

يسعدني أن أقدم لك مسودة موسعة لمذكرة تخرج ماجستير حول "دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر". سأحرص على أن تكون الفصول والمباحث والمطالب مترابطة ومتناسقة، مع إثراء كل جانب لتقديم عمل أكاديمي شامل وعميق. **عنوان المذكرة: ** دور التحول الرقمي في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات العمومية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر** تبرز الثورة الرقمية كقوة دافعة رئيسية تعيد تشكيل الاقتصادات والمجتمعات، بمختلف أشكالها، ضرورة التكيف والابتكار. لم يعد التحول الرقمي مجرد خيار تكنولوجي، خاصة بالنسبة للمؤسسات العمومية التي تضطلع بمسؤولية تقديم خدمات حيوية للمواطنين. الارتقاء بجودة خدماتها، تقرب الإدارة من المواطن، فإن مسار التحول الرقمي في القطاع العام ليس طريقاً مفروشاً بالورود، ثقافية، وبشرية تتطلب رؤية ثاقبة، تخطيطاً دقيقاً، وإرادة قوية للتغيير. تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور المحوري الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين الخدمات العمومية، من خلال التركيز على تجربة مؤسسة بريد الجزائر كنموذج للدراسة. تُعد مؤسسة بريد الجزائر من الأعمدة الأساسية في البنية الخدمية للدولة الجزائرية، حيث تقدم طيفاً واسعاً من الخدمات البريدية والمالية لملايين المواطنين، وتشكل شرياناً حيوياً للتواصل والمعاملات اليومية. بهدف تحديث منظومتها الخدمية، الاستجابة لتطلعات عملائها المتجددة، ومواكبة المستجدات التكنولوجية المتلاحقة. **إشكالية الدراسة: ** تتبلور الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في التساؤل الجوهرية التالي: وما هي أبرز التحديات التي تعترض مسيرتها الرقمية، وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عليها: وما هي أبعادها المتعددة، وما أبرز التحديات التي تصاحب تطبيقه في المؤسسات بشكل عام؟ 2. ما هي المضامين النظرية للخدمة، وما هي الخصائص المميزة للخدمة العمومية، وما هي أهم المبادرات الرقمية التي أطلقتها، وما مدى نجاعتها في تحقيق الأهداف المعلنة؟ 4. كيف تجلى تأثير التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمات (مثل السرعة، رضا العملاء) وكفاءة العمليات (مثل تقليل التكاليف، زيادة الإنتاجية) في مؤسسة بريد الجزائر؟ تنظيمية، ثقافية، أمنية) التي واجهت وتواجه مؤسسة بريد الجزائر في مسار تحولها الرقمي، وما هي المقترحات العملية لتجاوزها وتعزيز هذا التحول؟ **أهمية الدراسة: ** تنبع أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب: من خلال تقديم تحليل نظري معمق وتطبيق عملي على حالة مؤسسة جزائرية رائدة. كما أنها تساهم في فهم ديناميكيات التغيير في القطاع العام ودور التكنولوجيا في تحديثه. والمؤسسات العمومية الأخرى في الجزائر، لمساعدتهم على صقل استراتيجياتهم الرقمية، تجاوز المعوقات، وتحقيق نقلة نوعية في مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية الشاملة. **أهداف الدراسة: ** تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تحقيق ما يلي: 2. تأصيل المفاهيم المتعلقة بالخدمة بشكل عام والخدمة العمومية بشكل خاص، مع تحديد خصائصها وأنواعها ومعايير تقييمها. وتقييم مدى مساهمتها في تطوير وتحسين خدماتها. 4. تشخيص دقيق لواقع تأثير مبادرات التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر من منظور مختلف الفاعلين (المؤسسة، العملاء). وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات العملية لتعزيز مسيرة التحول وتجاوز التحديات. وذلك من خلال استقراء الأدبيات العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير المتخصصة المتعلقة بمفاهيم التحول الرقمي، إدارة الخدمات، وذلك لعمق التحليل الذي يتيح هذا المنهج وفهم السياق الخاص بالمؤسسة. * **المصادر الثانوية: ** وتشمل الوثائق الرسمية لمؤسسة بريد الجزائر، التقارير السنوية، المنشورات، الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت المؤسسة أو قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، والمواقع الإلكترونية الرسمية. **حدود الدراسة: ** الحدود الموضوعية: ** تقتصر هذه الدراسة على بحث دور التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العمومية. ويمكن تحديدها، من عام 2015 حتى تاريخ إنجاز الدراسة، مع إمكانية الرجوع إلى فترات سابقة لفهم السياق التطوري. تم تقسيم هذه الدراسة، إلى ثلاثة فصول رئيسية