطاعات الأخرى، تلك الجهود تساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات، يمكن الاستفادة من تجربة دولة الامارات.

على الرغم من وجود بعض التحديات، فإن الإصرار على تحسين جودة خدمات الجماعة المحلية يعد أمراً حيوياً لتحقيق تقدم المجتمع الجزائري ورفع مستوى الكفاءة والعمل بجدية على تطوير الخدمات الرقمية وتجاوز التحديات الفنية والمؤسسية، ستلعب الجماعة المحلية دوراً مهماً في دعم تقدم الجزائر وتحسين جودة الحياة للمواطنين.

قائمة المراجع:

- العمري بوحيط. (1997). البلدية اصلاحات مهام واساليب. الجزائر: دون دار النشر.
- درمان سليمان صادق. (2012). اتجاهات العلاقة بين المعرفة وادارة علاقات الزبون في ظل ادارة التغيير التسويقي. الطبعة الاولى. العراق: دار كنوز الشرق المعرفية العلمية للنشر والتوزيع.
- سهام بوصبع، و رجم نصيب. (10 ديسمبر، 2018). ادارة معرفة الزبون لزيادة ولاءه. مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 6، صفحة 425.
- مدحت محمد ابو النصر. (2023). التحول الرقمي والادارة الالكترونية: الواقع والمأمول. (المؤسسة العربية للتربية والعلوم والاداب،. المحرر) المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، العدد 06(02)، ص 49 .
- ناريمان برحومة، و احمد حابي. (2023). اثر التحول الرقمي على ممارسات الممارسة الابداعية. جلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 08(01)، ص 685.