

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة التكوين المتواصل



مركز توقرت

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
في شعبة علوم التسيير تخصص: تسيير عمومي

## دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة في (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت)

إعداد الطالبين:

بالصافي نورالدين

بوغرارة محمد البشير

### لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ عرابة الحاج
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (أ)	د/ بن عمارة الطاهر
مناقشا	أستاذ محاضر (أ)	د/ لقوقي الهاشمي

السنة الجامعية: 2024-2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة التكوين المتواصل



مركز توقرت

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
في شعبة علوم التسيير تخصص: تسيير عمومي

## دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة في (الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت)

إعداد الطالبين:

بالصافي نورالدين

بوغرارة محمد البشير

### لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ عرابة الحاج
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (أ)	د/ بن عمارة الطاهر
مناقشا	أستاذ محاضر (أ)	د/ لقوقي الهاشمي

السنة الجامعية: 2024-2023

# الإهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولمَ لا؛ فلقد ضحّت من أجلي

ولم تدّخر جُهدًا في سبيل إسعادي على الدّوام

(أمّي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل عليّ طيلة حياته

(والدي العزيز).

إلى عائلي الكريمة، إخوتي وأخواتي الغاليين وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني

إلى كل من علمني حرف

وإلى كل أصدقائي الذين لم يتسنى لي ذكرهم.

أُقدِّم لكم هذا البحث، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم.

نورالدين بالصفافي

# إهداء

إلى الذي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.

يا الله يا ذا الجلال والإكرام،

إلى خير الأنام، ناشر الإسلام، خاتم الأنبياء، محمد ابن عبد الله،

عليه أزكى الصلاة والتسليم.

إلى النبع الطيب كطيبة الأرض، إلى والدتي حفظها الله وأطال عمرها.

إلى روح أبي رحمة الله واسكنه فسيح جنانه

إلى من ملأت على حياتي بهجة وسعادة، والتي زرعت في نفسي التفاؤل والمثابرة وكانت

مصدرا للثقة والصبر والشجاعة، إلى من ساندتني في التقدم العلمي، الذي وصلت إليه

بتوفيق من الله ثم بفضلها، زوجتي الغالية حفظها الله

إلى الغد المشرق بإذن الله، فلذة كبدي ابنتي جمانة و إيناس وابني محمد إياد و آدم عبدالرحمان

إلى جميع إخوتي وأخواتي، إلى الأحبة والأصدقاء

إلى كل من علّمني حرفا أو تمّنّى لي خيرا

إلى كل من قدم لي يد المساعدة، من قريب أو بعيد خاصة الذين لم اشعر بهم

إلى كل من يناضل في سبيل العلم

إلى كل هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

محمد البشير بوغرارة

## الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم " قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم "

الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدة والتسهيلات، ربما دون أن يشعروا

بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر والتقدير.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور " بن عمارة الطاهر " لقبوله

الإشراف على هذه المذكرة

و إلى الدكتور لقوقي الهاشمي رئيس مركز جامعة التكوين المتواصل توقرت على كل

المجهودات

وإلى كل ما قدم لنا من نصائح وتوجيهات التي كانت الحافز لنا في إتمام هذه المذكرة.

كذلك نشكر كل من ساعدنا على إتمام هذا البحث ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات

اللازمة

لإتمام هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر والامتنان للجنة المناقشة على قبولها لمناقشة هذا العمل.

ونتوجه أيضا بالشكر الجزيل إلى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

وكالة الولائية توقرت " على المساعدة والتعاون الذي قدمه لنا طيلة فترة التبرص.

إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

## ملخص:

تهدف دراستنا إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة على مستوى جودة الخدمات العمومية، تم تطبيق الدراسة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت 2024 ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان ومعالجته بواسطة برنامج SPSS، وتم توزيع استمارة الاستبيان على العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة 41 مفردة، حيث تمثلت أبعاد الرقمنة في المتطلبات البشرية والبرمجيات والأجهزة المادية والشبكات والاتصالات .

وكشفت نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة و أثر كبير بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف صندوق CASNOS .

## الكلمات المفتاحية:

رقمنة، متطلبات بشرية، جودة خدمة، اعتمادية، استجابة، ملوسية، صندوق وطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت.

**Abstract:**

Our study aims to determine the extent to which digitalization contributes to the quality of public services. The study was applied at the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers, Touggourt Provincial Agency, 2024. To achieve the study's goal, we relied on the descriptive-analytical approach using a questionnaire tool processed by SPSS software. The questionnaire was distributed to the total study population of 41 individuals. The dimensions of digitalization included human requirements, software, hardware, networks, and communications.

The study's results revealed a significant relationship and impact between digitalization and the improvement of public service quality provided by the CASNOS fund.

**Keywords:** Digitalization, Human Requirements, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Tangibility, National Social Security Fund for Non-Salaried Workers, Touggourt Provincial Agency.

# قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الاهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الاختصارات والرموز
أ-ح	المقدمة
1	الفصل الأول: الادبيات النظرية للرقمنة و الخدمة العمومية
2	مقدمة الفصل الأول
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية للرقمنة و الخدمة العمومية
3	المطلب الأول : الادبيات النظرية للرقمنة
11	المطلب الثاني: الخدمة العمومية
36	المطلب الثالث: إسهامات الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية
44	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية
44	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة
49	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمة العمومية
51	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
61	خلاصة الفصل الأول
62	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية صندوق CASNOS توقرت



64	المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة
64	المطلب الأول: بطاقة فنية عن الصندوق CASNOS توقرت
71	المطلب الثاني: منهجية الدراسة
76	المطلب الثالث: الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
77	المبحث الثاني: تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها
77	المطلب الأول: عرض النتائج الدراسة
96	المطلب الثاني: تفسير مناقشة نتائج الدراسة
118	خلاصة الفصل الثاني
120	خاتمة
126	قائمة المصادر والمراجع
133	قائمة الملاحق
	الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
40	أبعاد قياس الجودة	1.1
52	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	2.1
72	يوضح عدد الاستمارات الدراسة	1.2
74	مقياس ليكرت lekart الثلاثي المعتمد في الدراسة.	2.2
74	يوضح درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الثلاثي.	3.2
75	معامل الفا كرونباخ معامل ثبات المحور الدراسة	4.2
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	5.2
78	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	6.2
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	7.2
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في حسب الخبرة في العمل	8.2
80	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الادارية	9.2
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهارات في استخدام الكمبيوتر	10.2
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشبكة المعلوماتية	11.2
83	المتوسط العام لبعده المتطلبات البشرية	12.2
84	المتوسط العام لبعده البرمجيات	13.2
86	المتوسط العام لبعده الاجهزة المادية	14.2
87	المتوسط العام لبعده الشبكات و الاتصالات	15.2
89	المتوسط العام لبعده الملموسية	16.2
90	المتوسط العام لبعده الاعتمادية	17.2
92	المتوسط العام لبعده الاستجابة	18.2

93	المتوسط العام لبعء الامان	19.2
95	المتوسط العام لبعء التعاطف	20.2
97	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	21.2
98	اختبار رتبة ويلكوكسون لعينة واحدة	22.2
101	علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية	23.2
104	ملخص نموذج خط الانحدار ANOVA <sup>a</sup>	24.2
105	جودة النموذج الخطي	25.2
106	معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية	26.2
108	ملخص نموذج خط الانحدار Model Summary <sup>c</sup>	27.2
109	ملخص نموذج خط الانحدار	28.2
110	معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية	29.2
111	ملخص نموذج خط الانحدار Model Summary <sup>c</sup>	30.2
112	جدول جودة النموذج الخطي ANOVA <sup>a</sup>	31.2
113	معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية	32.2
114	ملخص نموذج خط الانحدار	33.2
115	جدول جودة النموذج الخطي	34.2
116	معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية	35.2

## قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل البياني	رقم الشكل
ح	النموذج المقترح لدراسة	
09	يوضح متطلبات الرقمنة	1.1
68	يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق	1.2
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	2.2
78	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	3.2
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العلمي	4.2
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في العمل	5.2
80	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الادارية	6.2
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهارات في الكمبيوتر	7.2
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشبكة المعلوماتية الأكثر استعمالا	8.2
83	المتوسط العام لبعدها المتطلبات البشرية	9.2
84	المتوسط العام لبعدها البرمجيات	10.2
86	المتوسط العام لبعدها الأجهزة المادية	11.2
88	المتوسط العام لبعدها الشبكات و الاتصالات	12.2
89	المتوسط العام لبعدها الموسية	13.2
91	المتوسط العام لبعدها الاعتمادية	14.2
92	المتوسط العام لبعدها الاستجابة	15.2
94	المتوسط العام لبعدها الامان	16.2
95	المتوسط العام لبعدها التعاطف	17.2
97	التوزيع الطبيعي للبيانات	18.2

الدلالة باللغة الأجنبية	الاختصار	الدلالة باللغة العربية
Statistical Package for Social Sciences	<b>SPSS</b>	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
Cronbach's Alpha	<b>ALPHA</b>	الفا كرونباخ
Pearson Correlation	<b>PERSON</b>	معامل بيرسون
Sig. (2-tailed)	<b>SIG</b>	الدلالة المعنوية
	<b>VIF</b>	معامل لتضخم المعيارى
	<b>SMA</b>	المتوسط الحسابى
Regression		الانحدار
Correlation coefficient	<b>R</b>	معامل الارتباط
	<b>T-test</b>	اختبار العينة
	<b>(H<sub>0</sub>)</b>	الفرض الصفري
	<b>(H<sub>1</sub>)</b>	الفرض البديل
	<b>Df</b>	درجة حرية
Standardized Test Statistic		إحصائية اختبار معيارية
	<b>R Square</b>	مربع الارتباط
Adjusted R Square		مربع الارتباط المعدل
Mean Square		مربع المتوسط
	<b>F</b>	تحليل التباين اختبار فيشر
. La Caisse Nationale de Sécurité Sociale pour les non-salariés	<b>CASNOS</b>	صندوق الوطني للضمان الاجتماعى لغير الاجراء



مقدمة

## توطئة:

تعمل الإدارة العمومية في محيط معقد ومتغير يفرض عليها ضرورة التأقلم السريع و المستمر في العمل على مواكبة هذه التغيرات دون تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين والتي يجب أن تنال رضاهم وتشبع رغباتهم، وفي ظل التطور العلمي والتكنولوجي الذي من مختلف المجالات، قامت الجزائر على غرار دول العالم بالعديد من الإصلاحات في مجال الإدارة العمومية وعلى وجه الخصوص الاهتمام الكبير بالتكنولوجيا الحديثة، وهذا من خلال تبني عدة مشاريع بشأنها إدخال هذه التكنولوجيا في الإدارة، مفادها إعادة النظر في الأساليب التقليدية التي كانت تدار بها والتي تميزت بسوء التسيير وضعف الخدمات المقدمة التي تم تمكن في عدم تلبية احتياجات والرغبات المتطورة لأفراد المجتمع، والعمل على عصنة الجهاز الإداري من أجل تحسين عملية إنجاز الوظائف، بالإضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية تتميز بالكفاءة و الفعالية.

ان الرقمنة باعتبارها مفهوم جديد ومعاصر تهدف الى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال الى زيادة كفاءة الأداء هذا من جهة ومن جهة أخرى تطوير طرق العمل التقليدية الى طرق متطورة أكثر مرونة وفاعلية، بالإضافة ضعف جودة الخدمات المقدمة التي تميزت بضعف الأداء، لهذا كانا لازما عليها الاعتماد على رقمنة الإدارة وإدراج التعامل الإلكتروني في مختلف أنشطتها من أجل تحسين كفاءة وفعالية الأداء.

في هذا الصدد عملت الجزائر على غرار العديد من الدول على تطوير ورقمنه نظام الضمان الاجتماعي لغير الاجراء لتساعده في تقديم خدمات راقية للمشاركين في الصندوق.

لذا تطرقنا في هذه الدراسة إلى دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت.

وبناء على ما سبق يمكن طرح إشكالية البحث :

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير

الاجراء وكالة الولائية توقرت ؟

ولتبسيط هذه الإشكالية قمنا بطرح التساؤلات التالية:

ما مدى مساهمة المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت؟

ما مدى مساهمة البرمجيات في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت؟

مامدى مساهمة الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت؟

مامدى مساهمة الشبكات مساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت؟

الفرضيات:

يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

أثر المتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

أثر البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

أثر الأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت



✚ أثر الشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي

لغير الاجراء توقرت

1 أسباب اختيارالموضوع:

الأسباب التي أدت إلى اختيارنا للموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت ويمكن تلخيصها في:

1.1 أسباب ذاتية

1- دخول الموضوع في مجال تخصصنا (تسيير عمومي)؛

2- الميل الشخصي لهذا النوع من المواضيع المتعلقة بالرقمنة وارتباطها بتحسين جودة الخدمة؛

2.1 أسباب موضوعية:

✚ التدريب على المنهجية العلمية في صياغة ونقد المواضيع في إطار التخصص؛

✚ محاولة الكشف ولفت الانتباه وبتسليط الضوء على أهمية الظاهرة المدروسة في وكالة الصندوق

الاجتماعي للعمال لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت؛

✚ قابلية الموضوع للبحث والدراسة؛

✚ حداثة موضوع؛

2 أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

✚ محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع كالرقمنة، الخدمة، وغيرها ...

✚ محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق واستخدام الرقمنة في وكالة الصندوق الضمان الاجتماعي

للعمال لغير الأجراء؛

✚ الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على مستوى وكالة الصندوق الضمان

الاجتماعي للعمال لغير الأجراء؛

✚ لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي الجديد والتي تتسم بالتجديد

المستمر والبحث بصفة دورية؛

3. أهمية الدراسة : تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

➤ **حدائة الموضوع، وبالأخص الثمرات الناتجة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة الإدارات العمومية للتطورات التكنولوجية بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات وأهميتها في تحقيق تطلعات المجتمع والصالح العام؛**

➤ **التمكين من معرفة قدرة المرفق العام في تقديم الخدمات وفق الأساليب الحديثة للخدمة العمومية ومدى القدرة على مواجهة تحديات عصرنة الخدمة العمومية، وبذلك تحديد التوجه المستقبلي المثل هذه الإدارات العمومية؛**

كما أن الموضوع دراسة جديد و يساهم في إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة العمومية خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

4. الحدود الدراسة :

يهدف التحكم في الموضوع ومعالجة إشكالية البحث قمنا بوضع حدود وابعاد للدراسة تمثلت أساسا فيما يلي:

1.4.الحدود الموضوعية : تم تركيز في دراستنا على الرقمنة كمتغير مستقل و تحسين جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع.

2.4.الحدود المكانية : تم الدراسة على مستوى صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت.

3.4.الحدود البشرية : قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على مجموعة من مستخدمي صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت.

4.4.الحدود الزمنية : تمت الدراسة في الموسم الدراسي سنة 2024 حيث تم توزيع الاستبيان على عدد41 مفرد .

5.منهج البحث وأدوات الدراسة

1.5 المنهج : لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لهذا النوع من الدراسات، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بموضوع الرقمنة والخدمة العمومية، بالإضافة إلى الاعتماد على المنهج التحليلي خاصة في الدراسة التطبيقية تستند على البيانات الميدانية من خلال إجراء مسح ميداني مع إدارة استبيان كمي وتحليله بغية استخلاص النتائج باستخدام البرامج الإحصائية الملائمة، الذي يسمح لنا

من معرفة واقع الرقمنة، أيضا اعتماد منهج دراسة الحالة من خلال الوقوف على واقع تطبيق الرقمنة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولاية توقرت CASNOS ، ومدى مساهمتها في عصرنة الخدمة العمومية المطبقة من طرف الصندوق.

2.5. مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في عمال صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولاية توقرت

- وملحقاتها وقد تم انتقاء عينة منها وفق التصورات المرغوب الوصول إليها في هذه الدراسة.

3.5. أدوات ومصادر الدراسة: لتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات ومصادر البيانات التالية:

1.3.5. المسح المكتبي: الغرض منه الوقوف على ما تناولته المراجع الأكاديمية، وكذا الملتقيات والمقالات والدراسات السابقة، بالإضافة إلى مواقع الأنترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة وذلك بغية توضيح المفاهيم الأساسية.

2.3.5. الدراسة الميدانية: تم تطبيق الدراسة على عينة من مستخدمي CASNOS توقرت، خلال سنة 2024 باستخدام أداة الاستبيان وباستعمال الأداة القياسية SPSS لمعالجة البيانات. 6. صعوبات الدراسة :

ضيق الوقت الممنوح لإجراء المذكرة أقل من ثلاثة أشهر؛

صعوبة الكبير في الحصول على المصادر والمراجع والمقالات العلمية ويعود ذلك لبعد المسافة عن الجامعة والمكتبة خصوصا ولا وجود لمكتبة إلكترونية؛

نقص المراجع المذكرات التي تتناول هذا الموضوع؛

صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية وذلك بسبب انشغال الكوادر من المديرين ورؤساء الأقسام؛

قلة الكتب والمراجع لعدم توفر المكتبة الكترونيه خاصه بالماستر عن بعد؛

تحفظ في تقديم بعض المعلومات من طرفي مسؤولي الوكالة؛

7. هيكل البحث: تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين:

خصص الفصل الأول لتسليط الضوء على " الإطار المفاهيمي لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية " وذلك من خلال مبحثين رئيسيين حيث تم التطرق في المبحث الأول الى الادبيات النظرية

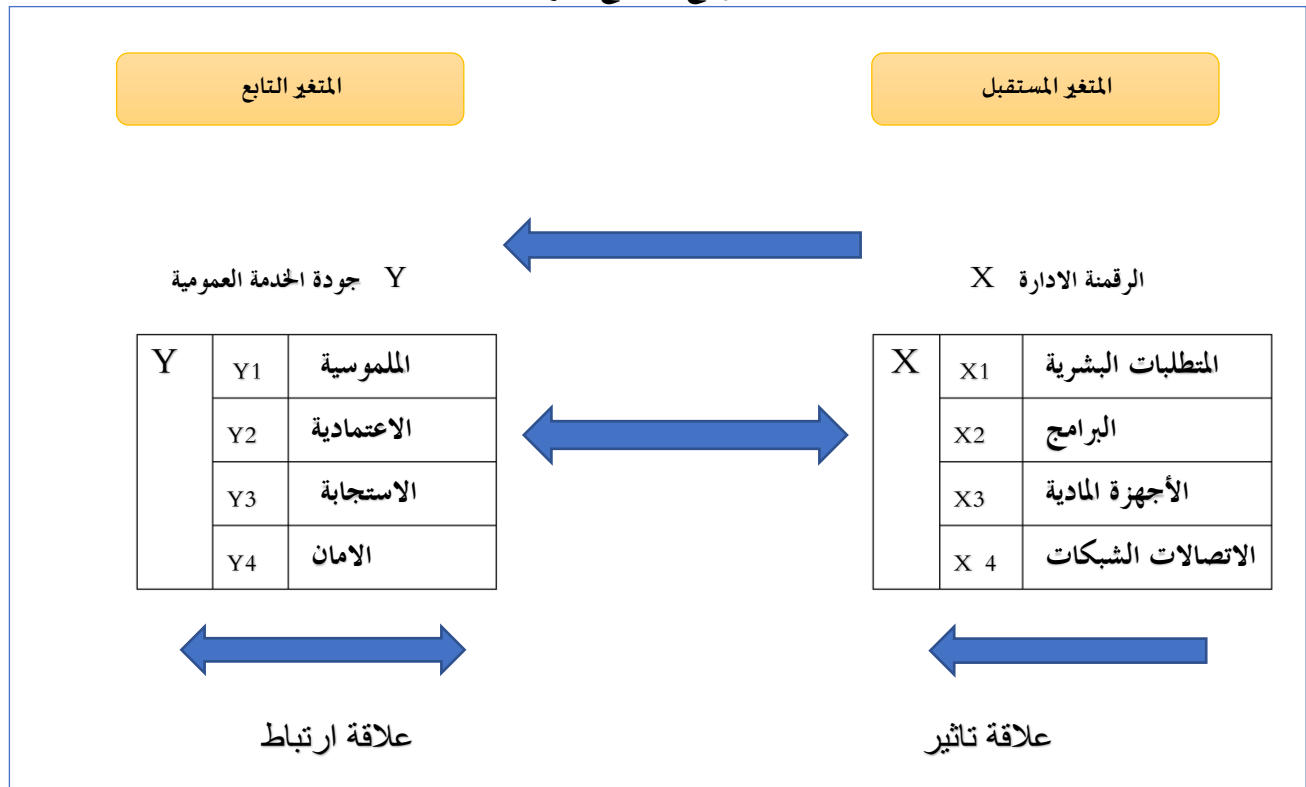
للرقمنة والخدمة العمومية، أما في المبحث الثاني تم تطرق الى الاديات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية وإلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

أما الفصل الثاني الذي يمثل الجانب التطبيقي لدراسة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك من خلال مبحثين رئيسيين، حيث تم تطرق في المبحث الأول الى تقديم المؤسسة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت ومنهجية وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه الى الطريقة وتحليل نتائج المستجوبين واختبار الفرضيات.

### 8. نموذج الدراسة :

وفقا لما تم التطرق إليه في مشكلة الدراسة وأهدافها تقوم هذه الدراسة على أساس إظهار دور الرقمنة متمثلة في الوسائل المستعملة من طرف الوكالة الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتركيز على الابعاد: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ويمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي:

### النموذج المقترح لدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الادبيات النظرية  
للرقمنة و الخدمة العمومية

تمهيد:

أصبح للرقمنة دورا كبير في تحسين جودة الخدمة، بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومتطلبات العمل في البيئة المعرفية من جهة أخرى، الأمر الذي أدى الى حصول تطورات جذرية على مستوى الهياكل التنظيمية للمؤسسات ، والوظائف والمهام التي تقوم بها، وكذا القائمين عليها، من حيث العلاقات والأنماط السلوكية، فضلا عن المكانة والموارد التي يجري استخدامها من أجل تحقيق أهداف محددة، من خلال إعطاء صورة واضحة عن أهمية المعلومات في هيكلها وبنائها التنظيمي، وبالتالي سينعكس دور الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية للمواطنين المؤمنين . حاولنا من خلال هذا الفصل دراسة المفاهيم المتعلقة بالرقمنة جودة الخدمة العمومية والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وهذا من خلال مبحثين:

المبحث الأول: الادبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

## المبحث الأول: الادبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية

### المطلب الاول : الادبيات النظرية للرقمنة

#### الفرع الأول: ماهية الرقمنة

#### مفاهيم أساسية حول الرقمنة:

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا وبالكاد لم يبق شيئا إلا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعامله، قصرت في المسافات وفتحت آفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

#### 1- ماهية الرقمنة :

1-1 تعريف الرقمنة لغة : تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم و التبيان والكتابة والقلم والخط ، ويقول ابن منظور الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب ، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط<sup>1</sup> وقوله عز و جل " كتاب مرقوم يشهده المقربون " الآية 09 من سورة المطففين ، كتاب مكتوب والمرقم :القلم: ضرب مخطط من الوشي ، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه.<sup>2</sup>

#### 2-1 تعريف الرقمنة إصطلاحا:

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه " عملية نقل أي صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي ، و بذلك يصبح النص و الصور الثابتة أو المتحركة و الصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لان هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بان تصير قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة

<sup>1</sup> محمد أحمد حسب الله ، لسان العرب لابن منظور ، ار المعارف للنشر و التوزيع ، مصر ، 2000 ، ص 26

الأجهزة المعلوماتية"، و هنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب<sup>1</sup>.

**3-1 التعريف الاجرائي:** عرفت في الوقت الراهن عصر التكنولوجيا الحديثة التي أثرت على حياة الافراد من بينها، الرقمنة ويقصد بها تحول ما هو ورقي الى رقمي ويتم هذا عن طريق الحاسوب رقمي يسهل عملية الرقمنة .

وعرفها سامح زينهم عبد الجواد في كتابه المكتبات والأرشيفات الرقمية بأنها "تحويل المواد من الشكل الذي يمكن قراءته بواسطة الإنسان إلى الشكل الذي يمكن أن يقرأ فقط بواسطة الحاسب الآلي، ويمكن استخدام المساحات المسطحة والكاميرات الرقمية والعديد من الأجهزة الأخرى لترقيم المواد التناظرية المختلفة" وقد عبر المؤلف عن الرقمنة في كتابه باستخدامه لمصطلح الترقيم<sup>2</sup>.

ومما سبق يمكن تعريف الرقمنة على انها هي العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات إلى شكل رقمي، لمعالجتها بواسطة الحاسب، سواء كانت هذه البيانات نص مطبوع أو صور أو أصوات، وذلك عن طريق استخدام أجهزة التحويل الرقمي المناسبة كالمساحات الضوئية، وأجهزة التصوير الرقمية.

### الفرع الثاني: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

**1-تقليص الوقت:** فالتكنولوجية التحمل كل الأماكن إلكترونيا متحاورة.

**2-تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

<sup>1</sup> احمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها. المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص 11.

<sup>2</sup> هيئة تحرير مجلة بيليوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات الارشيف والتوثيق كل البحوث العدد: ISSN:2661-7781



3- تقاسم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

4- تكوين شبكات الاتصال: تتحد مجموعة التجهيزات للمستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتج الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.<sup>1</sup>

5- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.<sup>2</sup>

6- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب للمستخدم، فالمشارك وتغير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

7- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

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

9- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال .. الخ.<sup>3</sup>

10- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

<sup>1</sup> بلكعبيات مراد "الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورهما في تطور الاستثمار" مجلة المفكر، رقم 18، العدد 01، 2023، ص 37

<sup>2</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر، 2009، ص 73.

<sup>3</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعي "مشاريع و تجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات" مجلة مراجعة المعلومات العلمية و التقنية RIST، جامعة الإمام سعد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، العدد 1، 2011، ص 23

11- اللاجماهيرية: ونعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إسكانية الدمكم فيها حيث تعمل مباشرة من المعين إلى المستهلك.

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

13- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات الرقمنة

للرقمنة العديد من الإيجابيات (المزايا) وسوف نذكر بعض منها:

#### أولاً: إيجابيات الرقمنة

1- زيادة الكفاءة الفعالة: تعمل على زيادة الكفاءة من خلال تحليل البيانات بدقة شديدة، وإتمام العمليات المختلفة دون وجود نسبة خطأ كبيرة، والذي بدوره يقلل من تعرض المؤسسات إلى المخاطر المختلفة، ويزيد الأمر تدريجياً من إنتاجية الشركات إلى أن يصل للنتائج المرجوة.<sup>2</sup>

2- تخزين البيانات: يمكن من خلال الرقمنة تخزين البيانات المختلفة بكميات كبيرة دون الخوف من تلفها أو فقدانها، كما يمكن تحويلها إلى تنسيقات مختلفة مما يسهل على المستخدمين فهم المعلومات، واستخدامها بطرق يسيرة.

كما أنها تساعد على تحليل البيانات الهائلة المتولدة من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة وجيدة في المجالات المختلفة لاسيما في قطاع الأعمال، والتجارة، والطب.

3- الوصول إلى المعلومات: الرقمنة تجعل الجميع قادرين على الوصول إلى المعلومات المختلفة في آن واحد، وهي ميزة جيدة لقطاع الأعمال بشكل عام، حيث إن التوصل إلى الأهداف يكون سهلاً وسلساً بجانب إمكانية مشاركة المعلومات بشكل فوري مع عدة مستخدمين.

<sup>1</sup> احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات،

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 ، ص 7

<sup>2</sup> فريق التحرير موقع صناعات المال بتاريخ 24 افريل 2024 ساعة 22.30 <https://www.almaal.org/pros-and-cons-of-digitization>

- 4- الابتكار والإبداع: تساعد الأدوات الرقمية على تحسين الابتكار، والإبداع عن طريق المنصات المختلفة، والتي منها إنتاج الموسيقى، والفن الرقمي، وتطوير البرمجيات.
- 5- العمل بمرونة: توفر الرقمنة العمل بمرونة من خلال الحد من التنقل إلى الأماكن المختلفة، وإتمام المهام عن بعد لتجنب تأخيرات التسليم أو فقدان الأوراق، وغيرها من الأمور المشابهة.
- 6- تحسين الأمان: والتي لها القدرة على الحفاظ على سرية البيانات، وعدم الدخول إليها إلا من قبل الأشخاص المصرح لهم، لتجعل عملية تخزين البيانات آمنة.<sup>1</sup>
- ثانياً: سلبيات الرقمنة

- على الرغم من إيجابيات الرقمنة وقدرتها على النهوض بالمجتمعات وتحسين حياة الشعوب بكل وضوح، إلا أنها سلاح ذو حدين فلها سلبيات تكون سبباً في عدم المساواة، وتفاقم الأوضاع سوءاً منها:
- 1-الرقمنة تكلف الكثير من المال؛
- 2-قد يكون من الصعب تتبع المعلومات عندما يتم رقمتها؛
- 3-يمكن أن تؤدي الرقمنة إلى مخاوف تتعلق بالخصوصية؛
- 4-يمكن أن تصبح المهام المتعلقة بالعمل معقدة للغاية وتستغرق وقتاً طويلاً مع الرقمنة؛
- 5-يمكن أن يؤدي الافتقار إلى الأطر القانونية إلى مخاطر أمنية؛
- و من المهم الموازنة بين إيجابيات وسلبيات الرقمنة قبل اتخاذ أي قرارات.<sup>2</sup>

#### الفرع الرابع: متطلبات الرقمنة

حتى نتمكن من تطبيق الرقمنة و التحول السريع من الإدارة التقليدية، يجب أن تتوفر الظروف الملائمة و المرور بمراحل عديدة وهامة لتوفير متطلبات تطبيق وتنظيم الإدارة رقمية لتحقيق الأهداف المرجوة منها ، و حتى تتمكن المرافق العامة والمؤسسات الاستفادة من التقنيات الحديثة ومواكبة التطور وتقديم مردودية أفضل وتلبية احتياجات المواطن وتقديم له الخدمات بصورة راقية وجيدة.

<sup>1</sup> فريق التحرير موقع صناع المال 24 افريل 2024 ساعة 22.30 <https://www.almaal.org/pros-and-cons-of-digitization>

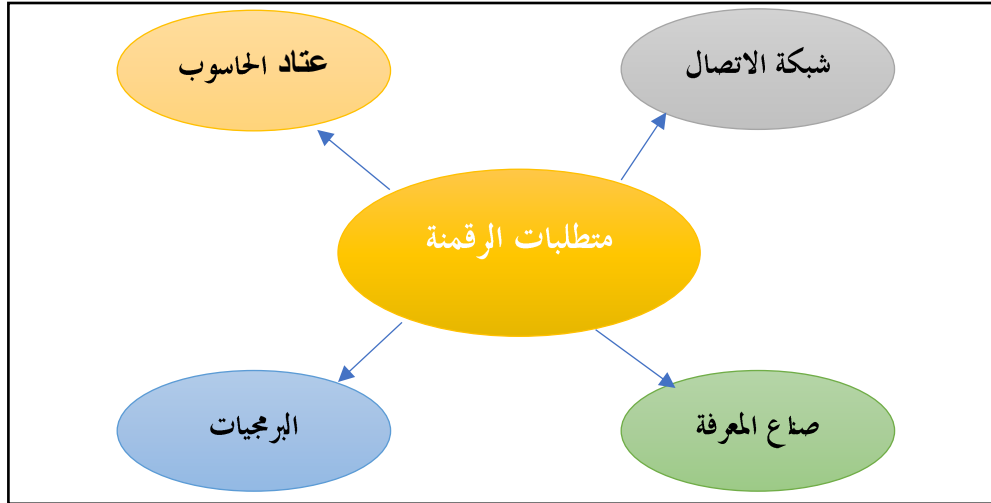
<sup>2</sup> عمرو عيسى فيفري 2024 ساعة 1.30 ظهرا 5 <https://www.arabfact.com>

## 1 - متطلبات الرقمنة

- 1-1 مجموعة المتطلبات التقنية : تتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية ( عن بعد) او الشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة أعمال الإدارة الإلكترونية وتبادل المعلومات إلكترونيا، ويمكن تلخيصها في ما يلي:<sup>1</sup>
- عتاد الحاسوب: يعتبر أهم وسيلة من المتطلبات وتتمثل هذه العتاد في المكونات المادية وأنظمه وشبكته وملحقاته.
  - البرمجيات: وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل البرامج المعمول بها في جهاز البريد والرقمنة في البلدية والضمان الاجتماعي .
  - شبكة الاتصالات: هي الوصلات الإلكترونية الممتد عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والإكسترنانت.
  - صناع المعرفة : إن العمل بكل هذه المكونات والعناصر يجب أن يكون هناك القيادات الرقمية و المديرون و المحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.
- ويمكن عرض هذه المتطلبات في الشكل التالي :

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء طلحي، رحابلية سيف الدين معوقات، " تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس- " مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الأول المؤسسة الخدمية العمومية وإدارة الموارد البشرية مقاربات نظرية وتجارب بشرية ، جامعة السلطان محمد الفاتح اسطنبول، تركيا، ليومي 17.18 نوفمبر 2015، ص05

الشكل رقم (1-1) يوضح متطلبات الرقمنة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على متطلبات الرقمنة

## 2-1 المتطلبات الإدارية والأمنية:

- وضع إستراتيجيات و خطط التأسيس التي تشمل الإدارة و كل هيئة على المستوى الوطني التي لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية وتوفير الدعم وتخصيص الجانب المالي لذلك.
- توفير البنية التحتية الرقمية و ذلك بتوفير مختلف شبكات الاتصالات و تطويرها، تكون في حجم التحول الإلكتروني و استيعاب الكم الهائل من الاتصالات من معدات متطورة وكافية لهذا الغرض للأفراد والمؤسسات.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية.
- متطلبات الكفاءة والمهارات المتخصصة.
- وضع التنظيمات والتشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الرقمنة حتى لا يكون هناك فراغ قانوني وكذلك وضع قواعد ونصوص قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وإجراءات الرادعة للجرائم المرتكب في حقها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> موسى عبد الناصر و محمد قرشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 9، 2010، ص 90 - ص 92

• الإصلاح الإداري و هذا ما يقترح الدكتور السيد الباز ضرورة الإصلاح الإداري و الذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية و خبراء لتأمين المعلومات و حماية البرامج و التعاملات و الوثائق و محاولة إحداث تغيير جذري للمفاهيم الإدارية و الفنية بالإضافة إلى قيادات واعية ولها القدرة الإدارية.<sup>1</sup>

### 3-1 المتطلبات السياسية

حيث ترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني و تفعيل المشاريع الإدارية الإلكترونية بتقديم الدعم المادي والمعنوي لتخطي العقبات و تحقيق الأهداف.<sup>2</sup>

### 4-1 المتطلبات التشريعية والقانونية

تحتاج الدولة المعاصرة التي ترغب في نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال و معاملات الإدارة الإلكترونية أن تدعمها من الجانب التشريعي و القانوني، الذي يعتبر بر الأمان للمرافق العامة للدولة و مؤسساتها لأي خلل أو عراقيل في تطبيق هذه الأعمال و معاملات ، لهذا يتطلب تعديل وإصدار قوانين جديدة لمواجهة المستجدات على أن يراعي المشرع فيها الشمولية بالنسبة لكل نشاط واستقرارها و وضوحها، وإشراك المختصين في وضع هذه التشريعات ، كذلك يجب أن يغلب عليها طابع المرونة الذي يعتبر أهم ركيزة تتماشى و التطور التقني و الفني.

### 5-1 المتطلبات البشرية:

لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة و تدريبهم على أساليب العمل الجديد وتحفيزهم على ذلك وحسب، بل ينبغي أيضا توعية و تثقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة و تهيئتها نفسيا لتلقي هذه الخدمة التعاطي معها بأريحية و تبصيرهم بمزاياها و خدماتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الكريم عاشور، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2010/2011، ص 28

<sup>2</sup> موسى عبد الناصر و محمد قرشي. نفس المرجع ، ص 28

<sup>3</sup> مهري سهيلة ، مهري سهيلة ، " المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع و تطلعات المستقبل"، رسالة ماجستير علم المكتبات ، تخصص اعلام علمي و تقني ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2005/2006 ، ص 104 .

## 6-1 المتطلبات المالية :

تحتاج المشاريع الضخمة إلى أموال طائلة ، لكي تضمن له الاستمرار و النجاح و بلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية ، و توفير الأجهزة و الأدوات اللازمة و البرامج الالكترونية، و تحديثها من وقت لآخر، و تدريب العناصر البشرية باستمرار ، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع و رصد ميزانية مستقلة للمشروع ، بحيث تكون تحت المراجع و دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر للمشروع<sup>1</sup>.

## المطلب الثاني: الخدمة العمومية

الفرع الأول: ماهية الخدمة العمومية (تعريف-مبادئ-خصائص-أنواع)

## 1. مفاهيم الخدمة:

1-1 التعريف اللغوي: كلمة أصلها الاسم (خَدَمٌ) في صورة جمع تكسير وجذرها (خدم) وجذعها (

خدم) وتحليلها (ال + خدم + ة) <sup>2</sup>

وعرفت الجمعية الأمريكية الخدمة: بأنها تلك النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة<sup>3</sup> نشاطات غير ملموسة التي تحقق منفعة لزبون أو العميل أو تقديم خدمة معينة لا الخدمة هي يتطلب استخدام سلعة مادية، أو هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس أو كعنصر جوهري من منتج ملموس<sup>4</sup>

مأخوذة من اللاتينية (Servitium) وأخذَ هذا المفهوم بعداً في الأدبيات بداية من الثورة الصناعية وما أفرزته من دراسات ميدانية حول واقع العمل والإنتاج والاستهلاك والتباين في أنواع الخدمات وأخضعت مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة فقد عرفتتها جمعية التسويق الأمريكية على أنها: الأنشطة

<sup>1</sup> لمقدم عبد الغاني ، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016/2017 ، ص 47 .

<sup>2</sup> معجم المعاني، الاطلاع يوم 10 أبريل 2024 /https://www.almaany.com/ar/analyse/ar-ar

<sup>3</sup> حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي تطبيقي، عمان، 2009 ص26

<sup>4</sup> بشير العلق ، تسويق الخدمات ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان '2010، ص28

أو المنافع التي تُعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلعة المباعة".<sup>1</sup>

2-1 التعريف الاصطلاحي: هي مجموعة الخدمات العامة الموجهة للأفراد للاستعمال الشخصي وعادة تتطلب هذه الخدمات اتصالاً مباشراً.<sup>2</sup>

3-1 التعريف الإجرائي: رغم تعدد التعاريف في تحديد مفهوم الخدمة، فهي عبارة عن نشاط مدروس يهدف لتحقيق منفعة عامة موجهة للأفراد، تقدمها جهة رسمية ليستفيد منها الصالح العام، بهدف إشباع حاجة لدى مستخدميها وهي مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة قد ترتبط بمنتج غير ملموس أو لا ترتبط به.

#### 4-1 الخدمة العمومية:

مفهوم الخدمة العمومية: مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية لاختلاف وجهات النظر حولها.

#### 5-1 مفهوم الخدمة العمومية وفق المشرع الجزائري:

إتفقت النصوص واللوائح القانونية على أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني، وعليه فإن مفهوم الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يغطي المعاني التالية:

- المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.
- المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
- المعنى الاجتماعي والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي.
- المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة ونهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج.

مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية،

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس علاق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الاردن 2002، ص391

<sup>2</sup> بشير العلاق، حميد الطائي، إدارة عملية الخدمات طبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن 2009، ص16



حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية لاختلاف وجهات النظر حولها. عرفت الخدمة العمومية بأنها : أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.<sup>1</sup> ومما سبق يكمن تعريف الخدمات العمومية : هي كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية للعموم أو جهة معينة تحت إشراف الدولة ورقابتها وهي تهدف إلى المنفعة العامة مثل المحافظة على الممتلكات أو الدفع بالحركية الاقتصادية أو المصالح الحياتية للمواطنين، لذلك فإن المؤسسات العمومية مقسمة حسب اختصاصاتها.

## 2. خصائص الخدمة العمومية

للخدمة العمومية خصائص رئيسية تميزها عن السلعة والتي يمكن تحديدها في الآتي:

### 1-2 اللاملموسية

وتعني من غير الممكن إختبارها مشاهدتها، لمسها، قبل أن تتم عملية شراؤها، خصوصا لذلك الشخص الذي لا يمتلك تجربة سابقة في طلب الخدمة، وهذه الخاصية تميز الخدمات عن السلع بأن الخدمة غير ملموسة وليس لها وجود مادي وصعوبة معاينتها غير أن هناك مسوقوا الخدمة لجئوا إلى إضفاء رموز ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة كالإهتمام بالبيئة التي تقدم فيها، وتحسين الخدمات في كل فترة حسب تطورات الفرد.

2-2 التلازم : ترتبط الخدمة عموما بعملية الاستهلاك المباشر لها، إذ أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين والبيع ثم يتم استهلاكه في المرحلة الأخيرة، بينما الخدمة تمثل حالة إستهلاك مرتبطة مع وقت إنتاجها، أي أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الإنتفاع منها في الوقت ذاته، وتمثل هذه الخاصية في الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص أو الفرد الذي يتولى تقديمها، أي ضرورة حضور طالب الخدمة.

<sup>1</sup> عبد الكريم عاشور، المرجع السابق ، ص40

3-2 التباين : يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالتوقيت الأدوات والطرق المستخدمة.<sup>1</sup>

4-2 سرعة الاستهلاك وعدم قابلية الخدمة الخزين : تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مربوطة بدرجة اللاملموسية، كلما توفرت هذه الأخيرة.

5-2 اهتلاك : وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لمدة من الزمن، وأنها لا تتجاوز زمنيا الطلب المحقق عليها وخصوصا إذا كان الطلب على الخدمة متقلبا.<sup>2</sup>

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجات لفائدة المصلحة العامة.

- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

الخدمة العمومية قابلة للتطوير والتجديد.<sup>3</sup>

### 3.أنواع الخدمة وأهميتها ومكوناتها

يمكن تقسيم نظم الخدمات العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين (نظام الخدمة العمومية المفتوحة، ونظام الخدمة العمومية المغلقة)

أولا: أنواع الخدمة العمومية:

#### 3-1-1 الخدمة العمومية المفتوحة

حيث يتم النظر في النظام المفتوح للخدمة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية وإحداث التغييرات اللازمة في كل مرحلة إتصالية وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية.

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد، أحمد رشون، 1997 العلاقات العامة و الاعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة 1997، ص111

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 111

<sup>3</sup> العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الإدارة الالكترونية و الخدمة لعمومية"، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 9، 2014، ص 40

## 2-1-3- الخدمة العمومية المغلقة:

وفق هذا النظام غالبا ما تقوم الإدارة بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات.

الخدمة الإلكترونية: هي استخدام أي وسيلة من الوسائل الإلكترونية في إنجاز الخدمة.

الخدمة (حكومة - حكومة): وهي الخدمة التي تقدمها جهة حكومية لجهة حكومية أخرى مثال بيانات الهوية الوطنية.

الخدمة (حكومة - أعمال): وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية لمؤسسات وشركات القطاع الخاص<sup>1</sup>.

الخدمة (حكومة - أفراد): وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية للمواطنين أو المقيمين مثل إصدار جواز السفر.

## 2-3- حسب مستويات الخدمات العمومية

مستوى نضج الخدمات الرقمية - معلوماتية (Information) تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية، بحيث تحتوي على وصف الخدمة ومتطلبات الحصول عليها، بالإضافة إلى طباعة نموذج طلب الخدمة دون تفاعل من جانب المستفيد أو الجماعات المحلية.

مستوى النضج في الخدمات الرقمية التفاعلية (Interaction) يكون الفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى الجهة الحكومية بحيث تتيح المؤسسة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق قنوات الاتصال الإلكترونية ومن ثم إرساله بشكل إلكتروني، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب لإتمام الحصول على الخدمة.

مستوى النضج في الخدمات الرقمية الإجرائية (Transaction) يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس.

<sup>1</sup> صفاء محمد هادي الجزائري و اخرون: قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام - البصرة)، مجلة الدراسات الادارية ، العدد الرابع، جامعة البصرة، 2001.

مستوى النضج في الخدمات الرقمية التكاملية التحويلية (Integration): تقوم المؤسسة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل المؤسسة وخارجها عن طريق التكامل مع الجهات الأخرى حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد لمقر المؤسسة.

الخدمات الداخلية: هي جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة لمستخدميها الداخليين (الموظفين). تهدف الخدمات الرقمية لتفعيل تبادل المعلومات بين مختلف المؤسسات بشكل شبكي لتسهيل استخدامها من طرف الجهات المعنية بشكل دقيق وسريع وآمن<sup>1</sup> هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:

1-2-3 خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

2-2-3 الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل التموين بالماء الكهرباء الغاز والنقل... إلخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

3-2-3 خدمات ذات منفعة إجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمتزهات العامة<sup>2</sup>

4-2-3 خدمات ذات طبيعة إجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكاناتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما أداء الى توفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر تدخل السلطات العمومية فيستدعي بصورة أساسية الإسكان مثلا.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 1

<sup>2</sup> نعيمة فرحي، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ادار، ماستر إدارة اعمال جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2016/2017، ص34

• -خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس المستشفيات الجامعات وغيرها وقياسا على تقسيم بعض الباحثين للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد:

✓ خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة وغيرها.<sup>1</sup>

✓ خدمات إجتماعية وثقافية والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم الصحة المساعدات الاجتماعية.

3-2-5 الخدمات ذات الطابع الاقتصادي والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة.<sup>2</sup>

إن النشاط الحكومي الذي يُنسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تُخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات. تصنيف آخر حيث يتعدد تصنيف أنواع الخدمات العمومية إلى:

أ. من حيث طبيعة نشاط الخدمة نظم الخدمة العمومية مجموعة من الخدمات المنظمة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ، ص 35

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ، ص 12

- الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المركزي مثل خدمات مرافق الحالة المدنية.
- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الإجمالي والثقافي مثل الخدمات الصحية.
- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق الرفاهية للمواطن وتلبية حاجاته الأساسية.<sup>1</sup>
- ب. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:
  - خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون إرتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.
  - خدمات جماعية: الخدمات التي يحصل عليها ويشغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوموا بطلب توفيرها.<sup>2</sup>
- ج. من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة: تصنف هذه الأنواع إلى :
  - خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا خزينة الدولة كإنارة الشوارع، الأمن العمومي .
  - خدمة بالمقابل (الخدمات المدفوعة) وهي الخدمات التي يتحملها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل الهاتف كهرباء المنزل.<sup>3</sup>
  - خدمة مدعمة : وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي التي يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي، مثل النقل العمومي.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ، ص 35

<sup>2</sup> نور الدين شنوفي 13 فيفري 2024 ساعة 22.06 <https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog>

<sup>3</sup> ليلي بن عيسى، "أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي"، ماجستير جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و

التسيير و قسم علوم التسيير. 2005/2006، ص54

ومن مما سبق يتبين أن أنواع الخدمات العمومية تعددت حسب المجال الذي تشتغل ضمنه والهدف الذي تسعى لتحقيقه ومن الملاحظ أن الخدمات الرقمية تميزت بعدة خصائص جعلتها من الغايات التي تسعى الدول لبلوغها.

و من خلال هذه الدراسة التطرق لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية وضرورة تنوع الخدمات ورقمنتها وجعلها قابلة للتداول للجميع، فكل أنواع الخدمات تسعى لتحقيق أهداف محددة، يتطلب ذلك تفعيل إطار رقمي موحد يمنح للفرد الحرية في الحصول على عدة خدمات في نفس الوقت وبأسرع مدة زمنية وفي أماكن متباعدة، خاصة وأن عصر الاتصالات الحالي يجعل الطلب على الخدمات تتزايد وتنوع، مع حرص الجهات المنتجة للخدمات على جعلها ذات جودة عالية وكفاءة، تستجيب لتطلعات الفرد المتجددة.

#### ثانيا: أهمية الخدمة العمومية:

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها، وأحد أهم الآليات المهمة في المؤسسات العمومية والتي تسعى لتحقيق رضا الجمهور بما يتماشى مع تطلعاته ورغباته باعتبار أن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية يشعره بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم،<sup>1</sup> وللخدمة العمومية أهمية تتمثل في:

- توطيد العلاقة بين المؤسسة والمواطنين؛
- تساهم في زيادة الوعي الإجتماعي الشامل؛
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل المسؤولية وتنمية قدراته؛
- إكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة؛
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد للمؤسسة والمواطن؛

<sup>1</sup> نور الدين شنوفي 14 فيفري 2024 ساعة 20.09، (<https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post-5.html>)

- 4- مبادئ الخدمة العمومية : تقوم الخدمة العمومية على عدة مبادئ أساسية نذكر منها:<sup>1</sup>
1. معيار الاستمرارية: إن على الدولة أن تحافظ على السير المنتظم للخدمة العمومية و إستمراريتها وهذا لمطالبات المصلحة العامة و يعتبر ضرورة لإنشاء المؤسسة الإدارية و كسب شرعيتها و تقديم أدنى الخدمات في الحالات الاستثنائية أو الطارئة .
  2. معيار المساواة : وهو تقديم الخدمة في المرفق العام لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي ، و هذا ما تجسده المواثيق الدولية و إعلان حقوق الإنسان و الدساتير على المساواة أمام القانون بين كل أفراد المجتمع و هذا ما يتعلق بسير المرفق العام.
  3. معيار التطور: إن هذا المعيار يتمثل في مساهمة الخدمة العمومية لتطور المجتمع في جميع المجالات وتلبية احتياجات طالبي الخدمة.
  4. معيار الشمولية: يعتبر معيارا هاما للخدمة العمومية مكفولا لكل أفراد المجتمع و ذلك على أساس الضرورة و عليه تكون في متناول جميع المواطنين و السماح لهم بالوصول إليها حسب الشروط القائمة وقدراتهم ومستوياتهم.
  5. معيار المجانية النسبية: على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة مختلف يصبح من فرد لآخر وذلك على حسب المستوى المعيشي والدخل الفردي فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع كالصحة والتعليم وغيرها المحددة قانونا وهناك خدمات تكون بمقابل.
  6. معيار الفعالية: إن توفير بعض الخدمات العمومية في جميع مناطق الدولة التي بها عجز في منطقة دون أخرى كمجال النقل والكهرباء وغيرها من الخدمات التي تساهم في تهيئة وتنمية هذه المناطق وتكون أكثر فعالية.
  7. معيار التضامن: بما أن الخدمة العمومية تعبر عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين فإن الدولة تقوم بتجسيده ميدانيا وهذا حتى تقضي الدولة على ظاهرة الفقر والحرمان والتقليص من الفوارق

<sup>1</sup> مريزق عدمان، " التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة " ، دار جسور للنشر و التوزيع، عمان، 2015،



الاجتماعية بين الأفراد التي تنجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة أو غيرها من العوامل المسبب لذلك.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: مكونات وأساليب وتصنيفات الخدمة العمومية

#### أولاً: مكونات الخدمة العمومية

تتكون الخدمة العمومية من عدة أجزاء ضرورية ومتكاملة وجب توفرها للارتقاء بمستواها داخل المؤسسات وهذه المكونات تتمثل في:

#### 1. المكونات المادية للخدمة

يتطلب تقديم الخدمات توفر التسهيلات المادية التي تساهم في انسياب الخدمة للمواطن وتحقيق له المنفعة، وتتمثل المكونات المادية في الموقع الملائم والتي يجب أن ينفرد ببعض المميزات عن غيرها من المباني الأخرى من حيث المظهر الداخلي والخارجي، ملائمة الشبائيك ووجود التسهيلات المرتبطة، ومن أهم هذه المكونات المادية نذكر ما يلي: المباني الحاسبات، البرامج، وسائل الاتصال الشبكية، حيث تعتمد الاتصالات في نظم المعلومات الإلكترونية على ما يعرف بنظام التكامل الإلكتروني للبيانات لتسهيل تقديم الخدمات بوجود أجهزة الكمبيوتر والتحويل الإلكتروني.

#### 2. الأفراد المشاركون في تقديم الخدمات

العنصر البشري يتعلق بالأفراد العاملين بالمؤسسات الخدمية والذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء، حيث يتوجب على الإدارة القيام بتنمية مهارات العاملين عن طريق التكوين المستمر فيما يخص استعمال التسهيلات المادية، وكذلك الجوانب المتعلقة بمجموعة المهارات والقدرات.

#### 3. الإرتقاء بالعنصر البشري:

إن الارتقاء بأداء العنصر البشري هو عبارة عن مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى الرفع من كفاءة وفعالية الموظفين خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المواطن، تعتمد المبادئ التي يركز عليها الارتقاء بالأداء البشري على الجانب الممارساتي للموظف من خلال التركيز على الأداء النموذجي،

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص 19.

حيث أن الموظف النموذجي هو الذي يقدم الأداء الأمثل ويتحدد ذلك عن طريق الإنتاجية المحققة من طرف كل موظف بالمؤسسة<sup>1</sup>

4. التركيز على المواصفات النموذجية في الموظف الذي يقدم الخدمات العمومية: من أهم المواصفات التي يجب على الموظف أن يتصف بها هي:

- الخصائص الإتصالية: ويعني القدرة على التعبير بوضوح عند الاتصال بالجمهور والتعامل معهم.  
- المرونة: القدرة على تغيير نمط أو أسلوب تقديم الخدمة بما يتناسب ويتكيف مع احتياجات وميول المواطن.

- المعرفة الوظيفية: والمتمثلة في الفهم الكامل للخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية كالسياسات والإجراءات.

- الهندام: حسن المظهر يترك انطباعا ايجابيا لدى المواطنين، ويجلب احترامهم وثقتهم.  
النزاهة والكرامة: الالتزام بالقيم الأخلاقية من جانب المسؤول عن تقديم الخدمة عند التعامل مع الموظفين<sup>2</sup>

#### 5. العمليات (عمليات تقديم الخدمة process):

تمثل العمليات كل الأساليب التي يتم بها الوصول إلى المواصفات والخصائص التي يرغبها العملاء في الخدمة، وهذه العمليات أيضا لها جودتها التي قد ترضي العميل أو لا ترضيه، ويبدو واضحا أن المواطن لا يقتنع بنوعية الخدمة في الكثير من الأحيان، والأسلوب الذي تقدم به الخدمة، لذلك يجب على المؤسسات العمومية أن تأخذ بعين الاعتبار رأي المواطن.<sup>3</sup>

#### ثانيا: أساليب الخدمة العمومية

إن تحسين مستوى كفاءة وفعالية الأداء العمومي لضمان نجاح المؤسسات والمرافق العمومية يحتم بالضرورة السيطرة على مختلف الأطراف الفاعلة في الإدارة العمومية والمؤثرة والعوامل المحددة

<sup>1</sup> محمد زيدان حسن محمد علي، التسويق المعاصر و الفعال في البنوك التجارية ، مطابع الولاة الحديثة ، القاهرة 2002، ص245

<sup>2</sup> وليام روثويل، أحداث الاستراتيجيات الارتقاء بالأداء البشري ، ترجمة علاء أحمد ، مركز الخبرات المهنية للإدارة القاهرة ، 1999،

ص71

<sup>3</sup> نفس المرجع ، 1999، ص72

النجاعة الخدمة العمومية والتي تعكس مستوى الأداء العمومي.  
وتتمثل هذه المؤثرات أساسا فيما يلي:

### 1 . تأهيل العنصر البشري

من خلال العمل على زيادة التخصص الوظيفي بغية لرفع مستوى المهارات وزيادة إتقان الخدمة العامة باعتبار الإدارة الجزائرية تمر في مرحلة حرجة ،<sup>1</sup>

لذا كان عليها الاهتمام بالعامل البشري والعمل على استمرار نشاطه في المستقبل حيث تعتبر الموارد البشرية إلى جانب العوامل الأخرى التي تكون أي تنظيم وتساعد على الحركية والتطور، ذات الأهمية القصوى والمكانة الأساسية بل أن الموارد البشرية أصبحت في عصرنا الحالي أهم العناصر الموارد في أي منظمة نظرا لما لها من دون معتبر وإسهام لا محدود له في المجاز وإنجاح أي تنظيم.<sup>2</sup>

كما أن نجاح عمل الإدارة وأدائها لمهامها الموكلة إليه مرهون بمدى تكيف سلوك موظفيها مع مقتضيات العمل في الإدارة، والتي هي موجودة أساسا الخدمة الصالح العام، حيث تضعه فوق كل اعتبار عند قيامها بمهامها، وهذا ما يملئ جملة من السلوكيات والأخلاقيات التي على الموظفين التحلي بها أثناء قيامهم بمهامهم وهي:

- (1) احترام مواعيد العمل: إذ تعني امتثال أوامر العمل والقوانين التي تنظم المهام، والأنشطة الإدارية والتي من أهمها احترام مواعيد العمل؛
- (2) العلاقة مع المواطنين: بمعنى انه يتعين على الموظف معاملة الجمهور باحترام ومراعاة مشاعرهم ومعاملتهم معاملة إنسانية دون المساس بالكرامة؛
- (3) روح المثابرة: يقصد بها تلك الإدارة القوية لمواجهة الصعوبات والعراقيل التي تعترضه في عمله؛ كما عليه أن يتمتع بروح المبادرة أي المساهمة بالاقتراحات والتدابير الفائدة الإدارة.
- (4) الأخلاق المهنية : هناك جانب مهم أيضا في سلوك الموظفين وهو التمتع بالأخلاق المهنية.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر دراسة غير منشورة 2009، ص 58.

<sup>2</sup> ناصر نادي عدون إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دار المحمدية العامة، الجزائر 2004، ص 161

## 2. عصرنة الإدارة

يتطلب تحسين وترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف يجب على الإدارة الجزائرية<sup>1</sup>.

- تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية. استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.
- نشر تطبيقات قطاعية متميز.

- تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

ومن أهم مظاهر عصرنة الإدارة هي الحوكمة و الشفافية الادرية.

الحوكمة مدخلا استراتيجيا في انضباط وتحسين الأداء العمومي بمختلف المؤسسات العمومية، إذ يبني مفهوم الحكم الراشد وفق البعد الإداري على حتمي، وجوب الإصلاح المؤسسي، والذي يمكن أن يرتقي بجودة الخدمة العمومية ويحقق رضا المواطن من خلال توفر العناصر التالي:

الشفافية الإدارية: تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة والمتطورة التي بإمكانها الوصول إلى بناء تنظيمي و مؤسسي سليم و قادر على مواجهة المتغيرات التي تؤثر على المنظومة الإدارية، ومن المزايا التي تحققها الشفافية الإدارية بالنسبة للخدمات العامة المتوخاة من المرفق العام ما يلي :

- إن الشفافية في العمليات الإدارية تمكن من توفير الوقت والتكاليف وتجنب الفوضى.

- تلعب الشفافية دورا فعالا في اتخاذ القرارات الصحية و الرشيدة التي تعود بالنفع على الجهاز الإداري<sup>2</sup>.

و تمكن الشفافية من استقدام الكفاءات البشرية المؤهلة التي تنمي من قدرات المنظومة الإدارية لان

<sup>1</sup> - <http://zerguit.ahamontada.com/111793-topic-10> منتديات الجزائر، عصرنة الادارة العمومية الجزائرية. بتاريخ 10:17

2024/02/05

<sup>2</sup> حروفي بلال الحكومة المحلية ودورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية، دراسة حالة الجزائر، دراسة غير مستورة جامعة

قاصدي مرباح ورقلة 2010، ص 53

وضوح طرق و قوانين التوظيف تقلل من إمكانية اللجوء إلى الرشوة والمحابة والمحسوبية في استخدام الموظفين.

1- مشاركة المواطن: من خلال مجموعة الأنشطة التي يقوم بها المواطنون أما بصفة منفردة أو مشتركة مع المرافق العمومية لتحسين أحوالهم وإشباع حاجاتهم بعدالة.

2- الاستجابة لما هو مطلوب: أن تتصرف جميع المؤسسات العامة وإجراءاتها المختلفة الخدمة كافة عناصر ومكونات المجتمع.

بالإضافة إلى هذا يجب على القائمين بعملية الإصلاح الإداري أن يوجهوا اهتماماتهم إلى مختلف الهياكل الإدارية والإجراءات المعمول بها وذلك عن طريق عصنة الإدارة من أجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة وهذا بتنمية الكوادر الإدارية الوطنية المتخصصة لإدارة التكنولوجيا

3- الاهتمام بالجانب المالي: قد يؤدي عدم الاهتمام بالجانب المالي في المؤسسات العمومية إلى تراجع في ترقية الخدمة العمومية، فمن خلال هذا التراجع يجب على مسؤولي الخدمة العمومية الاهتمام بالموارد المالية، إذ أنه يجب على الإدارة الجزائرية إدخال تقنيات التحفيز والاهتمام بشكل أكبر بنظام الأحرور مما يؤدي هذا الأخير إلى تحسين الأداء والرفع من مستوى الإنتاجية، ومحاولة إيجاد الطريقة المثلى التي تمكن من الوصول إلى تسيير فعال وناجح يسمح بالاستعمال الأمثل للموارد المختلفة، كما لا يمكن من إهمال دور الخدمات الاجتماعية المقدمة للأفراد التي تساهم هي الأخرى في تحفيزهم بشكل ايجابي وفعال. في حين يؤدي التحفيز من خلال الزيادة في الأجور دورا مهما في تنمية وتحفيز الفرد على العمل وإبعاده عن الانحرافات هذا الإجراء يولد لديهم العزوف عن قبول الرشوة لغرض الحاجة خاصة في القطاعات الحساسة كالقضاء.

ثالثا : تصنيفات الخدمة :توجد عدة تصنيفات للخدمة ، تختلف في التسمية إلا أن جوهرها و مضمونها واحد وهي :

1. التصنيف المبسط : يستند هذا التصنيف على الأسس والمعايير التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حميد عبد النبي الطائي، بشرى العلاق، وآخرون ، التسويق الحديث ، دار البازوري للنشر و التوزيع ، الاردن، الطبعة العربية ، 2010، ص 214-216

## أ- حسب نوع السوق (أو حسب الزبون)

خدمات استهلاكية وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية، وخدمات النقل والاتصالات، ولهذا سميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية. خدمات منشآت وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الاستشارات الإدارية والخدمات المحاسبية وصيانة المباني والمكائن والمعدات. وهناك خدمات يتم بيعها لكل من المستهلكين ومنشآت الأعمال، ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة، وهذا هو الأسلوب المتبع في بيع السلع لكلا النوعين من هؤلاء الزبائن.

## ب - حسب درجة كثافة قوة العمل

- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيف ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل، خدمات تربية ورعاية الأطفال، وخدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.
- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، خدمات النقل العام خدمات الطعام خدمات البيع الآلي وغيرها.

## ج - حسب درجة الاتصال بالمستفيد

- خدمات ذات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات الطبيب، والمحامي وخدمات السكن، وخدمات النقل الجوي، وخدمات التأمين وغيرها.
- خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: مثل خدمات الصراف الآلي، وخدمات مواقف السيارات الآلية، والخدمات البريدية..الخ.
- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل مطاعم الوجبات السريعة، وخدمات المسرح..الخ.
- خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين والخبراء وذوي المهارات البدنية والذهنية.
- خدمات غير مهنية: مثل حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وغيرها.

## 2.التصنيف المتعمق

توجد طرق أخرى يمكن اعتمادها لتصنيف الخدمات، ومن أبرز هذه الطرق تذكر الآتي:<sup>1</sup>

- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير القابلة للتسويق:

يميز هذا التصنيف بين تلك الخدمات التي يمكن اعتبارها قابلة للتسويق وبين تلك الخدمات التي تقتضي ضرورات وعوامل البيئة الاقتصادية والاجتماعية أن تكون منافعها متأتية من آليات لا تعتمد على أساس السوق ومن الأمثلة على النوع الأخير من هذه الخدمات الكثير من الخدمات الحكومية، كما أنه هناك مجموعة من الخدمات التي تعتبرها بعض المجتمعات والثقافات غير قابلة للتسويق مثل الطب والتنظيف... الخ.

- الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي:

تقدم خدمات المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمعتهم أو الفائدة الخاصة، حيث لا يترتب نتيجة استهلاك الخدمة من قبل المستفيد النهائي أية منافع اقتصادية أخرى، أما خدمات المشتري الصناعي فهي خدمات تقدم إلى منشأة الأعمال حيث تقوم هذه المنشأة أو وحدة الأعمال باستخدامها لإنتاج شيء آخر ذي منفعة اقتصادية. الثقل النسبي لعنصر الخدمة في إجمالي عملية تقديم أو عرض منتج هناك ثلاثة أدوار رئيسية يمكن تشخيصها في هذا الصدد:

- توجد خدمة صرفة: عندما يكون هناك دليل ضعيف أو عدم وجود دليل على الإطلاق على وجود عناصر ملموسة في تركيبة الخدمة.

- توجد مجموعة أخرى من الخدمات: مهمتها إضافة قيمة للسلعة الملموسة، ويحصل هذا عندما يقوم صانع السلعة بتعزيز جوهر سلعته الملموسة من خلال تقديم منافع خدمية ترافق السلعة الملموسة مثل ضمانات ما بعد البيع.

أما المجموعة الثالثة من الخدمات فهي تضيف قيمة جوهرية للسلعة من خلال توفيرها في المجال الأول، هذه الخدمات تسهل عملية إيصال السلعة الملموسة من مكان إنتاجها إلى المكان الذي تكون

<sup>1</sup> نفس المرجع ، 2012، ص 142

مطلوبة فيه من قبل المستفيد.

• **حسب نمط تقديم الخدمة:**

يمكن التمييز بين جانبين اثنين من نمط تقديم الخدمة هما:<sup>1</sup>

ما إذا كان تقديم الخدمة يتم على أساس مستمر لكن ضمن سلسلة من العمليات المنفصلة، وهذا ينطبق على الخدمات غير المميزة (مثل خدمات التاكسي والمقاهي والخدمات المتخصصة عالية القيمة والتي تشتري عند الحاجة لها).

ما إذا كان تقديم الخدمة يتم بشكل عرضي أو في إطار علاقة مستمرة ما بين مورد الخدمة والمستفيد، وتكون في الحالات التالية:

- عندما تكون عملية إنتاج استهلاك الخدمة ممتدة على مدى زمني طويل.
- عندما لا يتم الانتفاع من الخدمة إلا بعد مرور فترة زمنية طويلة.
- عندما يواجه المستفيد درجة عالية من المخاطرة المدركة.

• **حسب نمط الطلب:**

يمكن تصنيف الخدمات طبقاً لنمط الطلب الزمني عليها، فلا يوجد إلا القليل من الخدمات التي يكون الطلب عليها ثابتاً على مر الزمن، فالكثير من الخدمات يكون الطلب عليها متبايناً ومتذبذباً، ويكون على مدى يومي أو أسبوعي أو دوري.

• **حسب أهمية الخدمة بالنسبة للمستفيد:**

إن بعض الخدمات تشتري بشكل دائم وقد تكون هذه الخدمات منخفضة القيمة وتستهلك بشكل سريع، وهي غالباً ما تشتري بشكل نزوي دون دراسة وتمحيص مسبقين، ويطلق على هذه الخدمات اسم الخدمات السريعة، وفي الطرف الآخر نجد خدمات تدوم طويلاً ولا تشتري بشكل دوري، كما أنها لا تشتري إلا بعد دراسة متأنية مسبقة ومن أمثلتها الرحلات السياحية المتكاملة.

**الفرع الثالث : دواعي تحسين الخدمة العمومية**

عندما نقول دواعي فإننا نقصد بها كل الأسباب والدوافع التي أدت وتؤدي إلى ضرورة تحسين وإصلاح

<sup>1</sup> ، المرجع السابق ، 2012، ص 142



الخدمة العمومية في الجزائر وهذه الأسباب والدوافع تختلف باختلاف مجالات الحياة فمنها السياسية والإدارية ومنها كذلك الاقتصادية والتكنولوجية، وعليه سوف نطلع على كل جانب من هذه الجوانب ومدى مساهمتها ودفعها لتحسين الخدمة العمومية من خلال الفروع الأربعة التالية:

#### 1- الدواعي السياسية:

تعتبر المرافق العامة هي الإدارة الفعالة لتنفيذ السياسة العامة للحكومة وبرامجها وأهدافها ، وبالتالي وفي سياق التحولات السياسية التي عرفتتها بلادنا من خلال إنفتاح الحقل السياسي على فاعلين مختلفين نتيجة إرساء التعددية فإن ذلك أدى إلى تطوير وتحسين أداء المرافق العامة في الجزائر<sup>1</sup> وتمثل الدواعي السياسية الدافعة نحو تطوير وترقية المرافق العامة في الجزائر فيما يلي:<sup>2</sup>

- تكريس المسار الديمقراطي وتعزيز دور منظمات وجمعيات المجتمع المدني؛
- تعزيز الحريات المدنية وحقوق الإنسان ؛
- تعزيز مؤسسات الدولة وتحقيق الثقافة في التسيير الإداري؛
- كما أن التغيير في القوانين والتشريعات الحالية أو ظهور تشريعات جديدة تؤثر على سياسة المرافق العامة وطريقة عملها؛ إذ أن هذه التشريعات تأتي لتدارك النقائص الموجودة فهي قد تفرض قيودا أو تهيئ فرصا ، مثل التغييرات في السياسة الحكومية المالية أو النقدية ، وبالتالي تتأثر المرافق العامة بالتغيير الحاصل على مستوى القوانين.
- أدى تدني مستوى نوعية الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية للدولة إلى الشكاوى المتكررة من المواطنين . وتذمرهم المتواصل سواء من حيث نوعية هذه الخدمات أو الوقت المستهلك لتأديتها أو تكلفتها؛ هذا من جهة وسوء المعاملة التي يتلقاها المواطنون من طرف الأعوان والموظفين العموميين من جهة أخرى ، وهو الأمر الذي يجعل الدولة أمام ضرورة ملحة من أجل عصنة المرافق العمومية والاهتمام بتحسين التسيير العمومي .

<sup>1</sup> عبد الجبار بابي، ترقية المرفق العام في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تنظيم سياسي وإداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016/2017 ، ص22

<sup>2</sup> بومدين عائشة ، "الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر" ، مجلة التواصل ، جامعة عنابة ، العدد 26 ، جوان سنة 2010 ، ص 27

• اقتراب المرافق العامة من المواطن ، بحيث أضحت المرافق العامة مجبرة بالبحث عن جسر يجعلها في اتصال دائم مع المواطنين لمعرفة تطلعاتهم وطموحاتهم ؛ ورأيهم بشأن ما يتلقونه من خدمات عمومية ، وهذا محاولة منها لإشراكهم في الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية للدولة من خلال تواصلها مع جمعيات المستخدمين مع الأخذ بعين الإعتبار انتقادات واقتراحات مثل هذه الجمعيات باعتبارها تمثل المواطنين من مستخدمي المرافق العامة.

## 2.الدواعي الإدارية

يعتبر عجز أجهزة الإدارة العامة في الدولة عن تقديم خدمة عمومية تلقى القبول عند المواطن بسبب تفشي ظاهرة البيروقراطية واللاعدالة في توزيع الخدمات سببا رئيسيا في تبني الدولة لعملية الإصلاح الإداري من اجل تحديث وترقية عمل المرافق العمومية بما يكفل توفير الخدمة العمومية للمواطن وتأديتها على الوجه المطلوب.<sup>1</sup>

يتميز التسيير البيروقراطي بتضخيم النصوص القانونية التي تحكم قواعد العمل في المنظمات العمومية الإدارية وهو ما يساهم في تعقد إجراءات العمل وبطنها ، ويحول دون استفادة المواطنين من الخدمات العمومية في الوقت المناسب والتسيير يعمل على توحيد إجراءات العمل في جميع المنظمات العمومية على الرغم من اختلاف ظروف العمل في كل منها واختلاف بيئة عمل كل منها ، وعليه فإن النظام البيروقراطي كان صالحا عندما كانت المنظمات عبارة عن نظام مغلق وكانت البيئة مستقرة ، أما عندما أصبحت المنظمة عبارة عن نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة وأضحت البيئة متقلبة أصبح تغيير النظام حتميا لأنه لم يعد صالح التطبيق في ظل الظروف الجديدة.<sup>2</sup>

وإذا قام المرفق العام بتبني أهداف جديدة أو بديلة فهنا تحتم عليه هذه الأهداف إحداث تغييرات جذرية وبالتالي ترقية المرفق العام وذلك من أجل توفير جو وظروف ملائمة من أجل عناصر المرفق العام بما في ذلك الموارد والإمكانيات والوسائل لتحقيق هذه الأهداف الجديدة أو البديلة.<sup>3</sup>

وتعد الحاجة إلى تغيير الهيكل التنظيمي ، اللوائح ، أنظمة العمل المتبعة في المرفق لكي تصبح أكثر

<sup>1</sup> نفس المرجع سابق ، ص 23

<sup>2</sup> بومدين طامشة ، مرجع سابق ، ص 28

<sup>3</sup> المرجع السابق ، ص 24

مرونة وقادرة على الاستجابة الشاملة لضروريات التغيير والتحسين المستمر في الأداء، تعد من أهم الأسباب والدوافع الإدارية التي تدفع إلى ضرورة تحسين الخدمة العمومية، كالتغيير في هياكل العمالة ووظائف العمل وعلاقات العمل، كذلك الإجراءات المتبعة في العمل والتغيير في الوظائف الأساسية للمرفق كوظيفة الخدمات والجودة وتسيير الموارد البشرية، وكذلك الآلات والمنتجات وغيرها من الأساليب الفنية في طرق التسيير وكذلك التغيير في أساليب التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة.<sup>1</sup> وعليه نستطيع أن نقول في الأخير أن كل هذه التغييرات الإدارية تعد عاملا من عوامل تحسين الخدمة العمومية.

### 3.الدواعي الاقتصادية

تعتبر التحولات الاقتصادية في زمننا الراهن من أهم العوامل التي تدفع بالدول إلى إعادة تكييف عمل مرافقها العمومية بما يتلاءم مع متطلبات التغيير في السوق الاقتصادية وذلك في ظل ما يطلق عليه بالعمولة الاقتصادية وانفتاح الأسواق الدولية وانضمام الكثير من الدول إلى المنظمة العالمية للتجارة مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية، دخول منافسين جدد، كذلك ظهور ما يعرف بالتحالفات الاقتصادية، وسيادة عصر التوجه نحو العميل وإحترام المستهلك والعمل على إرضاء التغيير المستمر في رغبات وأذواق المستهلكين، مما يتسبب في تغيير النشاطات والخدمات وطرق تقديمها، كل هذه التغييرات الاقتصادية العالمية أثرت بشكل أو بآخر في أساليب وأنماط الإدارة في المرافق العامة، وبالتالي دفعها إلى الانتقال من المركزية والنظم البيروقراطية الساكنة وطرق العمل النمطية إلى نظام أكثر مرونة يتناسب مع طبيعة التحولات الاقتصادية العالمية وبروز الحاجة إلى ضرورة تبني التغيير كخيار إستراتيجي.<sup>2</sup>

وبطبيعة الحال بلادنا لم تكن في منأى من هذه التحولات الاقتصادية الحاصلة في العالم، ففي إطار ما يعرف بالتحريك الاقتصادي وانفتاح السوق قامت الجزائر بإدخال تغييرات على مستوى سياستها

<sup>1</sup> رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير قسم العلوم

السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري - تيزي وزو: 2011/2012، ص 289

<sup>2</sup> مرجع سابق، ص 25

- الاقتصادية والذي كان بدوره يتطلب تغييرا جوهريا في الإدارة العامة وذلك بما يضمن تحديث عمل المرافق العامة وموائمته للتغيرات الحاصلة ، ويمكن توضيح هذا التغيير من خلال النقاط التالية:<sup>1</sup>
- تقليص حجم الجهاز الحكومي وضبط هيكله الإدارية والوظيفية من خلال الإبقاء على الضرورية منها فقط واللازم لأداء أدوار الجهاز الحكومي بعد إعادة تشكيلها.
  - إعادة تشكيل ادوار الجهاز الحكومي وإعادة النظر في وظائفه، وذلك بتنمية أدوار الحكومة في بعض المجالات وتقليصها في مجالات أخرى تتعلق ببعض المجالات الاقتصادية والاجتماعية.
  - الاهتمام بتحسين مؤشرات الجودة والفعالية في الإدارة العامة بالاعتماد على نظم إدارة الجودة الشاملة.

#### 4.الدواعي التكنولوجية

لا يخطر على أحد أنه مع مرور الزمن صرنا نعيش ثورة معلوماتية تكنولوجية متسارعة أثرت بشكل كبير على الأساليب المتخذة من قبل الإدارة العامة في تقديمها للخدمات العمومية ، وهذا التأثير تصاعد بشكل سريع جدا لأن التطور التكنولوجي المستمر وكذا تقنية المعلومات أصبحت جزء من الإتجاه الهادف إلى إنجاز المهام والخدمات العامة بفاعلية أكبر ونتيجة لذلك تجد المرافق العامة نفسها اليوم مجبرة على مجاراة التغيرات التكنولوجية الحاصلة من اجل الصمود أمام المنافسة من خلال إتباع سياسة الإنفتاح حيال كل تطور تكنولوجي مما يساعدها على إنجاز أهدافها بكفاءة وفاعلية.<sup>2</sup> ومواكبة هذا التطور التكنولوجي الحاصل تستدعي إدخال العديد من الإصلاحات والتحسينات اللازمة على مستوى مختلف الهيئات في الدولة لتحقيق قدر من الكفاءة الإدارية التي تسمح لها بتوفير أحسن الخدمات للمواطنين وبأيسر السبل ولأكبر عدد ممكن. ويعتبر السعي من أجل تقديم الخدمة العمومية بشكل أفضل ومتطور من الدوافع الرئيسية للذهاب نحو تحسين وتحديث عمل المرافق العامة في الدولة وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تجسيد عامل الكفاءة الذي يأخذ عدة أشكال منها تقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف والحد من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات والذي

<sup>1</sup> رفيف بن مرسل ، مرجع سابق ، ص 26

<sup>2</sup> مرجع سابق ، ص 26

بدوره يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وذلك كله يكون من خلال استخدام التقنيات الحديثة التي تؤدي إلى تسهيل أداء الخدمة العامة والذي في نفس الوقت ينعكس بالإيجاب على نوعية الخدمات المقدمة.<sup>1</sup>

وعليه فان توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا التسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي. كذلك نجد توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية دفعت بالعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية وإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع خلاله مقارنة خدمات دولته المحلية و تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.<sup>2</sup>

وعليه يتضح لنا أن التطور الحاصل في مجال المعلوماتية صار يفرض بقوة على الإدارة العامة في كل دول العالم مسيرته إذا أرادت أن تبقى في سباق رهان تحقيق المتطلبات العامة للمواطن وهو الأمر الذي أدى ببلادنا إلى السعي جاهدة من أجل ولوج هذا التطور وهو ما تجسد فعلا من خلال التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كما سنرى لاحقا.

الفرع الرابع: مضمون تحسين الخدمة العمومية (إستقبال وإعلام المواطن وتبسيط الإجراءات

تقريب الخدمة من المواطن)

أولا: مسألة استقبال المواطن:

يشكل الاستقبال الحسن والاستماع للمواطن من عوامل الطمأنينة والثقة في المرافق العامة الإدارية التي يحتك بها محاولا الانتفاع من خدماتها العامة، لذا يجب على الإدارات العامة أن تقضي على السلوك السلبي الذي يقوم به بعض الأعوان الإداريين بسبب عدم تأهيلهم للاضطلاع بمهمة الاستقبال، مما يتطلب تنصيب أجهزة تليق باستقبال المواطنين وتساهم في إعلامهم وتوجيههم والتكفل بانشغالاتهم.

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص 27

<sup>2</sup> عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، سنة 2006، ص 183

وفي سبيل استقبال حسن للمواطنين حول المشرع الجزائري الإدارة العامة أن تسخر كل إمكانياتها المادية المتمثل في هياكلها المعدة خصيصا للاستقبال والبشرية المتمثل في المأمورين المكلفين بالاستقبال والمعنيين من بين المستخدمين المعروفين بكفاءتهم المهنية ومعرفتهم للقطاع الذي يعملون فيه، ناهيك عن خصالهم الإنسانية،<sup>1</sup> وفي هذا الصدد يمكن القول أن اللباقة والدراية الكاملة بمهام المرفق وطبيعة الخدمات التي يقدمها تساهم بشكل فعال في توجيه المواطنين التوجيه الصحيح منذ دخوله رحاب المصلحة الإدارية.<sup>2</sup>

إن هذا الوضع أيضا الخاص بكيفية استقبال المواطن تم معالجته عبر المنصات الرقمية المخصصة لاستقبال الملاحظات أو الشكاوى أو الطلبات أو الاستفسارات وغيرها ونجدها متوفرة في كل منصة رقمية، والشيء المميز فيها أنها تتسم بمركزية البيانات والمعطيات يمكن الحصول عليها أو الاطلاع أو الانتفاع في أي وقت وأي مكان متواجد فيه المواطن، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على محدودية وعدم ملائمة المرسوم رقم 88-131 مع الوضع الراهن في الدولة، ومع الإدارة العمومية الالكترونية بكل مشتملاتها.

ثانيا: تبسيط الإجراءات وتقريب الخدمة من المواطن

### 1. تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية:

إن التحدي الذي يواجه الحكومة يتمثل في جانبين، الأول هو كيفية تحقيق التوازن بين حاجتها إلى استخدام الإجراءات الإدارية كمصدر للمعلومات وكأداة لتنفيذ السياسات العامة، والجانب الآخر يتمثل في تقليل التداخلات التي تنطوي عليها هذه الحاجات من باب الحكمة تقتضي الإذعان إلى ذلك

<sup>1</sup> المادة 14 من المرسوم رقم 88-131 ينظم العلاقة بين الإدارة و المواطن التي تنص على: " يختار المأمورون الذي يكلفون بالاستقبال من بين المستخدمين المعروفين بكفاءتهم المهنية ومعرفتهم بالقطاع وخصالهم الإنسانية "

<sup>2</sup> المادة 13 من المرسوم رقم 88-131 ينظم العلاقة بين الإدارة و المواطن التي تنص على: " يجب أن تنظم هياكل الاستقبال من حيث تجهيزها وتزويدها بالوسائل البشرية والمادية حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة المعنية في أحسن الظروف الممكنة. وكذلك المادة رقم 53 من الأمر رقم 06-2003 المؤرخ في 15 يوليو 2006 والمتضمن القانون الأساسي للتوظيف العامة جريدة رسمية رقم 46 مؤرخة في 16 يوليو 2006 والتي تنص: يجب على الموظف التعامل مع مستعملي المرفق العام بلباقة ودون ممانعة و المادة 54 من نفس القانون التي تمنع طلب المقابل من المواطن عند انتفاعه من خدمات المرفق العام إذ تنص على: " يمنع على الموظف تحت طائلة المتابعات الجزائية، طلب أو اشتراط أو استلام، هدايا أو هبات أو أية امتيازات من أي نوع كانت بطريقة مباشرة أو بواسطة شخص آخر، مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه.

ويشمل تبسيط الإجراءات الإدارية الحد من الروتين الذي ينشأ من الإفراط في وضع اللوائح التنظيمية التي يمكن أن تكون عند الحاجة، أو موضوعة بواسطة مكاتب دواوينية بيروقراطية ومن ثم تعوق العمل أوضع القرار، ويشمل الروتين عمومًا تعبئة استمارات ورقية غير ضرورية والامتنال لإجراءات ومتطلبات إدارية مفرطة، كما يحدث عن استخراج التراخيص التعامل.<sup>1</sup>

كما جاء في مفهوم آخر على أن تبسيط الإجراءات هي تسريع معدلات إنجاز الأعمال عن طريق القيام بالخطوات الضرورية فقط بأفضل طريقة بهدف خفض التكاليف إلى أقصى حد ممكن وتبني أكثر الطرق فعالية في الأعمال الورقية وتوفير جهود العاملين ورأس المال للأنشطة الأكثر أهمية وتزويد الإدارة مع بالمعلومات الصحيحة وفي وقت الحاجة إليها والتأكد من تحقيق أهداف المنظمة<sup>2</sup>.

عملية تبسيط الإجراءات تتضمن تقصير الأوقات المطلوبة للإنجاز وتقليل الجهود اللازمة وخفض التكاليف، ويتم ذلك بناءً على دراسات ومنهجيات ووفقاً للأساليب وآليات<sup>3</sup>.

ويتقرر من هذه الإجراءات الوثائق والمستندات المطلوبة والرسوم المقررة، والأقسام والإدارات والموظفين المعنيين بإنجاز هذه الخطوات، وقد تطول هذه الخطوات أو تقصر وتستدعي جهودًا معينة، إلا أنها تحتاج إلى المراجعة والدراسة بين الفترة والأخرى من أجل التحسين والتطوير، فعالم اليوم متغير تكتنفه المستجدات والتطورات العلمية والتقنية، التي تستدعي تغيير وتحسين إجراءات العمل والعمل على تبسيطه<sup>4</sup>

## 2. تقريب من خدمة المواطن:

خدمة المواطن عبارة عن مبادرة أو برنامج يقدمها الحكومات لمواطنيها بهدف تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأسهل. يتم ذلك عادةً من خلال توفير منصات إلكترونية أو تطبيقات هاتفية تسمح للمواطنين بالوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية، مثل طلبات الهوية الوطنية، وثائق السفر، تقديم الشكاوى، دفع الفواتير، الخ. تعمل هذه الخدمات على توفير

<sup>1</sup> منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، القاهرة، 2009، ص 5

<sup>2</sup> Austin Bonnie J, B. E. (2007). Administrative Simplification Project: case study Concil for Affordable Quality Health Care (CAQH). Washington, D.C.: Academy Health. Page 28

<sup>3</sup> Brown, E. H., & Disciotte, D. a. (1993). The effective local government manager. Page 84

<sup>4</sup> جرادات أسامة، تبسيط إجراءات العمل - الأساليب والآليات، الإصدار 2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008، ص 3

تجربة موحدة ومريحة للمواطنين، مما يسهل عليهم التفاعل مع الحكومة والحصول على الخدمات التي يحتاجونها بشكل فعال وفي وقت قصير.

### المطلب الثالث: إسهامات الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

#### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية (تعريف. أهمية. أهداف)

تعتبر الجودة أسلوب حديث الإدارة في الوقت الحاضر و أصبحت ضرورة هامة تستعمل في جميع المجالات و لجميع المنظمات من أجل البقاء و الإستمرار و لهذا الغرض سوف نتطرق لأهم العناصر المتعلقة بجودة الخدمة.

#### 1. تعريف جودة الخدمة:

قد نجد اختلافا وعدم دقة في تعريف جودة الخدمة وهذا نظرا للخصائص العامة التي تميز الخدمة عن السلعة، حيث تعرف بأنها "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين"<sup>1</sup>.

ونجد تعريفاً آخر ينظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر داخلية على أساس الالتزام بالموصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها (جودة المطابقة)، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون<sup>2</sup>، وتعرف كذلك على أنها تقديم خدمة تتفق مع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم أو تتجاوزها<sup>3</sup>

وعليه يمكننا تعريف جودة الخدمة بأنها "مدى تطابق توقعات الزبون من جودة الخدمة والجودة الفعلية المدركة لهذه الخدمة في حين أن مقدم الخدمة يركز على مدى تطابق مواصفات مع الخدمة، الحاجة التي صممت لأجلها.

#### 2. أهمية جودة الخدمة: تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة لدى المؤسسة على الاهتمام

<sup>1</sup> خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان الاردن، 2002، ص215

<sup>2</sup> مروان جمعة درويش، تحليل جودة الخدمات المصرفية الاسامية دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين في ملتقى دولي الثالث حول الجودة و التميز جامعة سكيكدة، 2007

<sup>3</sup> صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون رسالة مكملة لنيل ماجستير جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008، ص 33



بالموظفين والعمل من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى وتلتزم أهمية الجودة فيما يلي<sup>1</sup>

## 1-2 نمو مجال الخدمة

إن أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أصبح يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما في مداخل الدولة، وعلاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، وفي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحة، التعليم التأمين، وغيرها ولذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول والدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

## 2-2 ازدياد عدد المنافسة

تعد جودة الخدمة من بين أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.

## 2-3. الفهم الأكبر للعملاء

إن العملاء يسعون إلى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة وفهم رغبات وحاجات العملاء، فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يريدون.

## 3. أهداف الجودة:

هناك نوعان من أهداف الجودة هما<sup>2</sup>

1.3. أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الإدمان ورضا الزبائن.

<sup>1</sup> بلال بن زكري، بوشوشة هبة، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة نيل الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و التسيير جامعة أم البواقي، 2014، صفحة 27

<sup>2</sup> محمد الصبري، الجودة الشاملة الطبعة الأولى مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع الاردن، 2006، ص 26

2.3. أهداف تحسين الجودة: وهي غالب ما تنحصر في الحد من الأخطاء، وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر.

وهكذا ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق البيئية والمجتمع؛
- أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة؛
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط؛
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول قدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل؛

#### الفرع الثاني: الرقمنة وجودة الخدمة العمومية

بسبب النقائص التي كان يعاني منها المرفق العام وكذلك عدم جدوى العمل بالأسلوب التقليدي الذي كان سائد في أغلب الإدارات الجزائرية إضافة إلى التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف المجالات وبالأخص في مجال الإعلام والاتصال هذا جعل العديد من الإدارات تعيد النظر في طريقة العمل لتحسين أدائها وتحقيق رضا المواطنين والوصول إلى الجودة في خدماتها لمدى لجأت إلى الرقمنة وكذا تقديم الخدمات الإلكترونية موكنا المواقع الإلكترونية والشبكات الإلكترونية والدفع الإلكتروني.<sup>1</sup>

ويمكن أن نبرز دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية فيما يلي:

• تساهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام المواطنين؛

تبسيط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية ، وتدفع سير المعاملات إلكترونيا، وتسهل الإجراءات بين الدوائر المختلفة؛

• تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة؛

<sup>1</sup> فتيحة بوخيرة ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية ، قسم علوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2018/2019، ص 19-20

- توفير الأرشفة الإلكترونية مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة؛
  - تساعد المنظمات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد المواطنين على تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
  - المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وتكلفة أقل؛
  - الوصول الآلي للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية؛
  - تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة و المبسطة للخدمة العمومية؛<sup>1</sup>
  - وتحسين جودة الخدمة في المرافق العمومية من خلال :
  - ✓ وضع نظام لقيادة الجودة وذلك بنظام اليقظة ، وتحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة وكذلك تحديد سياسة الجودة ونظام تقييم رضا العملاء ، ونظام التحسين المستمر.
  - ✓ تحقيق التميز في العلاقة مع العميل وذلك بإدارة فترة انتظار العميل والتعامل مع شكاوي العملاء وجعل العلاقة مع العميل شخصية.
- الملاحظ أن إدخال الرقمنة في الإدارة العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات العمومية كذلك سرعة الاستجابة واحترام المواعيد ومرودية الخدمة العمومية وهذا أدى إلى رضا المواطن وثقته بالإدارة، يضاف إلى ذلك تقليص تكليف الخدمة العمومية ، وإنجاز الأعمال بدقة ووفق مقاييس مضبوطة تحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، واستخدام الرقمنة يؤدي إلى وضوح الخدمة وسهولة المحاسبة، فقد قامت بلدان الإتحاد الأوربي بوضع إطار مرجعي للجودة يعرف بالإطار المشترك للتقييم (CAF) سنة 1998.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حمزة بوتمان ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، إدارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و التسير ، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2020-2021 ، ص 38

<sup>2</sup> نفس المرجع ص 37

## الفرع الثالث: أبعاد قياس تحسين جودة الخدمات

- حسب الباحثين **Parasaramanzithawl and Berry**: هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي:<sup>1</sup>
1. الاعتمادية: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر في تحديد ادراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق؛
  2. الأمان (الثقة) خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة؛
  3. الاستجابة: يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم؛
  4. الملموسية وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال؛
  5. التعاطف: وتعنى مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون؛
- ويمكن تلخيص أبعاد قياس الجودة في الجدول أدناه:

## الجدول (1.1): يوضح أبعاد قياس الجودة

المعايير	التعريف
الملموسية	وهي تقديم جميع التسهيلات المادية للخدمة، والمعدات والأشخاص والوسائل والأدوات التي يستعملها الأشخاص
الاعتمادية	هي القدرة على تأدية خدمة تتماشى ورسالة المؤسسة من حيث الصدق في الأداء، و الوفاء بالوعود المقدمة
الاستجابة	هي قدرة مقدم الخدمة و الاستعداد لتقديم الخدمة للمواطن بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاجه
الأمان	هي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وبمن يقدمه، أي شعور المواطن بالراحة والاطمئنان
التعاطف	وهي درجة الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة.

المصدر: من اعداد الطالبين

<sup>1</sup> محمد خثير ، أسماء مرايبي مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03 ، العدد 04/2017 ، ص 32-33

- وهناك أيضا أبعاد أخرى لجودة الخدمة نذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>
- الاتصالات: وتتمثل في القدرة على الاصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت وتعتبر أيضا وسيلة للتعبير.
  - الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في اعطاء الوقت الكافي للعميل، للتحدث وابداء وجه نظره دون ملل بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
  - التوقيت: ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.
  - المضمون الذاتي للخدمة: يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة واقناع الزبائن بها.
  - المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الاشباع التي يتطلع إليها (الزبون) العميل.
  - الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المالية لذلك: الأدوات التي يستخدمها الطبيب لاجراء عملية جراحية وهنا يتوقع العميل بأن تكون الادوات متوفرة وعلى درجات عالية من الكفاءة.
- إن الجودة في الخدمات تظهر في واحد من أبعاد أداء الخدمة أو كلها وهي:<sup>2</sup>
- 1- البعد المادي: السلع والامكانيات المادية الملموسة للنشاط الخدمي.
  - 2- المواقف والتسهيلات: وهي الخدمات المكملة للخدمة الرئيسية والتي تختلف عنها اختلافا كبيرا. الأفراد القائمين على أداء الخدمة وتقديمها اختصاصيين وعاملين ذوي اختصاصات فنية ووظيفية وفقا لذلك يظهر نوعان من الجودة:

✓ **الجودة الفنية**: ترتبط بما يحصل عليه المستفيد فعلا من الخدمة.

✓ **الجودة الوظيفية**: وترتبط بالطريقة التي تؤدي أو تقدم بها.

<sup>1</sup> بوعنان نور الدين ، "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير جامعة مسيلة ، 2006/2007، ص 69.

<sup>2</sup> عادل محمد عبد الله، ادارة جودة الخدمات: طبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، س 2013، ص 123

## الفرع الرابع: أساليب تحسين جودة الخدمات

### 2- أساليب تحسين جودة الخدمات

إن عملية تحسين جودة الخدمة تمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها وضمان استمرارها في السوق وما يلي بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك:<sup>1</sup>

#### أ وضع نظام لقيادة الجودة:

إن الهدف من وضع نظام لقيادة الجودة هو تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة ويتكون هذا النظام من:

1- نظام اليقظة: ويتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، الهدف وراء ذلك هو التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة اتجاه عملائها ومنافسيها من أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه المتغيرات.

2- تحديد المظاهر العامة للخدمة المستهدفة: ان توفر معلومات حول المنافسين والعملاء يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقا لما يتوقعه العميل بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد وإرضاء العملاء الحاليين.

3- تحديد سياسة الجودة: بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة، تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، ويجب تحديد الاجراءات الضرورية للتكيف والمتعلقة بالموارد البشرية، الأدوات والطرق التنظيم الاتصال، التخطيط... الخ.

4- نظام تقييم رضا العملاء: ان تقييم رضا العملاء، يمكن المؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية اجرائها، ويكون ذلك بالإصغاء للعملاء وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم إضافة إلى استقبال وتحليل الشكاوي والتحقق مع العملاء القدامى والاستخبارات التسويقية.

<sup>1</sup> سلى بوشمرة، فاطيمة قدوسي دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة 2019. ص45.

5- نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بيئة أعمال المؤسسة والتعرف على مستوى رضا العملاء، إضافة إلى ذلك فإن نظام التحسين المستمر يعتمد بشكل أساسي على نتائج التقييم الداخلي لسيرورة الأداء وذلك بهدف استغلال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.

### ب تحقيق التميز في العلاقة مع العميل

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، ويتطلب ذلك عدة استراتيجيات، أهمها:<sup>1</sup>

1- إدارة فترة انتظار العميل: ان الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيرا عكسيا على إدراكاته للأداء الفعلي وانطباعاته حول المؤسسة ومستوى جودة خدماتها، لذلك على المؤسسة استثمار فترة انتظار عملائها، بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة، ويمكن تحقيق ذلك بوضع الجرائد والمجلات للعملاء للتعريف بالمؤسسة.

2- التعامل مع شكاوي العملاء: ان شكوى العميل عبارة عن ترجمة لعدم رضاه عن مستوى الأداء بالمؤسسة، لذا يقترح بعض الباحثين العديد من الأساليب للتعامل مع شكاوي العملاء منها:

- التعرف على توقعات العميل لمستويات الخدمة المقبولة؛
- تطوير الاجراءات وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة باستخدام تكنولوجيات متطورة؛
- الاتصال الفعال بالعملاء؛
- تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة؛
- العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات؛

3- جعل العلاقة مع العميل شخصية: على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع العميل شخصية لتحقيق التميز، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز بحد ذاتها انما العلاقة مع العميل ولذلك يجب اعتماد الاتصال بالعميل للتعرف عليه أكثر وعلى احتياجاته.

<sup>1</sup> نفس مرجع ، ص 46

## المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

تعد الدراسات السابقة من اهم الدعائم الاساسية التي ركز عليها الباحث بعد تحديد واختيار مشكلة البحث ، يبدأ الباحث في الاستقصاء والاستفسار عن الدراسات السابقة و التي تعد بالنسبة له مصدرا هاما لا بد من الاطلاع عليه قبل البدء في البحث وهذا بحد ذاته يوفر للباحث العديد من المزايا في بلورة مشكلة البحث وتحديد ابعادها ودعم مشكلة البحث بالمعارف والدراسات و النتائج التي توصل اليها الباحثون الاخرون ، وبالتالي يتمكن من خلال الدراسات السابقة تحديد الادوات التي يستخدمها في البحث كما تزود الباحث بالكثير من المراجع والمصادر الهامة لبحثه مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت ، وهذا ما يسمى لدى الباحث ثقافة البحث العلمي.

### المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة

في إطار معالجتنا لموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء ورد في موضوع الرقمنة جملة من الأدبيات والدراسات، والتي تركز في اغلبها على الجوانب النظرية للرقمنة، من خلال المفاهيم المختلفة للرقمنة باعتبارها تكنولوجيا حديثة قصد التعرف عليها، وقد تمكنا من الاطلاع على بعض الدراسات السابقة والتي تناولت أحد جوانب هذا الموضوع وأهم هذه الدراسات موضحة كما يلي:

#### الفرع الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية

دراسة الباحثة مهري سهيلة، في رسالتها لنيل شهادة الماجستير، "بعنوان المكتبة الرقمية في الجزائر<sup>1</sup>" تناولت للرقمنة الى الجوانب النظرية من حيث المفاهيم وأشكال الرقمنة ومتطلباتها، ألا ان هذه الدراسة ركزت على تطبيق الرقمنة، في مجال المكتبات، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة من حيث الجوانب النظرية للرقمنة، واستكشاف الجهود الوطنية المبذولة من اجل إرساء دعائمها وتوصلت الى وجوب توفر مجموعة من المتطلبات والمقومات الضرورية واللازمة لإنشائها ، إلا انها لم تشير إلى دور الرقمنة في مجال الخدمة العمومية وهو موضوع دراسة الباحث.

<sup>1</sup> مهري سهيلة، المرجع السابق ص 100



دراسة ط.د. فني ياسين ، ، أ.د. بكدي فاطمة 2019 بعنوان " عرض تجربة الرقمنة الادارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة التصريح عن بعد للاشتراكات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت " تهدف هذه الدراسة إلى عرض تجربة الرقمنة الادارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة التصريح عن بعد للاشتراكات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت ، وركزت هذه الدراسة على خدمات التي يقدمها المورد البشري للمواطن، حيث اعتمدت على وصف الظاهرة محل الدراسة مع تحديد النقاط الايجابية لرقمنة نظام الضمان الاجتماعي ، ومدى فعالية خدمة التصريح عن بعد للاشتراكات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت ، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الملاحظة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعه على عينة تمثلت في 11 موظف موزعين على المديرية الفرعية لتحصيل ومنازعات التحصيل ، ونيابة المديرية الفرعية للإعلام الالي والمعلوماتية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت ، والقائمين على هذه الخدمة كذلك و43 عينة عشوائية بسيطة لإرباب العمل في مختلف القطاعات العمومية والمؤسسات الخاصة المعنين بالتصريح عن عمالهم عن بعد . وكشفت نتائج الدراسة إلى أن الرقمنة الادارية من اولويات تطوير منظومة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت من اجل تقديم خدمات جيدة لأرباب العمل، والمؤمنين اجتماعيا، والوصول الى صفر ورقة من خلال التطبيقات والمواقع الالكترونية لتجنب الطوابير، والضغط على المؤسسة والتركيز على تكوين المورد البشري في ذلك.

دراسة نغم حسين و آخرون (2019) بعنوان "تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030" هدفت الدراسة إلى جعل المجتمع رقمي بمعنى متصل وتشاركي و مبتكر يعزز قدرتها على توفير فرأ أفضل وحكومة مفتوحة، قريبة حديثة وشفافة لضمان أن التكنولوجيا هي محرك التنمية والوقوف على أهم التحديات ومقومات الاقتصاد الرقمي، ومدى مساهمة الرقمنة في تحقيق النمو الاقتصادي.

<sup>1</sup> نغم حسين وآخرون، تسخير لتحقيق اهداف التنمية المستدامة 2030 سنة 2019

دراسة ياسر عبد الرحمان (2019) بعنوان "إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمة الأعمال"<sup>1</sup>، هدفت الدراسة على تسليط الضوء على إدارة الموارد البشرية في ظل التحول الرقمي من خلال تطرق إلى التحديات التي تواجهها والتركيز على دورها الكبير في إنجاح التحول الرقمي في منظمة الأعمال، خلصت الدراسة أن إدارة الموارد البشرية وحرصهم في إنجاح عملية التحول الرقمي لاحظ من خلال استعراض هذه الدراسات أنها تناولت كلها الرقمنة وتأثيرها على المنظمات.

دراسة الشيكرايوب، دوريش نور الهدى، مسراتي خولة 2022 بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميتريية لبلدية أحمر العين " تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة، وركزت هذه الدراسة على خدمات التي تقدمها المصلحة البيوميتريية لبلدية أحمر العين والية تيبازة، كون البلدية هي أهم همزة وصل بين الدولة والمواطن، وتم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر وهي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، الاستجابة) (حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعه على عينة من المواطنين القاصدين المصلحة، وبلغ حجم العينة 200 مفردة، وبالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة تم اختبار تأثير الرقمنة على ابعاد جودة الخدمة العمومية المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف.

وكشفت نتائج الدراسة إلى أن هنالك عالقة تأثيرية وارتباطية بين رقمنة الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المصلحة البيوميتريية لبلدية أحمر العين.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

لقد القت دراسة the Document Explosion in the World 2014 Lui and Murph of Big

Data Curriculum Considerations<sup>2</sup> الضوء على نظم ادارة الوثائق الالكترونية ودورها في مساعدة الأجهزة الإدارية على إحكام سيطرتها على مواردها المعلوماتية، وضبط أرضيتها الوثائقية

<sup>1</sup> ياسر عبد الرحمان ادارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمة الاعمال سنة 2019

<sup>2</sup>the Document Explosion in the World 2014 Lui and Murph of Big Data Curriculum Considerations

باعتبارها من أهم المصادر الموثوقة للبيانات الضخمة التي صارت تحظى باهتمام كبير، وتوضح الدراسة الوظائف الأساسية التي تؤديها النظم البرمجية لإدارة الوثائق ومحتوياتها، وأنه قد حان الأوان لتخريج مهنين قادرين على جمع الوثائق الإلكترونية وتنظيمها وإدارتها وتحليل بياناتها وتفسيرها وبخاصة مع التوجه العالمي نحو علوم البيانات، مما دفع بالدراسة إلى المطالبة باستحداث مقررات أكاديمية تركز على نظم المعلومات وإدارة الوثائق الإلكترونية وقواعد البيانات وتحليل البيانات الضخمة لتوفير المتطلبات الواعدة في سوق العمل.

دراسة للباحثين Elin Thygesen, Carl E. Moe & Santiago Martinez .Eredrica

### Fredriksen Digitalisation of municipal healthcare collaboration With Volunteers :a case study applying normalization process Theory2021

رقمنة الرعاية الصحية بالتعاون بين البلدية مع متطوعين: دراسة حالة تطبق نظرية عملية التطبيع (NPT) للتحقق من وجود تحديات تتطلب زيادة استخدام المتطوعين في مجال الرعاية الصحية تعاوناً منظماً بين خدمات الرعاية الصحية والمتطوعين، كان الهدف من هذا البحث هو استكشاف القضايا والاستراتيجيات الحاسمة في عملية تنفيذ الحل الرقمي للتعاون والتنسيق بين المتطوعين في خدمات الرعاية الصحية والبلدية<sup>1</sup>

دراسة للباحثة ماريوس ميهاليسكو دانييال ميهيليسكو جامعة أوبسالا كامبوس جونالد،

السويدية الحرم الجامعي جوتلاند السويد، بعنوان: ظهور الرقمنة في سياق الرعاية الصحية. تعد رقمنة السجلات الطبية عن طريق أنظمة سجلات المرضى الإلكترونية (EPR) بتحسين الجودة الشاملة للرعاية الصحية ومع ذلك تظهر الدراسات ان نتائج استخدامها مختلطة مشتق من عدسة الواقعية الحاسمة ،

يتم استخدام النهج التشكيلي لفهم وشرح كيفية ظهور الرقمنة في اعدادات الرعاية الصحية اعتمدت على دراسة حالة طويلة لمستشفى نفذ نظام EPR تم استخدام الملاحظات والمقابلات كتقنيات جمع

Digitalisation of municipal healthcare collaboration with volunteers: a case study applying normalization process theory <http://doi.org/10.1186/s12913-021-06429-w> BMC Health Services Research ARTICLE Open Access (2024) 21:41

البيانات، حدد تحليل أويل ثالث أليات انتاجية مؤقتة، أليات مشاركة البيانات وتبسيط العمليات وأليات الاتصال التي تساعد على ظهور وصف وشرح ظهور الرقمنة في سياق الرعاية الصحية ، باستخدام النهج المرفوجيين.

دراسة للباحثون "اجنويراند هابران و أوليفيه سولبيك وفيليب زارلوفيسكي" بعنوان الرقمنة في الرعاية الصحية تحليل المشاريع المقترحة من قبل الممارسين. الرقمنة في الرعاية الصحية هي ظاهرة متعددة الأوجه الا تزال ناشئة، مدفوعة بالتكنولوجيا: لن تلبى كاف احتياجات وتوقعات الأطباء والمرضى مما يؤدي الى انتشار الحلول المتكاملة الابتكارات بشكل سيء، هدفت هذه الدراسة الى فهم تصور الممارسين للابتكار الرقمي من قبل في الرعاية الصحية اللقاء الضوء على المناقشات حول كيفية تحسين كفاءة الابتكار. تم اختيار مجموعه 12 اجابة من دعوة للمشاريع صادرة عن صندوق القطاع العام من بينها 11 تضمنت بيانات رقمية في تصميمها عندما يتم اجراؤها ورعايتها من قبل ممارسين للرعاية الصحية، فان الابتكارات الرقمية تستهدف حقا أهداف الرعاية الصحية كما انها متيل الى تعزيز النهج التشاركية واطهار الاهتمام بالمساواة في الرعاية الصحية ومع ذلك فقد فشل وبشكل عام في معالجة قضايا قابلية النقل أو أهداف الكفاءة و كانت الأدلة المبلغ عنها والتي تعتمد عليها المشاريع النادرة في العادة.

خلصت هذه الدراسة الى أن هناك حاجة الى مزيد من البحث لفهم الرهانات الاجتماعية والتقنية المحددة التي تقوم عليها الابتكارات القيمة في إجمال رعاية الصحية، بالنسبة لصانعي السياسات وهيئات التمويل تقترح هذه الدراسة أن تصميم المشروع يجب أن يدمج بشكل صريح تقييم قابليتها للتوسع وتأثيرها على الأبعاد المعتادة لأداء الرعاية الصحية جودة الرعاية الطبية والمرضى والكفاءة والإنصاف.

## المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمة العمومية

### الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

✚ دراسة عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"<sup>1</sup>، 2009-2010 مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. جامعة منتوري بقسنطينة، هدفت الدراسة إلى:

-إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية. الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.

-محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، منهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة.

وقد توصل الباحث الى نتيجة رئيسة تتمثل في:

أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية، بما يحقق المحاسبة المساءلة الرقابة سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوحها، ويقربها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة التجربة وخصوصيتها أو النموذج المطبق.

✚ دراسة الباحث عمروش نجوى سنة 2011-2012 بعنوان "دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات" مذكرة ماجستير تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ابعاد الجودة على رضا العميل ، حيث استعانت الباحثة بما تناولته الدراسات السابقة والأبحاث التي اهتمت في هذا المجال، وبناء على ذلك تم استخلاص بعض النتائج التي تسهم في التعرف على اهم الابعاد المتعلقة بالجودة ، والتعرف على مدى جودة التأمينات التي تقدمها الشركة ، وتقديم التوصيات في هذا المجال كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقصائي في

<sup>1</sup> دراسة عشور عبد الكريم، المرجع السابق ص 109 ،

الوصول لنتائج الدراسة، حيث تم توزيع استبانة موظفي الشركة الجزائرية للتأمينات وقد تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لمعالجة البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، واختبار الإشارة إلى معلمي (Sign Test) وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها، أوضحت الدراسة إلى ان ابعاد جودة الخدمة التي اثرت على رضا العملاء تأثيرا كبيرا مقارنة بالأبعاد الأخرى هي الامان والتعاطف، وان جودة التأمين المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمينات هي متوسطة .

دراسة يوسف بن خدة، " إصلاح الخدمة العمومية <sup>1</sup> 2015 – 2014 مذكرة الماجستير في إطار

مدرسة الدكتوراه فرع الدولة والمؤسسات العمومية كلية الحقوق بجامعة الجزائر 1

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف محاولة إدراك علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن، وتأثير ذلك على تحسين الخدمات العمومية والبحث المستمر والدائم على نجاعة المرفق العمومي، ومعرفة أهم التدابير التي اتخذت في هذه الإصلاحات، حيث اعتمدت على وصف الظاهرة محل الدراسة ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الملاحظة كأداة لجمع البيانات .

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

دراسة (2002) on our بعنوان: تحسين الخدمات الحكومية<sup>2</sup> من خلال الحكومة الالكترونية هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الالكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبى كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، ذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمتها الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها.

Corporate Blogs as E\_CRM كانت بعنوان سنة 2010 Medury Alhja& ;

Tools Building consumer engement through content Management<sup>3</sup>

<sup>1</sup> يوسف بن خدة، اصلاح الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدراسه الدكتوراه فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بجامعة الجزائر 2015

<sup>2</sup>Tools Building consumer engement through content Management

<sup>3</sup> Corporate Blogs as E\_CRM كانت بعنوان سنة 2010 Medury Alhja& ;

من خلال مقاله إبرار تحسين أداء الخدمات من خلال تحديد أثر وجود واستحداث مصورة المعلمة على الأنترنت كأداة من أدوات إدارة علاقات العملاء الإلكترونية ومساهمتها في تحفيز العملاء على التفاعل مع المنظمة حيث إنه يمكن للمنظمة أن تبني علاقة مع العملاء من خلال إدارة محتوى المدونة ووضع موضوعات مختلفة وتشجيع العملاء على التعليق عليها بالتالي تحفيز عملية مشاركة العميل، وقد توصلت الدراسة إلى التعرف على ثلاثة أنماط من الموضوعات في المدونات وهي الموضوعات التنظيمية والموضوعات الترويجية والموضوعات الاجتماعية كلها تساهم في تحسين الأداء لكن بنسب مختلفة، وقد استخلصت الدراسة إلى أن أكثر المواضيع جذب للعملاء على مدونة المنظمة هي الموضوعات الاجتماعية وكشفت بأن للمدونات طريقة فعالة لجذب مستخدمي الأنترنت وأنها أداة من أدوات التسويق وإدارة علاقات العملاء إلكترونياً وبالتالى تحسين أداء الخدمات للمتعاملين عموماً.

### المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

#### الفرع الأول: استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

إن الدراسة التي قمنا بها هي دراسة مكملة للدراسات السابقة التي وردت في نفس السياق، وذلك من خلال تسليط الضوء الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارة العمومية (صندوق الضمان الاجتماعي) تحديداً إلى مفهوم جديد شرعت المؤسسات. خاصة التي تعتمد على الرقمنة بالدرجة الأولى، بالإضافة للتطرق إلى الخدمة العمومية، وإبراز أثر الرقمنة في تحسين جودة هذه الخدمات.

تعد الدراسات السابقة لأي بحث أو دراسة علمية ضرورة حتمية، كونها تمكننا من الضبط الدقيق للإشكالية بحثه والخطة المتبعة في الدراسة والأدوات البحثية وطرق استخدامها إضافة إلى التعرف على الصعوبات التي قد تواجهنا خلال إنجاز لدراسته، بالإضافة إلى:

- الحصول على العديد من البيانات والمعلومات الهامة والتي توفر الوقت والجهد والاجابة على تساؤلات التي تكون في اذهننا؛

- تسمح لنا في تطوير الفروض او الاسئلة البحثية، اذ يتعرف على كيفية صياغتها من جديد؛

- تجنب الاخطاء التي وقع فيها الباحثون السابقون، والصعوبات التي واجهتهم وعدم الوقوع فيها؛
- الاستفادة من التوصيات الوارد فيها في اختيار مشكلة بحثية مميزة يمكن العمل عليها في بحثه العلمي؛

- الاستفادة من الافكار التي لم تكن تخطر في اذهننا؛

#### الفرع الثاني: مميزات الدراسة الحالية:

من خلال عرض والتعقيب على الدراسات والابحاث السابقة نلاحظ انه يوجد اختلاف في طريقة معالجة كل دراسة ونتائجها، ونلاحظ ايضا ان الكثير من الدراسات السابقة قد ركزت على الرقمنة والخدمة العمومية كمواضيع مستقلة، وعليه يمكننا القول ان كل دراسة من الدراسات السابقة تميزت بخاصية معينة حيث كل وحدة منها تناولت الموضوع من زاوية او أكثر في، حين تم وضع اشكالية دراستنا والتي تهدف الى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية. وعليه يمكن تلخيص ذلك في الجدول التالي:

#### الجدول (2.1): يوضح ما يميز دراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	معايير التشابه والاختلاف من حيث:	اسم الباحث، السنة وعنوان الدراسة
ركزت دراسة الباحثة مهربة سهيلة على دراسة احد المتغيرات الرقمنة بالإضافة انها لم تدرس الاثر	التطرق الى الجوانب النظرية للرقمنة، من خلال المفاهيم المختلفة للرقمنة باعتبارها تكنولوجيا حديثة	الهدف	مهربي سهيلة، 2004-2005، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة
موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة تقرت casnos	/	مجتمع الدراسة	للو اقع وتطلعات المستقبل لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات
بالإضافة لأداة المقابلة والملاحظة لدراسة اعتمدنا على أداة الاستبيان	أداة المقابلة والملاحظة	أداة الدراسة	
المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي	المنهج المتبع	



اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة		
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	متغير مستقل	متغيرات الدراسة	
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	متغير تابع		
تهدف الدراسة الحالية الى اظهار دور ابعاد الرقمنة على الخدمة العمومية دراسة حالة مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	تهدف هذه الدراسة إلى للتعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة	الهدف		
موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة تقرت casnos	مواطنين المستنفذين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين	مجتمع الدراسة		الشيكرايوب ودوريش نور الهدى ومسراتي خولة ، 2022 ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من مواطنين المستنفذين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين
بالإضافة لأداة المقابلة والملاحظة اعتمدنا على أداة الاستبيان	أداة المقابلة والملاحظة	أداة الدراسة		
المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي	المنهج المتبع		
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة		
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	متغير مستقل	متغيرات الدراسة	
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	متغير تابع		

<p>عرض تجربة الرقمنة الادارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة التصريح عن بعد للاشتراقات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعامل الاجراء لوكالة تيسمسيلت ، الا انها لم تشير الى الدور بين الرقمنة والخدمة العمومية</p>	<p>/</p>	<p>الهدف</p>	<p>ط ، د، فني ياسين ، ا.د. بكدي فاطمة ، 2019 ، عرض تجربة الرقمنة الادارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة التصريح عن بعد للاشتراقات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت "</p>
<p>موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة تقرت casnos</p>	<p>موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لوكالة تيسمسيلت</p>	<p>مجتمع الدراسة</p>	
<p>بالإضافة لأداة المقابلة والملاحظة اعتمدنا على أداة الاستبيان</p>	<p>أداة المقابلة والملاحظة</p>	<p>أداة الدراسة</p>	
<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>المنهج المتبع</p>	
<p>اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت</p>	<p>اجريت الدراسة في بيئة مختلفة</p>	<p>بيئة الدراسة</p>	
<p>اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل</p>	<p>/</p>	<p>المستقل</p>	<p>المتغيرات الدراسة</p>
<p>الخدمة العمومية هي المتغير التابع</p>	<p>/</p>	<p>التابع</p>	
<p>هدفت الدراسة إلى جعل المجتمع رقمي بمعنى متصل وتشاركي ومبتكر يعزز قدرتها على توفير فرا أفضل وحكومة مفتوحة ، الا انها ركزت على احد المتغيرات واهمال الابعاد الاخري</p>		<p>الهدف</p>	<p>دراسة نغم حسين و أخرون (2019) بعنوان "تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030.</p>
<p>اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان</p>	<p>اجريت الدراسة في بيئة مختلفة</p>	<p>مجتمع الدراسة</p>	

الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت			
اعتمدت على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الملاحظة والمقابلة	أداة الدراسة	
المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي	المنهج المتبع	
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة	
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	التابع	
هدفت الدراسة على تسليط الضوء على إدارة الموارد البشرية في ظل التحول الرقمي ، وتناولت الرقمنة وتأثيرها على المنظمات	ركزت على احد المتغيرات الرقمنة وهو موضوع الدراسة	الهدف	
دراسنا اعتمدت على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الملاحظة والمقابلة	أداة الدراسة	دراسة ياسر عبد الرحمان (2019)
المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي	المنهج المتبع	بعنوان "إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمة الأعمال"
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة	
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	التابع	

هدفت الدراسة على محاولة ادراك علاقة جديدة بين الادارة والمواطن وتأثير ذلك على تحسين الخدمات العمومية	ركزت على احد المتغيرات الخدمة العمومية وهو موضوع الدراسة	الهدف	<p>دراسة يوسف بن خدة (2014-2015) "اصلاح الخدمة العمومية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في اطار مدرسة الدكتوراه</p>
دراستنا اعتمدت على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الملاحظة والمقابلة	أداة الدراسة	
/	المنهج الوصفي	المنهج المتبع	
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة	
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	المستقل /	المتغيرات الدراسة	
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	التابع /		
هدفت الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية. الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا. وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة	ركزت على احد المتغيرات الخدمة العمومية وهو موضوع الدراسة	الهدف	<p>دراسة عشور عبد الكريم، (-2009) " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية . جامعة منتوري بقسنطينة،</p>
دراستنا اعتمدت على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الاستبيان	أداة الدراسة	

استخدمت الدراسة مناهج اخرى كل من منهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة.	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة	
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	المستقل /	المتغيرات الدراسة	
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	التابع /		
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ابعاد الجودة على رضا العميل	ركزت على احد المتغيرات جودة الخدمة العمومية وهو موضوع الدراسة	هدف الدراسة	
دراسنا اعتمدت على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الملاحظة والمقابلة	أداة الدراسة	
منهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة.	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	دراسة الباحث عمروش نجوى سنة 2011-2012 "
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة	مذكرة ماجستير بعنوان "دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات
اعتمدنا على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الاستبيان	أداة الدراسة	
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	جودة الخدمة	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	رضاء العميل	التابع	
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر رقمنة السجلات الطبية		الهدف	دراسة للباحثة ماريوس مهاييليسكو

عن طريق أنظمة سجلات المرضى الإلكترونية (EPR) بتحسين الجودة الشاملة للرعاية الصحية، إلا أنها ركزت على أحد المتغيرات وإهمال الأبعاد الأخرى			دانيال ميهيلسكو جامعة أوبسالا كامبوس جونالد، جامعة أوبسالا السويدية الحرم الجامعي جوتلاند السويد، بعنوان :ظهور الرقمنة في سياق الرعاية الصحية.
اعتمدنا على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	الملاحظات	استخدام والمقابلات	أداة الدراسة
/		المنهج الوصفي	المنهج المتبع
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة		بيئة الدراسة
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	التابع	
تهدف الدراسة الى فهم تصور الممارسين للابتكار الرقمي من قبل في الرعاية الصحية اللقاء الضوء على المناقشات حول كيفية تحسين كفاءة الابتكار الا انها ركزت على احد المتغيرات وإهمال الأبعاد الأخرى			الهدف دراسة للباحثون "اجنوير اند هابران وأوليفيه سولبيك وفيليب زارلوفيسكي" بعنوان الرقمنة في الرعاية الصحية تحليل المشاريع المقترحة من قبل الممارسين. الرقمنة في الرعاية الصحية هي ظاهرة متعددة الأوجه الا
دراستنا اعتمدت على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الملاحظة والمقابلة		أداة الدراسة
منهج الوصفي	المنهج الوصفي التحليلي		المنهج المتبع
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة		بيئة الدراسة

الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت			تزال ناشئة، مدفوعة بالتكنولوجيا
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	التابع	
هدفت الدراسة إلى: إبرار تحسين أداء الخدمات من خلال تحديد أثر وجود واستحداث مصورة المعلمة على الأنترنت كأداة من أدوات إدارة علاقات العملاء الإلكترونية ومساهمتها في تحفيز العملاء على التفاعل مع المنظمة الا انها ركزت على احد المتغيرات واهمال الابعاد الاخرى			هدف الدراسة  Corporate Blogs as E_CRM سنة بعنوان كانت 2010 Medury Alhja& . Tools Building consumer engagement through content Management
اعتمدنا على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان		أداة الملاحظة والمقابلة	أداة الدراسة
منهج الوصفي		المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت		اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	التابع	
هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الالكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات			الهدف  دراسة on our (2002)بعنوان : تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الالكترونية

المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلي كافة احتياجات المتعاملين ، الا انها ركزت على احد المتغيرات واهمال الابعاد الاخرى			
اعتمدنا على أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان	أداة الملاحظة والمقابلة	أداة الدراسة	
منهج الوصفي	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
اجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى صندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولاية تقرت	اجريت الدراسة في بيئة مختلفة	بيئة الدراسة	
اعتمدنا على الرقمنة كمتغير مستقل	/	المستقل	المتغيرات الدراسة
الخدمة العمومية هي المتغير التابع	/	التابع	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

لذا تأتي هاته الدراسة استكمالاً لجهود الباحثين في هذا المجال ولسد النقص في الحقل الدراسي اذ حاولنا الربط بين الرقمنة الادارة العمومية وتحسين الخدمة، كما يمكن ان تكون مرجعا لدراسات مستقبلية تعالج الموضوع من زاوية اخرى وعلى هذا الاساس يمكننا القول ان هذه الدراسة تتفق مع الدراسات الاخرى السابقة من حيث تناول الموضوع الرقمنة اما ما يميز دراستنا عن الدراسات الاخرى السابقة يمكن القول:

- طبيعة مؤسسة العمومية والخدمات المقدمة من طرف صندوق ضمان الاجتماعي لغير الاجراء؛
- حدود الزمنية والمكانية والبشرية لدراسة؛
- المنهج المستخدم في الدراسة وكذا مجتمع الدراسة وعينته؛



## خلاصة الفصل

من خلال ما سبق التطرق اليه في هذا الفصل حاولنا التعرف على الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية من خلال التعرف على الرقمنة واهميتها التي تحظى بها في تحسين جودة الخدمة العمومية ، والتي يترتب عليها التميز في تقديم خدمة نوعية وراقية للمواطنين ، و الى دراسات السابقة للموضوع بحيث تم تقسيم الدراسات حسب اللغة العربية الى دراسات ذات صلة بالمتغير المستقل " الرقمنة " ودراسات ذات صلة بالمتغير التابع "الخدمة العمومية " وكما تم التطرق للدراسات اجنبية لذات الموضوع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية  
للور الرقمنة في تحسين جودة  
الخدمة العمومية دراسة حالة  
صندوق الضمان الاجتماعي لغير  
الاجراء CASNOS توقرت

تمهيد :

بعد التطرق في الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، سيتم في هذا الفصل إسقاط ما تم التطرق له في جانب النظري على الواقع العملي، فقد اخترنا الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت، لغرض الوصول إلى أهداف البحث، وتحقيق صحة الفرضيات وذلك باستخدام برنامج SPSS وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين كالتالي:

المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها

## المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة

يهدف معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية قمنا بتوزيع استمارات على مستخدمي صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء، وسيتم في هذا المبحث تقديم بطاقة فنية والتعريف بالوكالة وتحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، طالما أنه يعتبر أساس تنظيم الأفكار والمعلومات من أجل البحث عن الحقائق والوصول إلى النتائج، كما أنه يسمح بدراسة الموضوع بطريقة علمية وواضحة لهذا سيتم التركيز على تحديد عينة الدراسة وتحديد أدوات جمع البيانات وكذا الأدوات الإحصائية المستعملة.

### المطلب الأول: بطاقة فنية عن الصندوق CASNOS توقرت

الفرع الأول : نشأة وتعريف القانوني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

#### 1. نشأة الصندوق CASNOS

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء , هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص , طبقا للمادة 49 من القانون رقم 01-88 المؤرخ في 12 جانفي 1988 ، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية .

يتمتع الصندوق بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية ، ويخضع في علاقاته مع الآخرين للتشريع التجاري و كذا القوانين و التنظيمات السارية المفعول ، طبقا للمادة 2 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/92 المؤرخ في 4 جانفي 1992 ، يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني و التنظيم الإداري و المالي للضمان الاجتماعي المعدل و المتمم.

أصبح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء عمليا في 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية الذي كان يتكفل بها ، فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية تم تحويلها في 1999 من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية فيما يخص التأمينات الاجتماعية، و من الصندوق الوطني للتقاعد فيما يخص التقاعد.

يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية و يعترف بطابعها التجاري في علاقاتها مع الغير .

## 2. مهام وكالة CASNOS

إن صندوق ضمان الوطني الاجتماعي لغير الأجراء له عدة مهام نذكر منها:

- تأمين الأشخاص الذين يشتغلون لحسابهم الخاص كأصحاب المهن الحرة (الأطباء، الحرفيين المهندسين ، الفلاحين ، المتعاملين الاقتصاديين ، التجار)
- تسيير الخدمات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الأجراء
- تسيير معاشات المتقاعدين لغير الأجراء منحهم
- تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات ، و مراقبتها و منازعات التحصيل
- تسيير الخدمات المستحقة للأشخاص المستفيدين من اتفاقيات الضمان لاجتماعي
- تنظيم الرقابة الطبية و تنسيقها و ممارستها
- ابرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج
- تقديم منحة الوفاة بعد وفاة المؤمن الاجتماعي لذوي حقوقه، وبالتالي استفادة الزوجة والأولاد بالمعاش وهذا ما يسمى بالتقاعد المنقول.

## 3. أهداف وكالة CASNOS

يقصد بالأهداف هي الغايات التي تسعى هذه الوكالة إلى بلوغها والوصول إليها في المستقبل، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- ضمان استمرارية أي نشاط تجاري أو صناعي، في حالة وقوع أي ضرر لهذا النشاط؛
- منح تجسيد فعلي لإثبات الحق الوطني والشرعي لكل فرد؛
- المساهمة في ترقية مستوى معيشة العمال، وعائلاتهم المتكفل بهم، ومنح الحق في الأداءات ذات الطابع الصحي.
- ضمان حقوق العمال في المستقبل فيما يخص التقاعد، وذلك من خلال فرض عقوبات على المستخدمين في حالة التأخر وعدم دفع الاشتراكات إلى الوكالة؛
- رقمته وعصرنة تسيير هيئات الضمان الاجتماعي؛
- تحسين نوعية الخدمات الفائدة المؤمنين اجتماعيا؛
- الحفاظ على التوازن المالي لمنظومة الضمان الاجتماعي؛

#### 4.تنظيم وسير الصندوق:

مجلس الإدارة: يدير صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء مجلس إدارة يتكون من 21 عضو يمثل التجار ، المزارعين أصحاب المهن الحرة و الحرفيين و أصحاب المصانع.

وتتمثل أجهزة الإدارة من :

✓ المديرية العامة.

✓ المديرية المركزية.

✓ الوكالات

#### 5.التنظيم:

بقي تنظيم الإدارة للصندوق محددة بموجب قرار رقم 002/1997 إلى غاية 30 ماي 2001،

والذي تضم الهياكل التالية:

✓ المديرية العامة.

✓ المديرية المركزية. وعددها الحالي 07 خلال عام 2024

✓ خلايا المركزية عددها 05

✓ الوكالات الولائية وعددها 59 منها وكالتين في الجزائر العاصمة

✓ شبابيك المتخصصة. وعددها 1155<sup>1</sup>

يدرج القرار رقم 015 المؤرخ في 30 ماي 2001 الذي يعوض القرار رقم 002 المؤرخ في 18 جانفي 1997 ، تنظيم جديد للصندوق بتحفيز اللامركزية ، و هكذا تصبح الوكالة الجهوية التي تدير فرعان ولائيان أو أكثر ، وكالة ولائية و تصبح الفروع في مرتبة وكالات ولائية.

يكرس التنظيم الجديد لامركزية النشاطات على مستوى الولايات بالنسبة لجميع عقود التسيير التي كانت تتم سابق من طرف الوكالات الجهوية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مصدر الأرقام الإحصائية صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت.2024

<sup>2</sup> المرسوم التنفيذي رقم 93-119 المؤرخ في 15 ماي 1993 الذي يحدد صلاحيات ، تنظيم و سير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء.

-بمقتضى القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية ، لاسيما المواد 87 – 79 – 93 ؛

-بمقتضى القانون رقم 83-12 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد، لاسيما المادة 49 ؛

-بمقتضى القانون رقم 83-14 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالالتزامات الخاضعين في مجال الضمان الاجتماعي؛

-بمقتضى القانون رقم 83-15 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتزاعات في مجال الضمان الاجتماعي

## الفرع الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت

### 1. التعريف بالصندوق :

هي مؤسسة وطنية عمومية ذات طابع اقتصادي ،تأميني ،تكافلي مهمتها قائمة على الشراكة مع العمال الذي يعملون لحسابهم الخاص مثل : (الأطباء ، الحرفيين ، أصحاب المهن الحرة ، المؤسسات الاقتصادية ...) حيث تساهم في تحقيق الأمن الاجتماعي والتنمية الاقتصادية.

### 2. مكونات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت

يتكون الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة لولائية توقرت كغيره من المؤسسات لها تنظيم خاص بها بحيث تتكون من:

- المديرية العامة
- مديرية الإدارة والمالية
- مديرية التحصيل والمنازعات
- مديرية الاداءات
- مكتب الإعلام الآلي
- المراقبة الطبية

### 3. الموقع الجغرافي للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة ولائية توقرت:

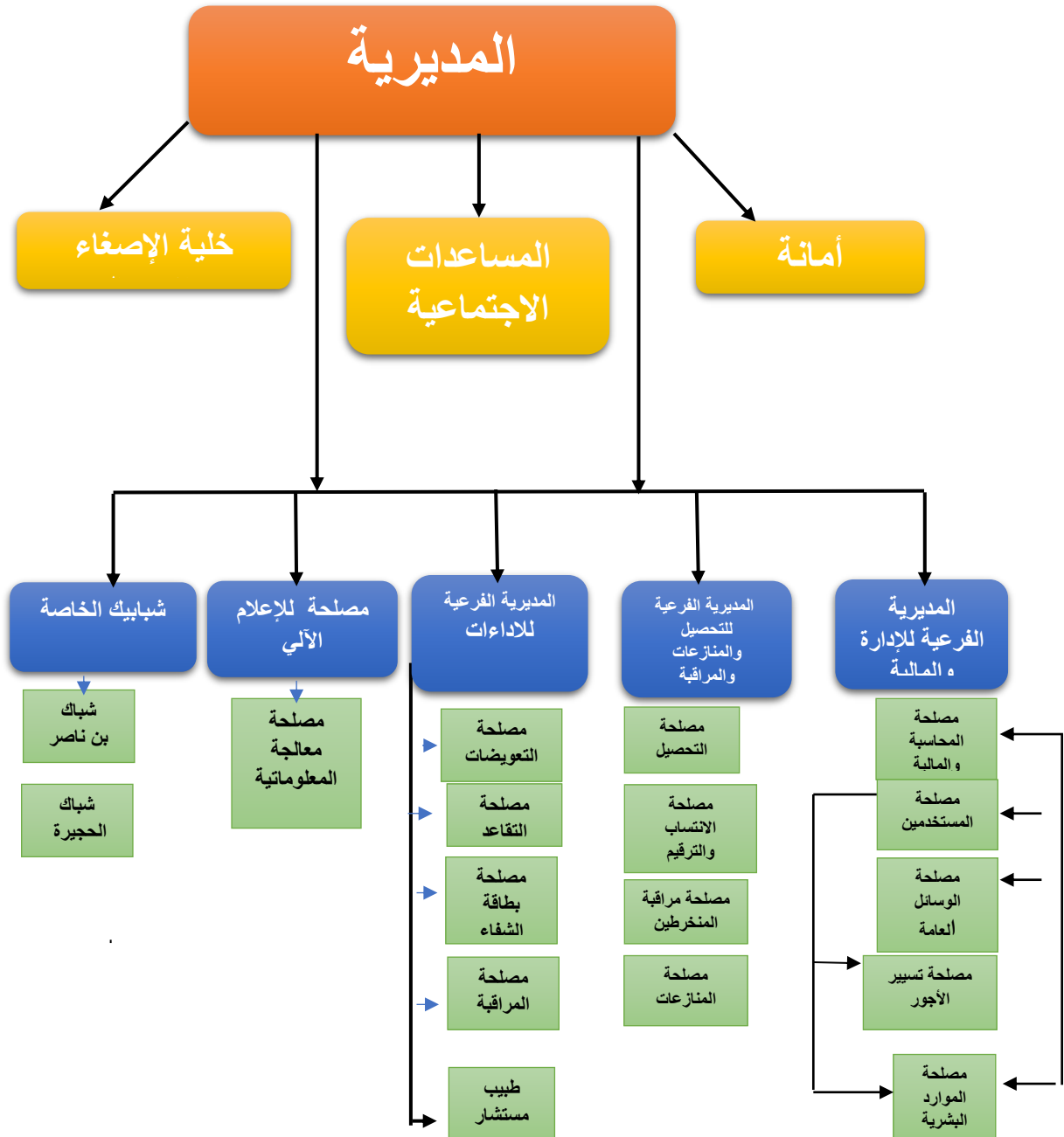
تقع صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء يحي محمد خميسي بجانب بلدية توقرت.

## الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة

الولائية توقرت

### 1- الهيكل التنظيمي للصندوق:

الشكل رقم (1-2) : يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق



المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على CASNOS



## 2- شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

1.2- المديرية (مدير الوكالة) : وهو المسير والمسؤول الأول على الصندوق حيث يقوم بالإشراف

العام ويساعده نواب المدير

2.2-أمانة المديرية : تقوم باستقبال البريد الوارد وإرسال الصادر والرد على المكالمات الهاتفية

والفاكس والقيام بجميع أعمال السكرتارية

3.2- خلية الإصغاء والاتصال: تقوم باستقبال المواطنين والإصغاء لانشغالاتهم وتوجههم

ومرافقتهم بغرض تسوية والمساعدة والتوجيه

4.2-المساعدات الاجتماعية: تقوم بمساعدة ومرافقة المواطنين المتقاعدين المرضى وزيارتهم في

سكنهم وهذا قصد تقديم المساعدات الممكنة

5.2-المديرية الفرعية للإدارة والمالية: وتنقسم إلى ثلاث مصالح :

1.5.2- مصلحة المحاسبة والمالية : تقوم بمتابعة العمليات المالية والميزانية والمحاسبة طبقا

للقوانين المعمول بها

2.5.2- مصلحة المستخدمين (مصلحة الموارد البشرية وتسيير الاجور): تعمل على تسيير الموارد

البشرية والسهر على تطوير ميزات العمل ومتابعة مخطط التكوين وتصفية ملفات العمال ونشر

المذكرات واحترام الاتفاقيات الجماعية للعمل والتوظيف والتسريح

3.5.2- مصلحة الوسائل العامة : تقوم بعمليات الشراء والبيع وعمليات المخزن وتسيير عمال

النظافة

6.2-المديرية الفرعية للتحصيل والمنازعات: تتولى تنسيق العمليات المرتبطة بتحصيل

الاشتراكات والمنازعات المنجزة حسب التشريع والتنظيم المعمول بهما وتضم ثلاث مصالح :

1.6.2- مصلحة التحصيل:

✓ تحصيل الاشتراكات من طرف المنخرطين

✓ مراجعة غرامات التأخير بعد صدور قرار لجنة الطعن المسبق

2.6.2- مصلحة الانتساب والترقيم: تقوم المصلحة بتسجيل المنخرطين وترقيمهم واستخراج

شهادة الانتساب للأشخاص الذين يمارسون نشاط لحسابهم الخاص واستخراج شهادة عدم

الانتساب لغير المنتسبين

- 3.6.2- مصلحة مراقبة المنخرطين: يقوم المراقبين بمراقبة وتقييم أعمال التجار
- 4.6.2- مصلحة المنازعات : في حالة عدم دفع المنخرط الاشتراكات يحال ملفه إلى هذه المصلحة وبعد الدراسة وعدة إجراءات وإذا لم يتم المنخرط بتسوية وضعيته في الأجل المتفق عليه يحال ملفه إلى جهات أخرى خارج الصندوق كالمنفذ أو القضاء لتنفيذ إجراء التحصيل الجبري وذلك بتدخل لجنة الطعن والتي تتكون من رئيس اللجنة وال كاتب وعضو يمثل الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وعضو يمثل التجار وعضو يمثل العمال تجتمع بمعدل الجلسة في الأسبوع لدراسة الملفات التي تقدم أصحابها بالطعن في قرارات الصندوق الخاصة بهم وتقوم هذه اللجنة بمساعدة المنخرط
- 7.2-المديرية الفرعية للأداءات: تشمل جميع التعويضات التي يمنحها الصندوق للمنخرطين لديه وتشمل خمس مصالح:
- 1.7.2-مصلحة التعويضات: يستفيد كل مؤمن من التعويضات الطبية ومنحة الوفاة والعجز في حالة تعرضه للعجز
- 2.7.2- مكتب التقاعد: يستفيد المنخرطين من التقاعد بعد بلوغ سن التقاعد .
- 3.7.2-مكتب الشفاء: يتم منح بطاقة الشفاء للمنخرطين للاستفادة من الأدوية .
- 4.7.2-مصلحة المراقبة الطبية : تقوم بمراقبة الملفات الطبية الواردة من مصلحة الأداءات وإعطاء الرأي الطبي وكذلك الوصفات الواردة من الصيدليات بالإضافة إلى الأعمال الإدارية الخاصة بالمصلحة كالإحصائيات والتقارير الطبي
- 5.7.2-الطبيب المستشار: ويقوم بدور الاستشارة الطبية وتنسيق النشاطات المرتبطة بالمجال الطبي من هذا البحث.
- 8.2-مصلحة الإعلام الآلي : وتضم
- مكتب معالجة المعلوماتية : يقوم بالتحكم التقني في عتاد وبرمجيات وضمان التنفيذ والمتابعة الالكترونية.
- 9.2-شبابيك خاصة : وتضم
- شباك بن ناصر
  - شباك الحجيرة.

## المطلب الثاني: منهجية الدراسة

قمنا في هذا المطلب بتحديد منهج ومجتمع وعينة الدراسة، ومختلف الأدوات المستعملة في التحليل، كما تضمن تحليل الاستبيان المقدم إلى موظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة الولائية توقرت. CASNOS

### الفرع الأول : منهج الدراسة الميدانية

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى التعرف على المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات الدراسة من مصادر جمع البيانات وأداة الدراسة (الاستبانة ومما تتكون؟ والأساليب التي تم العمل بها.

#### أولاً: منهج الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا لموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة ولائية توقرت CASNOS على المنهج الوصفي التحليلي كون طبيعة الموضوع تتطلب الوصف والتعريف من خلال الفصل الأول وهو الفصل النظري، وذلك بالاستعانة بالمراجع العلمية والأبحاث والدراسات ذات الصلة بأبعاد الدراسة، كما تم الاعتماد على دراسة حالة في الفصل الثاني وهو الفصل التطبيقي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة توقرت CASNOS بهدف الوصول إلى بعض النتائج وتقديم بعض الاقتراحات و التوصيات.

#### ثانياً: مصادر جمع البيانات

جمعت البيانات لهذه الدراسة من خلال مصادر أولية والتي تمثلت في أفراد العينة وإجاباتهم على أسئلة الاستبيان، بالإضافة إلى مصادر ثانوية متمثلة في الكتب والبحوث العلمية والمقالات والمجلات والوثائق ذات الصلة بالموضوع.

#### الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينته

#### أولاً: مجتمع الدراسة:

يعني المجتمع جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، حيث تم اجراء هذه الدراسة على جميع موظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة توقرت CASNOS

### ثانيا: عينة الدراسة:

تعرف عينة الدراسة بأنها عبارة عن مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة. تعتبر العينة من أكثر الأدوات استعمالا في مثل هذه البحوث نظرا لصعوبة الاتصال بجميع الموظفين وهي تحقق نتائج سابقة ولمموسة، وقد تم اختيار جميع موظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة توقرت CASNOSS(مسح شامل)، وقد بلغ عدد أفراد العينة 41 فردا.

الجدول رقم (1-2): يوضح عدد الاستمارات الدراسة

الاستمارات	الموزعة	المفقودة	المسترجعة	النهائية
المديرية الولائية	33	00	33	33
ملحقة بن ناصر	4	0	4	4
ملحقة الحجيرة	4	0	4	4
المجموع	41	00	41	41
النسبة %	100	00	41	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاستعانة على الاستبيانات الموزعة.

من خلال الجدول يتبين أنه تم توزيع 41 استمارة بما يعادل نسبة 100% و تم قبولها كاملة وهي العدد النهائي للمجموع الاستمارات.

### الفرع الثالث: أداة الدراسة

استخدمنا الاستمارة كأداة للدراسة وجمع البيانات اللازمة لها باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية في الحصول على المعلومات.

### أولاً: تعريف الاستبيان

هو وسيلة تجميع البيانات الكلية التي تكون في معزل عن الباحث كالتالي تبقى لدى الفرد لحين إيجاد ما يمكن أن يثير في نفسه مثل هذه الأسئلة، وذلك بتوجيه أسئلة محددة بأسلوب معين تجعل الفرد في موقف يشجعه على إبداء رأيه والإجابة عما يوجه إليه من أسئلة، وعادة ما يتخذ الاستبيان شكلا معيناً

ومن المتعارف عليه إذ توجه الأسئلة ويتبعها أن يقوم المجيب بتحديد رده بالإيجاب أو بالسلب أو أن تكون الإجابة وفق أجوبة متعددة يتم الاختيار المناسب منها.

### ثانيا: الشروط الواجب مراعاتها عند عبارات الاستبيان

- أن تكون الأسئلة واضحة وبلغة تتناسب مع مستوى المستجوبين؛
- تجنب استعمال مصطلحات غير مفهومة أو التي تحمل أكثر من معنى؛
- تجنب الأسئلة الطويلة؛
- التأكد أن الأسئلة تستدعي إجابة واضحة تحقق الهدف منها؛
- تجنب ازدواجية الأسئلة أي الأسئلة المركبة؛
- أن تكون الأسئلة متسلسلة، وأن يكون الاستبيان قصير ؛
- طباعة الاستبيان بشكل واضح وجذاب لتشجيع المستجيب على الإجابة؛

### ثالثا: أجزاء الاستبيان

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى:

#### 1- الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

اشتمل هذا المحور على المعلومات الشخصية لأفراد العينة الجنس السن، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة الإدارية ، الخبرة الأقدمية في العمل ،المهارات في الاستخدام الكمبيوتر و الانترنت ، الشبكة المعلوماتية الأكثر استعمالا داخل المؤسسة

#### 2- الجزء الثاني: عناصر الرقمنة

وهو المتغير المستقل في الدراسة يحتوي على أربعة أبعاد المتطلبات البشرية، البرمجيات، الاجهزة المادية ، الشبكات والاتصالات والذي يضم في مجمله (17) عبارة

#### 3- الجزء الثالث: تحسين جودة الخدمة العمومية

وهو المتغير التابع في الدراسة ويحتوي على خمسة ابعاد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف والذي يضم في مجمله (19) عبارة.

وقد قابل عبارات المحور الأول والثاني من الاستبيان على أساس مقياس ليكرت الثلاثي، والموزعة

كما يلي :

الجدول رقم (2-2) مقياس ليكرت lekart الثلاثي المعتمد في الدراسة

التصنيف	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3
الاتجاه العام	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاستعانة ببرنامج SPSS v 27

الجدول رقم (3-2): يوضح درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت Likert الثلاثي

الاتجاه الراي	المتوسط المرجح
غير موافق	1 الى 1.66
محايد	من 1.67 الى 2.33
موافق	من 2.34 الى 3

المصدر: من إعداد الطالبين بالاستعانة ببرنامج SPSS v 27

#### الفرع الرابع: صدق أداة الدراسة

##### أولاً: الصدق الظاهري

قبل توزيع الاستمارة على عينة البحث تم مراجعتها من الأستاذ المشرف، وثلاث محكمين من أجل إبداء الملاحظات القيمة وإجراء التعديلات في صياغة بعض العبارات، والتأكد من موافقة عبارات الاستبيان مع موضوع الدراسة، وكذلك الإنقاص والتخفيف من الأخطاء ورفع درجة مصداقية الاستمارة، كذلك لتجنب سوء فهم أحد الأسئلة مما قد يضعف من أحد المحاور، حيث أن إدراك الأفراد يختلف من فرد لآخر.

##### ثانياً: اختبار ثبات الدراسة

تم اختبار مدى الثبات في الاستمارة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ حيث يقصد بثبات أداة الدراسة مدى دقتها واتساقها فيما تقيسه من معلومات عن سلوك واتجاهات المبحوثين معامل الثبات هذا اقترحه كرونباخ وسماه باسمه وهو معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفرداته، حيث أن هذا المعامل إذا كان أكبر من 0.6 دلالة على وجود الثبات الداخلي للأداة المستخدمة، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (2-4): معامل الفا كرونباخ معامل ثبات المحور الدراسة

عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	الابعاد
4	0,777	متطلبات البشرية
4	0,810	البرمجيات
5	0,847	الأجهزة المادية
4	0,858	الشبكات والاتصالات
17	0,927	المحور 1
4	0,825	الملموسية
4	0,806	الاعتمادية
4	0,728	الاستجابة
4	0,732	الأمان
3	0,774	التعاطف
19	0,822	المحور 2
36	0.932	معامل الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v 27

#### التعليق :

من خلال الجدول أعلاه تظهر النتائج أن معامل الفا كرونباخ معامل ثبات المحور الدراسة ممتاز حيث أنه يساوي 0.932

حسب مقياس نانيلي الذي يعتبر 0.70 حد أدنى للثبات .

كما نلاحظ أن معامل الثبات للمحور الأول يساوي 0.927 هو معامل ثبات ممتاز كذلك معامل ثبات الابعاد المحور الأول محصورة بين 0.777 و 0.858 وهو معامل ثبات بين مقبول وجيد .

ونلاحظ معامل الثبات للمحور الثاني يساوي 0.822 وهو معامل ثبات جيد كذلك معامل الثبات ابعاد المحور الثاني محصورة بين 0.728 و 0.825 وهو معامل ثبات بين المقبول و الجيد.

### المطلب الثالث : الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

لمعالجة البيانات المجمعة من عينة الدراسة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for Social Sciences)، والذي يرمز له اختصاراً بالرمز (SPSS)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية ... الخ، والتي تدخل ضمن الإحصاء الاستدلالي مثل: معاملات الارتباط واختبار T test للعينة الواحدة ... الخ، إضافة لذلك استخدمنا برنامج (Excel) لرسم الأشكال البيانية. وفيما يلي مجموعة الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

#### 1- المدى

بعد إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس "ليكرت" الثلاثي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس "ليكرت".

#### 2. معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)

تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للتأكد من ثبات أداة الدراسة الاستبيان حيث أنه من الناحية التطبيقية يعتبر ثبات أداة الدراسة:

- ضعيفا: إذا كانت ألفا أقل من (60%)
- مقبول: إذا كانت ألفا تقع بين (60% و 70%) ؛
- جيدا: إذا كانت ألفا تقع بين (70% و 80%) ؛
- ممتاز: إذا كانت ألفا أكبر من (80%).

#### 3. التكرارات والنسب المئوية

تم استخدامه للتعرف على الخصائص الشخصية افراد عينة الدراسة .

#### 4. الرسوم البيانية

تم الاستعانة بها من أجل توضيح الخصائص الشخصية افراد عينة الدراسة



5. المتوسط الحسابي: يتم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، وماهي الحدود التي اعتمدنا عليها عند التعليق على المتوسط الحسابي المتغيرات الدراسة .

6. الانحراف المعياري : يتم استعمال هذا الانحراف لمعرفة مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي ، أي كلما زاد قيمة الانحراف المعياري كلما زاد تشتت البيانات عن الوسط الحسابي والعكس كلما قلت قيمة الانحراف المعياري قل تشتت البيانات عن الوسط الحسابي.

#### 7- إختبار "T-test للعينة الواحدة"

يستخدم هذا الاختبار لفحص ما إذا كان متوسط متغير ما لعينة أصغر أو يساوي أو أكبر من قيمة ثابتة، وهذه القيمة بالنسبة لمقياس "ليكرت Likert" تساوي هذه (03) لأنها تتوسط درجات الإجابة، حيث تم الاعتماد عليها لاختبار الفرضيات.

### المبحث الثاني: تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها

#### المطلب الأول: عرض النتائج الدراسة

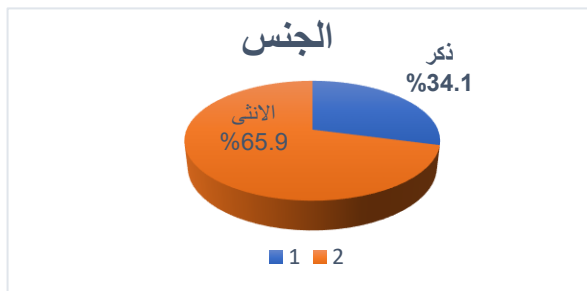
##### الفرع الأول: دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الشخصية

لتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة تم توزيعها حسب متغير الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والخبرة المهنية، الوظيفة الادارية، المهارات في استخدام الكمبيوتر والانترنت، الشبكة المعلوماتية الاكثر استعمالا داخل الصندوق، وسنتطرق فيما يلي إلى تفصيل هذه المتغير

##### أولاً: الجنس

تم تبويب مفردات العينة إلى فئتين ذكور واناث كما هو موضح في الجدول والشكل التاليين:

الجدول (5.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس الشكل (2.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	14	34,1%
أنثى	27	65,9%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27 المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel

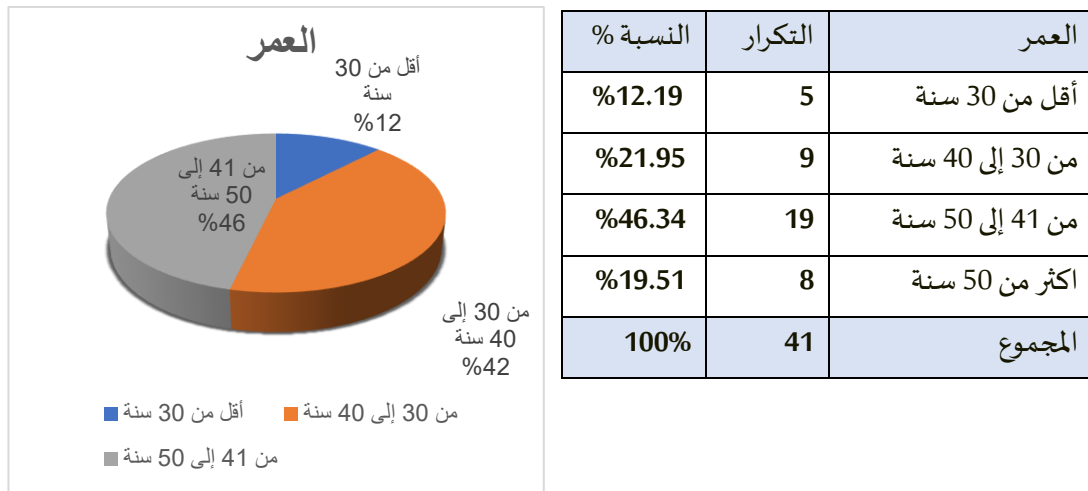
التعليق :

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلبية العينة كانوا من الاناث، وذلك بنسبة 65,9% من المجموع الكلي لأفراد العينة أي بما يعادل 27 فردا من افراد عينة الدراسة، أما الذكور فقد قدرت نسبتهم ب 34,1% من المجموع الكلي لأفراد العينة أي بما يعادل 14 فردا من افراد عينة الدراسة، مما يدل على ان الصندوق تعتمد بشكل كبير على العنصر الانثوي أكثر من الذكور.

ثانيا: العمر

يتوزع افراد عينة دراسة حسب متغير العمر كما يلي:

الجدول (6.2) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر الشكل (3.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

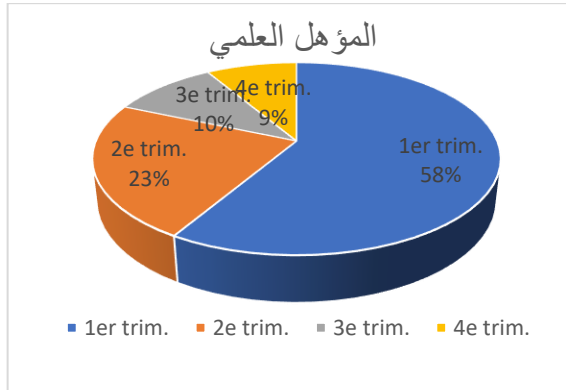


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27 المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel  
التعليق :

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أعلى نسبة كانت للفئة العمرية بين 41 و50 سنة، حيث حازت على نسبة 46% من عينة الدراسة بما يعادل 19 فردا، ثم تالتها الفئة العمرية ما بين 30 الى 40 بنسبة 22% من عينة الدراسة بما يعادل 9 فردا، ثم الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة 19.51% والمقدر عددهم ب 8 افراد ، ثم الفئة العمرية اقل من 30 سنة بنسبة 12.19% والمقدر عددهم ب 5 افراد مما يدل على ان اغلبية الموظفين الصندوق من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل ، بالإضافة الى انه مؤشر جيد حيث يدل على الاستقرار العاملين وهو ما ينعكس على الاداء و تحسين الخدمة العمومية في العمل .

### ثالثا : المؤهل العلمي

الجدول (7-2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي الشكل (4.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:



المؤهل التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	15	36,58%
جامعي (ليسانس)	22	53,65 %
ماستر	4	9,75 %
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27

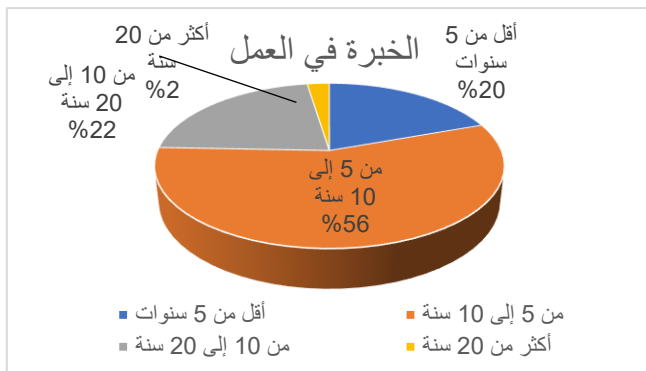
### التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي مستوى جامعي (ليسانس)، وتمثل أكبر نسبة 53.65% والمقدر عددهم ب 22 ثم تالها الثانوي ب 36.58% والمقدر عددهم ب 15، أما اصحاب الماستر بنسبة ب9.75% والمقدر عددهم ب 4، مما يدل على ان المؤسسة تعتمد على توظيف اصحاب الشهادات العليا الذين لديهم مستوى جامعي وهو ما يمكنهم من تحسين الخدمة والتحكم في تقنيات الرقمنة.

### رابعا : الخبرة في العمل

الجدول (8-2) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في العمل الشكل (5.2) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب

الخبرة في العمل



الخبرة في العمل	التكرار	النسبة %
اقل من 5 سنوات	8	19,5%
من 5 الى اقل من 10	23	56,1%
من 10 الى اقل من 20 سنة	9	22%
اكثر من 20 سنة	1	2,4%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel

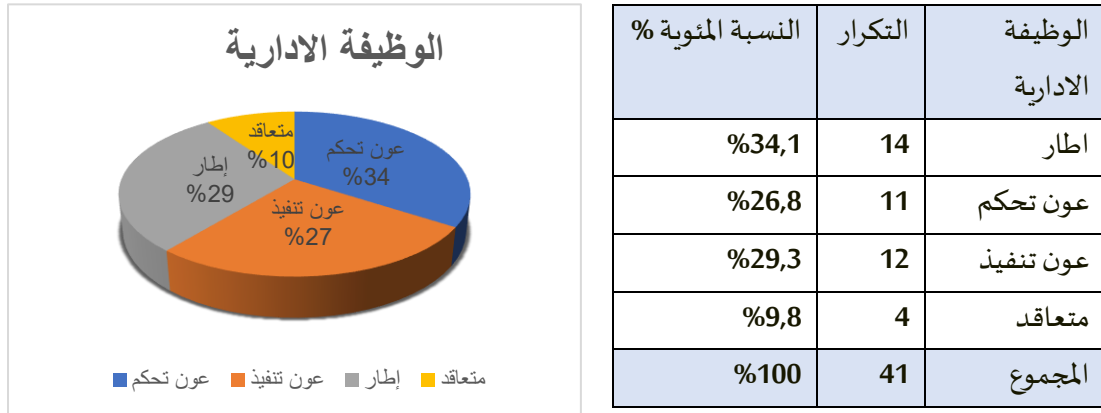
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spssv27

### التعليق:

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ ان افراد العينة الذين لديهم خبرة من 5 الى اقل من 10 سنوات هم الأعلى نسبة ب 56,1% وقدر عدددهم ب 23 فردا، ثم تالت بعد ذلك الافراد من 10 الى اقل من 20 سنة ب 22% وقدر عدددهم ب 9 افراد، ثم تالت من 5 سنوات ب 19,5% وقدر عدددهم ب 8 افراد، بينما كانت نسبة الاقل من 20 سنة ب 2,4% وقدر عدددهم ب 1 فرد، مما يدل على ان المؤسسة تعتمد على استقطاب العاملة ذات الخبرة من اجل تحسين الخدمة والرفع من مردوديتهم في الصندوق.

### خامسا: الوظيفة الإدارية

الجدول (2-9): توزيع أفراد عينة الدراسة الشكل (6.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الادارية حسب الوظيفة الادارية



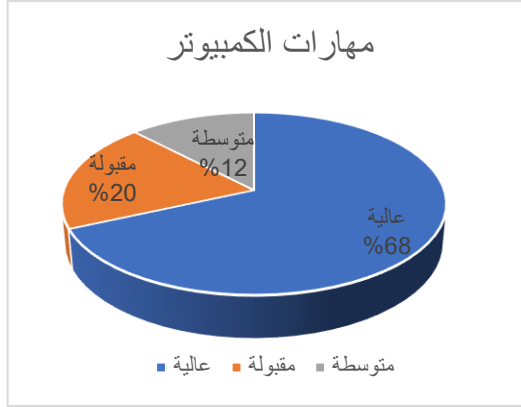
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27 المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel

### التعليق :

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلبية مفردات العينة هم إطارات، حيث يمثلون نسبة 34% بعدد يقدر ب 14 فردا، تليها اعون تنفيذ بنسبة 29% والذي يبلغ عدددهم 12 فردا، ثم أعوان التحكم بنسبة 27% والذي يبلغ عدددهم 11 فردا، في حين كانت نسبة المتعاقدين النسبة الأقل ب 10% ويبلغ عدددهم ب 4 افراد وذلك مما يدل على ان الصندوق لديها موظفي ذو خبرة كبيرة يستطيعون بها تأطير الموظفين الذين لهم خبرة أقل.

### سادسا: المهارات في استخدام الكمبيوتر والانترنت

الجدول (2-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهارات في استخدام الكمبيوتر  
الشكل (7.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهارات في استخدام الكمبيوتر



المهارات في الكمبيوتر والانترنت	التكرار	النسبة %
عالية	28	68,3 %
مقبولة	8	19,5 %
منخفضة	5	12,2 %
المجموع	41	100,0 %

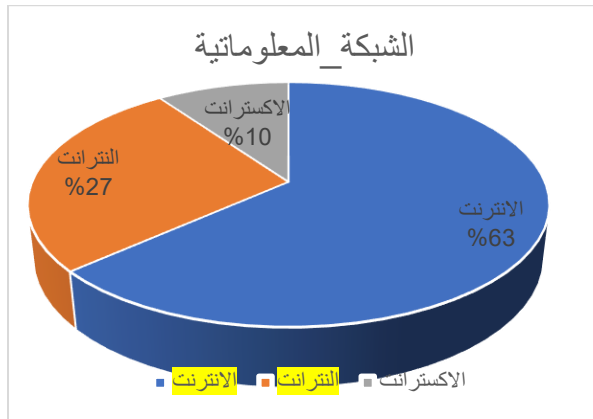
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27 المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel  
التعليق :

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلبية مفردات العينة لهم مهارات عالية في استخدام الكمبيوتر حيث يمثلون نسبة 68 % بعدد يقدر بـ 28 فردا، تليها الذين لهم مهارات مقبولة بنسبة 19% والذي يبلغ عددهم 8 فردا، بينما الذين لهم مهارات منخفضة بنسبة 12% والذي يبلغ عددهم 5 فردا، مما يدل على ان الصندوق تعتمد على الذين يمتلكون مهارات عالية في استخدام الكمبيوتر وذلك لتحسين الخدمة المقدمة .

### سابعاً: الشبكة المعلوماتية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة

الشكل (8.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشبكة المعلوماتية الأكثر استعمالاً

الجدول (2-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشبكة المعلوماتية الأكثر استعمالاً



النسبة %	التكرار	الشبكة المعلوماتية
63.4%	26	الانترنت
26.8%	11	الانترانت
9.8%	4	الاكسترنانت
100%	41	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS v 27 المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج Excel  
التعليق :

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن الشبكات المعلوماتية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة هي الانترنت وهي تمثل نسبة 63.4%، ثم تليها الانترانت بنسبة 26.8 % ثم تاليها الاكسترنانت بنسبة 9.8%، مما يدل على ان شبكة الانترنت هي الأكثر استعمالاً نظراً لطابع الرقمي الذي تقتضيه هاته الخدمة .

### الفرع الثاني: دراسة خصائص العينة من حيث أبعاد الرقمنة

نحاول في هذا المطلب القيام بعرض النتائج المتوصل اليها باستخدام الادوات الاحصائية القياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى المعنوية والاتجاه العام

## البعد الاول: المتطلبات البشرية

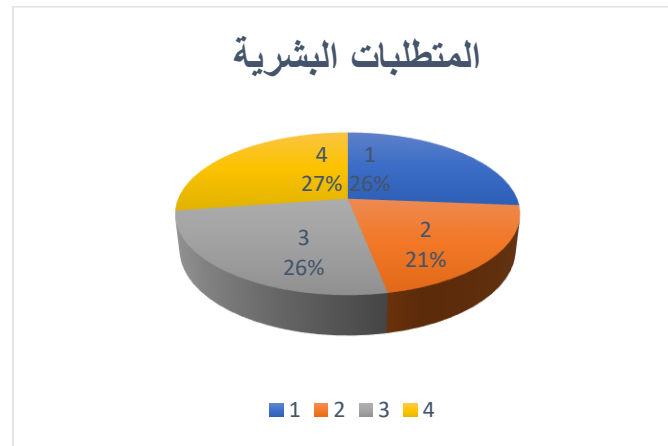
### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-12): المتوسط العام لبعد المتطلبات البشرية

رقم	المتطلبات البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	تعمل الإدارة على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	2,46	0,897	2	مرتفع
02	تعمل الإدارة على ان تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا و الرقمنة مع طبيعة الاعمال الموكلة لهم	1,93	1,010	4	متوسط
03	تعمل الإدارة على امتلاك اطارات بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته	2,41	0,921	3	مرتفع
04	تعمل الإدارة على استقطاب العاملة ذات الخبرات والمهارات في مجال العمل	2,56	0,838	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد المتطلبات البشرية		2,3415%	0,71098		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

الشكل (9.2): المتوسط العام لبعد المتطلبات البشرية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

### 2- تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل البياني اعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور متطلبات عملية الرقمنة بلغ 2.34% والانحراف المعياري بقدر 0.71 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد المتطلبات البشرية هو الخيار موافق، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد المتطلبات البشرية فقد حملة العبارتين رقم 4 و 1 تعتمد CASNOS على المجال استخدام الرقمنة ، تعمل الإدارة على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا

واستقطاب العاملة ذات الخبرة الخاصة الرقمنة أكبر متوسط حسابي بقيمة 2,56 و الانحراف المعياري 0,897 و 0,8380 على التوالي بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العبارة رقم 2 تعمل الإدارة على ان تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا و الرقمنة مع طبيعة الاعمال الموكلة لهم بمتوسط حسابي بقيمة 1,93 وانحراف المعياري 1,010 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (tising) لكل عبارة من عبارات بعد المتطلبات البشرية أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية الأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد المتطلبات البشرية لدى المستجوبين في الصندوق مرتفعة المستوى.

### البعد الثاني: البرمجيات

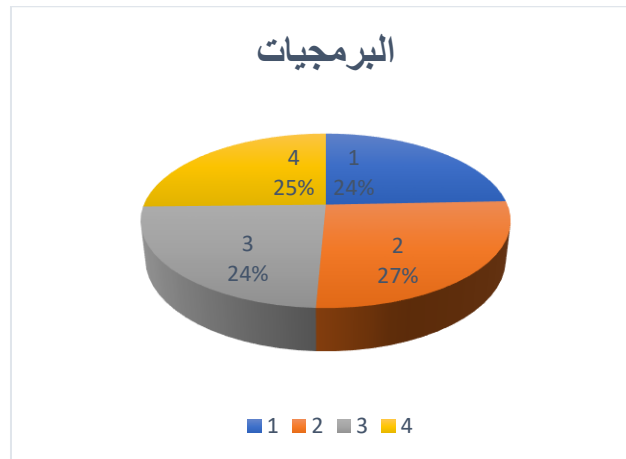
#### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-13): المتوسط العام لبعد البرمجيات

الرقم	البرمجيات Software	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
05	تعمل الإدارة في عملها برمجيات حاسوبية متطورة	2,41	0,921	3	مرتفع
06	تعمل الإدارة على تحديث برمجياتها باستمرار	2,61	0,802	1	مرتفع
07	تعمل الإدارة بالبرامج المستخدمة بكل سهولة والسلاسة في الأداء	2,37	0,942	4	مرتفع
08	تعمل الإدارة على التميز في البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها	2,51	0,870	2	مرتفع
المتوسط العام لبعد البرمجيات		2,4756%	0,70668		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

الشكل (10.2) : المتوسط العام لبعد البرمجيات



المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27



## 2- تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل البياني اعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور متطلبات عملية الرقمنة بلغ 2,4756% والانحراف المعياري بقدر ب 0,70668 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد البرمجيات هو الخيار موافق، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد البرمجيات فقد حملة العبارتين رقم 6 و 8 تعتمد casnoss على في مجال استخدام الرقمنة على تحديث برمجياتها باستمرار و التميز في البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها أكبر متوسط حسابي بقيمة 2,61 و الانحراف المعياري 0,802 و 0,870 على التوالي بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العبارة رقم 7 تعمل الإدارة على ان تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا و الرقمنة مع طبيعة الاعمال الموكلة لهم بمتوسط حسابي بقيمة % 2,37 و انحراف المعياري 0,942 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (tising) لكل عبارة من عبارات بعد البرمجيات أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية الأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد البرمجيات لدى المستجوبين في المؤسسة مرتفعة المستوى.

### البعد الثالث : الاجهزة المادية

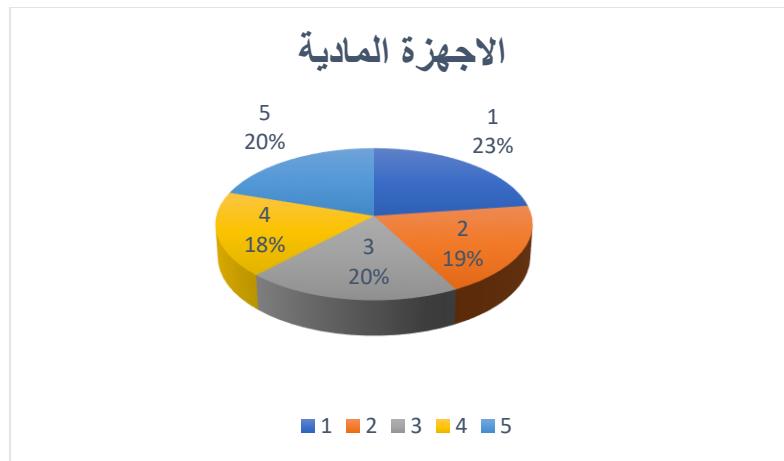
#### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-14): المتوسط العام لبعد الاجهزة المادية

الرقم	الاجهزة المادية Hardware	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
09	تعمل الإدارة على توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه	2,28	0,751	2	مرتفع
10	تعمل الإدارة على تجديد اجهزة الحاسوب بصفة دورية ومستمرة	2,61	0,802	1	مرتفع
11	تعمل الإدارة على توفير اجهزة الخادم بصورة كافية عمليا لإداء مختلف المهام	2,22	0,988	4	مرتفع
12	تعمل الإدارة على اصلاح وصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل	2,27	0,975	3	مرتفع
13	تعمل الادارة على توفير الحواسيب تمتاز بالحدائة وسرعة المعالجة	2,07	1,010	5	مرتفع
المتوسط العام لبعد الاجهزة المادية		2,28%	0,75106		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

الشكل (2.11): المتوسط العام لبعد الأجهزة المادية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

## 2-تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل البياني اعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور متطلبات عملية الرقمنة بلغ 2.2878% والانحراف المعياري بقدر 0.75106. وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد البرمجيات هو الخيار موافق، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد الاجهزة المادية فقد حملة العبارتين رقم 10 و 9 تعتمد casnoss على في مجال استخدام الرقمنة على توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه بالإضافة الى تجديد اجهزة الحاسوب بصفة دورية ومستمرة أكبر متوسط حسابي بقيمة 2,61 و الانحراف المعياري 0,802 و 0,75106 على التوالي بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العبارة رقم 13 تعمل الادارة على توفير الحواسيب تمتاز بالحدثة وسرعة المعالجة بمتوسط حسابي بقيمة % 2,07 و انحراف المعياري 1,010 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (tising) لكل عبارة من عبارات بعد الأجهزة المادية أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية الأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد الاجهزة المادية لدى المستجوبين في المؤسسة مرتفعة المستوى.

### البعد الرابع : الشبكات والاتصالات

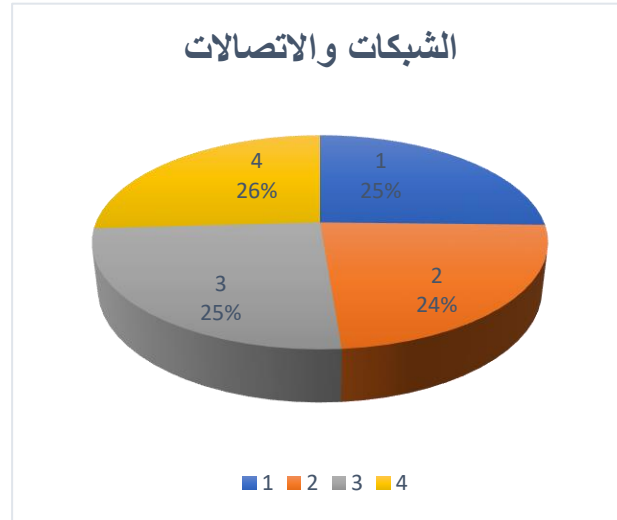
#### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-15): المتوسط العام لبعد الشبكات والاتصالات

الرقم	الشبكات والاتصالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
14	تعمل الإدارة بشبكة ذات التدفق العالي لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في انجاز المهام	2,41	0,921	3	مرتفع
15	تعمل الإدارة على شبكة لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح	2,22	0,988	4	مرتفع
16	تعمل الادارة على توفير نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.	2,41	0,921	2	مرتفع
17	تعمل الإدارة العليا على الاهتمام بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المؤسسة	2,46	0,897	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد الشبكات والاتصالات		2,3780%	0,780870		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

الشكل (12.2) : المتوسط العام لبعده الشبكات والاتصالات



المصدر : من اعداد الطالبين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSSV27

## 2-تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل البياني اعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور متطلبات عملية الرقمنة بلغ 2.3780% والانحراف المعياري بقدر 0.78087 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد الشبكات والاتصالات هو الخيار موافق، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد الشبكات والاتصالات فقد حملة العبارتين رقم 17 و 16 تعتمد على في مجال استخدام الرقمنة على توفير نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية و الاهتمام بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المؤسسة أكبر متوسط حسابي بقيمة 2.46 وانحراف المعياري 0,897 و 0,921 على

التوالي بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العبارة رقم 15 تعمل الإدارة على شبكة لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح بمتوسط حسابي بقيمة 2,22 وانحراف المعياري 0,988 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (tising) لكل عبارة من عبارات بعد الشبكات والاتصالات أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية الأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد الشبكات والاتصالات لدى المستجوبين في الصندوق مرتفعة المستوى.

### الفرع الثالث: دراسة خصائص العينة من حيث ابعاد تحسين جودة الخدمات العمومية

#### البعد الاول : الملموسية

تم قياس مستوى توافر بعد الملموسية من خلال اربعة اسئلة والتي اتت على نحو التالي :

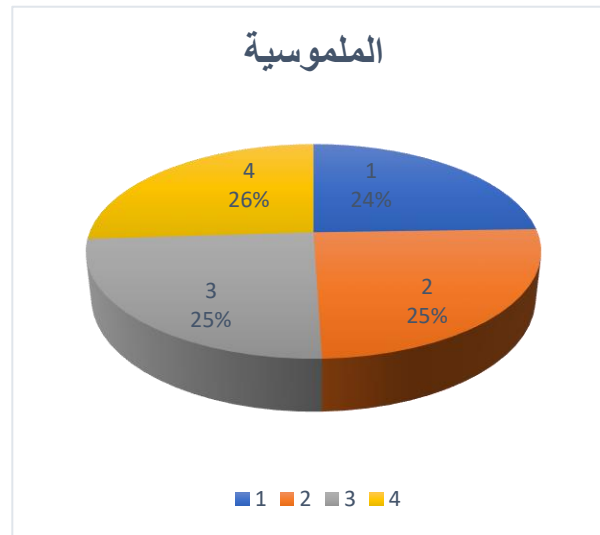
#### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-16): المتوسط العام لبعد الملموسية

رقم	الملموسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
18	تعمل الإدارة على توفير وسائل الراحة والتسهيلات التي يجدها المواطنون مثل صالات انتظار مجهزة بكامل المستلزمات	2,46	0,897	4	مرتفع
19	تعمل الإدارة على توفير كافة الادوات والوسائل التي يحتاجها المواطنون	2,51	0,870	2	مرتفع
20	تعمل الإدارة على توفير جميع التخصصات والمصالح المطلوبة للخدمة	2,46	0,897	3	مرتفع
21	تعمل الرقمنة على رفع من القيمة النوعية الاجمالية لتقديم جميع الخدمات التي يطلبها المواطن	2,61	0,802	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد الملموسية		2,5122%	0,70256		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات (V27) SPSS

الشكل (13.2): المتوسط العام لبعد الملموسية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات (V27) SPSS

## 2- تحليل النتائج:

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور تحسين جودة الخدمة العمومية بلغ 2,5122% والانحراف المعياري يقدر بـ 0,70256 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد الملموسية هو الخيار موافق ، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد الملموسية فقد حملت العبارة رقم 21 تعمل الرقمنة على رفع من القيمة النوعية الاجمالية لتقديم جميع الخدمات التي يطلبها المواطن أكبر متوسط حسابي بقيمة 2.61% وانحراف المعياري 0,802 بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة رقم 18 تعمل الإدارة على توفير وسائل الراحة والتسهيلات التي يجدها المواطنين مثل صالات انتظار مجهزة بكامل المستلزمات بمتوسط حسابي بقيمة 2,46 والعراف المعياري 0,897 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (t/sig) لكل عبارة من عبارات بعد الملموسية أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لعبارتين من هذا البعد أخذت الاتحاد موافق و عبارتين أخذت عبارة موافق ، مما يدل على أن بعد الملموسية لدى المستجوبين في الصندوق متوسطة المستوى.

### البعد الثاني: الاعتمادية

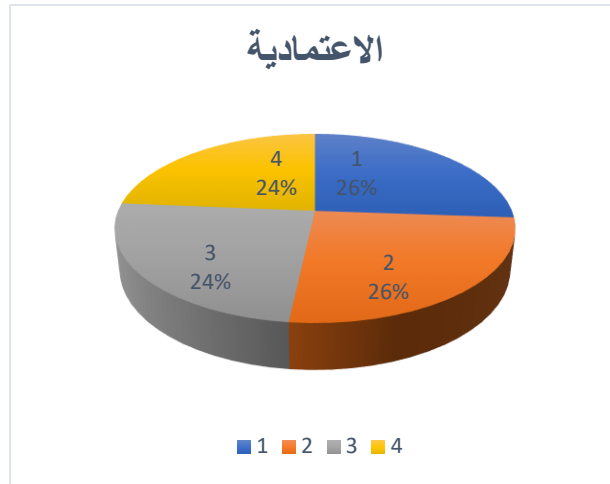
#### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-17): المتوسط العام لبعد الاعتمادية

الرقم	الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
22	تعمل الإدارة على توثيق المعلومات والبيانات الخاصة بالمواطنين وتسهيل استرجاعها.	2,56	0,838	1	مرتفع
23	تعمل الإدارة بإبلاغ المواطنين بموعد تقديم الخدمة	2,51	0,870	2	مرتفع
24	تعمل الإدارة على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين	2,41	0,921	3	مرتفع
25	تعمل الادارة على التقليل من الاختلافات و الأخطاء في العمليات الإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة	2,32	0,960	4	مرتفع
المتوسط العام لبعد الاعتمادية		2,4512%	0,71419		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات (V27) SPSS

الشكل (14.2) : المتوسط العام لبعدها الاعتمادية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)

## 2-تحليل النتائج:

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل اعلاه أن المتوسط العام لعبارة هذا البعد الخاص بمحور تحسين جودة الخدمة العمومية بلغ 2,4512% والانحراف المعياري بقدر 0,71419 وقد كان الاتجاه العام لعبارة بعد الاعتمادية هو الخيار موافق، وبالنسبة للمتوسط الحسابي العبارة بعد الاعتمادية فقد حملت العبارة رقم 22 تعمل الإدارة على توثيق المعلومات والبيانات الخاصة بالمواطنين وتسهيل استرجاعها أكبر متوسط حسابي بقيمة 2,56 وانحراف المعياري 0,838، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة رقم 25 تعمل الإدارة على التقليل من الاختلافات و الأخطاء في العمليات الإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي بقيمة 2,32 وانحراف المعياري 0,960 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي لعبارة هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (t/sig) لكل عبارة من عبارات بعد الاعتمادية أقل من ، وبذلك تعتبر ذاتة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد الاعتمادية لدى المستجوبين في الصندوق مرتفع المستوى .

### البعد الثالث : الاستجابة

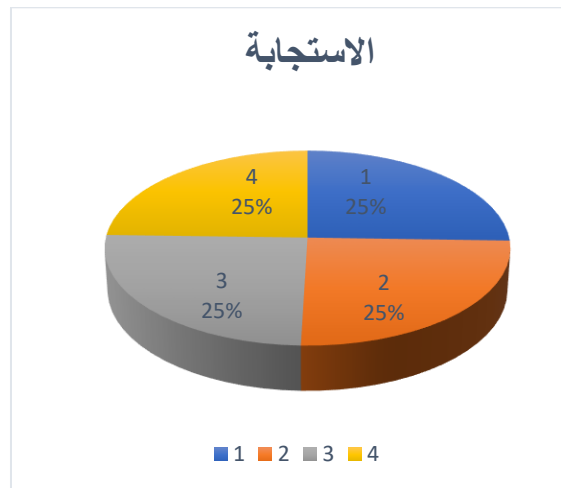
#### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-18): المتوسط العام لبعدها الاستجابة

رقم	الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
26	تعمل الرقمنة على الاستجابة السريعة لتقديم الخدمة العمومية وقت محدد.	2,46	0,897	1	مرتفع
27	تعمل الإدارة على تقديم خدمة في أسرع وقت للمواطن	2,41	0,921	2	مرتفع
28	تعمل الإدارة على توفير القدرة لمقدم الخدمة العمومية لاجل تقديم الخدمة للمواطن وتسليم الوثائق في الوقت المحدد	2,41	0,836	3	مرتفع
29	تعمل الإدارة على الاهتمام دائما بالملاحظات والاقتراحات التي يبديها الزبائن من اجل ادخال تحسينات على الخدمات المقدمة	2,37	0,767	4	مرتفع
المتوسط العام لبعدها الاستجابة		2,4146%	0,63642		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)

الشكل (2.15) : المتوسط العام لبعدها الاستجابة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)



## 2-تحليل النتائج:

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور تحسين جودة الخدمة العمومية بلغ % 2,4146 والانحراف المعياري يقدر بـ 0,63642 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد الاستجابة هو الخيار موافق، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد الاستجابة فقد حملت العبارة رقم 26 تعمل الرقمنة على الاستجابة السريعة لتقديم الخدمة العمومية وقت محدد. أكبر متوسط حسابي بقيمة 2,46 وانحراف المعياري 0,897، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة رقم 29 تعمل الإدارة على الاهتمام دائما بالملاحظات والاقتراحات التي يبديها الزبائن من اجل ادخال تحسينات على الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي بقيمة 2,37 والمحراف المعياري 0,767 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (t/sig) لكل عبارة من عبارات بعد الاستجابة أقل من (0.05) ، وبذلك اتعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد الاستجابة لدى المستجوبين في الصندوق مرتفع المستوى .

البعد الرابع : الامان

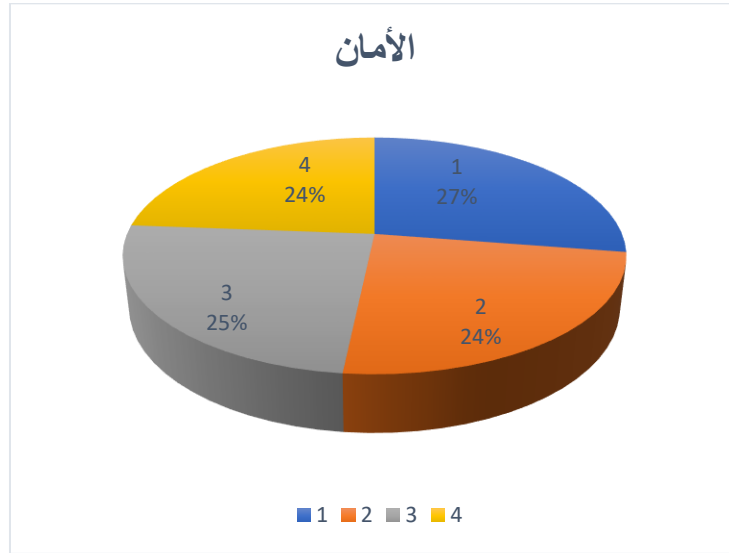
### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-19): المتوسط العام لبعد الامان

الرقم	الامان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
30	تعمل الإدارة على توفير ادوات ارشادية تسهل الوصول لاماكن الحصول على الخدمة	2,54	0,778	1	مرتفع
31	تعمل الادارة للحصول على ثقة المستنفذين من خدماتها	2,24	0,734	3	مرتفع
32	تعمل الإدارة على استخدام الرقمنة لمراقبة جودة المعطيات المجمعة و استرجاع فوري لها	2,27	0,867	2	مرتفع
33	تعمل الرقمنة على المساهمة في تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات الشخصية	2,20	0,872	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الامان	2,3110	0,60668		
		%			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)

الشكل (16.2) : المتوسط العام لبعء الأمان



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)

## 2- تحليل النتائج:

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل اعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور تحسين جودة الخدمة العمومية بلغ % 2,3110 والانحراف المعياري تقدر ب 0,606 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد الأمان هو الخيار محايد ، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد الأمان فقد حملت العبارة رقم 30 تعمل الإدارة على توفير ادوات ارشادية تسهل الوصول لاماكن الحصول على الخدمة اكبر متوسط حسابي بقيمة 2,54 وانحراف المعياري يقدر 0,778 على التوالي بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة رقم 33 تعمل الرقمنة على المساهمة في تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات الشخصية بمتوسط حسابي بقيمة 2,20 وانحراف المعياري 0,872 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (t/sig) لكل عبارة من عبارات بعد الأمان أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام محايد ، مما يدل على أن بعد الأمان لدى المستجوبين في الصندوق مرتفع المستوى .

## البعد الخامس: التعاطف

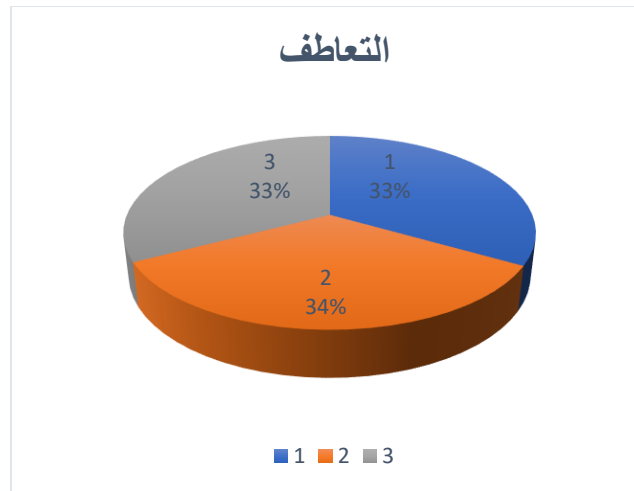
### 1- عرض النتائج

الجدول رقم (2-20): المتوسط العام لبعد التعاطف

الرقم	التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
34	يعمل الموظفون على الاصغاء لانشغالات وشكاوى المواطنين ويحاولون حلها	2,83	0,495	1	مرتفع
35	يعمل الموظفون على مخاطبة المواطنين باللغة واللهجة التي يفهمونها	2,90	0,300	3	مرتفع
36	يعمل الموظفون على الاتصاف بسلوك والمعاملة الحسنة اتجاه المواطنين	2,78	0,419	2	مرتفع
المتوسط العام لبعد التعاطف		2,8374%	0,34256		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)

الشكل (17.2): المتوسط العام لبعد التعاطف



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (V27)

### 2- تحليل النتائج:

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل اعلاه أن المتوسط العام العبارات هذا البعد الخاص بمحور تحسين جودة الخدمة العمومية بلغ 2,8374% والانحراف المعياري تقدر ب 0,34256 وقد كان الاتجاه العام العبارات بعد التعاطف هو الخيار موافق ، وبالنسبة المتوسط الحسابي العبارات بعد التعاطف فقد حملت العبارة رقم 34 يعمل الموظفون على الاصغاء لانشغالات وشكاوى المواطنين ويحاولون حلها اكبر متوسط حسابي بقيمة 2,83 و انحراف المعياري يقدر 0,495 على التوالي بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة

35 يعمل الموظفون على مخاطبة المواطنين باللغة واللهجة التي يفهمونها بمتوسط حسابي بقيمة 2,90 وانحراف المعياري 0,300 على التوالي وهو أقل متوسط حسابي العبارات هذا البعد، كما أن مستوى المعنوية (t/sig) لكل عبارة من عبارات بعد الأمان أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد أخذت الاتجاه العام موافق، مما يدل على أن بعد الأمان لدى المستجوبين في المؤسسة مرتفع المستوى.

### المطلب الثاني: تفسير مناقشة نتائج الدراسة

اختبار فرضيات الدراسة تفسيرها ومناقشتها

ولأجل اختبار فرضيات الدراسة قمنا أولاً باختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي حول الدراسة لكي يتسنى لنا اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب لتحليل النتائج الإحصائية.

#### 1- اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات للدراسة:

لأجل اختبار التوزيع الطبيعي فإننا نفترض ما يلي:

- الفرض الصفري ( $H_0$ ) البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حول متغيرات الدراسة وهي بقيمة دلالة أكبر من مستوى المعنوية Sig 0.05
- الفرض البديل ( $H_1$ ) البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي حول متغيرات الدراسة وهي بقيمة دلالة أقل أو يساوي مستوى المعنوية Sig 0.05

وبما أن حجم عينة الدراسة يساوي 41 وهو أقل من 50، فإننا سنختار اختبار شايرو ويلك

Shapiro-Wilk لمعرفة اعتدالية التوزيع الطبيعي.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Ann Card Anaesth. 2019 Jan-Mar; 22(1) Article in Annals of Cardiac Anesthesia · January 2019  
"Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data"

الجدول (21-2) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

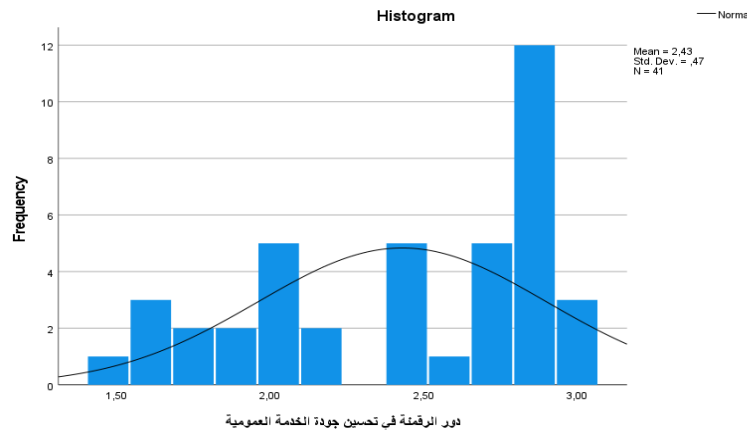
Tests of Normality						
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			بيان الدراسة
Sig.	Df	إحصائية	Sig.	Df	إحصائية	
قيمة الدلالة	درجة حرية		قيمة الدلالة	درجة حرية		
,000	41	,879	,000	41	,201	دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Spss v 27

التحليل:

من خلال النتائج المتحصل عليها فإن نتيجة اختبار شاييرو ويلك Shapiro-Wilk كانت كما يلي: قيمة الاحتمالية الإحصائية للاختبار 0,879 عند درجة حرية 41، بقيمة دلالة Sig 0,000 وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية  $\alpha$  0.05 وعليه فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) وهي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه فإننا نختار الأسلوب الإحصائي اللامعلمي (اللابرامتري) لاختبار فرضيات الدراسة.

الشكل بياني (18.2): يمثل منحنى التوزيع الطبيعي للبيانات



المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Spss v 27

## 2-تحليل نتائج اختبار الفرضيات:

### 1.2- نتائج اختبار الفرضية الأولى:

قياس مستوى دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

نص الفرضية الأولى: "يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية " الأسلوب أو المقياس الإحصائي المستخدم:

بما أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ولأجل الوقوف على اختبار هذه الفرضية قمنا باختبارها بالاحصاء اللامعلمي ولكوكسون one-sample Wilcoxon signed rank test. وعليه فإننا نفترض ما يلي:

الفرض الصفري ( $H_0$ ) لا تتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

الفرض البديل ( $H_1$ ) يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول (2-22): اختباررتبة ويلكوكسون لعينة واحدة

One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test Summary	
41	حجم العينة
669,500	Test Statistic القيمة الإحصائية للاختبار
68,933	Standard Error الخطأ المعياري
4,338	Standardized Test Statistic إحصائية اختبار معيارية Z
,000	Asymptotic Sig 2-sided test . مستوى الدلالة
0,677	حجم التأثير

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27

$$\text{كما قمنا باحتساب حجم التأثير وبحسب من العلاقة التالية حجم التأثير } \frac{z}{\sqrt{n}} = \text{حجم التأثير} = \frac{4,338}{\sqrt{41}} = 0,677 \text{ ومنه حجم التأثير } = 0,677 \text{ أي بنسبة مئوية تقارب } 68\%.$$

التحليل:

من خلال جدول اختبار رتبة ويلكوكسون لعينة واحدة One-Sample Wilcoxon يتبين لنا أن تتمتع يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية كما تدل عليه القيمة الاحتمالية الاحصائية لاختبار ويلكوكسون Wilcoxon 669,500 وهو بمستوى دلالة 0.000 أصغر من  $\alpha 0.05$  ولكنها بحجم تأثير متوسط حيث بلغ نسبة 68% حسب مقياس كوهين Cohen's D – Effect Size for T-Tests حيث أن النتيجة كانت محصورة في المجال المتوسط لحجم الأثر من [0.5 – 0.79] ومنه فهي تشير إلى تأثير إيجابي متوسط.

### تصنيف كوهن لحجم الأثر حسب نوع الاختبار الإحصائي المستخدم

حجم الأثر	d في حالة استخدام اختبار t	d في حالة استخدام اختبار F	d في حالة استخدام اختبار $t_r^*$
صغير	0.2 - 0.49	0.1 - 0.24	0.1 - 0.29
متوسط	0.5 - 0.79	0.25 - 0.39	0.3 - 0.49
كبير	0.8 - فما فوق	0.40 - فما فوق	0.5 - فما فوق

\* يساوي حجم الأثر قيمة معامل الارتباط  $r$ .

المصدر: قوة الاختبار الإحصائي وحجم الأثر وحجم العينة للدراسات المنشورة في مجلة أبحاث اليرموك- سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ص 22

وعليه نقول إن الفرضية الأولى قد تحققت من خلال اختبار ويلكوكسون لعينة واحدة. وهي تنص على: يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2.2- نتائج اختبار الفرضية الثانية : لقياس علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

نص الفرضية الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية"  
لأجل اختبار هذه الفرضية فإننا نفترض ما يلي:

- الفرض الصفري ( $H_0$ ) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية
- الفرض البديل ( $H_1$ ) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية



الجدول (23-2) : علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية

أبعاد المحور الثاني تحسين جودة الخدمة العمومية						أبعاد المحور الأول الرقمنة	
المحور الثاني تحسين جودة الخدمة العمومية	التعاطف	الأمان	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسية		
	,740**	0,045	0,204	,622**	,576**	,647**	المحور الأول الرقمنة
							معامل الارتباط سييرمان
	0,000	0,779	0,200	0,000	0,000	0,000	المتطلبات البشرية
	,600**	0,072	,317*	,473**	,373*	,577**	معامل الارتباط سييرمان
	0,000	0,655	0,043	0,002	0,016	0,000	الدلالة الإحصائية
	,658**	-0,047	0,298	,480**	,533**	,566**	معامل الارتباط سييرمان
	0,000	0,770	0,058	0,002	0,000	0,000	الدلالة الإحصائية
	,624**	-0,096	0,139	,531**	,514**	,628**	معامل الارتباط سييرمان
	0,000	0,552	0,387	0,000	0,001	0,000	الدلالة الإحصائية
	,674**	0,027	0,043	,662**	,521**	,539**	معامل الارتباط سييرمان
	0,000	0,868	0,790	0,000	0,000	0,000	الدلالة الإحصائية

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27

### التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين المحور الأول الرقمنة والمحور الثاني تحسين جودة الخدمة العمومية، بمعامل ارتباط طردي قوي  $0,740^{**}$  بمستوى دلالة 0,000، وهي دالة عند مستوى معنوية أقل من 0,01 حيث أنه كلما زادت متطلبات الرقمنة بدرجة واحدة كلما تحسنت الخدمة العمومية في المؤسسة بمعدل 74 %. وهي تدل على أن الخدمة العمومية بالمؤسسة تحتاج إلى متطلبات الرقمنة. وتتوزع هذه العلاقة بين أبعاد المحور الثاني حيث نجدها طردية في الملموسية حيث دلت قيمة الارتباط  $0,647^{**}$  على ذلك، وكذلك بالنسبة للاستجابة بمعامل ارتباط طردي إيجابي  $0,622^{**}$  وترتبط بالاعتمادية بمعامل ارتباط طردي  $0,576^{**}$  وكلها دالة بمستوى دلالة 0,000 عند مستوى معنوية أقل من 0,01. بينما لا توجد علاقة ارتباط بين الرقمنة وبعد الأمان وبعد التعاطف حيث وهي غير دالة إحصائياً أكبر من 0,05. وتتوزع العلاقة بين أبعاد الرقمنة مع المحور الثاني تحسين جودة الخدمة العمومية بمعاملات ارتباط طردية تتراوح بين 0,600  $^{**}$  للمتطلبات البشرية، و 0,674  $^{**}$  للشبكات والاتصالات. وكلها دالة إحصائياً بقيمة دلالة 0,000 عند مستوى معنوية أقل من 0,01. وهذا مؤشر على أن الخدمة العمومية تتحسن جودتها بالمتطلبات البشرية بمعدل 60 %، وتتحسن بمتطلبات البرمجيات الرقمية بمعدل 65,8 %. وتتحسن بالشبكات والاتصالات بمعدل 67,4 %. وتتحسن بتوفر الأجهزة المادية بنسبة 62,4 %.

كما نجد أن الشبكات والاتصالات لها دور كبير في تحسين الخدمة العمومية. تلمها البرمجيات الرقمية ثم الأجهزة المادية. ثم المتطلبات البشرية.

كما نلاحظ أن المتطلبات البشرية لها دور في تحسين الخدمة العمومية وتساهم فيها من خلال الملموسية بمعامل ارتباط  $0,577^{**}$  ومن خلال الاعتمادية بمعامل ارتباط  $0,373^{**}$  ومن خلال الاستجابة بمعامل ارتباط  $0,473^{**}$  ومن خلال الأمان بمعامل ارتباط  $0,317^{**}$  ولها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,01. بالنسبة للملموسية والاستجابة، ولها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بالنسبة للاعتمادية والأمان. وليس لها دور في تحسين الخدمة العمومية من خلال التعاطف حيث أنها بمستوى دلالة أكبر من 0,05.

أما بالنسبة للبرمجيات فلها دور في تحسين الخدمة العمومية وتساهم فيها من خلال الملموسية بمعامل ارتباط  $0,566^{**}$  ومن خلال الاعتمادية بمعامل ارتباط  $0,533^{**}$  ومن خلال الاستجابة بمعامل ارتباط  $0,480^{**}$  وكلها لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0,01$ . وليس لها دور في تحسين الخدمة العمومية من خلال الأمان والتعاطف. حيث أنها بمستوى دلالة أكبر من  $0,05$ .

أما بالنسبة للأجهزة المادية فلها دور في تحسين الخدمة العمومية وتساهم فيها من خلال الملموسية بمعامل ارتباط  $0,628^{**}$  ومن خلال الاعتمادية بمعامل ارتباط  $0,514^{**}$  ومن خلال الاستجابة بمعامل ارتباط  $0,531^{**}$  وكلها لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0,01$ . وليس لها دور في تحسين الخدمة العمومية من خلال الأمان والتعاطف. حيث أنها بمستوى دلالة أكبر من  $0,05$ .

أما بالنسبة للشبكات والاتصالات فلها دور في تحسين الخدمة العمومية وتساهم فيها من خلال الملموسية بمعامل ارتباط  $0,539^{**}$  ومن خلال الاعتمادية بمعامل ارتباط  $0,521^{**}$  ومن خلال الاستجابة بمعامل ارتباط  $0,662^{**}$  وكلها لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0,01$ . وليس لها دور في تحسين الخدمة العمومية من خلال الأمان والتعاطف حيث أنها بمستوى دلالة أكبر من  $0,05$ .

فالملاحظ أن جميع أبعاد الرقمنة تساهم بنسب لا تقل عن  $30\%$  في تحسين الخدمة العمومية. ماعدا الأمان والتعاطف. فنجد أن المتطلبات البشرية هي الوحيدة التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال الأبعاد: الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان. وتتفق أبعاد الرقمنة على عدم مساهمة تحسين الخدمة العمومية من خلال التعاطف.

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال المساهمة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان.

وعليه نقول إن الفرضية الثانية المتعلقة بقياس علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت قد تحققت.

3.2- نتائج اختبار الفرضية الثالثة : لقياس الأثر بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

نص الفرضية الثالثة: " أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت "

ويتفرع عنها دراسة الفرضيات الجزئية التالية:

1.3.2 تحليل أثر المتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر للمتطلبات البشرية المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:  
 $H_0$  : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية

$H_1$  : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية  
 للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار وكانت المحصلة كما يلي:

الجدول (24-2): ملخص نموذج خط الانحدار

Model Summary <sup>c</sup>				
Std. Error of the Estimate تقدير خطأ الانحراف المعياري	Adjusted R Square مربع الارتباط المعدل	R Square مربع الارتباط	R الارتباط	نموذج الانحدار
,31859	,345	,361	,601 <sup>a</sup>	1
a. Predictors : (Constant), المتطلبات البشرية				
c. Dependent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية				

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

التحليل:

فإن النتائج الإحصائية تدل على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي معتدل 0.601 ويوضح النموذج كذلك أن متغير التنبؤ المتطلبات البشرية يؤثر في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة 36%، وهذا يعني أن كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث تساهم المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمة العمومية. ويدل مربع الارتباط على أن المتطلبات البشرية تفسر 34% من تحسين جودة الخدمة العمومية. لذلك فإن النسبة المتبقية 64% يحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.

الجدول (2-25): جدول جودة النموذج الخطي

ANOVA <sup>a</sup>						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	نموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	تحليل التباين اختبار فيشر	مربع المتوسط	درجة الحرية	المجموع المربع		
,000 <sup>b</sup>	22,027	2,236	1	2,236	Regression الانحدار	1
		,101	39	3,958	Residual البواقي	
			40	6,194	المجموع	
a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors : (Constant), المتطلبات البشرية						

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

#### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية الاستدلالية تدل على أن نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة وله أثر كما تشير إليه قيمة التباين (F) البالغة 22,027 في النموذج (المتطلبات البشرية)، وهو دال إحصائيا بدلالة إحصائية Sig 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية ( $\alpha 0.01$ )

كما تظهر قيمة البواقي Residual وهي تعبر على القيم المتبقية غير المفسرة بقيمة 3,958.

الجدول (2-26): جدول معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية

Collinearity Statistics إحصائيات العلاقة الخطية المتداخلة		Sig. مستوى الدلالة	T اختار (ت)	Standardized Coefficients معاملات موحدة	Unstandardize d Coefficients معاملات غير قياسية		النموذج	
VIF معامل تضخم التباين	Tolerance معامل التباين المسموح به			Beta	Std. Error	B		
		,000	9,869		,173	1,709	Constant الثابت	1
1,000	1,000	,000	4,693	,601	,071	,333	المتطلبات البشرية	

a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية

Coefficients<sup>a</sup>

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية توضح معامل معادلة خط الانحدار في

النموذج وكانت النتائج كما يلي:

تدل قيمة بيتا (Beta) (0,601) على العلاقة بين المتطلبات البشرية والمتغيرات المفسرة التنبئية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 4,693 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0,05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت المتطلبات البشرية متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتحقق بمقدار (0,601) وحدة.

كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة = 1,709 + 0,333 (المتطلبات البشرية)

$$y = 1,709 + 0,333x$$

حيث أن:

y: يمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

x: تمثل المتطلبات البشرية

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وظهرت بذلك أن المتطلبات البشرية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2.3.2 تحليل أثر البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر البرمجيات المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:

$H_0$ : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية

$H_1$ : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية

للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار وكانت المحصلة كما يلي:

الجدول (27-2): ملخص نموذج خط الانحدار

Model Summary <sup>c</sup>				
Std. Error of the Estimate تقدير خطأ الانحراف المعياري	Adjusted R Square مربع الارتباط المعدل	R Square مربع الارتباط	R الارتباط	نموذج الانحدار
,31958	,340	,357	,597 <sup>a</sup>	1
a. Predictors : (Constant), البرمجيات				
c. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية				

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

#### التحليل:

فإن النتائج الإحصائية تدل على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي معتدل 0,597 ويوضح النموذج كذلك أن متغير التنبؤ البرمجيات يؤثر في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة 59,7%، وهذا يعني أن كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث تساهم البرمجيات في تحسين جودة الخدمة العمومية. ويدل مربع الارتباط على أن البرمجيات تفسر 35,7% من تحسين جودة الخدمة العمومية. لذلك فإن النسبة المتبقية 64,3% يحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.



الجدول (28-2): ملخص نموذج خط الانحدار

ANOVA <sup>a</sup>						
جدول جودة النموذج الخطي						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	نموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	تحليل التباين اختبار فيشر	مربع المتوسط	درجة الحرية	المجموع المربع		
,000 <sup>b</sup>	21,648	2,211	1	2,211	Regression	1
		,102	39	3,983	Residual	
			40	6,194	المجموع	
a. Dependent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors : (Constant), البرمجيات						

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

#### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية الاستدلالية تدل على أن نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة وله أثر كما تشير إليه قيمة التباين (F) البالغة 21,648 في النموذج (البرمجيات)، وهو دال إحصائيا بدلالة إحصائية Sig 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية ( $\alpha 0.01$ ) كما تظهر قيمة البواقي Residual وهي تعبر على القيم المتبقية غير المفسرة بقيمة 3,983.

الجدول (29-2): معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية

Collinearity Statistics إحصائيات العلاقة الخطية المتداخلة		Sig. مستوى الدلالة	T اختار (ت)	Standardized Coefficients معاملات موحدة	Unstandardized Coefficients معاملات غير قياسية		النموذج	
VIF معامل تضخم التباين	Tolerance المسموح به			Beta	Std. Error	B		
		,000	9,049		,184	1,664	(Constant) الثابت	1
1,000	1,000	,000	4,653	,597	,072	,333	البرمجيات	

a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية

Coefficients<sup>a</sup>

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية توضح معامل معادلة خط الانحدار في

النموذج وكانت النتائج كما يلي:

تدل قيمة بيتا (Beta) (0,597) على العلاقة بين البرمجيات والمتغيرات المفسرة التنبؤية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 4,653 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0,05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت البرمجيات متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتتحقق بمقدار (0,597) وحدة.

كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة = 1,664 + 0,333 (البرمجيات)

$$y = 1,664 + 0,333x$$

حيث أن:

:يمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

x : تمثل البرمجيات

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وظهرت بذلك أن البرمجيات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

3.3.2 تحليل أثر الأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر البرمجيات المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:

H<sub>0</sub> : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية

H<sub>1</sub> : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية

للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار وكانت المحصلة كما يلي:

الجدول (2-30): ملخص نموذج خط الانحدار

Model Summary <sup>c</sup>				
Std. Error of the Estimate تقدير خطأ الانحراف المعياري	Adjusted R Square مربع الارتباط المعدل	R Square مربع الارتباط	R الارتباط	نموذج الانحدار
,30551	,397	,412	,642 <sup>a</sup>	1
a. Predictors : (Constant), البرمجيات				
c. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية				

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

التحليل:

فإن النتائج الإحصائية تدل على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي معتدل 0,642 ويوضح النموذج كذلك أن متغير التنبؤ الأجهزة المادية يؤثر في تحسين جودة الخدمة العمومية

بنسبة 64,2%، وهذا يعني أن كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث تساهم الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية. ويدل مربع الارتباط على أن الأجهزة المادية تفسر 39,7% من تحسين جودة الخدمة العمومية. لذلك فإن النسبة المتبقية 60,3% يحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.

الجدول (2-31): جدول جودة النموذج الخطي ANOVA<sup>a</sup>

ANOVA <sup>a</sup>						
جدول جودة النموذج الخطي						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	نموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	تحليل التباين اختبار فيشر	مربع المتوسط	درجة الحرية	المجموع المربع		
,000 <sup>b</sup>	27,363	2,554	1	2,554	Regression	1
		,093	39	3,640	Residual	
			40	6,194	المجموع	
a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors : (Constant), الأجهزة المادية						

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

#### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية الاستدلالية تدل على أن نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة وله أثر كما تشير إليه قيمة التباين (F) البالغة 27,363 في النموذج (الأجهزة المادية)، وهو دال إحصائياً بدلالة إحصائية Sig 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية ( $\alpha 0.01$ ). كما تظهر قيمة البواقي Residual وهي تعبر على القيم المتبقية غير المفسرة بقيمة 3,640.

الجدول (2-32): معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية

Collinearity Statistics إحصائيات العلاقة الخطية المتداخلة		Sig. مستوى الدلالة	T اختار (ت)	Standardized Coefficients معاملات موحدة	Unstandardized Coefficients معاملات غير قياسية		النموذج	
VIF معامل تضخم التباين	Tolerance معامل التباين المسموح به			Beta	Std. Error	B		
		,000	11,107		,155	1,718	(Constant) الثابت	1
1,000	1,000	,000	5,231	,642	,064	,336	الأجهزة المادية	

a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية

Coefficients<sup>a</sup>

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية توضح معامل معادلة خط الانحدار في النموذج وكانت النتائج كما يلي:

تدل قيمة بيتا (Beta) (0,642) على العلاقة بين الأجهزة المادية والمتغيرات المفسرة التنبؤية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 5,231 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0.05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت الأجهزة المادية متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتحقق بمقدار (0,642) وحدة.

كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به

Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة = 1,718 + 0,336 (الأجهزة المادية)

$$y = 1,718 + 0,336x$$

حيث أن:

يمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

x: تمثل الأجهزة المادية

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وظهرت بذلك أن الأجهزة المادية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,336 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

3.3.2 تحليل أثر الشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر البرمجيات المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:

H<sub>0</sub> : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية

H<sub>1</sub> : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية

للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار وكانت المحصلة كما يلي:

الجدول (2-33): ملخص نموذج خط الانحدار

Model Summary <sup>c</sup>				
Std. Error of the Estimate تقدير خطأ الانحراف المعياري	Adjusted R Square مربع الارتباط المعدل	R Square مربع الارتباط	R الارتباط	نموذج الانحدار
,30989	,380	,395	,629 <sup>a</sup>	1
a. Predictors : (Constant), الشبكات والاتصالات				
c. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية				

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

### التحليل:

فإن النتائج الإحصائية تدل على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي معتدل 0,629 ويوضح النموذج كذلك أن متغير التنبؤ الشبكات والاتصالات تؤثر في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة 62,9%، وهذا يعني أن كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث تساهم الشبكات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة العمومية. ويدل مربع الارتباط على أن الشبكات والاتصالات تفسر 39,5% من تحسين جودة الخدمة العمومية. لذلك فإن النسبة المتبقية 60,5% يحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.

الجدول (2-34): جدول جودة النموذج الخطي

ANOVA <sup>a</sup>						
Sig. مستوى الدلالة	F تحليل التباين اختبار فيشر	Mean Square مربع المتوسط	Df درجة الحرية	Sum of Squares المجموع المربع	نموذج الانحدار	
,000 <sup>b</sup>	25,502	2,449	1	2,449	Regression الانحدار	1
		,096	39	3,745	Residual البواقي	
			40	6,194	المجموع	
a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors : (Constant), الشبكات والاتصالات						

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

### التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية الاستدلالية تدل على أن نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة وله أثر كما تشير إليه قيمة التباين (F) البالغة 25,502 في النموذج (الشبكات والاتصالات)، وهو دال إحصائيا بدلالة إحصائية Sig 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية ( $\alpha$  0.01).

كما تظهر قيمة البواقي Residual وهي تعبر على القيم المتبقية غير المفسرة بقيمة 3,745.

الجدول (2-35): معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية

Collinearity Statistics		Sig. مستوى الدلالة	T اختار (ت)	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		النموذج
VIF	Tolerance			Beta	Std. Error	B	
معامل تضخم التباين	معامل التباين المسموح به			معاملات موحدة	معاملات غير قياسية		
1,000	1,000	,000	11,056	,629	,063	1,734	(Constant) الثابت
		,000	5,050			,317	الشبكات والاتصالات

a. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية

Coefficients<sup>a</sup>

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS V27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه فإن النتائج الإحصائية توضح معامل معادلة خط الانحدار في

النموذج وكانت النتائج كما يلي:

تدل قيمة بيتا (Beta) (0,629) على العلاقة بين الشبكات والاتصالات والمتغيرات المفسرة التنبئية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 5,050 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0,05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت الشبكات والاتصالات متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتحقق بمقدار (0,629) وحدة.



كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة =  $1,734 + 0,317x$  (الشبكات والاتصالات)

$$y = 1,734 + 0,317x$$

حيث أن:  $y$ : يمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

$x$ : تمثل الشبكات والاتصالات

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وظهرت بذلك أن الشبكات والاتصالات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,317 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ومنه نقول إن جميع متطلبات الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت.

حيث نجد أن المتطلبات البشرية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ونجد البرمجيات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ونجد أن الأجهزة المادية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,336 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

كما نجد أن الشبكات والاتصالات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,317 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ومما يمكن ملاحظته أن مساهمة الرقمنة المتمثلة في أبعادها كلها تساهم بمعاملات متقاربة فيما بينها كما أظهرت النتائج الإحصائية أن الأجهزة المادية أكثر مساهمة من غيرها ثم تلها المتطلبات البشرية فالبرمجيات ثم شبكات الاتصال.

وعليه فإننا نقول: إن الفرضية الرئيسية قد تحققت.

وكلها مفسرة لتحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت.

### خلاصة:

لقد تم التطرق من خلال الفصل التطبيقي إلى إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، حيث تم التطرق إلى دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك بالتنقل إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال لغير الأجراء-CASNOS توقرت- ، إذ قمنا بدراسة استبانة حيث تم إعداد وتصميم استمارة الاستبيان وتحكيمها وكذا قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من مستخدمي المؤسسة، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، كما تم استخدام برنامج SPSS لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعّة من الاستبيان المعرفة مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وكذا تحليل وتفسير إجابات أفراد العينة، كما تم أيضا استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية.

وبعد عملية التحليل الإحصائي تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق عملية الرقمنة (المتغير المستقل) في تحسين جودة الخدمة العمومية (المتغير التابع) للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال لغير الأجراء-CASNOS توقرت

الخاتمة

## خاتمة:

من خلال معالجة موضوع الدراسة المتمثل في " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية المؤسسة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجراء"، يمكن القول أنه بالنظر للعديد من الظروف والمعطيات التي تتزاحم لتشكيل فضاء رقمي بهيكل حياة الأفراد، والمجتمعات، والمؤسسات حيث مست مختلف نواحي وجوانب الحياة، خاصة الجانب المؤسساتي، ويعتبر اختيار هذا الموضوع للدراسة حوصلة المكتسبات معرفية سابقة في الوقت الذي يشهد فيه العالم تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الرقمية مما يساهم في دعم كفاءات وفاعلية المؤسسات العمومية، وهذا ما يدفع لرفع درجة الاهتمام والوعي بأهمية الرقمنة في الدول المتقدمة التي تسعى لتطبيقها بكل احترافية دون الإخلال بمبادئها، بينما لا تزال الدول النامية والعربية ومن بينها الجزائر، لا تولي اهتماما مجال التحول الرقمي الإلكتروني واثره على علاقات داخل المؤسسات العمومية وخارجها والذي يعد أحد أبرز التحديات التي تعرقل تحسين مردود وأداء المؤسسات العمومية وهو ما يعطل عملية التنمية المستدامة، وهذا الوضع الثابت لسنوات عديدة ينعكس سلبا على البعد الاستراتيجي لمختلف الوظائف العمومية الإدارية في المؤسسات . وقد اشتملت دراسة الإشكالية على جانبين نظري وتطبيقي، وبعد عملية جمع البيانات وتحليلها، تم استخلاص النتائج، وإثبات صحة الفرضيات وعليه تم اقتراح جملة من الاقتراحات والتوصيات والافاق التي تستلزم الدراسة والتطبيق، من اجل تحسين جودة الخدمة العمومية والرفع من مردوديتها بالإضافة إلى رقمنة القطاعات العمومية بغية تحقيق التنمية الوطنية الشاملة.

بناء على ما سبق ذكره يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي في النقاط التالية:

#### أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

تمكنا من خلال هذه الدراسة الميدانية للموضوع اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في بداية الدراسة وذلك من خلال تحليلنا الإحصائي لمحاوَر الاستبيان، فتم التوصل إلى النتائج التالية:

##### الفرضية الأولى:

والتي تنص "يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية"

فقد تم اثباتها وتحقق منها من خلال اختبار ويلكوكسون لعينة واحدة. وهي تنص على: يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، وتم التوصل الى ان صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء يتمتع بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية،

##### الفرضية الثانية :

والتي تنص " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت " بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية" عند مستوى الدلالة (0.05) فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها انه يوجد علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت.

##### الفرضية الثالثة:

والتي تنص "أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت " بحيث ان الاثر المعنوي لرقمنة عند مستوى الدلالة (0.05) فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي تم

إجراءها، ان لإبعاد الرقمنة أثر ايجابي في وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت

### ثانياً: نتائج الدراسة

من خلال دراستنا إلى مختلف الجوانب المتعلقة بدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، فقد لخصت الدراسة النتائج التالية:

- يؤدي الالتزام بمبادئ عملية الرقمنة من قبل جميع الإدارات العمومية أو الخاصة منها إلى الحد من البيروقراطية والفساد الإداري وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- لا يتوقف الوصول إلى النتائج الإيجابية للرقمنة على الاكتفاء بتطبيق مبادئها في قطاع معين، بل يجب أن يتعدى ذلك إلى ضمان جميع القطاعات الأساسية في الدولة؛
- أن الصندوق يحرص على تطبيق مبادئ الرقمنة وذلك من خلال توفر إطار تنظيمي وقانوني يضبط مختلف أعمال المؤسسة، حيث أنها تعتمد في أداء مهامها على لوائح وتعليمات تستند إلى القوانين والتشريعات التي تفرضها السلطة الوصية والدولة؛
- أن الصندوق يعتمد بشكل كبير على العنصر الانثوي أكثر من الذكور؛
- أن الصندوق يوظف أصحاب الشهادات الجامعية الذين لديهم مستوى عالي الذي يمكنهم من تحسين جودة الخدمة والتحكم في تقنيات الرقمنة؛
- أغلبية عمال الصندوق هم من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل، إضافة إلى أنه مؤشر جيد يدل على استقرار العاملين بالصندوق مما قد ينعكس على الأداء؛
- يحتوي الصندوق على موظفين ذو خبرة كبيرة يستطيعون بها تأطير الموظفين الذين لديهم خبرة غير كافية وذلك التحسين أدائهم والرفع من مردودية الصندوق؛
- أغلب مستخدمي في صندوق هم من الإطارات؛
- صندوق الضمان الاجتماعي غير الأجراء، توفر لمستخدميها اجهزة الحاسوب الكافية لرقمنة
- إن برمجيات المستخدمة في الصندوق ملائمة للمهام المطلوبة؛

- أجمع أفراد عينة الدراسة على أن صندوق تطور من برمجياتها وفق احتياجات المؤسسة، واحتلت العبارة تتميز البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها؛
  - البرامج المستعملة في صندوق الضمان الاجتماعي لديها درجة عالية من الدقة في استخراج النتائج المرغوبة؛
  - الموظفين يقومون بأداء مهامهم على أكمل وجه، وتتوافق هذه المهام مع معارفهم ومهاراتهم، إضافة إلى أن مسؤولياتهم واضحة بالنسبة لهم؛
  - علاقات العمال داخل صندوق الضمان الاجتماعي متكاملة العلاقات بين المدراء الرئيسيين والفرعيين جيدة؛
  - الرقمنة لدى دور فعال في حل المشكلات التي تعاني منها مؤسسة الضمان الاجتماعي؛
  - تطبيق الرقمنة في صندوق الضمان الاجتماعي هي بدرجة متوسطة، وهذا ما جعلنا نرفض فرضيتنا التي تنص على أن هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في صندوق الضمان الاجتماعي
  - المتطلبات البشرية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
  - البرمجيات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
  - الأجهزة المادية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,336 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
  - الشبكات والاتصالات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,317 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
- ومنه نقول إن جميع متطلبات الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت.
- ومما يمكن التوصل اليه أن مساهمة الرقمنة المتمثلة في أبعادها كلها تساهم بمعاملات متقاربة فيما بينها كما أظهرت النتائج الإحصائية أن الأجهزة المادية أكثر مساهمة من غيرها ثم تليها المتطلبات البشرية فالبرمجيات ثم شبكات الاتصال.
- وأظهرت النتائج أن جميع أبعاد الرقمنة تساهم بنسب لا تقل عن 30% في تحسين الخدمة العمومية. ماعدا الأمان والتعاطف. فنجد أن المتطلبات البشرية هي الوحيدة التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال الأبعاد الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان. وتتفق أبعاد الرقمنة على عدم

مساهمة تحسين الخدمة العمومية من خلال التعاطف. وعليه فإننا نقول إن الفرضية الرئيسية قد تحققت، وكلها مفسرة لتحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء توقرت.

#### ثالثا: تقديم الاقتراحات التالية:

- ضرورة تذليل الصعوبات والمعيقات المهنية والإدارية المعرفية وعلى رأسها الصعوبات القانونية لتفعيل العلاقات العامة وتطوير الوسائل المستخدمة في أداء الوظائف عن طريق التحول الرقمي؛
- وجوب استحداث مكاتب وأقسام خاصة بإدارة العلاقات العامة وتحديد استراتيجياتها داخل المؤسسات العمومية؛
- الزامية اشراك العمال والموظفين بدورات تكوينية وتدريبية لتطوير مهاراتهم العملية، والتي تمكثهم من الاستمرار كعناصر فعالة تضمن بدورها استمرار المؤسسة؛
- ضرورة سعي المؤسسات إلى استغلال التحول الرقمي في مختلف الجوانب الممكنة وخاصة التعاملات الإلكترونية والاتصالية الرقمية؛
- التطبيق الصحيح والموجه لوظائف العلاقات العامة الذي يمكن من تحسين اداء المؤسسة؛
- ضرورة استغلال الأبحاث العلمية في مجال العلاقات العامة وتكنولوجيات الاتصال الرقمية، والاطلاع المستمر عليها، قبل تنفيذ أي برامج من دون دراسة دقيقة للتعرف على ما أبرزته هذه الدراسات من مشاكل ونقاط ضعف وما تفرزه من اقتراحات وحلول لتحقيق ما يساهم في التغلب على هذه المعيقات والإشكاليات بطرق علمية مدروسة؛

#### رابعا: التوصيات

- من خلال ما تم عرضه في الجانب النظري والجانب التطبيقي في هذه الدراسة، والذي تم الحصول عليه من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بمجموعة من التوصيات المتمثلة في:
- تدريب وتأهيل موظفي الصندوق من خلال تكوينات وتربصات في الإدارة الرقمية وهذا بغية رفع الكفاءة المهنية لديهم وتوافقها مع متطلبات العصر؛



- لابد من وضع سياسات وتشريعات ملائمة تتوافق مع متطلبات العصر وتشجع على التعامل الإلكتروني لأن زرع الثقة والطمأنينة في نفس المواطن شرط أساسي لنجاح عملية الرقمنة؛
- العمل على توفير كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة، وهذا من أجل رفع مستوى فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة العمل على تحسين وتطوير شبكة الأنترنت، والتي تعتبر العائق الأكبر للإستخدام الأمثل للرقمنة والإدارة الإلكترونية؛
- تطوير البنية التحتية التي تساهم في التطبيق المثالي للرقمنة؛
- محاولة ترسيخ ثقافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للموظفين والمواطنين حتى لا تكون مقاومة كبيرة لتغيير؛

#### ✚ خامسا: آفاق الدراسة :

حسب الدراسة التي قمنا بها وفي ظل النتائج المتواصل إليها ، نرى بأن هناك العديد من الأسئلة التي لاتزال عالقة في مجال الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية والتي يمكن للباحثين البحث فيها مستقبلا , قصد الاستفادة منها و تزويد مكتبة الجامعة مثل هاته المواضيع ومن بينها :

كيف يمكن تحقيق نقلة نوعية في تحسين الأداء المؤسسي وتفعيل دور العلاقات العامة من خلال التحول الرقمي ، الذكاء الاصطناعي و الذي تطلب ذلك جهوداً متكاملة من حيث تطوير البنية التحتية، استثمار الموارد البشرية، واعتماد تقنيات حديثة، و الوعي الثقافي مع الالتزام بالبحث المستمر والتطوير المستدام.

المراجع

## قائمة المراجع

## أولاً: اللغة العربية

1-الكتب

- 1- بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق، عمان، 2012
- 2- بشير العلاق، حميد الطائي، إدارة عملية الخدمات طبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع , عمان الاردن 2009.
- 3- حسين عبد الحميد، أحمد رشون، 1997العلاقات العامة و الاعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث , القاهرة ' 1997، ص 111
- 4- حميد الطائي، وآخرون، التسويق السياحي : مدخل استراتيجي. الطبعة الاولى، دار الوراق، عمان ، ص 2014-2016
- 5- حميد عبد النبي الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، طبعة 1عمان، سنة 2009
- 6- خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن، 2002.
- 7- صفاء محمد هادي علي غباش محمد قياس وتقييم جودة الخدمات الصحة، دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء موقع المنهل ' البصرة 2006
- 8- عادل محمد عبد الله، ادارة جودة الخدمات: ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، سنة 2013.
- 9- عمار بوحوش ، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون ، دار المغرب الإسلامي، بيروت ، سنة 2006
- 10- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات الطبعة الأولى دار الشروق للنشر والتوزيع عمان الاردن , 2006.
- 11- محمد زيدان حسن محمد علي، التسويق المعاصر والفعال في البنوك التجارية، مطابع الولاء الحديثة، القاهرة 2002.

- 12- محمد أحمد حسب الله ، لسان العرب لابن منظور ، ار المعارف للنشر و التوزيع ، مصر ، 2000
- 13- محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف ، تسويق الخدمات , دار زهران للنشر و التوزيع , عمان ' 2010.
- 14- محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس علاق، أساسيات التسويق الشامل و المتكامل ' دار المناهج للنشر و التوزيع , عمان الاردن 2002.
- 15- مريزق عدمان التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 16- نغم حسين واخرون، تسخير لتحقيق اهداف التنمية المستدامة 2030 سنة 2019
- 17- وليام روثنيل، أحداث الاستراتيجية الارتقاء بالأداء البشري , ترجمة علاء أحمد , مركز الخبرات المهنية للإدارة القاهرة , 1999
- 18- ياسر عبد الرحمان ادارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمة الاعمال سنة 2019

## 2- أطروحات الدكتوراه

- 1- سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، كلية بن عكنون، الجزائر 01، 2010/2011.
- 3- مذكرات الماجستير والماستر
- 1- بلال بن زكري بوشوشة هبة ، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء , مذكرة نيل الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و التسيير جامعة أم البواقي، 2014
- 2- بوعدنان نور الدين جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير.
- 3- حمزة بوتمانى ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، ادارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و التسيير ، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2020-2021

- 4- رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو 2011-2012
- 5- سلمى بوشرمة، فاطيمة قدوسي دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة 2019.
- 6- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون رسالة مكملة لنيل ماجستير جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008.
- 7- عبدالجبار بابي، ترقية المرفق العام في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تنظيم سياسي وإداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016/2017
- 8- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. جامعة متنوري بقسنطينة، 2010-2009
- 9- عوني نادية ، تقيم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق و العلوم السياسية (2016/2017)
- 10- فتيحة بوخيرة ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية ، قسم علوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2019/2018
- 11- ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي , ماجستير جامعة بسكرة . 2005/2006 .
- 12- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل الماجستير، تخصص اعلام علي وتقني، جامعة قسنطينة 2006/2005

- 13- نعيمة فرحي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية , دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ادرار , ماستر إدارة اعمال جامعة قاصدي مرباح , ورقلة 2016/2017
- 14- يوسف بن خدة، اصلاح الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدراسه الدكتوراه فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بجامعة الجزائر 2015
- 4-المقالات والمجالات والمؤتمرات والملتقيات**
- 1- احمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها. المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4 ، 2009
- 2- احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 .
- 3- بلكعبيات مراد "الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورهما في تطور الاستثمار" مجلة المفكر، رقم 18، العدد 01، 2023
- 4- بومدين عائشة، الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الادارة المحلية في الجزائر، مجلة التواصل، جامعة عنابة، العدد 26 ، جوان سنة 2010
- 5- عاشور طارق، مقارنة التسيير العمومي الجديد كألية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 01 2011/2015.
- 6- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الإدارة الالكترونية و الخدمة لعمومية , مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية, جامعة الوادي , العدد 9, 2014.
- 7- فاطمة الزهراء طلحي، رحايلية سيف الدين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس الملتقى الدولي الأول المؤسسة الخدمية العمومية وإدارة الموارد البشرية مقاربات نظرية وتجارب بشرية، جامعة السلطان محمد الفاتح اسطنبول، تركيا، ليومي 17-18 نوفمبر 2015
- 8- قاسم ميلود، علاقة الادارة والمواطن في الجزائر بين الازمة ومحاولات الإصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 5 جامعة ورقلة، جوان 2011.

9- محمد الصيرفي، الجودة الشاملة الطبعة الأولى مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الاردن  
2006

10- محمد خثير ، أسماء مرايبي،مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03 ، العدد4 سنة 2017.

11- مروان جمعة درويش، تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية دراسة تطبيقية على المصارف  
الإسلامية في فلسطين في ملتقى دولي الثالث حول الجودة والتميز جامعة سكيكدة، 2007

12- مسفرة بنت دخيل الله الخثعبي، مشاريع و تجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات , مجلة  
مراجعة المعلومات العلمية و التقنية RIST , العدد 1 ، جامعة الإمام سعد بن سعود الإسلامية ،  
الرياض ، السعودية ، 2011.

13- منشورات صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء 2024

14- موسى عبد الناصر و محمد قرشي ، " مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري  
بمؤسسات التعليم العالي" ، مجلة الباحث ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، العدد 9 ، 2010.

15- هيئة تحرير مجلة بيليوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة  
وصناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات الارشيف والتوثيق كل البحوث العدد: 2661-7781:

ISSN

#### 5-التعليمات والقوانين والمراسيم والمناشير

1- الأمر 06. 03- المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية  
،الجريدة الرسمية ، العدد 46

2- المرسوم التنفيذي رقم 88- 131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 الذي ينظم العلاقة بين الادارة  
والمواطن الجريدة الرسمية 1988، العدد 27.

ثانياً: اللغة الأجنبية1- book

- 1- Ann Card Anaesth. 2019 Jan-Mar; 22(1) Article in Annals of Cardiac Anesthesia ·  
January 2019 “Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data”
- 2- Corporate Blogs as E\_CRM كانت بعنوان Medury Alhja& Tools  
Building consumer engement through content Management
- 3- Erica Fredriksen, Elin Thygesen, Carl E. Moe & Santiago Martinez بعنوان  
Digitalisation of municipal healthcare
- 4- the Document Explosion in the World 2014 Lui and Murph of Big Data Curriculum  
Considerations

2-Websites :http://site

1. collaboration with volunteers: a case study applying normalization process theory  
<http://doi.org/10.1186/s12913-021-06429-w> BMC Health Services Research  
ARTICLE Open Access (2024) 21:41
2. html -<https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blogشونوفي>
3. <https://www.arabfact.com>
4. <https://www.almaal.org/pros-and-cons-of-digitizatio> فريق التحرير موقع صناعات المال  
22.30 بتاريخ 24 افريل 2024 ساعة
5. <https://www.almaal.org/pros-and-cons-of-digitization> فريق التحرير موقع صناعات  
22.30 المال 24 افريل 2024 ساعة
6. <https://www.arabfact.com> عمرو عيسى المصدر 5 فيفري 2024 ساعة 1.30 ظهرا
7. <https://www.almaany.com/ar/analyse/ar-ar/> معجم المعاني، الاطلاع يوم 10 أفريل 2024



# الملاحق

الملحق 01 : استمارة الاستبيان



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة التكوين المتواصل تخصص التسيير العمومي



استبيان حول: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات ماستر التسيير العمومي تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية "، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي لأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة لإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة مة. ولكم منا كل الشكر والتقدير. اعداد الطالبين : بوغزارة محمد البشير / بالصافي نورالدين اشراف: الدكتور بن عمارة الطاهر

### المعلومات الشخصية والوظيفية:

			01-الجنس
			ذكر
			انثى
			02-العمر
أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
			03-المؤهل العلمي
(ليسانس جامعي)	نوي	متوسط	ماستر
			04-الخبرة في العمل
أقل من 05سنوات	من 05 إلى أقل من 10سنوات	من 10 إلى أقل من 20سنة	أكثر من 20سنة

			05- الوظيفة الإدارية
متعاقد	عون تنفيذ	عون تحكم	اطر
			06- المهارات في الاستخدام الكمبيوتر و الانترنت
ضعيفة	متوسطة	مقبولة	عالية
			07- الشبكة المعلوماتية الأكثر استعمالا داخل المؤسسة
	الاكسترات	الإنترنت	الانترنت

## المحور الأول: عناصر الرقمنة

الرقم	المتطلبات البشرية أولا:	غير موافق	محايد	موافق
01	الإدارة على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا تعمل			
02	تعمل الإدارة على ان تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا و الرقمنة مع طبيعة الاعمال المؤكدة لهم			
03	تعمل الإدارة على امتلاك اطارات بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته			
04	تعمل الإدارة على استقطاب العاملة ذات الخبرات والمهارات في مجال العمل			
الرقم	Software ثانيا: البرامج	غير موافق	محايد	موافق
05	تعمل الإدارة في عملها برمجيات حاسوبية متطورة			
06	تعمل الإدارة على تحديث برمجياتها باستمرار			
07	تعمل الإدارة لبرامج المستخدمة بكل سهولة والسلاسة في الاداء			
08	تعمل الإدارة على التميز في البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها			
الرقم	Hardware ثالثا: الاجهزة المادية	غير موافق	محايد	موافق
09	تعمل الإدارة على توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه			
10	تعمل الإدارة على تجديد اجهزة الحاسوب بصفة دورية ومستمرة			
11	تعمل الإدارة على توفير اجهزة الخادم بصورة كافية عمليا لإداء مختلف المهام			
12	تعمل الإدارة على اصلاح وصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل			
13	تعمل الادارة على توفير الحواسيب تمتاز لحدائة وسرعة المعالجة			
الرقم	Networks رابعا: الشبكات و الاتصالات	غير موافق	محايد	موافق
14	تعمل الإدارة بشبكة ذات التدفق العالمي لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في انجاز المهام			

			تعمل الإدارة على شبكة لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح	15
			تعمل الادارة على توفير نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.	16
			تعمل الإدارة العليا على الاهتمام بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المؤسسة	17

### المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة العمومية

الرقم	الملموسية	غير موافق	محايد	موافق
18	مجهزة بكامل انتظار صالات مثل المواطنين يجدها التي والتسهيلات الراحة تعمل الإدارة على توفير وسائل المستلزمات			
19	المواطنين يحتاجها الادوات والوسائل التي تعمل الإدارة على توفير كافة			
20	المطلوبة للخدمة التخصصات والمصالح تعمل الإدارة على توفير جميع			
21	تعمل الرقمنة على رفع من القيمة النوعية الاجمالية لتقديم جميع الخدمات التي يطلبها المواطن			
الرقم	الاعتمادية	غير موافق	محايد	موافق
22	استرجاعها وتسهيل لمواطنين الخاصة المعلومات والبيانات تعمل الإدارة على توثيق			
23	الخدمة تقديم بموعد المواطنين تعمل الإدارة بلاغ			
24	لمواطنين الخاصة المعلومات سرية تعمل الإدارة على			
25	تعمل الادارة على التقليل من الاختلافات و الأخطاء في العمليات الإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة			
الرقم	الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
26	محدد وقت العمومية الخدمة لتقديم السريعة على الاستجابة تعمل الرقمنة			
27	للمواطن أسرع وقت في خدمة تقديم تعمل الإدارة على			
28	في الوثق وتسليم للمواطن الخدمة تقديم العمومية لاجل الخدمة لمقدم تعمل الادارة على توفير القدرة المحدد الوقت			
29	تعمل الإدارة على الاهتمام دائما ملاحظات والاقتراحات التي يبيدها الزنن من اجل ادخال تحسينات على الخدمات المقدمة			
الرقم	الأمان	غير موافق	محايد	موافق
30	تعمل الإدارة على توفير ادوات ارشادية تسهل الوصول لاماكن الحصول على الخدمة			
31	تعمل الادارة للحصول على ثقة المستفيدين من خدماتها			
32	فوري لها استرجاع و الجمعية المعطيات جودة لمراقبة الرقمنة تعمل الإدارة على استخدام			
33	الشخصية المعلومات واستخدام والاسترجاع والبحث التزويد عملية تحسين على المساهمة في الرقمنة تعمل			
الرقم	التعاطف	غير موافق	محايد	موافق
34	يعمل الموظفين على الاصغاء لانشغالات وشكاوى المواطنين ويجاولون حلها			

			يعمل الموظفين على مخاطبة المواطنين للغة واللهجة التي يفهمونها	35
			يعمل الموظفين على الاتصاف بسلوك والمعاملة الحسنة اتجاه المواطنين	36

شكرا جزيلاً لتعاونكم

الملحق رقم 02 قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الجامعة
01	د.بن عمارة الطاهر	قاصدي مرياح - ورقـلة
02	د. الحاج لعرابة	قاصدي مرياح - ورقـلة
03	د. مناصرية رشيد	قاصدي مرياح - ورقـلة

الملحق رقم 03 : أ. معامل البيانات الفاكرونباخ العام

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	36

ب : معامل البيانات الفاكرونباخ المحاور

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	17
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

,822	19
------	----

ج: معامل البيانات الفاكرونباخ الابعاد

البعد الأول:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,777	4

البعد الثاني:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,810	4

البعد الثالث:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,847	5

البعد الرابع:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,858	4

البعد الخامس:

Reliability Statistics	
------------------------	--

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	4

البعد السادس:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,806	4

البعد السابع:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,728	4

البعد الثامن:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,732	4

البعد التاسع:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,774	3

## الملحق رقم 04 : الاستااق الداخلي لمحاور الدراسة

## أ- الاتسااق الداخلي للمحور الأول

Correlations															
		الرقمنة	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13
الرقم	Pearson	1	,592**	,644**	,654**	,609**	,745**	,687**	,805**	,615**	,664**	,614**	,597**	,701**	,808**
نة	Correlation														
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item	Pearson	,592**	1	,452**	,578**	,477**	,457**	,535**	,534**	,425**	,119	,080	,111	,210	,454**
1	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,002	,003	,000	,000	,006	,460	,620	,488	,188	,003
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item	Pearson	,644**	,452**	1	,490**	,375*	,383*	,458**	,423**	,300	,211	,342*	,401**	,471**	,401**
2	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,001	,016	,014	,003	,006	,057	,186	,028	,009	,002	,009
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item	Pearson	,654**	,578**	,490**	1	,436**	,411**	,630**	,368*	,259	,224	,365*	,402**	,477**	,513**
3	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,004	,008	,000	,018	,102	,158	,019	,009	,002	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item	Pearson	,609**	,477**	,375*	,436**	1	,695**	,482**	,398**	,110	,334*	,180	,209	,334*	,454**
4	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,016	,004		,000	,001	,010	,492	,033	,261	,190	,033	,003
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item	Pearson	,745**	,457**	,383*	,411**	,695**	1	,630**	,598**	,384*	,495**	,474**	,402**	,477**	,513**
5	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,014	,008	,000		,000	,000	,013	,001	,002	,009	,002	,001

	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 6	Pearson Correlation	,687**	,535**	,458**	,630**	,482**	,630**	1	,458**	,294	,223	,489**	,520**	,530**	,393*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,001	,000		,003	,062	,160	,001	,000	,000	,011
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 7	Pearson Correlation	,805**	,534**	,423**	,368*	,398**	,598**	,458**	1	,711**	,723**	,422**	,353*	,418**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,018	,010	,000	,003		,000	,000	,006	,024	,007	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 8	Pearson Correlation	,615**	,425**	,300	,259	,110	,384*	,294	,711**	1	,724**	,244	,158	,269	,512**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,057	,102	,492	,013	,062	,000		,000	,124	,323	,088	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 9	Pearson Correlation	,664**	,119	,211	,224	,334*	,495**	,223	,723**	,724**	1	,363*	,265	,406**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,460	,186	,158	,033	,001	,160	,000	,000		,020	,094	,008	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 10	Pearson Correlation	,614**	,080	,342*	,365*	,180	,474**	,489**	,422**	,244	,363*	1	,742**	,660**	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,620	,028	,019	,261	,002	,001	,006	,124	,020		,000	,000	,005
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 11	Pearson Correlation	,597**	,111	,401**	,402**	,209	,402**	,520**	,353*	,158	,265	,742**	1	,716**	,369*
	Sig. (2-tailed)	,000	,488	,009	,009	,190	,009	,000	,024	,323	,094	,000		,000	,018
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 12	Pearson Correlation	,701**	,210	,471**	,477**	,334*	,477**	,530**	,418**	,269	,406**	,660**	,716**	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000	,188	,002	,002	,033	,002	,000	,007	,088	,008	,000	,000		,000



	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 13	Pearson Correlation	,808**	,454**	,401**	,513**	,454**	,513**	,393*	,679**	,512**	,648**	,430**	,369*	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,009	,001	,003	,001	,011	,000	,001	,000	,005	,018	,000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 14	Pearson Correlation	,756**	,457**	,490**	,529**	,436**	,411**	,495**	,483**	,259	,360*	,365*	,402**	,477**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001	,000	,004	,008	,001	,001	,102	,021	,019	,009	,002	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 15	Pearson Correlation	,652**	,306	,342*	,145	,421**	,474**	,237	,529**	,477**	,489**	,283	,223	,259	,534**
	Sig. (2-tailed)	,000	,052	,028	,367	,006	,002	,136	,000	,002	,001	,074	,161	,102	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 16	Pearson Correlation	,644**	,215	,383*	,293	,177	,293	,224	,598**	,633**	,630**	,255	,179	,370*	,513**
	Sig. (2-tailed)	,000	,176	,014	,063	,269	,063	,158	,000	,000	,000	,108	,262	,017	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item 17	Pearson Correlation	,780**	,503**	,452**	,457**	,610**	,578**	,396*	,652**	,425**	,535**	,306	,340*	,320*	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,003	,003	,000	,000	,010	,000	,006	,000	,052	,030	,041	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Correlations					
		Item14	Item15	Item16	Item17
الرقمنة	Pearson Correlation	,756**	,652**	,644**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Item1	Pearson Correlation	,457**	,306	,215	,503**

	Sig. (2-tailed)	,003	,052	,176	,001
	N	41	41	41	41
Item2	Pearson Correlation	,490**	,342*	,383*	,452**
	Sig. (2-tailed)	,001	,028	,014	,003
	N	41	41	41	41
Item3	Pearson Correlation	,529**	,145	,293	,457**
	Sig. (2-tailed)	,000	,367	,063	,003
	N	41	41	41	41
Item4	Pearson Correlation	,436**	,421**	,177	,610**
	Sig. (2-tailed)	,004	,006	,269	,000
	N	41	41	41	41
Item5	Pearson Correlation	,411**	,474**	,293	,578**
	Sig. (2-tailed)	,008	,002	,063	,000
	N	41	41	41	41
Item6	Pearson Correlation	,495**	,237	,224	,396*
	Sig. (2-tailed)	,001	,136	,158	,010
	N	41	41	41	41
Item7	Pearson Correlation	,483**	,529**	,598**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
Item8	Pearson Correlation	,259	,477**	,633**	,425**
	Sig. (2-tailed)	,102	,002	,000	,006
	N	41	41	41	41
Item9	Pearson Correlation	,360*	,489**	,630**	,535**
	Sig. (2-tailed)	,021	,001	,000	,000
	N	41	41	41	41
Item10	Pearson Correlation	,365*	,283	,255	,306
	Sig. (2-tailed)	,019	,074	,108	,052
	N	41	41	41	41



		الخدمة العمومية													
تحسين جودة الخدمة العمومية	Pearson Correlation	1	,566 <sup>*</sup>	,667 <sup>*</sup>	,641 <sup>*</sup>	,718 <sup>*</sup>	,610 <sup>*</sup>	,513 <sup>*</sup>	,727 <sup>*</sup>	,500 <sup>*</sup>	,760 <sup>*</sup>	,691 <sup>*</sup>	,306	,515 <sup>*</sup>	,340 <sup>*</sup>
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,052	,001	,030
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item18	Pearson Correlation	,566 <sup>**</sup>	1	,810 <sup>*</sup>	,255	,396 <sup>*</sup>	,344 <sup>*</sup>	,297	,457 <sup>*</sup>	,377 <sup>*</sup>	,255	,336 <sup>*</sup>	,104	,002	-,079
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,108	,010	,028	,059	,003	,015	,108	,032	,517	,991	,625
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item19	Pearson Correlation	,667 <sup>**</sup>	,810 <sup>*</sup>	1	,425 <sup>*</sup>	,580 <sup>*</sup>	,385 <sup>*</sup>	,206	,508 <sup>*</sup>	,310 <sup>*</sup>	,425 <sup>*</sup>	,384 <sup>*</sup>	,285	,049	,027
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,006	,000	,013	,195	,001	,049	,006	,013	,071	,759	,867
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item20	Pearson Correlation	,641 <sup>**</sup>	,255	,425 <sup>*</sup>	1	,813 <sup>*</sup>	,477 <sup>*</sup>	,425 <sup>*</sup>	,457 <sup>*</sup>	,260	,503 <sup>*</sup>	,336 <sup>*</sup>	,037	,293	,136
	Sig. (2- tailed)	,000	,108	,006		,000	,002	,006	,003	,100	,001	,032	,816	,063	,395
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item21	Pearson Correlation	,718 <sup>**</sup>	,396 <sup>*</sup>	,580 <sup>*</sup>	,813 <sup>*</sup>	1	,631 <sup>*</sup>	,294	,630 <sup>*</sup>	,294	,535 <sup>*</sup>	,495 <sup>*</sup>	,098	,319 <sup>*</sup>	,023
	Sig. (2- tailed)	,000	,010	,000	,000		,000	,062	,000	,062	,000	,001	,541	,042	,884
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item22	Pearson Correlation	,610 <sup>**</sup>	,344 <sup>*</sup>	,385 <sup>*</sup>	,477 <sup>*</sup>	,631 <sup>*</sup>	1	,522 <sup>*</sup>	,565 <sup>*</sup>	,364 <sup>*</sup>	,477 <sup>*</sup>	,306	,052	,412 <sup>*</sup>	-,013
	Sig. (2- tailed)	,000	,028	,013	,002	,000		,000	,000	,019	,002	,051	,746	,007	,935
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item23	Pearson Correlation	,513 <sup>**</sup>	,297	,206	,425 <sup>*</sup>	,294	,522 <sup>*</sup>	1	,508 <sup>*</sup>	,549 <sup>*</sup>	,297	,134	-,059	,349 <sup>*</sup>	,027

	Sig. (2-tailed)	,001	,059	,195	,006	,062	,000		,001	,000	,059	,404	,715	,025	,867
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item24	Pearson Correlation	,727**	,457*	,508*	,457*	,630*	,565*	,508*	1	,554*	,336*	,411*	,128	,382*	,100
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001	,003	,000	,000	,001		,000	,032	,008	,424	,014	,532
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item25	Pearson Correlation	,500**	,377*	,310*	,260	,294	,364*	,549*	,554*	1	,144	,328*	,175	,348*	-,167
	Sig. (2-tailed)	,001	,015	,049	,100	,062	,019	,000	,000		,368	,036	,275	,026	,298
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item26	Pearson Correlation	,760**	,255	,425*	,503*	,535*	,477*	,297	,336*	,144	1	,699*	,304	,438*	,351*
	Sig. (2-tailed)	,000	,108	,006	,001	,000	,002	,059	,032	,368		,000	,053	,004	,024
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item27	Pearson Correlation	,691**	,336*	,384*	,336*	,495*	,306	,134	,411*	,328*	,699*	1	,258	,523*	,240
	Sig. (2-tailed)	,000	,032	,013	,032	,001	,051	,404	,008	,036	,000		,103	,000	,131
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item28	Pearson Correlation	,306	,104	,285	,037	,098	,052	-,059	,128	,175	,304	,258	1	,147	,418*
	Sig. (2-tailed)	,052	,517	,071	,816	,541	,746	,715	,424	,275	,053	,103		,358	,006
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item29	Pearson Correlation	,515**	,002	,049	,293	,319*	,412*	,349*	,382*	,348*	,438*	,523*	,147	1	,291
	Sig. (2-tailed)	,001	,991	,759	,063	,042	,007	,025	,014	,026	,004	,000	,358		,064
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item30	Pearson Correlation	,340*	-,079	,027	,136	,023	-,013	,027	,100	-,167	,351*	,240	,418*	,291	1

	Sig. (2-tailed)	,030	,625	,867	,395	,884	,935	,867	,532	,298	,024	,131	,006	,064	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item31	Pearson Correlation	,393	,204	,191	,128	,081	,016	,034	,142	,029	,355	,216	-,128	,015	,247
	Sig. (2-tailed)	,011	,202	,232	,426	,616	,922	,831	,374	,855	,023	,174	,425	,925	,120
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item32	Pearson Correlation	,317	,061	,178	,125	,082	-,040	-,087	-,049	-,135	,254	,076	-,019	-,151	,263
	Sig. (2-tailed)	,044	,704	,266	,434	,608	,803	,587	,762	,401	,109	,635	,904	,345	,096
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item33	Pearson Correlation	,233	,009	,063	-,055	-,031	-,017	-,003	,021	-,195	,137	,021	-,182	-,035	,137
	Sig. (2-tailed)	,142	,954	,697	,735	,846	,918	,984	,895	,222	,393	,895	,254	,830	,394
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item34	Pearson Correlation	,114	,014	-,082	-,099	-,046	-,185	-,082	-,005	-,146	,126	,214	-,006	-,029	,049
	Sig. (2-tailed)	,478	,932	,610	,539	,775	,246	,610	,974	,362	,431	,179	,971	,858	,761
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item35	Pearson Correlation	-,033	-,199	-,187	-,199	-,162	-,174	-,187	-,031	-,063	-,014	-,031	,165	,050	,123
	Sig. (2-tailed)	,840	,212	,242	,212	,312	,276	,242	,848	,694	,933	,848	,302	,755	,445
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Item36	Pearson Correlation	,203	,078	-,027	,078	,036	-,139	-,027	,177	,115	,078	,177	-,019	,256	,064
	Sig. (2-tailed)	,204	,629	,868	,629	,822	,386	,868	,269	,473	,629	,269	,905	,106	,693
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Correlations

		Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36
تحسين جودة الخدمة العمومية	Pearson Correlation	,393	,317	,233	,114	-,033	,203
	Sig. (2-tailed)	,011	,044	,142	,478	,840	,204
	N	41	41	41	41	41	41
Item18	Pearson Correlation	,204	,061	,009	,014	-,199	,078
	Sig. (2-tailed)	,202	,704	,954	,932	,212	,629
	N	41	41	41	41	41	41
Item19	Pearson Correlation	,191	,178	,063	-,082	-,187	-,027
	Sig. (2-tailed)	,232	,266	,697	,610	,242	,868
	N	41	41	41	41	41	41
Item20	Pearson Correlation	,128	,125	-,055	-,099	-,199	,078
	Sig. (2-tailed)	,426	,434	,735	,539	,212	,629
	N	41	41	41	41	41	41
Item21	Pearson Correlation	,081	,082	-,031	-,046	-,162	,036
	Sig. (2-tailed)	,616	,608	,846	,775	,312	,822
	N	41	41	41	41	41	41
Item22	Pearson Correlation	,016	-,040	-,017	-,185	-,174	-,139
	Sig. (2-tailed)	,922	,803	,918	,246	,276	,386
	N	41	41	41	41	41	41
Item23	Pearson Correlation	,034	-,087	-,003	-,082	-,187	-,027
	Sig. (2-tailed)	,831	,587	,984	,610	,242	,868
	N	41	41	41	41	41	41
Item24	Pearson Correlation	,142	-,049	,021	-,005	-,031	,177
	Sig. (2-tailed)	,374	,762	,895	,974	,848	,269
	N	41	41	41	41	41	41
Item25	Pearson Correlation	,029	-,135	-,195	-,146	-,063	,115
	Sig. (2-tailed)	,855	,401	,222	,362	,694	,473
	N	41	41	41	41	41	41
Item26	Pearson Correlation	,355	,254	,137	,126	-,014	,078

	Sig. (2-tailed)	,023	,109	,393	,431	,933	,629
	N	41	41	41	41	41	41
Item27	Pearson Correlation	,216	,076	,021	,214	-,031	,177
	Sig. (2-tailed)	,174	,635	,895	,179	,848	,269
	N	41	41	41	41	41	41
Item28	Pearson Correlation	-,128	-,019	-,182	-,006	,165	-,019
	Sig. (2-tailed)	,425	,904	,254	,971	,302	,905
	N	41	41	41	41	41	41
Item29	Pearson Correlation	,015	-,151	-,035	-,029	,050	,256
	Sig. (2-tailed)	,925	,345	,830	,858	,755	,106
	N	41	41	41	41	41	41
Item30	Pearson Correlation	,247	,263	,137	,049	,123	,064
	Sig. (2-tailed)	,120	,096	,394	,761	,445	,693
	N	41	41	41	41	41	41
Item31	Pearson Correlation	1	,484**	,431**	,049	-,003	,097
	Sig. (2-tailed)		,001	,005	,763	,986	,546
	N	41	41	41	41	41	41
Item32	Pearson Correlation	,484**	1	,822**	,051	-,089	-,109
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,751	,580	,497
	N	41	41	41	41	41	41
Item33	Pearson Correlation	,431**	,822**	1	,079	-,116	-,085
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,623	,469	,597
	N	41	41	41	41	41	41
Item34	Pearson Correlation	,049	,051	,079	1	,558**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,763	,751	,623		,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41
Item35	Pearson Correlation	-,003	-,089	-,116	,558**	1	,421**
	Sig. (2-tailed)	,986	,580	,469	,000		,006
	N	41	41	41	41	41	41



Item36	Pearson Correlation	,097	-,109	-,085	,658**	,421**	1
	Sig. (2-tailed)	,546	,497	,597	,000	,006	
	N	41	41	41	41	41	41
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

## الملحق رقم 05 : التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس العمر المؤهل\_العلمي الخبرة الوظيفة مهارات\_الكمبيوتر الشبكة\_المعلوماتية=

/PIECHART PERCENT

		Notes
Output Created		13-MAY-2024 21:02:26
Comments		
Input	Data	الرقمنة ودورها في جودة \D:\الخ\الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة ماستر sav. جامعة التكوين المتواصل
Active Dataset		DataSet1
Filter		<none>
Weight		<none>
Split File		<none>
N of Rows in Working Data File		41
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	FREQUENCIES VARIABLES= الجنس_العمر المؤهل_العلمي_الخبرة_الوظيفة مهارات_الكمبيوتر الشبكة_المعلوماتية  /PIECHART PERCENT  /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:01,86
	Elapsed Time	00:00:01,17

Statistics							
		الجنس	العمر	المؤهل_العلمي	الخبرة	الوظيفة	مهارات_الكمبيوتر
N	Valid	41	41	41	41	41	41
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics		
		الشبكة_المعلوماتية
N	Valid	41
	Missing	0

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	14	34,1	34,1	34,1
	أنثى	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	5	12,2	12,2	12,2
	من 30 إلى 40 سنة	17	41,5	41,5	53,7
	من 41 إلى 50 سنة	19	46,3	46,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

		المؤهل_العلمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	7	17,1	17,1	17,1
	ثانوي	7	17,1	17,1	34,1
	ليسانس	14	34,1	34,1	68,3
	ماجستير	9	22,0	22,0	90,2
	5	1	2,4	2,4	92,7

	6	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	8	19,5	19,5	19,5
	من 5 إلى 10 سنة	23	56,1	56,1	75,6
	من 10 إلى 20 سنة	9	22,0	22,0	97,6
	أكثر من 20 سنة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الوظيفة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون تحكم	14	34,1	34,1	34,1
	عون تنفيذ	11	26,8	26,8	61,0
	إطار	12	29,3	29,3	90,2
	متعاقد	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

مهارات_الكمبيوتر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	عالية	28	68,3	68,3	68,3
	مقبولة	8	19,5	19,5	87,8
	متوسطة	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الشبكة_المعلوماتية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الانترنت	26	63,4	63,4	63,4
	النترانت	11	26,8	26,8	90,2
	الاكسترانت	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الملحق رقم 06 : التحليل الفقرات للاستبانة

مقياس ليكارت

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
المتطلبات البشرية	41	2,3415	,71098
Item1	41	2,46	,897
Item2	41	1,93	1,010
Item3	41	2,41	,921
Item4	41	2,56	,838

Valid N (listwise)	41		
-----------------------	----	--	--

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
البرمجيات	41	2,4756	,70668
Item5	41	2,41	,921
Item6	41	2,61	,802
Item7	41	2,37	,942
Item8	41	2,51	,870
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الأجهزة المادية	41	2,2878	,75106
Item9	41	2,61	,802
Item10	41	2,22	,988
Item11	41	2,27	,975
Item12	41	2,07	1,010
Item13	41	2,27	,975
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الشبكات والاتصالات	41	2,3780	,78087

Item14	41	2,41	,921
Item15	41	2,22	,988
Item16	41	2,41	,921
Item17	41	2,46	,897
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الملموسية	41	2,5122	,70256
Item18	41	2,46	,897
Item19	41	2,51	,870
Item20	41	2,46	,897
Item21	41	2,61	,802
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الاعتمادية	41	2,4512	,71419
Item22	41	2,56	,838
Item23	41	2,51	,870
Item24	41	2,41	,921
Item25	41	2,32	,960
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
------------------------	--	--	--

	N	Mean	Std. Deviation
الاستجابة	41	2,4146	,63642
Item26	41	2,46	,897
Item27	41	2,41	,921
Item28	41	2,41	,836
Item29	41	2,37	,767
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الأمان	41	2,3110	,60668
Item30	41	2,54	,778
Item31	41	2,24	,734
Item32	41	2,27	,867
Item33	41	2,20	,872
Valid N (listwise)	41		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
التعاطف	41	2,8374	,34256
Item34	41	2,83	,495
Item35	41	2,90	,300
Item36	41	2,78	,419
Valid N (listwise)	41		



## الملحق رقم 07 : التحليل التوزيع الطبيعي

Descriptives			
		Statistic	Std. Error
دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية	Mean	2,4302	,07338
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,2819
		Upper Bound	2,5785
	5% Trimmed Mean	2,4478	
	Median	2,5833	
	Variance	,221	
	Std. Deviation	,46985	
	Minimum	1,47	
	Maximum	3,00	
	Range	1,53	
	Interquartile Range	,83	
	Skewness	-,546	,369
	Kurtosis	-1,195	,724

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية	,201	41	,000	,879	41	,000

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم 08 : اختبار الفرضيات

أ- الفرضية لاولى :

Hypothesis Test Summary			
	Null Hypothesis	Test	Sig. <sup>a,b</sup>
1	The median of دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية equals 2,00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000

One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test Summary	
Total N	41
Test Statistic	669,500
Standard Error	68,933
Standardized Test Statistic	4,338
Asymptotic Sig.(2-sided test)	,000

الفرضية الثانية :

Correlations						
			المتطلبات البشرية	البرمجيات	الأجهزة المادية	الشبكات والاتصالات
Spearman's rho	المتطلبات البشرية	Correlation Coefficient	1,000	,678**	,529**	,580**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41
	البرمجيات	Correlation Coefficient	,678**	1,000	,680**	,687**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000
		N	41	41	41	41

	الأجهزة المادية	Correlation Coefficient	,529**	,680**	1,000	,573**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000
		N	41	41	41	41
	الشبكات والاتصالات	Correlation Coefficient	,580**	,687**	,573**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		N	41	41	41	41
	الموسيقى	Correlation Coefficient	,577**	,566**	,628**	,539**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41
	الاعتمادية	Correlation Coefficient	,373'	,533**	,514**	,521**
		Sig. (2-tailed)	,016	,000	,001	,000
		N	41	41	41	41
	الاستجابة	Correlation Coefficient	,473**	,480**	,531**	,662**
		Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000
		N	41	41	41	41
	الأمان	Correlation Coefficient	,317'	,298	,139	,043
		Sig. (2-tailed)	,043	,058	,387	,790
		N	41	41	41	41
	التعاطف	Correlation Coefficient	,072	-,047	-,096	,027
		Sig. (2-tailed)	,655	,770	,552	,868
		N	41	41	41	41
	الرقمنة	Correlation Coefficient	,811**	,831**	,854**	,812**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41
	تحسين جودة الخدمة العمومية	Correlation Coefficient	,600**	,658**	,624**	,674**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41

## Correlations

			الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
Spearman's rho	المتطلبات البشرية	Correlation Coefficient	,577**	,373*	,473**	,317*	,072
		Sig. (2-tailed)	,000	,016	,002	,043	,655
		N	41	41	41	41	41
	البرمجيات	Correlation Coefficient	,566**	,533**	,480**	,298	-,047
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,058	,770
		N	41	41	41	41	41
	الأجهزة المادية	Correlation Coefficient	,628**	,514**	,531**	,139	-,096
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,387	,552
		N	41	41	41	41	41
	الشبكات والاتصالات	Correlation Coefficient	,539**	,521**	,662**	,043	,027
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,790	,868
		N	41	41	41	41	41
	الملموسية	Correlation Coefficient	1,000	,633**	,436**	,146	-,037
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,004	,363	,817
		N	41	41	41	41	41
	الاعتمادية	Correlation Coefficient	,633**	1,000	,515**	,024	-,019
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,001	,881	,904
		N	41	41	41	41	41
	الاستجابة	Correlation Coefficient	,436**	,515**	1,000	,170	,090
		Sig. (2-tailed)	,004	,001	.	,289	,574
		N	41	41	41	41	41
	الأمان	Correlation Coefficient	,146	,024	,170	1,000	-,022
		Sig. (2-tailed)	,363	,881	,289	.	,893
		N	41	41	41	41	41
	التعاطف	Correlation Coefficient	-,037	-,019	,090	-,022	1,000
		Sig. (2-tailed)	,817	,904	,574	,893	.
		N	41	41	41	41	41
	الرقمنة	Correlation Coefficient	,647**	,576**	,622**	,204	,045

		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,200	,779
		N	41	41	41	41	41
	تحسين جودة الخدمة العمومية	Correlation Coefficient	,736**	,740**	,766**	,458**	,141
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,379
		N	41	41	41	41	41

Correlations				
			الرقمنة	تحسين جودة الخدمة العمومية
Spearman's rho	المتطلبات البشرية	Correlation Coefficient	,811**	,600**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	البرمجيات	Correlation Coefficient	,831**	,658**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الأجهزة المادية	Correlation Coefficient	,854**	,624**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الشبكات والاتصالات	Correlation Coefficient	,812**	,674**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الملموسية	Correlation Coefficient	,647**	,736**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الاعتمادية	Correlation Coefficient	,576**	,740**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الاستجابة	Correlation Coefficient	,622**	,766**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41

	الأمان	Correlation Coefficient	,204	,458**
		Sig. (2-tailed)	,200	,003
		N	41	41
	التعاطف	Correlation Coefficient	,045	,141
		Sig. (2-tailed)	,779	,379
		N	41	41
	الرقمنة	Correlation Coefficient	1,000	,740**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	41	41
	تحسين جودة الخدمة العمومية	Correlation Coefficient	,740**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	41	41

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملاحق قياس فرضية البرمجيات

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
تحسين جودة الخدمة العمومية	2,4878	,39351	41
البرمجيات	2,4756	,70668	41

Correlations		
	تحسين جودة الخدمة العمومية	البرمجيات

Pearson Correlation	تحسين جودة الخدمة العمومية	1,000	,597
	البرمجيات	,597	1,000
Sig. (1-tailed)	تحسين جودة الخدمة العمومية	.	,000
	البرمجيات	,000	.
N	تحسين جودة الخدمة العمومية	41	41
	البرمجيات	41	41

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البرمجيات <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,597 <sup>a</sup>	,357	,340	,31958

a. Predictors: (Constant), البرمجيات

b. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,211	1	2,211	21,648	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,983	39	,102		
	Total	6,194	40			

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), البرمجيات

Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	1,664	,184		9,049	,000	
	البرمجيات	,333	,072	,597	4,653	,000	,597

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Correlations			
		Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	البرمجيات	,597	,597	1,000	1,000

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

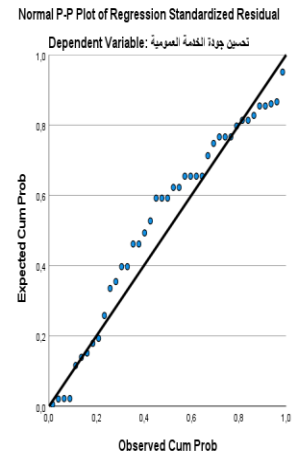
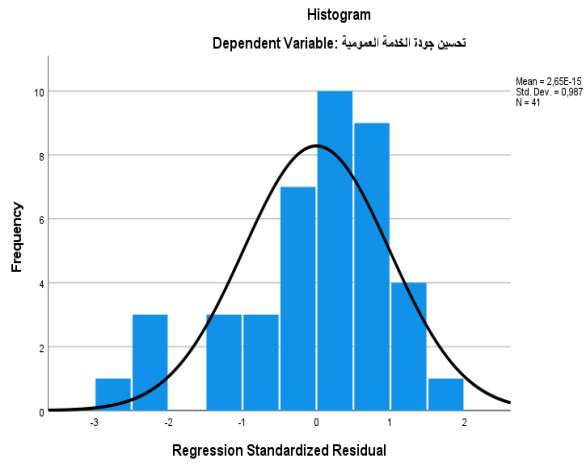


Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>					
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	البرمجيات
1	1	1,962	1,000	,02	,02
	2	,038	7,232	,98	,98

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,9969	2,6623	2,4878	,23510	41
Residual	-,82016	,52943	,00000	,31556	41
Std. Predicted Value	-2,088	,742	,000	1,000	41
Std. Residual	-2,566	1,657	,000	,987	41

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية



## ملاحق قياس الشبكات و الاتصالات

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
تحسين جودة الخدمة العمومية	2,4878	,39351	41
الشبكات والاتصالات	2,3780	,78087	41

## Correlations

	تحسين جودة الخدمة العمومية	الشبكات والاتصالات
Pearson Correlation	تحسين جودة الخدمة العمومية	,629
	الشبكات والاتصالات	,629

Sig. (1-tailed)	تحسين جودة الخدمة العمومية	.	,000
	الشبكات والاتصالات	,000	.
N	تحسين جودة الخدمة العمومية	41	41
	الشبكات والاتصالات	41	41

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الشبكات والاتصالات <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,629 <sup>a</sup>	,395	,380	,30989

a. Predictors: (Constant), الشبكات والاتصالات

b. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,449	1	2,449	25,502	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,745	39	,096		
	Total	6,194	40			

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الشبكات والاتصالات

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,734	,157		11,056	,000
	الشبكات والاتصالات	,317	,063	,629	5,050	,000

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	الشبكات والاتصالات	,629	,629	,629	1,000	1,000

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

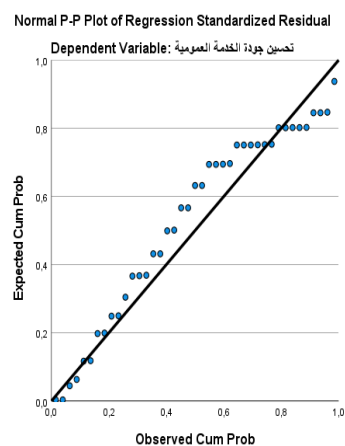
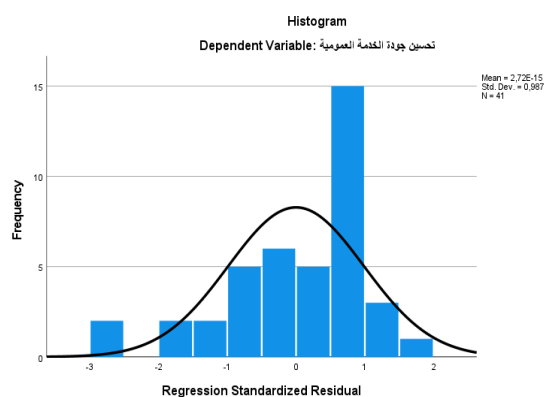
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	الشبكات والاتصالات
1	1	1,951	1,000	,02	,02
	2	,049	6,325	,98	,98

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,0511	2,6849	2,4878	,24743	41
Residual	-,84278	,47517	,00000	,30599	41
Std. Predicted Value	-1,765	,796	,000	1,000	41
Std. Residual	-2,720	1,533	,000	,987	41

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية



## ملاحق قياس فرضية الأجهزة المادية

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
تحسين جودة الخدمة العمومية	2,4878	,39351	41
الأجهزة المادية	2,2878	,75106	41

## Correlations

		تحسين جودة الخدمة العمومية	الأجهزة المادية
Pearson Correlation	تحسين جودة الخدمة العمومية	1,000	,642
	الأجهزة المادية	,642	1,000
Sig. (1-tailed)	تحسين جودة الخدمة العمومية	.	,000
	الأجهزة المادية	,000	.
N	تحسين جودة الخدمة العمومية	41	41
	الأجهزة المادية	41	41

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأجهزة المادية <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,642 <sup>a</sup>	,412	,397	,30551

a. Predictors: (Constant), الأجهزة المادية

b. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,554	1	2,554	27,363	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,640	39	,093		
	Total	6,194	40			

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الأجهزة المادية

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	--------------

		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	1,718	,155		11,107	,000	
	الأجهزة المادية	,336	,064	,642	5,231	,000	,642

Coefficients<sup>a</sup>

## Correlations

Model		Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	الأجهزة المادية	,642	,642	1,000	1,000

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	الأجهزة المادية
1	1	1,951	1,000	,02	,02
	2	,049	6,326	,98	,98

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

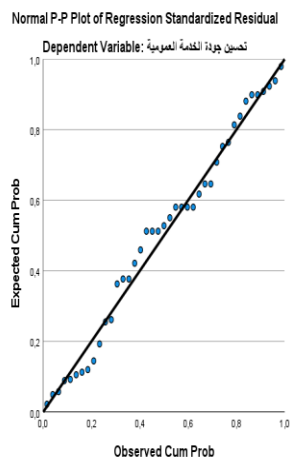
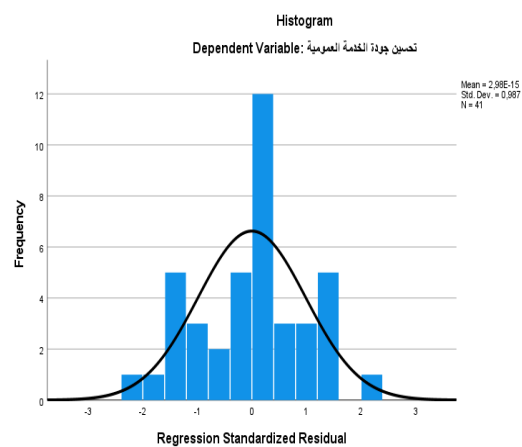
Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,0545	2,7274	2,4878	,25268	41
Residual	-,61616	,62368	,00000	,30167	41



Std. Predicted Value	-1,715	,948	,000	1,000	41
Std. Residual	-2,017	2,041	,000	,987	41

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية



## ملاحق قياس فرضية متطلبات الموارد البشرية

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
تحسين جودة الخدمة العمومية	2,4878	,39351	41
المتطلبات البشرية	2,3415	,71098	41

Correlations			
		تحسين جودة الخدمة العمومية	المتطلبات البشرية
Pearson Correlation	تحسين جودة الخدمة العمومية	1,000	,601
	المتطلبات البشرية	,601	1,000
Sig. (1-tailed)	تحسين جودة الخدمة العمومية	.	,000
	المتطلبات البشرية	,000	.
N	تحسين جودة الخدمة العمومية	41	41
	المتطلبات البشرية	41	41

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتطلبات البشرية <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. All requested variables entered.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,601 <sup>a</sup>	,361	,345	,31859

a. Predictors: (Constant), المتطلبات البشرية

b. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,236	1	2,236	22,027	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,958	39	,101		
	Total	6,194	40			

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), المتطلبات البشرية

Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	1,709	,173		9,869	,000	
	المتطلبات البشرية	,333	,071	,601	4,693	,000	,601

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Correlations			
		Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	المتطلبات البشرية	,601	,601	1,000	1,000

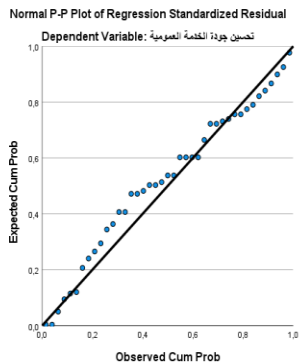
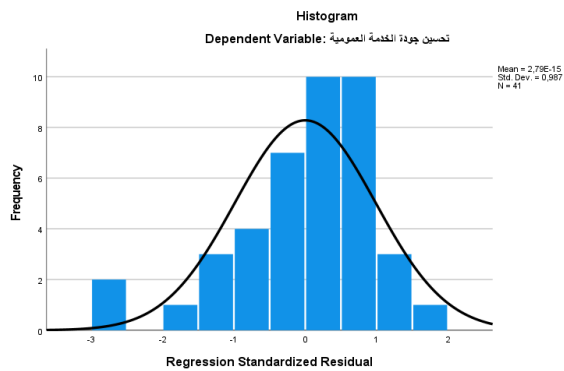
a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>					
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	المتطلبات البشرية
1	1	1,958	1,000	,02	,02
	2	,042	6,815	,98	,98

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,0417	2,7068	2,4878	,23641	41
Residual	-,86468	,63410	,00000	,31458	41
Std. Predicted Value	-1,887	,926	,000	1,000	41
Std. Residual	-2,714	1,990	,000	,987	41

a. Dependent Variable: تحسين جودة الخدمة العمومية



## قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق 1	استمارة الاستبيان
الملحق 2	قائمة المحكمين
الملحق 3	معامل البيانات الفا كرونباخ العام
الملحق 4	بمعامل البيانات الفا كرونباخ المحاور
الملحق 5	معامل البيانات الفا كرونباخ الابعاد
الملحق 6	الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة
الملحق 7	التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
الملحق 8	التحليل الفقرات للاستبانة - مقياس ليكارت
الملحق 9	التحليل التوزيع الطبيعي
الملحق 10	اختبار قياس الفرضيات
الملحق 11	منشورات حول ملخص مهام للصندوق مع تعريفه ونشأته

الفهرس

## قائمة الفهرس

الصفحة	العنوان
III	الاهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الاختصارات و الرموز
أ-خ	المقدمة العامة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة و الخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية للرقمنة و الخدمة العمومي
3	المطلب الأول: الرقمنة
3	الفرع الأول: ماهية الرقمنة
3	مفاهيم أساسية حول الرقمنة:
3	1. مفهوم الرقمنة :
3	1-1 تعريف الرقمنة لغة
3	2-2 تعريف الرقمنة إصطلاحا:
4	3-1 التعريف الإجرائي :
4	الفرع الثاني: خصائص الرقمنة
6	الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات الرقمنة
6	أولاً: إيجابيات الرقمنة
7	ثانياً: سلبيات الرقمنة
7	الفرع الرابع : متطلبات الرقمنة
8	متطلبات الرقمنة
11	المطلب الثاني: الخدمة العمومية
11	الفرع الأول: ماهية الخدمة العمومية ( تعريف-مبادئ-خصائص-أنواع)
11	1. مفهوم الخدمة:



11	1-1 التعريف اللغوي
12	2-1 التعريف الاصطلاحي:
10	3-1 التعريف الإجرائي:
12	5-1 مفهوم الخدمة العمومية وفق المشرع الجزائري:
13	2. خصائص الخدمة العمومية
13	3. أنواع الخدمة وأهميتها
14	أولا: أنواع الخدمة العمومية:
19	ثانيا: أهمية الخدمة العمومية:
20	4. مبادئ الخدمة العمومية :
21	الفرع الثاني: مكونات وأساليب وتصنيفات الخدمة العمومية
21	أولا: مكونات الخدمة العمومية
22	ثانيا: أساليب الخدمة العمومية
25	تصنيفات الخدمة :
25	1- التصنيف المبسط
26	2- التصنيف المتعمق
28	الفرع الثالث: دواعي تحسين الخدمة العمومية
29	1- الدواعي السياسية:
30	2- الدواعي الإدارية
31	3- الدواعي الاقتصادية
32	4- الدواعي التكنولوجية
33	الفرع الرابع : مضمون تحسين الخدمة العمومية (إستقبال وإعلام المواطن + تبسيط الإجراءات+تقريب الخدمة من المواطن)
33	أولا: مسألة استقبال المواطن
34	ثانيا: تبسيط الإجراءات وتقريب من الخدمة من المواطن
36	المطلب الثالث: دور وإسهامات الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية
36	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية (تعريف. أهمية. أهداف)
36	1-تعريف جودة الخدمة:
36	2- أهمية جودة الخدمة
37	3-أهداف الجودة

38	الفرع الثاني: الرقمنة وجودة الخدمة العمومية
40	الفرع الثالث: أبعاد قياس تحسين جودة الخدمات
42	الفرع الرابع: أساليب تحسين جودة الخدمات
44	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية
44	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة
44	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
46	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
49	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمة العمومية
49	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
50	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
51	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
51	الفرع الأول: استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:
52	الفرع الثاني: مميزات الدراسة الحالية:
61	خلاصة الفصل الاول
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية صندوق للضمان الاجتماعي لغير الاجراء CASNOS توقرت
63	تمهيد
64	المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة
64	المطلب الأول: بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت
64	الفرع الأول : نشأة وتعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء
65	1. نشأة وكالة CASNOS
65	2. مهام وكالة CASNOS
65	3. أهداف وكالة CASNOS
67	الفرع الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت
67	1. التعريف بالمؤسسة :
67	2. مكونات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء
67	3. موقع الجغرافي للصندوق

68	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت
69	1.الهيكل التنظيمي للمؤسسة:
69	2. شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:
71	المطلب الثاني: منهجية الدراسة
71	الفرع الأول : منهج الدراسة الميدانية
71	الفرع الثاني : مجتمع الدراسة وعينته
72	الفرع الثالث : أداة الدراسة
74	الفرع الرابع : صدق إدارة الدراسة
76	المطلب الثالث : الأدوات وأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
77	المبحث الثاني: تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها
77	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
77	الفرع الأول : دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الشخصية
82	الفرع الثاني : دراسة خصائص العينة من حيث أبعاد الرقمنة
89	الفرع الثالث: دراسة خصائص العينة من حيث أبعاد تحسين جودة الخدمات العمومية
96	المطلب الثاني: تفسير مناقشة نتائج الدراسة
118	خلاصة الفصل الثاني
120	الخاتمة
126	المراجع
133	الملاحق
	الفهرس