



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

المبدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة ميله- CNAS

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د)

تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

بويجة سعاد

إعداد الطلبة:

- بليط فطيمة

- لحرش مروة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بويجة سعاد
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	

السنة الجامعية 2021/2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

المبدعان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د)

تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

بويحة سعاد

إعداد الطلبة:

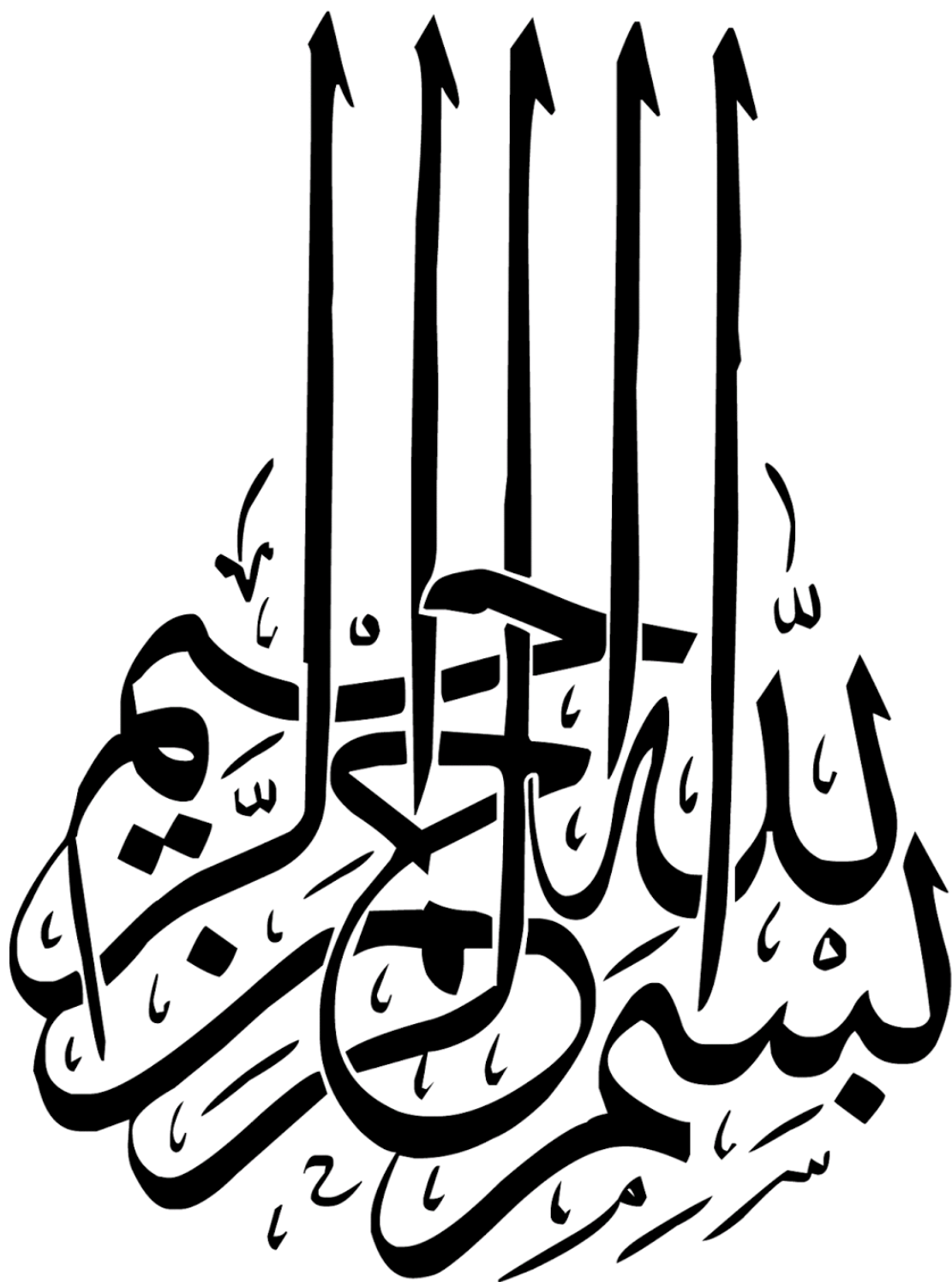
- بلبط فطيمة

- لحرش مروة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بويحة سعاد
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	

السنة الجامعية 2022/2021



الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ " 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 الأستاذة الفاضلة " بوبحة سعاد " لقبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمته 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 لموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة " عهد الصمد مناصر " 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.

إهداء

الحمد لله، بني العالمين والصلوة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين.

قال تعالى "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

أهدي هذا العمل

لي من مختني رضاها وبرجف القلب لسماع صوتها لي أعظم من في الوجود وأسمى معاني الحب ولحنان التي سهرت الليالي تدعو لي لي أهي الغاية حفظها الله "بولقرون بحجة"

لي من كلة الله بالهيبية والوقار، لي من علمني العطاء بدون انتظار لي من أحمد اسمه بكل افتخار

أرجو من الله أن يمد في عمره ليري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار "أحمد".

لي من ترعرت بينهم وعشت معهم تحت سقف واحد زهور البيت وضيائه إغوتي الأعراء

"مراة، عبد العالي، محمد، جمال، عصام، نوفل، نصر الدين" وجميع زوجاتهم.

لي إخوتي "وليلة ورتيبة" حفظهم الله وأولاد إغوتي "إسمهان، نرمان، نرهان، سمي، عبير، رتاج، وصال، إيمان، سراج الدين، يوسف،

أنيس، مندر، ميسم، وحبيبة قلبي سجاد" رعاكم الله.

لي الأهل والأقارب والأصدقاء اللذين تذوقت معهم أحلى اللحظات طوال مساري الدراسي، لمن ذكره قلبي وغفل عنه قلبي من

أعاني ووعالي بالخير، أهدي لهم ثمرة جهدي

فطيمة

إهداء

لى من كله الله بالسيبة والوقار.... من علمني العطاء دون انتظار من أحمل اسمه بكل افتخار.... ستبقى كلماتك نجومًا

وهتدي بها اليوم في الغد ولى اللاد.... أبي الغالي " محي الدين "

لى ملاكي في الحياة.... معنى الحب والحنان والتفاني... بسمة الحياة وسر الوجود...

لى من كان وعادها سر نجاحي، وحناها بلسم جراحي، وجوهرة عيني وضوء قلبي لى أغلى الحبايب.... أمي الغالية "
الحمرة حليلة "

لى من عشنا معا حلوة الأسرة وتقاسمنا معا لحظات العمر...

لى من أثرني على أنفسهم.... إخوتي " إلهام، بلال، مريم، فاطمة الزهراء، أيوب " ولى أبناء أختي " هارون، آدم، أسماء "

لى من يصعب فراقه ويتجلى صفاء القلب للقاته خطيبي " بدر الدين "

لى من كانوا ملاذي وملجئي لى من تذوقت معهم أحلى لحظات العمر صديقاتي " نوب، ريان، دنيا زاه، ونام، أسماء،
ميسون "

لى كل من في ذاكرتي لم تسعهم ورفتي، لى كل من ساندني وتمنى لي النجاح.

مرورة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور الرقمنة بأبعادها الثلاث (الإمكانات المادية، الإمكانات البشرية، الإمكانات البرمجية) في عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله -، وذلك لمعرفة مدى أهمية تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية ومدى وعيها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين جودة خدماتها، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث تحتوي على (31) عبارة، وزع على (60) فردا وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرقمنة على عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - وكالة ميله -.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، عصرنة الخدمة العمومية.

Summary:

This study aimed to show the role of digitization in its three dimensions (material capacities, human capacities, software capacities) in the modernization of public service in CNAS - Mila Agency - to see how important it is to apply digitization in Public institutions at the same time, their awareness how much this modern technology and its effective uses can improving the quality of their services, where the study followed the descriptive analytical and statistical approach, and the use of the questionnaire as a tool where it contains (31) phrases, distributed to 60 individuals, and accredited On the results of the SPSS program, the study result many points which the most important is the following :

The existence of a statistically significant effect of digitization dimensions on the modernization of CNAS - Mila Agency. -

Keywords: Digitization, public service, modernization of the public service.

الفهرس

الصفحة	العناوين
I	البسمة
II	الشكر والتقدير
III	الإهداء
V	الملخص
VII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة المختصرات
XIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة
03	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة
06	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الرقمنة
07	المطلب الثالث: أهداف وخطوات الرقمنة
11	المطلب الرابع: أسباب التحول إلى الرقمنة
14	المبحث الثاني: أساسيات عملية الرقمنة
14	المطلب الأول: أشكال وفوائد الرقمنة
16	المطلب الثاني: أدوات ومتطلبات الرقمنة
18	المطلب الثالث: عمليات وإجراءات الرقمنة
20	المطلب الرابع: تحديات عملية الرقمنة
21	خلاصة
الفصل الثاني : الرقمنة كمدخل لعصرنة الخدمة العمومية	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية
24	المطلب الأول: مفهوم وتصنيفات الخدمة

27	المطلب الثاني: نشأة ومفهوم الخدمة العمومية
30	المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية
32	المطلب الرابع : أهمية وأنواع الخدمة العمومية
35	المبحث الثاني: أثر استخدام الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية
35	المطلب الأول: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية
36	المطلب الثاني: دور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية
38	المطلب الثالث: التحديات والجهود المبذولة لبناء بيئة رقمية في المؤسسات العمومية
42	خلاصة
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول رقمنة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميلة - CNAS.	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS
45	المطلب الأول: نشأة وتعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
46	المطلب الثاني: مهام وأهداف وكالة "CNAS" لولاية ميلة
47	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة "CNAS" ولاية ميلة
49	المطلب الرابع: التطبيقات الرقمية المستحدثة الخاصة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
51	المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وتحليل النتائج
51	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة
55	المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات الاستبيان وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
59	المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة لكل (محور التحول الرقمي/ عصرنة الخدمة العمومية)
69	المطلب الرابع: اختبار ومناقشة الفرضيات
79	خلاصة
81	الخاتمة
85	قائمة المراجع
89	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01.3	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة	51
02.3	مقياس ليكارت الخماسي	53
03.3	درجات الأهمية النسبية لفقرات الاستبيان	54
04.3	نتائج معامل ألفا كرونباخ	55
05.3	توزيع عينة الدراسة حسب خصائص الجنس	56
06.3	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	57
07.3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	58
08.3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	58
09.3	توزيع عينة الدراسة حسب مدى استخدام الحاسوب	59
10.3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة الدراسة حول محور الرقمنة	60
11.3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة الدراسة حول محور عصرنة الخدمة العمومية	66
12.3	نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق	70
13.3	تحليل التباين (ANOVA) لاختبار جودة وصلاحية نموذج الفرضية الأولى	70
14.3	نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانات البشرية لعملية الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية.	71
15.3	نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانات البشرية لعملية الرقمنة في الصندوق	72
16.3	نتائج التباين (ANOVA) لاختبار جودة وصلاحية الفرضية الثانية	72
17.3	نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانات البشرية للرقمنة في الصندوق	73
18.3	نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانات البرمجية للرقمنة في الصندوق	74
19.3	تحليل التباين لاختبار (ANOVA) جودة وصلاحية نموذج الفرضية الثالثة	74
20.3	نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق	75
21.3	نتائج الانحدار البسيط لأبعاد الرقمنة على محور عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق	76

قائمة الجداول

77	نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار جودة وصلاحية نموذج الفرضية الرئيسية	22.3
77	نتائج الانحدار البسيط لأبعاد الرقمنة على محور عصرنة الخدمة العمومية	23.3

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مخطط وكالة ميله	48

قائمة المختصرات

المختصرات	معنى المختصر	معنى المختصر باللغة العربية
CNAS	Caisse Nationale des Assurances Sociales des travailleurs Salaries	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
DVD	Digital Video Disc	قرص الفيديو الرقمي
CMC	Content Management System	نظام دعم إدارة المحتوى
PNG	Portable Network Graphics	صور ورسومات الشبكة المحمولة
CSS	Cascading Style Sheets	صفحات التنسيق النمطية
PDF	Portable Document Format	صيغة الملفات المحمولة
ISIS/CDS	Computerized Documentation Services/Integrated Set of Information system	نظام تخزين واسترجاع البيانات مصمم خصيصا لمجال المكتبات والتوثيق
OCR	Optical Character Recognition	برنامج التعرف الضوئي على الحروف
MP3	MPEG Layer 3	صيغة تستخدم للملفات الصوتية
Divx	Digital Video Express	مشغل الفيديو الرقمي السريع
HTML	Hyper Text Markup Language	لغة برمجة لوصف هيئات النصوص
XML	Extensible Markup Language	نظام لتشكيل نصوص أي لغة الترميز المعتمدة
ص	/	صفحة

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	89
02	قائمة الأساتذة المحكمين	94
03	بعض جداول مخرجات برنامج SPSS	94
04	بوابة التعاقد الإلكتروني	101
05	البوابة الرئيسية لـ CNAS	102
06	فضاء الهناء الإلكتروني	102
07	بوابة التصريح عن بعد	103
08	جهاز الدفع الإلكتروني	103
09	شاشة الإنتظار	104
110	آلة البصمة	104

المقدمة

المقدمة:

تشهد العديد من الدول على اختلافها التطور الكبير في تقنيات الحاسبات والبرمجيات والاتصالات، باعتبارها فضاءا واسعا تسعى من خلاله الدول عبر وسائل تكنولوجيا حديثة، وشبكات بمختلف أنواعها وآفاقها الواسعة إلى تحسين ورفع مستوى الخدمات العمومية تماشيا مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم، إلا أن هذا التوجه السريع نحو رقمنة الخدمة العمومية في العديد من الدول أو تلك التي مازالت في طريق النمو، يرجع إلى مدى استعداد الأجهزة الحكومية لتبني هذه الأنظمة التكنولوجية المتطورة التي تتفاوت درجة نجاحها من دولة إلى أخرى، ونتيجة متطلبات مادية إدارية بشرية تقنية وخاصة الأمنية والتي تعمل بدورها بتوفير احتياجات متزايدة للمواطن ذات جودة وسرعة وفعالية وكفاءة في الحصول على الخدمة في المؤسسات العمومية والذي أصبح محل ضغط لحكومات كثيرة لازدياد وارتفاع المستوى المعيشي وتغيير نمط حياته ووعيه الثقافي المستمر، وبالتالي إن تطبيق نظام في تحسين وتطوير الأداء الفعلي للخدمة العمومية المقدمة من قبل المؤسسات العمومية له مبررات سياسية واجتماعية تتوقف على مدى استعداد حكومات هذه الدول وكيفية تطبيقها الفعلي.

لقد أصبحت الإدارة العمومية تسير على معطيات تكنولوجية وأحدث التقنيات والمعلومات ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيا المتقدمة الرقمنة، حيث بدأت في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة والنامية والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من خلال الانتقال من الإدارة التي تعتمد على الأوراق إلى الإدارة التكنولوجية الحديثة، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الإنترنت وإنجاز معاملاتها الإدارية بدقة عالية وسرعة، إذ تهدف الرقمنة إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الخدمة من ناحية ومن ناحية أخرى تطوير طرق العمل التقليدية وجعلها أكثر مرونة وفعالية.

ومن هذا المنطلق كانت الجزائر من الدول التي بدأت بتطبيق عملية الرقمنة في العديد من مؤسساتها العمومية من أجل عصرنتها وتفعيلها من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق العمومية للمواطنين.

أولا: مشكلة الدراسة

تأسيسا على ما سبق حاولت المرافق العمومية في الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين وعصرنة خدماتها، فاهتمت بالتوجه نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، ومن هذا المنطلق وفي إطار تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS تبعا للأهمية المتزايدة للرقمنة والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها في المرفق العمومي، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

- ما هو أثر الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

❖ **التساؤلات الفرعية:**

- 1- ما هو أثر الإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS على عصرنة الخدمة العمومية ؟
- 2- ما هو أثر الإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS على عصرنة الخدمة العمومية ؟
- 3- ما هو أثر الإمكانيات البرمجية في عملية الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS على عصرنة الخدمة العمومية ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

انطلاقا من الإشكالية والتساؤلات الفرعية السابقة نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها، وتتمثل في:

❖ **الفرضية الرئيسية:**

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS على عصرنة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

❖ **الفرضيات الفرعية:**

- 1- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق على عصرنة الخدمة العمومية ($\alpha \leq 0.05$).
- 2- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة في الصندوق على عصرنة الخدمة العمومية ($\alpha \leq 0.05$).
- 3- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق على عصرنة الخدمة العمومية ($\alpha \leq 0.05$).

ثالثا: مبررات اختيار موضوع الدراسة

من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار البحث في هذا الموضوع هي:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع والتوافق مع اقتراح المشرف.
- يعتبر من المواضيع الحديثة والمتجددة باستمرار التي تحتاج إلى البحث بصفة دائمة وتمتاز بالتطور وبالتالي تفتح طموحات وآفاق للبحث والدراسة ضمن مستويات أعلى.

- اختبار المعارف المنهجية والاحتكاك بميدان العمل.
- إمكانية وسهولة الاتصال بمجتمع البحث المختار لقربه الجغرافي وتسهيل العمل الميداني.
- الدور الكبير الذي تلعبه الرقمنة.
- قيمة الموضوع في الوقت الزماني الذي يصبو إلى تحسين الخدمة العمومية وتطويرها ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.

رابعاً: أهمية هذه الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- حداثة 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 لمثل هذه الإدارات العمومية.
- كما أن الموضوع دراسة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة العمومية خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

خامساً: أهداف هذه 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 مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.
- الوقوف على دور الرقمنة في عصرنة وتحسين جودة الخدمات على مستوى المرفق العمومي " الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ".
- لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي الجديد والتي تتسم بالتجديد المستمر والبحث بصفة دورية.

سادساً: الحدود الزمانية والمكانية للدراسة

الحدود المكانية: استهداف الإدارة العمومية التي تمارس نشاطها على مستوى ولاية ميله (مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS - وكالة ميله -).

الحدود الزمانية: خلال الموسم الجامعي 2021/2022.

سابعا: منهج البحث وأدوات الدراسة

1- 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 بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS، ومدى مساهمتها في عصرنة الخدمة العمومية المطبقة من طرف الصندوق.

2- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء " CNAS " - ميله - وقد تم انتقاء عينة منها وفق التصورات المرغوب الوصول إليها في هذه الدراسة.

3- أدوات الدراسة: باستخدام الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان لتتاسبها في جمع بيانات موضوع الدراسة.

ثامنا: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الدراسات السابقة سيتم ذكر بعض منها والتي سلطت الضوء على موضوع الرقمنة والخدمة العمومية:

الدراسة 01: دراسة سعد الله رشيد، قاشي خالد سنة 2020، وهي دراسة حول "دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي"، مقال، وتتمثل أهمية الدراسة في توضيح العلاقة الطردية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية وما تعنيه أن المعاملات والخدمات المقدمة رقميا تساهم بشكل كبير في ترقية الخدمة العمومية، وقد تم اعتماد منهج كمي وصفي تحليلي، وقد بينت هذه الدراسة الدور التطبيقي الرقمي في عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة وكذا توضيح الأهمية الكبرى للتواصل الرقمي.

الدراسة 02: دراسة عبد السلام عبد اللاوي سنة 2017، وهي دراسة حول "أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، مقال، تتمثل أهمية الدراسة في تبيان عمل الحكومة الجزائري على الارتقاء

بالخدمات العمومية عبر رقمنة الإدارة مع محاولة اللحاق بركب العالم المتطور، إذ توصلت هذه الدراسة إلى وجود مجموعة من العراقيل لا زالت تتخبط فيها الإدارة الجزائرية .

الدراسة 03: دراسة ابراهيم بوسمغون 2009، تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة - أرشفة ولاية قسنطينة نموذجاً - " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تتمثل أهمية الدراسة في معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على قطاع الأرشفة في طريقة التكفل بالوثائق الأرشفية وحمايتها عن طريق التخزين الإلكتروني، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصف التحليلي، قد بينت هذه الدراسة التعرف على موضوع الأرشفة الإلكتروني وما أحدثه من مستجدات تستوجب طرقاً جديدة في العمل والتكفل به والوقوف على مدى استفادة مصالح أرشفة ولاية قسنطينة من وسائل تكنولوجيا رقمية في تسييره، وقد استفدنا من هذه الدراسة بعض الجوانب النظرية الخاصة بالرقمنة.

الدراسة 04: دراسة مهري سهيلة 2006، تحت عنوان " المكتبة الرقمية في الجزائر - دراسة للواقع وتطلعات المستقبل - مذكرة ماجستير في علم المكتبات، تتمثل أهمية الدراسة في تبيان أهمية المكتبة الرقمية في الجزائر واقعها وآفاقها مع زيادة الاهتمام بهذه التكنولوجيا الحديثة من قبل العالم المتقدم، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبينت هذه الدراسة مكانة المكتبة الرقمية في الجزائر واستكشاف الجهود الوطنية المبذولة من أجل إرساء دعائمها وقد استفدنا من هذه الدراسة معرفة مدى اهتمام الجزائر برقمنة قطاعاتها.

تاسعا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث مفاصل:

- **الفصل الأول:** جاء تحت عنوان الإطار المفاهيمي للرقمنة، يتضمن بحثين يتم التعرض في المبحث الأول على عموميات حول الرقمنة، يندرج ضمنه أربعة مطالب، المطلب الأول يخص نشأة ومفهوم الرقمنة المطلب الثاني خصائص وأهمية الرقمنة، المطلب الثالث حول أهداف وخطوات الرقمنة، ثم المطلب الرابع أسباب التحول إلى الرقمنة، أما المبحث الثاني بعنوان أساسيات عملية الرقمنة وقسم إلى أربعة مطالب، الأول أشكال وفوائد الرقمنة، المطلب الثاني حول متطلبات وأدوات الرقمنة بعدها المطلب الثالث نتناول فيه عمليات وإجراءات الرقمنة ثم المطلب الرابع تم التطرق فيه إلى تحديات عملية الرقمنة.

- **الفصل الثاني:** أخذ عنوان الرقمنة كمدخل لعصرنة الخدمة العمومية، يضم بحثين تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية الخدمة العمومية وقد اندرج ضمنه أربعة مطالب، المطلب الأول تم الإشارة فيه إلى مفهوم الخدمة وتصنيفاتها، أما المطلب الثاني تعلق بنشأة ومفهوم الخدمة العمومية ، ثم المطلب الثالث فقد تضمن خصائص ومبادئ الخدمة العمومية، بعدها المطلب الرابع أهمية وأنواع الخدمة العمومية، وفيما يخص المبحث الثاني فجاء تحت عنوان أثر استخدام الرقمنة في عصرنة

الخدمة العمومية وقد خصص فيه ثلاثة مطالب المطلب الأول بعنوان متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية، والمطلب الثاني بعنوان دور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية أما المطلب الثالث فقد تم فيه توضيح التحديات والجهود المبذولة لبناء بيئة رقمية في المؤسسات العمومية.

- الفصل الثالث والأخير بعنوان دراسة تطبيقية حول رقمنة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة- خصصناه لإسقاط الدراسة على الواقع الميداني حيث قسم لمبحثين، المبحث الأول بعنوان تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS، واندرج ضمنه أربعة مطالب، المطلب الأول نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، المطلب الثاني بعنوان مهام وأهداف وكالة CNAS، والمطلب الثالث جاء بعنوان دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة ميلة، أما المطلب الرابع التطبيقات الرقمية المستحدثة في مؤسسة CNAS، وفيما يخص المبحث الثاني الذي جاء بعنوان تصميم الدراسة الميدانية وتحليل النتائج، وقسم هذا المبحث إلى أربعة مطالب، المطلب الأول الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة، المطلب الثاني بعنوان اختبار صدق وثبات الاستبيان وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة، والمطلب الثالث عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة لكل محور (التحول الرقمي /عصرنة الخدمة العمومية)، أما المطلب الرابع والأخير فجاء بعنوان اختبار ومناقشة الفرضيات.

عاشرا: صعوبات الدراسة

- ضيق الوقت.
- حداثة موضوع الدراسة وقلة المصادر والمراجع باللغة العربية خاصة في مجال الرقمنة.
- قلة الدراسات التي تربط بين الرقمنة وعصرنة الخدمة العمومية.
- قلة المراجع المتعلقة بالموضوع الدراسة في المكتبة الجامعية.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للرقمنة

تمهيد :

في عالم معاصر برزت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت المؤسسات على اختلافها تتنافس لتطبيق وتعميم هذه التقنية بتوفير كافة الإمكانيات الضرورية من عتاد وبرامج وتأهيل العنصر البشري وإدخال شبكة الإنترنت إلى إدارتها، وذلك بهدف تقديم خدماتها للموظفين إلكترونياً وتسهيلها بعيداً عن البطء في تأدية المهام والأنشطة.

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى التقليل من الوثائق والتحول نحو إدارة إلكترونية، ونتيجة لهذا التحول ظهرت الرقمنة من خلال تنفيذ مختلف المعاملات إلكترونياً، وذلك باستخدام وسائل إلكترونية حديثة ملائمة لطبيعة، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل تحت عنوان " الإطار المفاهيمي لرقمنة " والذي نتناول فيه مبحثين.

❖ المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة.

❖ المبحث الثاني: أساسيات عملية الرقمنة.

المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة

تمثل الرقمنة تحولا شاملا في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية للوصول إلى الإدارة الإلكترونية، هي ليست صفة جاهزة بل هي عملية معقدة ونظام متكامل وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، وتعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر في مختلف القطاعات خاصة الخدماتية منها.

يتناول هذا الجزء من الدراسة التطورات التي مر بها مفهوم الرقمنة عبر محطات عدة، إضافة إلى خصائص وأهمية الرقمنة، ثم أهدافها وخطواتها وأسباب التحول إلى عملية الرقمنة.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة

أولاً: نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم نشأة الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لإخفاء سجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو تعرف بمجموعة السبع جوية (1994).

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

لنتنقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا (mimoria)، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (أكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية، أو

ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.¹

ثانيا: مفهوم الرقمنة (Digitization)

تختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة يعني:

✓ في مجال الحاسب الآلي: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

✓ في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور (سواء كانت صورا فوتوغرافية إيضاحات أو خرائط...الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي التناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية (Signals binary)، وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي (Scanning)، أو عن طريق الكمرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

✓ في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة (Analog continuous signals) إلى إشارات رقمية ثنائية.

– في حين يرى صالح الدلهومي أن الرقمنة هي عملية استنساخ رقمية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما يعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم.²

– يشير مصطلح الرقمنة فنيا وباختصار شديد إلى اللغة التي تستعملها الأجهزة الإلكترونية لتحويل جميع البيانات والمعلومات إلى رموز ثنائية تتكون من سلسلة تحتوى على الرقم (صفر) والرقم (واحد) ثم تقوم بفك الرموز مرة ثانية وتحويلها إلى البيانات والمعلومات التي تظهر على شاشات الحاسبات والهواتف الذكية، مما يحقق ميزة سرعة انتقال المعلومات في شبكات المعلومات وعبر تقنية الواي فاي، بينما يشير المصطلح

¹ أحمد الكبيسي، تطور النظم في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد 29، 2008، ص 6.

² عنكوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية (تصميمها وإنشاؤها) أطروحة دكتوراه، علوم في علم المكتبات، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2010 ص 147.

علميا إلى الاعتماد الشامل على التقنيات والتطبيقات الرقمية المتصلة بالإنترنت من قبل المنظمات والحكومات والمستهلكين في العمل.¹

وهناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح الرقمنة وذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه:

– فينظر تيري كاني (Terry kuny) إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب والدوريات، والسجلات الصوتية، والصور المتحركة...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحسابات الآلية عبر النظام الثنائي (البيانات Bits)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحسابات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها " الرقمنة " ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

– ويشير " شارلوت بيرسي " (Charlette Buresi) إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

– ويقدم " دوج هودجز " (Doug Hodges) مفهوما آخر تبنته المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي.²

– أما عند سشلومف (Schlumpf 2007) فمصطلح الرقمنة (Digitization) أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي (Scanning)، حيث إن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحول استخدام الماسحات الضوئية أم لا.³

ومنه يمكن استخلاص من المفاهيم السابقة أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعة من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر هذه المعلومات المتاح من شكل ورقي مكتوب أو محفوظ في أحد وسطاء التخزين التقليدي إلى شكل إلكتروني، حيث يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحسابات الآلية أو الماسحات الضوئية.

¹ د/ سمحى عبد العاطى حامد، د/ يونس حسن العقل، تداعيات الرقمنة الاقتصادية على الإطار الضريبي الدولي "التحديات ومقترحات التطور" مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، العدد3، جامعة الإسكندرية، مصر، 2020 ص13.

² د.أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2009. ص25.

³ د.نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص17

المطلب الثاني : خصائص وأهمية الرقمنة

أولاً: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن " إلكترونيا " متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **إقتسام المهام الفكرية مع آلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **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.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تسمح باستمراريتها عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- **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 والهاتف النقال.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى شخص واحد أو مجموعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة.
- **الشيوع والانتشار:** هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم.

- **العالمية والكونية:** هو المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.¹

ثانياً: أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المكتبيين واختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات المتاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادلات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات" والتي أعطت الدوافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستخدمين وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتتالية في أعداد المستخدمين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات (Internet).

وللتعرف على أهمية عملية الرقمنة، من المناسب الإشارة أن الرقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تسيير عمليات الوصول والاطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستطلاع داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات والاستعانة بمجموعات من الروابط القائمة (Hypertext) والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الاطلاع عليها، إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بنصوص بحثه.²

المطلب الثالث: أهداف وخطوات الرقمنة

أولاً: أهداف الرقمنة

لماذا نرقم؟ هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها وراء عملية الرقمنة وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية :

الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

¹ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص 7.

² المرجع نفسه، ص 26.27.

التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD إذ الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات .

الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الإنترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت .

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الإسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائق إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في :

- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري
- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو إتاحتها على شبكة ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.¹

إضافة إلى:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة الإدارة من خلال تعاملاتها مع المواطن والشركات والمؤسسات .
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في الكثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من التأثير على العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفردها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.²

¹ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة الواقع وتطلعات للمستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005-2006 ص، 82.83 .

² عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد7، 2017، ص63.

ثانياً: خطوات الرقمنة

تمر عملية مصادر المعلومات بعدد من المراحل:

1- مرحلة الإعداد:

تلزم مرحلة الإعداد الجيد لمشروعات الرقمنة في المكتبات ومؤسسات المعلومات تحديد إستراتيجية عامة لعملية الرقمنة تتمثل في ثلاث نقاط أساسية، أولاً وضع خطة الرقمنة، وثانياً إعداد دراسة الجدوى، وثالثاً الاسترشاد بالتجارب السابقة والأخذ بالمعايير المقننة.

2- مرحلة الاختيار:

من الأسئلة المبدئية التي يجب الإجابة عليها قبل البدء بمشروعات الرقمنة، ما الأولويات والأسس التي سيتم بناءاً عليها اختيار المصادر المعلوماتية التي سيتم رقمنتها؟ وتتحد الإجابة بعدد من العوامل التي تتحكم في تحديد أسس الاختيار وأولوياته والتي تختلف حسب نوع المكتبة ومجتمعها.

ومن أولويات الاختبار نذكر:

- امتلاك المكتبة أو المؤسسة المعلومات لحقوق الملكية الفكرية للمصادر المنتقة للرقمنة: حيث يعد امتلاك المكتبة لحقوق نشر المحتوى أو حصولها على تصريح من مؤسسات النشر بالموافقة على إتاحة المحتوى ورقمته من أولويات اختياره تقادياً للوقوع في المشاكل القانونية.
- سقوط حقوق التأليف والنشر عن المصادر المعلوماتية المنتقة للرقمنة.
- ميزانية المشروع.

3- مرحلة التجهيز: تشمل مرحلة تجهيز المعلومات التي سيتم اختيارها للرقمنة عدد من العناصر، كالاتي:

- سحب المصدر المعلوماتي من الرفوف.
- فحص النسخ لاستبعاد النسخ المكررة.
- تخصيص رقم متسلسل للمتابعة.
- الفصل بين المصادر المعلوماتية التي سيتم الاحتفاظ بها والمستبعدة بعد عملية الرقمنة.
- صيانة المصادر المعلوماتية التالفة استعداداً لرقمنتها.

4- مرحلة التحول الرقمي: تتبع مرحلتا الاختيار والتجهيز مرحلة التحول الرقمي.¹

¹ د. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، ص 22-47.

5- مرحلة الاختزان والحفظ الرقمي:

مرحلة الاختزان والحفظ الرقمي مرحلة مهمة، لأنها ركيزة لعمليات البحث والاستغلال وتداول المعلومات لذا من غير المعقول استخدام نظام رقمي دون التفكير في نظام الحفظ والتخزين. وتكمن أهميتها في ضمان استخدام وإتاحة المصادر المعلوماتية المرقمنة على المدى البعيد، ذلك أن معدلات تطور العتاد والبرمجيات وأشكال الملفات تؤدي إلى زيادة احتمالية عدم إمكانية قراءة المحتوى المرقمن وذلك على العكس من حفظ المصادر المطبوعة الذي لا يتعدى الكيان المادي للوعاء.

6- مرحلة تنظيم مصادر المعلومات المرقمنة :

تعد عملية تنظيم مصادر المعلومات المرقمنة، المتمثلة في عدد من الكيانات الرقمية "Digital Objects" المتناثرة على وسائط التخزين الثانوية، أمر حيوي وهام، حيث لا يمكن للمستخدم الوصول إلى محتواها إلا من خلال التنظيم، وتنظيم هذه المجموعات إما تنظيما ماديا "Physical Organization" يمكن لبرامج نظام المكتبة من التعرف عليها وإدارتها، أو تنظيما منطقيا (Logical Organization) يسمح للمستخدم بتصورها.

7- مرحلة البحث والاسترجاع:

إن التحدي الحقيقي لمشروع المكتبة الرقمنة يتمثل في تصميم أدوات تسمح بالبحث في مخرجاته وتتيح إمكانية الاسترجاع منها، حيث إن المحتوى المرقمن محتوى ديناميكي وليس مجرد بديل مقروء آليا لنظيره المطبوع، كما أن توفير بديل رقمي في شكل غير قابل للبحث قد يناسب جزئيا احتياجات بعض المستخدمين ولكن ليس الكل، حيث يفضل البعض بطبيعة الحال الإبحار في النص الرقمي مما يتطلب تطوير آليات بحث وتقنيات عرض تتوافق مع ديناميكية المحتوى وتستفيد منه أيا إفادة، ولجل هذه الصور قابلة للبحث والاسترجاع يجب أن تقوم المكتبة باستخدام خطة الميادات المناسبة مثل معيار (Mets) الذي يستخدم لإحضار أنواع مختلفة من ميادات الصور معا، كذلك تمثيل العلاقات بين الصور المتعددة التي تشكل معا كيان رقمي واحد مثل (الصور عالية الجودة والصور المنمنمة التي تمكن المستخدمين من إيجاد صور المصدر المعلوماتي والتفريق بينهما)، كما تسمح بإعادة استخدام هذه المصادر المعلوماتية، وتساعد على إمكانية إدراجها ضمن مجموعات المشروعات الأكبر.

8- مرحلة إدارة المحتوى الرقمي:

إدارة المحتوى هو الجزء من مشروع الرقمنة الخاص بتحديث وتدعيم وتطوير وتعديل وحفظ ومتابعة التغيرات الواقعة على كم معين من المحتوى عبر الزمن، وتدار هذه العملية بواسطة إحدى النظم المتخصصة في دعم إدارة المحتوى (Content Management System) (C MS) التي تقوم بعدة مهام منها

سهولة النشر على الإنترنت، وتقليل من مشاكل إدارة الشبكة وأمن النظام، والفهرسة باستخدام عناصر الميئات، وصعوبة التلاعب بالأصول الرقمية، والإتاحة المستمرة طوال اليوم، وتحقيق أقصى مستوى للتعاون بين المكتبات، كما تسمح بخلق تسلسل هرمي للملفات وذلك لضمان تنظيم ملفات الموقع وإدارة الملفات كبيرة الحجم، وإمكانية إدارة محتوى الموقع من خلال لوحة تحكم بسيطة بها، تسمح بالتحكم الكامل بالصفحات من حيث الإضافة والإزالة والتفعيل، وإضافة المحتوى إلى الصفحات من خلال محرر بسيط يشبه محرر الوورد الخاص بشركة مايكروسوفت، وإمكانية إنشاء معرض صور خاص، وإمكانية إضافة الصور، وإمكانية عرض صور (PNG) بشفافيتها من خلال متصفح ويندوز إنترنت إكسبلورر، وإمكانية تعديل تصميم من خلال ملف (CSS).

وعلى نظام إدارة المحتوى الجيد أن يحتوي على عدد من المتطلبات المختلفة منها:

- 1- متطلبات تنظيمية.
- 2- متطلبات البرمجيات.
- 3- متطلبات الإطلاع والإتاحة.
- 9- مرحلة الإتاحة:

يؤدي اختلاف أشكال إتاحة المصادر المعلوماتية المرقمنة بالمكتبات إمكانية حصول المكتبة على مردود ربحي ومادي يساعدها على استكمال عمليات التحول والتجديد المستمر في الأجهزة والبرمجيات المستخدمة كما تساعدها على التوسع في خدماتها لتجذب أكبر قدر من الرواد والمستخدمين، إضافة إلى روادها الاعتياديين.¹

للقيام بعملية رقمنة مصادر المعلومات يجب إتباع تسع مراحل وخطوات سألقة الذكر بتتابع والتفصيل من أجل ضمان نجاح العملية وبالتالي كسب رضا المستفيد حيث يرتفع عددهم بفضل الخدمات التي تقدمها عملية الرقمنة لهم بكل سهولة دون جهد مادي أو معنوي.

المطلب الرابع: أسباب التحول إلى الرقمنة

توجد عدة أسباب حفزت لضرورة رقمنة الإدارة منها:

أولاً: تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به

خاصة من حيث:

¹ د. نجلاء أحمد يس، مرجع سبق ذكره، ص 54-63.

1. تطور الحاسوب وتطبيقاته: إن تطبيقات الحاسوب لفتت الإنتباه إلى إمكانية الإستفادة منها في مجال الإدارة، باعتبار أن الأمر لا يكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على الشبكة المعلوماتية، ثم وضع برنامج معين يسمح بتداولها إلكترونياً والتعاطي معها من قبل الأفراد والمؤسسات.

2. تطوير الاتصالات: مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة وجهد أقل، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال المعلومات أو تنفيذها، الأمر الذي يؤثر إيجابياً على أداء الإدارات وحكوماتها، بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مراجعتها، بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن والإدارة.

ثانياً: تزايد تطلعات وضغوط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع

في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي و الإداري على السواء، والواقع أن على الإدارة أ تسعى إلى كسب سابق السرعة، والاستفادة من التطبيقات التقنية من أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية وتحريرها من روتين المعاملات اليدوية، لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت، وتيسر اتخاذ قرار وإنجاز المعاملات الإدارية .

ثالثاً: المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة ومتطورة

بالتركيز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الإدارة لدى تقديمهم لطلبات الحصول على خدمة عامة، ويتم ذلك بتشديد الرقابة ورفع الكفاءة من خلال آليات تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل و التقليل من البيروقراطية، بما يؤدي فعلياً إلى الحد من إهدار الوقت اللازم لتمكين الموظفين من الحصول على مهارات إدارية جديدة تحسن من نوعية ومستوى الأداء الإداري.

رابعاً: الدوافع السياسية والتحول الديمقراطي

ما رافقها من المتغيرات الاجتماعية وتطلعات شعبية أدت إلى فرض جملة من الإصلاحات الإدارية، على أن يكون في مقدمتها تعميم التطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية المركزية واللامركزية، خاصة في ظل كون الرقمنة الإدارية مطلب لارجعة فيه للدول التي ترغب في الانضمام لمنظمات اقتصادية ودولية معينة مثل: منظمة التجارة الدولية أو تلبية معايير حقوقية متعارف عليها دولياً، كتحسين مستوى المشاركة السياسية في القرار الحكومي وترسيخ مبدأ الشفافية من أجل تفعيل الرقابة و المسائلة و المحاسبة الإدارية و الحكومية.

خامسا: دفع عجلة التنمية الاقتصادية

فالدول التي تتطلع إلى التطور الاقتصادي يجب أن يكون لديها بأي حال من الأحوال دافع قوي لتجسيد مشروع الرقمنة الإدارية، خاصة إذا كانت ترغب في جذب رؤوس أموال أجنبية للإستثمار، أو تحسين صورتها الاقتصادية والسياسية والدولية أمام مستثمرين متحصلين، فهذا النوع من الإدارة يحسن واقعا للبنية التحتية لتقديم الخدمات العامة، بما يسهل عليها لاحقا الالتزام بإجراء التغييرات الضرورية للدخول إلى اقتصاد المعرفة.¹

¹ أيتوجي سامية ، أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجوائز الإلكترونية 2013 " مجلة معارف ، العدد 18 جوان 2015، ص9-11.

المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة

تشكل الثقافة الرقمية جزءا لا يتجزأ من المجتمعات الحديثة فالتكنولوجيا الرقمية يسرت الإنتفاع بمختلف مصادر المعلومات في شتى أنحاء العالم وهي تمكن الشركات والحكومات والمجتمعات من استغلال مصادر هذه المعلومات بسهولة مطلقة وفي وقت زمني قصير .

سنتطرق في هذا الجزء من الدراسة إلى أشكال وفوائد الرقمنة، إضافة إلى أدوات ومتطلبات عملية الرقمنة وصولا إلى عمليات وإجراءات القيام بها وصولا في الأخير إلى تحدياتها.

المطلب الأول: أشكال وفوائد الرقمنة

أولا: أشكال الرقمنة : تأخذ الرقمنة عدة أشكال نأخذ منه:

1) في شكل صورة (mode image): تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال (Pixel) وهي فيما يلي:

✓ **أحادي 1 بايت لصورة أبيض وأسود (Noir et blanc):** تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح بينما تلقى صعوبة في التعامل بالوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويعتبرها نقاط ويترجمها إلى أسود.

✓ **8 بايت لصورة مستوى رمادي (Niveau de gris):** يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

✓ **24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (En couleur):** هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله ثلاثة ألوان أساسية (أحمر، أخضر، أزرق) وكل لون يرمز بعده معين من البيانات، وهذا النوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

2) الرقمنة في شكل نص (Mode text): يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجة التعرف الضوئي على (OCR) إطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.

3) الرقمنة في شكل اتجاهي (Mode Vectoriel): ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، هي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة ويتواجد حاليا شكل لتقديم الاتجاهي وهو (PDF)، وهي تقنية

طورتها شركة (Adobe) عام 1993 وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية:

- أ. **الدقة:** بالنسبة لتقنية (PDF) لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو يعيده
- ب. **الحجم المضغوط:** (PDF) صغيرة الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر الإنترنت.
- ج. **التوافقية:** قراءة ملف (PDF) عن طريق أي نظام تشغيل مجاناً لأن (PDF) لا يعتمد نظام تشغيل واحد.

ملفات PDF تحفظ للمستخدم على الجودة عند قراءتها، وبتركيز إجراء من الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.¹

ثانياً: فوائد الرقمنة

لها عدة فوائد نوجزها فيما يلي:

(1) الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة التقليدية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتبادل الداخلي للبيانات.

(2) الفوائد الإدارية:

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة ومختلفة تماماً عن البيئة الحكومية التقليدية .

¹ مهري سهيلة ، مرجع سبق ذكره ص، 83-86.

- مفهوم إداري واحد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

(3) الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.¹

المطلب الثاني: أدوات ومتطلبات الرقمنة

أولاً: أدوات الرقمنة

تتم عملية الرقمنة عبر توفير البرمجيات التالية:

- برمجيات إدارة الشبكة والاتصالات مثل: Unix (عائلة من نظم تشغيل الحواسيب).
- برمجية مسح الوثائق
- برمجيات أتمة العمل الأرشيبي مثل: (US Marc AMC, Micro Isis/CDS)
- برمجيات التعرف على حروف الأرشفة ضوئياً، مثل نظام (OCR)
- برمجية التسيير الإداري مثل حزمة "أوفيس اكس بي"
- برمجيات تنظيم تشغيل الحاسب
- برمجيات ضغط الملفات الصوتية (MP3)
- برمجيات ضغط الأفلام (divx).²

ثانياً: متطلبات الرقمنة

من بين متطلبات الرقمنة ما يلي:

أولاً- القوى البشرية المؤهلة: إن عملية الرقمنة لاتتم بجهود فردية وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات وكذا موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات، وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملاً مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

² إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مجال الأرشفة، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 58.

ثانياً - الموارد المالية: إن مشروعات الرقمنة تحتاج مورد مالياً لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وصيانة هذه المعدات وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.

ثالثاً - المعدات والأجهزة: من البديهي جداً أن يكون من أهم المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات والأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، ومن هذه المعدات والأجهزة ما يلي:

1) الماسحات الضوئية:

يعتبر جهاز الماسح الضوئي أو المرقن (جهاز التصوير الرقمي) هو الأساس في عملية الرقمنة وهو أحد المعدات الملحقة بالحاسوب، إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمطبوعة والمصورة والمخطوطة في الوثيقة وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب، أو في وسائط الكترونية أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص بتعريف إلى الخطوط ويعرف ببرنامج التعريف الضوئي إلى الحروف OCR والماسحات الضوئية أنواع منها: اليدوية، والمتحركة، والقياسية، ومنها الخاصة بالميكروفيلم وأخرى خاصة بالكتب، وفي كل هذه الأنواع هناك الماسحات الضوئية أحادية اللون والملونة.

2) الحاسبات الآلية:

لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوب شرائها على المهام المطلوب إنجازها باستخدام تلك الحاسبات، ومن المهم جداً أن تكون تلك الحاسبات الآلية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانات حديثة وعالية.

3) البرمجيات:

تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها واستخدامها حتى تتم عملية الرقمنة.

4) برمجة HTML: وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة أكواد HTML.

5) برمجة XML: وتعمل هذه البرمجة بطريقة تشبه الطريقة التي تعمل بها برمجة HTML وتساعد خلال عمليات الترميز.

6) البرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص والكلمات: وهذه البرمجية تسمح بإنشاء النصوص وصياغته وتحريره.

7) برمجيات التعرف الضوئي للحروف: وهي التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نصوص.

8) برمجيات نقل الملفات: وهي التي تستخدم تحميل الملفات والمشروع على الانترنت للعرض.¹

¹ مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي ، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات ، مجلة RIST العدد 1 ، المجلد 19 ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض ، 2011 ص 26-27.

المطلب الثالث: عمليات وإجراءات الرقمنة

ترتبط عملية الرقمنة بنوعية المصادر المرقمنة ومن أهم عمليات وإجراءات الرقمنة المتعارف عليها هي:

(1) اختيار الوثائق للرقمنة:

تتم عملية اختيار الوثائق للرقمنة من طرف لجنة اختيار، يتم تحديد أعضائها من بين موظفي المكتبة التي سوف تقوم بمشروع الرقمنة، على أن تتوفر فيهم عامل الخبرة، والدراية برصيد المكتبة، وتتحكم في الاختيار عدة عوامل حسب تخصص المكتبة، وموضوع ومشروع الرقمنة، والمجتمع الذي تخدمه المكتبة، وعموما مهما كانت طبيعة المشروع ونوعية الوثائق المراد رقمنتها فإن عوامل الاختيار التي تأخذ الأولوية هي :

- تخصص المكتبة مشروع الرقمنة.
- حالة الوثائق المادية (التقادم).
- طلبات المستفيدين.
- امتلاك ترخيص برقمنة المحتوى وإتاحته بموجب إتفاقيات مسبقة مع المؤلف أو الجهة الناشرة.

(2) الماسح الضوئي:

في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي، وذلك باستخدام الماسح الضوئي، ويتوقف اختيار الماسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمنتها، فإذا كانت صور مسطحة أو أوراق سائبة فنستخدم الماسحات المسطحة، أما المجلدات والكتب والمصادر المسطحة كبيرة الحجم مثل: الخرائط فتستعمل الماسحات الرأسية والكميرات الرقمية.

(3) إنشاء تسجيله الميتاداتا:

ويتم في هذه المرحلة عملية الضبط الببليوغرافي للمصادر الرقمية على إعتبار أن الرقمنة هي عبارة عن إعادة إنتاج الوثائق الأصلية وذلك يكون باستخدام معايير الميتاداتا المشهورة مثل : دبلن كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطريقة الولوج إليه نظرا لخصوصية الملف الرقمي عن الوثائق المطبوعة ومعيار (UNIMQRC) خاصة الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام، حيث تخزن التسجيلات في قاعدة بيانات ببليوغرافية على مستوى نظام المكتبة الرقمية، أو يتم تضمينها مع الملفات المرقمنة، وهذه البيانات الببليوغرافية سوف تساعد على استرجاع الملفات الرقمية بسهولة عبر الشبكة العالمية إنترنت.

(4) المعالجة وضبط الجودة:

تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الإخلال بالمحتوى، وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي، كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة على الصور، ومن أشهر البرمجيات المستخدمة لهذا الغرض نجد برنامج معالجة الصور (Adobe Photoshop).

(5) التعرف الضوئي على الحروف:

بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة تأتي عملية لا تقل منها أهمية وهي التعرف الضوئي على الحروف باستعمال برمجة التعرف الضوئي على الحروف OCR، التي تسمح بتحويل الصور الناتجة عن المسح إلى نصوص يمكن التعديل فيها والبحث داخلها وبالتالي فهي تتيح خدمة البحث في النص الكامل.

(6) الاختزان الرقمي:

في هذه العملية يتم اختزان الملفات الرقمية الناتجة بمستودع الوثائق الرقمية وربط كل ملف بتسجيلاته البيبليوغرافية ويتم التخزين بطريقة منظمة في قاعدة معلومات المكتبة الرقمية ليسهل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة لها حيث أن جميع الوثائق التي يتم رقمنتها وتخزينها فوراً.

(7) تصميم الواجهة:

تعد واجهة المكتبة الرقمية العنصر الذي من خلاله التعامل مع نظام المعلومات المكتبية الرقمية من قبل المستخدم، على مستوى بحث المصادر وعرضها والحصول عليها، وبناءاً عليه يجب عند تصميم هذه الواجهة اختيار أنسب الطرق الفنية والوظيفية.

(8) الإتاحة:

تعد عملية الإتاحة النتيجة النهائية للعمليات السابقة، وتبدأ دورة الإتاحة بطلب المستخدم الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات وبناءاً عليه يتم التحقق من هويته أو حقيقته وأحقيقته من خلال إجراءات التحقيق والإثبات والتي ينتج عنها قبول أو رفض الترخيص للمستخدم بإجراء العمليات المطلوبة، ويعتمد قرار الترخيص على مجموعة من المحددات الخارجية كالقيود القانونية وتراخيص الاستخدام من قبل الناشرين ومالكي الحقوق.¹

¹ مهري سهيلة ، مرجع سبق ذكره ص، 105-106.

المطلب الرابع : تحديات عملية الرقمنة

على الرغم من أهمية الرقمنة والمميزات التي تمنحها، عادة ما تصطدم بكثير من التحديات سواء كانت تحديات مالية خاصة بالميزانية والاعتمادات المخصصة، أو بالمسائل الفنية المتعلقة بتبني أفضل المقاييس وأشكال ملفات مصادر المعلومات الناتجة عن الرقمنة، أو القضايا المرتبطة بالبنية التقنية لمشروع الرقمنة، والاتفاقيات الخاصة بتخطي الإشكاليات المرتبطة بحقوق المؤلفين والناشرين.

وتعتبر هذه التحديات جوهرية ولها تأثيرها المباشر في إعداد سياسة رقمنة مصادر المعلومات، وتبني معايير اختيار مصادر المعلومات التي يتم رقمنتها وأساليب حفظها واختزانها، وبناء عليه نستعرض في الفقرات التالية أبرز هذه الإشكاليات.

✓ إشكاليات حقوق الملكية الفكرية:

ترتبط هذه الإشكالية بالمسائل المتعلقة بحماية حقوق الناشرين والحقوق الفكرية للمؤلفين، وحتى يمكن أن تتفادى المكتبات الدخول في منازعات قضائية لجأت في البداية إلى قصر عمليات الرقمنة على مصادر المعلومات التي لاتخضع لحقوق المؤلفين والناشرين وهي عامة تمثل مجموعات المصادر المتعلقة بالتراث الثقافي والقومي.

✓ إشكاليات مادية:

تؤدي الإمكانيات المادية دورا بارزا في تبني إستراتيجية عامة لرقمنة، حيث تفرض بعض الشروط والمقيدات الواجب أخذها في الاعتبار، خاصة فيما يرتبط بالإمكانيات المادية والتجهيزات التقنية والفنية والبرمجيات المراد الحصول عليها.

✓ إشكاليات تقنية وفنية:

ترتبط التحديات التقنية - في المقام الأول - بالتجهيزات المادية والبرمجيات وجميع المكونات التي لاغنى عنها من أجل تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية وحفظها واسترجاعها. وتتمثل الإشكالية الرئيسية في قضية التقدم السريع لتقنيات المعلومات، حيث أنها تتطور بشكل سريع ودون توقف، الأمر الذي تكتنفه صعوبة الإطلاع على المعلومات المسجلة على وسائط التخزين متقدمة، فعلى سبيل المثال، لاتحتوي غالبية الحاسبات الآلية من الجيل الحديث على مشغل للأقراص المرنة، نظرا لضغط الطاقة التخزينية للأقراص المرنة وتعرضها للتلف السريع، وبالرغم من ذلك فإن التقنيات الحديثة لن تتوافر لها القدرة على عرض مصادر المعلومات المخترنة داخل مثل هذه الوسائط.¹

¹ مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، الرقمنة وحماية التراث الرقمي، القاهرة 2016 (تاريخ الإطلاع: 16-03-2022 وثيقة منشورة على الرابط التالي: <https://hrdoegypt.org/wp-content/uploads/>).

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل، نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي كل الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب ويتم استعمالها بواسطة الأجهزة الإلكترونية.

وتعد الإنترنت من أهم مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبح توفرها ضرورة لا بد منها لكل المؤسسات، فبفضل الوسائل الرقمية تمكنت العديد من هذه المؤسسات من تطبيق مفهوم الرقمنة والاعتماد عليه في مختلف نشاطاتها من خلال التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي تقوم على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات إلكترونياً بسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وأقصر وقت وفي أي مكان.

وعليه فالتوجه نحو الرقمنة وتطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة أصبح لزاماً على المؤسسات اليوم كون مجتمعنا يتجه حالياً نحو الرقمنة العالمية، وللتعرف على تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية ومدى المساهمة في عصريتها وتحسين خدماتها في القطاع العمومي وهذا ما سنتطرق لذلك في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

الرقمنة كمدخل لعصرنة

الخدمة العمومية

تمهيد:

تحظى الخدمات باهتمام خاص من قبل المؤسسات والzebائن على حد سواء، كما يلاحظ أن الأهمية الممنوحة لقطاع الخدمات قد تزايدت خاصة أنها أصبحت تمثل واحدة من أهم القطاعات المساهمة في الناتج القومي، إضافة إلى ذلك يعد مستوى جودة الخدمة عاملا رئيسيا للتميز بالنسبة للمؤسسات سواء الخاصة أو العمومية، وبالتالي أصبح من الضروري توجيه المزيد من الاهتمام والبحث عن سبل لتطوير وتحسين جودة هذه الخدمات.

وقد أخذ مصطلح الخدمة العمومية حيزا واسعا في السنوات الأخيرة، فضلا عن كونه مطلباً شعبياً مرافقا للتطورات والحركية التي يعرفها المجتمع، فهو محل اهتمام خاص من المؤسسات العمومية التي تضع ضرورة تقديم خدمة عمومية أكثر فعالية صميم اهتمامها، ويتجلى ذلك من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة ومختلف الوسائل الإلكترونية الحديثة في تحسين طرق تقديم الخدمات العمومية وجعلها أقرب من المواطن.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

❖ المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

❖ المبحث الثاني: أثر استخدام الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

إن فكرة تحسين الخدمة العمومية مثلت رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية الجزائرية على مدار السنوات الأخيرة وذلك لإشباع الحاجات العامة للمجتمع وضرورة التحول نحو الإدارات الرقمية وتجسيدها لما لها من آثار ايجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، ومن هنا سنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على مفهوم الخدمة والخدمة العمومية وكذا أساليب تطوير هذه الأخيرة.

المطلب الأول: مفهوم وتصنيفات الخدمة

أولاً: مفهوم الخدمة

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة "¹ إلا أن هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة. نخلص من هذا التعريف إلى أن الخدمة هي عبارة عن نشاط أو منفعة تقدم للبيع إما بشكل أو تكون مصاحبة لبيع سلعة مادية.

وعرفها ستانتون بأن الخدمة هي " نشاطات محسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي إن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة معينة ".²

فيما تعرف أيضا بأنها نتيجة تتوكل عن النشاطات القائمة بين المورد و الزبون.

أما كوتلر وآرمسترونغ فقد عرفا الخدمة بأنها " نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية نشاط أو منفعة ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون ".³

يلاحظ على هذا التعريف تضمنه خاصيتين تميزان الخدمة عن السلعة المادية وهما عدم اللمس وعدم الملكية.

ويرى كريستوفر لوفلوك أن الخدمة عبارة عن " منفعة مدركة للحواس قائمة بحد ذاتها، أو متصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة ".⁴ كما عرفها أيضا روس بان الخدمة هي " شرط مؤقت أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين ".⁵

¹ حميد الطائي، وآخرون، التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 212.

² ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار صفاء، الطبعة الثانية، عمان، 2015، ص 212.

³ حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلاق، تسويق الخدمات كتاب محكم علميا، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 53.

⁴ زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 212.

⁵ philip kotler. Bernard dubois. Markiting managment. 9eme edition. Paris. 1997. p4

من خلال التعريفات السابقة للخدمة يمكننا القول: " أن الخدمة هي نشاط أو منفعة يتم الحصول عليها بواسطة أنشطة ناشئة من التداخل بين مقدمي الخدمات والزبائن ومن الأنشطة الداخلية في المؤسسة وهي تهدف أساسا إلى إشباع حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم ".
ثانيا: تصنيفات الخدمة

توجد عدة تصنيفات للخدمة، تختلف في التسمية إلا أن جوهرها ومضمونها واحد وهي:

1) التصنيف المبسط

يستند هذا التصنيف على الأسس والمعايير التالية:¹

✓ 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.

✓ 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.

✓ حسب درجة الاتصال بالمستفيد

- **خدمات ذات اتصال شخصي عال:** 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 خدمات مطاعم الوجبات السريعة، وخدمات المسرح ..الخ.

¹حميد الطائي، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 214 - 216.

✓ حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات

- 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 نذكر الآتي:¹

✓ الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير القابلة للتسويق:

يتميز 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، التنظيف... الخ.

✓ الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي:

تقدم خدمات المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمتعتهم 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.

النقل 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.

¹ بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق، عمان، 2012، ص 141 - 142.

- 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 مطلوبة فيه من قبل المستفيد.

✓ حسب نمط تقديم الخدمة:

يمكن التمييز بين جانبين اثنين من نمط تقديم الخدمة هما:

- ما إذا كان تقديم الخدمة يتم على أساس مستمر لكن ضمن سلسلة من العمليات المنفصلة، وهذا ينطبق على الخدمات غير المميزة (مثل خدمات التاكسي و المقاهي) 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 الانقطاع من الخدمة إلا بعد مرور فترة زمنية طويلة.
- عندما يواجه المستفيد درجة عالية من المخاطرة المدركة.

✓ حسب نمط الطلب:

يمكن تصنيف الخدمات طبقا لنمط الطلب الزمني عليها، فلا يوجد إلا القليل من الخدمات التي يكون الطلب عليها ثابتا على مر الزمن، فالكثير من الخدمات يكون الطلب عليها متباينا ومتذبذبا، 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 غالبا ما تشتري بشكل نزوي دون دراسة وتمحيص مسبقين، ويطلق على هذه الخدمات اسم الخدمات السريعة، وفي الطرف الآخر نجد خدمات تدوم طويلا ولا تشتري بشكل دوري، كما أنها لا تشتري إلا بعد دراسة متأنية مسبقة ومن أمثلتها الرحلات السياحية المتكاملة.

المطلب الثاني: نشأة ومفهوم الخدمة العمومية

أولا: نشأة وتطور الخدمة العمومية

رغم أن مفهوم الخدمة العمومية قد ارتبط بمفهوم الدولة الحديثة إلا أنه كان أول موضوع أفكار وفلسفات من قبل المفكرين الأوائل في العهد اليوناني والروماني باعتبارهم أول من ميز بين مفهوم المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، إن وكانت أفكارهم ترمي إلى أولوية المصلحة الجماعية على المصلحة الخاصة،

إن تصميم الدولة الذي نشأ وتطور تدريجياً لتظهر بطريقة أنجع خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1989م التي بلورت فكرة الاعتراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات و تبرير سلطاتهم.¹

يقول الفقيه شوفالييه أن "الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة الحكام على السواء" حيث بلور اقتراب جديد لنظرية الدولة، بمعنى أن السلطة في الماضي كانت تمارس لصالح الحكام وتقوم على مصدر إلهي، فانه بزوال هذه الأفكار أصبحت السلطة تمارس لصالح مواطني الدولة. فالخدمة العمومية حسب الفقيه شوفالييه إحدى مفاصل النظام الدولي وضمان لحسن استعمال القوة، ومن الناحية الإيديولوجية ساهم ظهور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة عند الأفراد وخدمتهم، فالخدمة العمومية كنشاط هي نظرياً مبدأ لحدود موضوعية للسلطة الإدارية، فهي موجودة لا لتسود ولكن للخدمة، والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال إرضائها وتلبية لرغبات الأفراد، لقد كانت وظائف الدولة تقتصر على وظائف الأمن والجيش (الدولة الحارسة) وذلك إلى غاية القرن 18، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التي كانت حكرًا على الأفراد، حيث اتضح أن الدولة تتدخل في حدود تسمح باستقرار سياسي، اقتصادي، اجتماعي، وترك المجال مفتوح للمبادرة والمنافسة فيما دون ذلك، فالهيئات العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية لحسابها، وإنما من أجل تحقيق هدف أساسي هو الصالح العام، والخدمة العامة أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا يمكن للدولة الاستغناء عنها لأنها تستمد منها شرعية وجودها.

ثانياً: مفهوم الخدمة العمومية

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، فإن المفهوم الواسع للخدمة العمومية هو "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".²

المفهوم الضيق لها هو "الرابطه التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة".³ ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:⁴

الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات تكامل تنطوي على مدخلات ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

¹ نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وآثارها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، 2007، ص 60

² رحاوي عبد الكريم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، العدد (03)، 2017، ص 110.

³ العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 3، جامعة الوادي، الجزائر، 2014، ص 40.

⁴ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2001، ص 455 - 465.

- أ- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أهم المدخلات في عمليات الخدمة العامة .
- ب- **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة مثل خدمات رخص المرور، حركة السيارات والحالة المدنية .
- ت- **المعلومات:** من خلال استغلالها ويعكس هذا المدخل الجانب الحديث للخدمة العمومية كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الخدمة العمومية كنظام: يتكون هذا النظام من أجزاء مختلفة تشمل:

- أ- **نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة:** وفقه تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بها.
- ب- **نظام تسليم الخدمة:** وفقه يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي لها بإيصالها للمواطن طالب الخدمة ويتضمن مفهوم الخدمة العمومية كنظام شكلين هما: الأول خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن) والشكل الثاني خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني".

أما من أشهر التعريفات المتعلقة بالخدمة العمومية هي تلك الصادرة عن مدرسة الخدمة العمومية " الدولة ليست السلطة التي تقود السيادة إنما تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من قبل الحاكمين ".

- ومن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية المتحدة وكندا " بأنها نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع حيث يأخذ الطابع القانوني ".¹
- ويمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها خدمة تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها تحقق منفعة عامة.
- عرفها أيضا سيليكاني على أنها " مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة يكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة ".²
- من خلال التعريفات السابقة تستنتج ما يلي:
- إن الخدمات العمومية تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع المواطنين في الدولة.
- إن تقديم تلك الخدمات هو بالدرجة الأولى مسؤولية الدولة باعتبار أن ذلك هو إحدى دعائم سيادتها
- إن الهدف الأساسي للخدمة العمومية هو تحقيق المصلحة العامة.

¹ السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2004، ص 31.

² محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005، ص 13.

المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

أولاً: خصائص الخدمة العمومية

نذكر منها ما يلي:¹

- إن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولاً هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعتني بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.
- إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحاً للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.
- إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتة، وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها، إذ أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتباره مصطلح مرادف للفظ التحسين مصطلح "إصلاح" بقوله أن "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية، وقادر على خدمة حاجات الجماهير"، وبالتالي فإن إصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغيرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة وكذا طرق عملها، بهدف إدارتها على نحو أفضل، ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام، سواء فيما يخص وضع السياسات أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات وإدارة الموارد البشرية، إضافة إلى استعمال أنظمة الاتصالات والمعلومات.

ثانياً: مبادئ الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، وضع لويس رولان مبادئ أساسية للخدمة العمومية وهي:² مبدأ الملائمة، مبدأ الاستمرارية ومبدأ المساواة، وهناك بعض من الكتاب اقترحوا إضافة قاعدتين:

- مبدأ المجانية: الذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية دون مقابل.
- مبدأ الحيادية: الذي يلزم المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العامة دون أي اعتبارات أخرى.

لكننا لا نأخذ هذين المبدأين بعين الاعتبار كون الحيادية ما هي إلا أثر للمساواة، كما أن المجانية لا معنى لها كون المصلحة العمومية لا يمكنها الاستمرار دون تحصيل موارد وتحقيق أرباح. ترتكز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الأساسية، تتمثل فيما يلي:

¹ عصام مالك أحمد العبيسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار، 2007، ص 114.

² مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات اللاسلوكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 20 - 21.

- (1) **مبدأ الاستمرارية:** من الناحية النظرية نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية و إرساء شرعيتها على أساس متين، وعلى إشباع حاجات المواطنين ومن واجب الدولة ضمان السير المنظم للخدمة العمومية، وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.
- (2) **مبدأ المساواة:** يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية، فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة، فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حقا من حقوق الإنسان.
- (3) **مبدأ التطور:** يسمح هذا المبدأ بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التكنولوجي من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.
- (4) **مبدأ المجانية النسبية:** امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثلا خدمة الصحة والأمن وغيرها، ثم ترتب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل للحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه وغيرها ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.
- (5) **مبدأ الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.
- (6) **مبدأ الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الصحة، الاتصالات، التعليم، الأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في إيجاد التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات

الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

(7) **مبدأ التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالإسهام في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق مبدأ التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).
- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى الإسهام في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

المطلب الرابع: أهمية وأنواع الخدمة العمومية

أولاً: أهمية الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة، التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها، وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع، والعمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي، ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمات المطلوبة في المكان والوقت المناسبين، ومراعاة مدى حاجة المواطن لها، وتتلخص أهميتها في:¹

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع، فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن... لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة .
- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن، حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الانجازات

¹ سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2000 ، ص- ص 13- 39.

والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

– تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار لتأمين الخدمات العمومية في:

– العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية و استمراريتها في تقديمها للمجتمع.

– مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لدى التنمية في المجتمع. *من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول، وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير حكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

ثانيا: أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة من الخدمات الجماعية والمنظمة من طرف الدولة، يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:¹

(1) من حيث طبيعة نشاط الخدمة

حيث يمكن تقسيمها حسب هذا المعيار إلى:

- **خدمات إدارية:** وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية، سواء على المستوى المحلي أو المركزي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.
- **خدمات صناعية وتجارية:** تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

خدمات اجتماعية وثقافية: وتتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، مثل خدمة التمدريس الإلزامي والخدمات الصحية.

(2) من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

وتصنف الخدمة العمومية وفق هذا المعيار إلى:

¹ عبد السلام عبد اللاوي، مرجع سبق ذكره 2017، ص- ص 64 - 65.

- **خدمات فردية:** تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.
 - **خدمات جماعية:** وهي خدمات يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوموا بطلب توفيرها، مثل الإنارة العمومية.
- كما يمكن تصنيف الخدمات العمومية وفق معيارين آخرين كالآتي :

(1) من حيث طريقة تحمل التكلفة

- وفق هذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى ثلاثة أنواع:
- **خدمة مجانية:** وتقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة، مثل: حملات التلقيح، الأمن العمومي والإنارة العمومية.
 - **خدمة بمقابل:** يتحمل تكلفتها كليا المستفيد منها، مثل: الكهرباء، الهاتف العمومي والماء الشروب...إلخ.
 - **خدمة مدعومة:** يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها، والباقي دعم حكومي لها، مثل: النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية كالخبز والحليب...إلخ.

(2) من حيث المعيار التسويقي

وعلى أساس هذا المعيار تقسم الخدمة العمومية إلى:¹

- **خدمات غير مسوقة:** وتكون مقدمة ومفروضة على الجميع من قبل القوة العمومية، والحصول عليها يكون مجانيا، إنتاجها يكون بواسطة لموال عمومية ممولة من الإيرادات العامة للدولة، مثل: الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية والنظافة العمومية...إلخ.
- **خدمات مسوقة:** وتكون مقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها تكون بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة، مثل: الكهرباء والغاز والماء، أو تكون مدعومة جزئيا من الخزينة العمومية، مثل: النقل العمومي، السلع الاستهلاكية وتذكرة الدخول للمتاحف والملاعب...إلخ.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 62.

المبحث الثاني: أثر استخدام الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة تستطيع من خلالها المؤسسات الصمود أمام هذه التغيرات وفي هذا الإطار يعتبر رقمنة القطاع العمومي كضمان للحصول على مميزات كثيرة، تمكن المؤسسات من مسايرة المؤسسات المنافسة والإقليمية والعالمية من خلال زيادة توقعات العملاء وتقليص الوقت والسرعة في أداء الخدمات.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال التعرف على متطلبات تحقيق الجودة، ودور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية، والتحديات والجهود المبذولة لذلك.

المطلب الأول: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

إن الوصول إلى جودة الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية:¹

- الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.
- إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغير في توقعات المواطنين.
- التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية، وإضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء.
- بناء وتطبيق معايير موضوعية وعملية للجودة لا تقتصر على المعايير القانونية والمهنية، بل وتأخذ في الاعتبار المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة.
- إيجاد ثقافة تنظيمية في المؤسسات العمومية موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.
- الحرص على إرضاء العاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات، وظروف العمل المادية.
- التغيير والتطوير التنظيمي للتغلب على المعوقات التنظيمية، والتعقيدات في إجراءات ولوائح الخدمة، والعلاقات التنظيمية المتشابكة بين الوحدات المشتركة في أداء الخدمة.
- تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة.

¹ عمار بحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، بيروت، 2006، ص 189.

- توفير نظم المعلومات على مستوى الوزارات والأجهزة التابعة لها، وكذلك على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية من خلال الاستخدام الموسع لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق السرعة والدقة في أداء الخدمة.
- الاهتمام بتطبيق مفاهيم العناية بمستقبل الخدمة وتوفير الاهتمام الشخصي لكل فرد أثناء عمليات تقديم الخدمة.
- توعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية، وكيفية الاتصال بمؤسسة الخدمة.
- ترشيد الإنفاق على عمليات إنتاج وتقديم الخدمات العمومية من خلال التغلب على العوامل المسببة لإهدار المال مثل الإهمال والاختلاسات والسرقات.
- إحكام الرقابة على الفساد والانحراف المتقشي في مؤسسات الخدمة والذي يتصدره الرشوة والمحسوبية والواسطة.

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية

إن المؤسسات العمومية كغيرها من المؤسسات الخدمية الأخرى تسعى دوما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة، حيث توجهت نحو رقمنة إدارتها وتعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات إلكترونيا، الأمر الذي ساهم في تحسين جودة خدماتها.

أولا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية

نتج عن التقدم التقني والعلمي وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على المؤسسات العمومية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، والذي بدوره يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، حيث أصبحت الخدمة العامة تتم عبر وسائط إلكترونية كالمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

إن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات في المؤسسات العمومية أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، والتي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، والثبات الذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالآلة الصماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية عكس الموظف.¹

ويمكن أن نجل أهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية فيما يلي:²

¹ عابد عبد الكريم غريسي، محمود الشريف، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية المالية العامة، العدد(03)، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013، ص 79.

² نور الدين بريار، مريم مشري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العدد(01)، جامعة ألكلي محمد أولحاح، البويرة، الجزائر، 2016، ص 63.

- يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع.
- توفير الأرشفة الإلكترونية، مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة.
- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة.
- يساعد المؤسسات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة.
- الوصول الآلي للمعلومات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
- يساعد على زيادة ولاء المواطنين، نتيجة الاستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية.

ثانيا: التحول نحو إدارة عمومية رقمية

إن تطبيق الرقمنة في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية:

(1) مردودية الخدمة العمومية:

حيث يتعلق الأمر بمدى مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته لمؤسسات الخدمة العامة.

(2) تقليص تكاليف الخدمة العمومية:

من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

(3) سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:

حيث يعتمد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا بربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات

مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

(4) الدقة:

تشير الدقة وفق نموذج الرقمنة للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5) سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:

انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام و الأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار في المصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.¹

المطلب الثالث: التحديات والجهود المبذولة لبناء بيئة رقمية في المؤسسات العمومية

أولاً: التحديات

إن تطبيق بيئة رقمية يعرف تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر تبعا لنوعية البيئة التي تعمل في محيطها، وبوجه عام يمكن أن نستعرض بعض المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج البيئة الرقمية على النحو الآتي:²

1- التحديات السياسية:

تتمثل فيما يلي:

- غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل التشاور السياسي وتتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني وتفعيل النظام الرقمي بجدية واهتمام ومتابعة، قصد اتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الرقمية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كتلك المتعلقة بحماية وتخريب برامج الرقمنة وتحرم اختراق الموقع، وبالتالي تحقيق عقوبات رادعة لمرتكبيها.

2- التحديات الإدارية:

ترجع هذه التحديات إلى:

- شغف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا للبرامج الإدارية الرقمية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية، من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينهما.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو مؤسسات المستقبل الرقمية.

¹ رشيد سالم، أسماء قاسية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد(08)، جامعة البلدية 2 لوينسي علي، البلدية، الجزائر، 2017، ص، 352.

² مصطفى بوداوي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام، الصعوبات والآفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية والقانونية، جامعة سعيدة، دفا تر السياسة والقانونية، العدد17، 2017، ص، 261.

- انعدام الوعي في المؤسسات والإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

3- التحديات الفنية والتقنية:

إن هذا النوع من التحديات ناتج عن طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها على اعتبارها أن تمثل نظاما بالغ التعقيد من الناحية الفنية، من بينها ما يلي:

- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، ورسكلة موظفي الإدارة، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الرقمية.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
- صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
- ارتفاع تكاليف الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، مما يحول إلى الوصول المتكافئ لمستخدمي هذه الشبكة.

4- التحديات البشرية:

نستخلص ما يلي:

- نقشي الأمية لدى العديد من المواطنين وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- انخفاض الدخل الفردي مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الرقمية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع بين من يملك معدات حديثة، وبين من يفقدها.
- إشكالات البطالة التي قد تنجم عن تطبيق الإدارة الرقمية، هذه التقنية التي قد يرفضها العامل خوفا من فقدان امتيازاته عن منصبه.

5- التحديات الأمنية:

تتمثل في:

- التخوف من تقنية البيئة الرقمية، عما يمكن أن تؤيد من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- إن فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الرقمية، كالتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، يشكل أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية حيث من مظاهر أمن المعلومات هو بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.

وغني عن البيان إلى الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهاراته ورفع قدراته وخبرات العاملين في هذا المجال.

ثانيا: الجهود المبذولة لبناء بيئة رقمية في المؤسسات العمومية

ضمن مبادرة التداول الرقمي كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، بذلت المؤسسات العمومية العديد من الجهود وبحثا عن مخططات التحول للخدمة العامة الرقمية، سنحاول الكشف عن مدى نجاعة واختيار الأساليب المناسبة لتحقيق هذا التطور، وهذا ما سنتطرق عليه ضمن النقاط الآتية:¹

1) تصميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إيماننا من الجوائر بضرورة إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا البيئة الرقمية، والتحول من الأساليب التقليدية التي طالما لازمتها في الإدارات العمومية، بشكل يعيد النظم فيها من حيث كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية للمواطن.

ومن خلال التحول إلى البيئة التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقع المادي، ويتيح توفر معلومات في أي وقت وفي أي مكان بدقة وبسرعة غير متناهية، ولذلك وضعت الجوائر أهداف خاصة وأخرى مشتركة بكل دائرة وزارية:

- وضع نظم إعلام مدمجة.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمل والإدارات العمومية الأخرى.
- تنمية الكفاءات البشرية.
- استكمال البنى الأساسية للمعلومات.

2) دعم الاقتصاد الرقمي:

نظرا لاعتماد الاقتصاد العالمي على المعرفة كقيمة أساسية الأمر الذي فرض على ضرورة استخدام والاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال كدعامة لتحسين أداء المرافق العمومية ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات العمومية وتماشيا مع هذه الأولوية، سعت الجوائر إلى إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية وتطوير عرض الخدمات الإلكترونية من طرف المؤسسة.

¹ كحل الراس سماح، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص، 242.

(3) رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية:

انطلاقاً من قطاعات الحكومة التعليم، الصحة العمومية، العدالة، حاولت المؤسسات العمومية الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإصلاح الممارسات الإدارية وربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي، حيث أن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، تعتبر مطلب أساسي ناجح حول الرقمنة وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر على تطوير الكفاءات وتنطلق من وجود تطوير الكفاءات البشرية وترقية البنى والهياكل التحتية وكذا ضمان تملكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستويات عدة ومختلفة.

بالموازاة مع ذلك يتطلب الأمر إعادة تأهيل الكوادر البشرية داخل الإدارات العمومية وحتمية الاستفادة من الإمكانيات المتاحة وهذا ما يؤكدّه خطاب رئيس الجمهورية والذي يوحى بمتطلبات إدماج موارد بشرية ذات كفاءة عالية ضمن قطاع الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي.

يمكن القول أن تطوير مستوى العاملين بالإدارة العامة كأحد أوجه المعادلة الخاصة لترشيد وتحسين

الخدمة العمومية في الجزائر، ويتطلب هذا الأساس إعادة النظر في كفاءة العاملين، من خلال دمج الموارد البشرية لمؤسسات العامة، ضمن برامج رفع المستوى التأهيلي بهدف التوافق مع مستجدات، وواقع هذه المؤسسات في ظل التحول الرقمي وتحسين مردود موظفي الخدمة العامة.

والجدير بالذكر إلى أن الجزائر أقبلت على تأسيس المرصد الوطني للمرفق العام الذي يعد الهيئة الاستشارية لتقييم أدائها، استجابة لتطلعات وطموحات المواطن الجزائري، على اعتبار هذه الهيئة تؤسس لمرحلة جديدة في علاقة المواطن بالإدارة، قائمة على تقديس مبادئ "القانونية والتساوي والشفافية..."، كما يضطلع المرصد بدور هام في مجال البحث للقضاء على البيروقراطية السلبية التي باتت تمس بمصداقية ومبادئ الخدمة العمومية من خلال تحسين الأخطاء وتثمين مزايا التسيير عن بعد وتقليص المسافات البعيدة.

خلاصة:

إن موضوع الخدمات بصفة عامة والخدمات العمومية على وجه الخصوص من المواضيع التي تلقى اهتماما بالغاً من قبل الباحثين نظراً للخصائص التي تميز الخدمة من جهة، والخصائص الإضافية المرتبطة بالخدمة العمومية من جهة ثانية، وتعد جودة الخدمة وتحقيقها من الأهداف المهمة لدى جميع المؤسسات، واستجابة للتطورات والتحول التكنولوجية الحاصلة في شتى العالم والنتيجة عن الثورة المعلوماتية، أصبح من الضرورة التحول نحو العصرنة والرقمية، مما جعل المؤسسات العمومية تتجه نحو تجسيد قواعد الرقمنة وتفعيلها لما لها من آثار ايجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي تحتك بالمواطن مباشرة وبصفة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة، ولمعرفة مدى التطبيق الفعلي لرقمنة في المؤسسات العمومية سنقوم بدراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله -.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حول رقمنة
الصندوق الوطني للتأمينات
الاجتماعية للعمال الأجراء
CNAS وكالة ميلة

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الجانب النظري لهذه الدراسة مساهمة الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر ، وحتى لا يكون هذا العمل مجردا ومعزولا عن الواقع التطبيقي.

تم إجراء دراسة ميدانية وذلك بتوزيع استبيان على عينة من الموظفين العموميين والقيام والقيام بتحليل النتائج المتحصل عليها بغرض التعرف على مساهمة الرقمنة في تفعيل تطبيق الخدمة العمومية داخل الصندوق ، حيث تم في هذا الفصل التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة وتوضيح مجتمع وعينة الدراسة ، بالإضافة إلى طريقة تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، من أجل التوصل إلى النتائج التي سيتم القيام بتحليل بياناتها بواسطة استخدام برنامج الإحصائي "Spss" وتفسيرها، وبالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة.

وللإحاطة بالموضوع قمنا هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي :

❖ المبحث الأول: تقديم عام لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
CNAS وكالة ميلة.

❖ المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها.

المبحث الأول: تقديم عام لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

يتكون نظام التأمينات الاجتماعية الجزائرية من خمسة مؤسسات أساسية هي: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، الصندوق الوطني للتقاعد، الصندوق الوطني للعمال المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال في قطاعات البناء، الأشغال العمومية والري، الصندوق الوطني لتأمينات على البطالة، وأخيرا وما يهمنا الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، حيث تتشارك هذه الهيئات في تقديم خدمات التأمين للعديد من الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها الأشخاص.

المطلب الأول: نشأة و تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

أولا: نشأة وكالة CNAS لولاية ميلة

نشأ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة كسائر الوكالات الولائية عبر لتراب الوطني، بموجب المرسوم رقم 233/85، المؤرخ في 20 أوت 1985م ، والمتضمن النظام الإداري للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، وفي 04/01/1992م، صدر المرسوم رقم 07/92 ، المتضمن للنظام القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء .

بدأ تشغيل الوكالة تدريجيا مند جانفي 1986م، دون أن يكون لها مقر ثابت لأن المقر الأصلي المشيد حول إلى مقر الولاية ، ثم مقر الأمن الوطني، وبعد ذلك شرعت الوكالة في بناء المقر الحالي الكائن بحي بوالطواط في سنة 1993م ليتم استلامه في سنة 1997م، وتدشينه من طرف السيد الوزير المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، وتتربع مساحة قدرها 1189م²، وتقع هذه الوكالة في شمال ميلة، وهي مصنفة من الدرجة الثالثة .

ثانيا: التعريف بوكالة CNAS

أنشئت وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بميلة سنة 1986م، وذلك في إطار تطبيق لامركزية الضمان الاجتماعي .

وهو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988م، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية ، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

المطلب الثاني : مهام وأهداف وكالة CNAS لولاية ميلة

أولا: مهام وكالة CNAS لولاية ميلة

يقوم الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية لوكالة ميلة بوظائف ومهام عديدة وهي كالآتي:

- ✓ تسير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض ، الأمومة ، العجز و الوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية .
 - ✓ تسير المنح العائلية لحساب الدول .
 - ✓ تحصيل الاشتراكات .
 - ✓ الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات .
 - ✓ منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل .
 - ✓ المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية .
 - ✓ تسير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقات الثنائية للضمان الاجتماعي .
 - ✓ إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين .
 - ✓ القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية ، على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي .
 - ✓ تسير صندوق المساعدة والنجدة .
 - ✓ إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج .
 - ✓ إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم .
- المستفيدين:

- العمال الأجراء ، مهما كان قطاع النشاط .
- الممتننين (المتربصين) .
- الطلبة
- المتربصين في مجال التكوين المهني .
- فئة المعاقين .
- المجاهدين .
- المستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح والريوع) .

- المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين وغير الناشطين)
- المستفيدين من منحة التضامن (المرضى، والمسنين وغير الناشطين) ذوي حقوق هم:
- الزوج، الزوجة.
- الأطفال القصر.
- الفتيات الغير متزوجات غير العاملات.
- الأصول.

ثانيا :أهداف وكالة CNAS لولاية ميلة

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

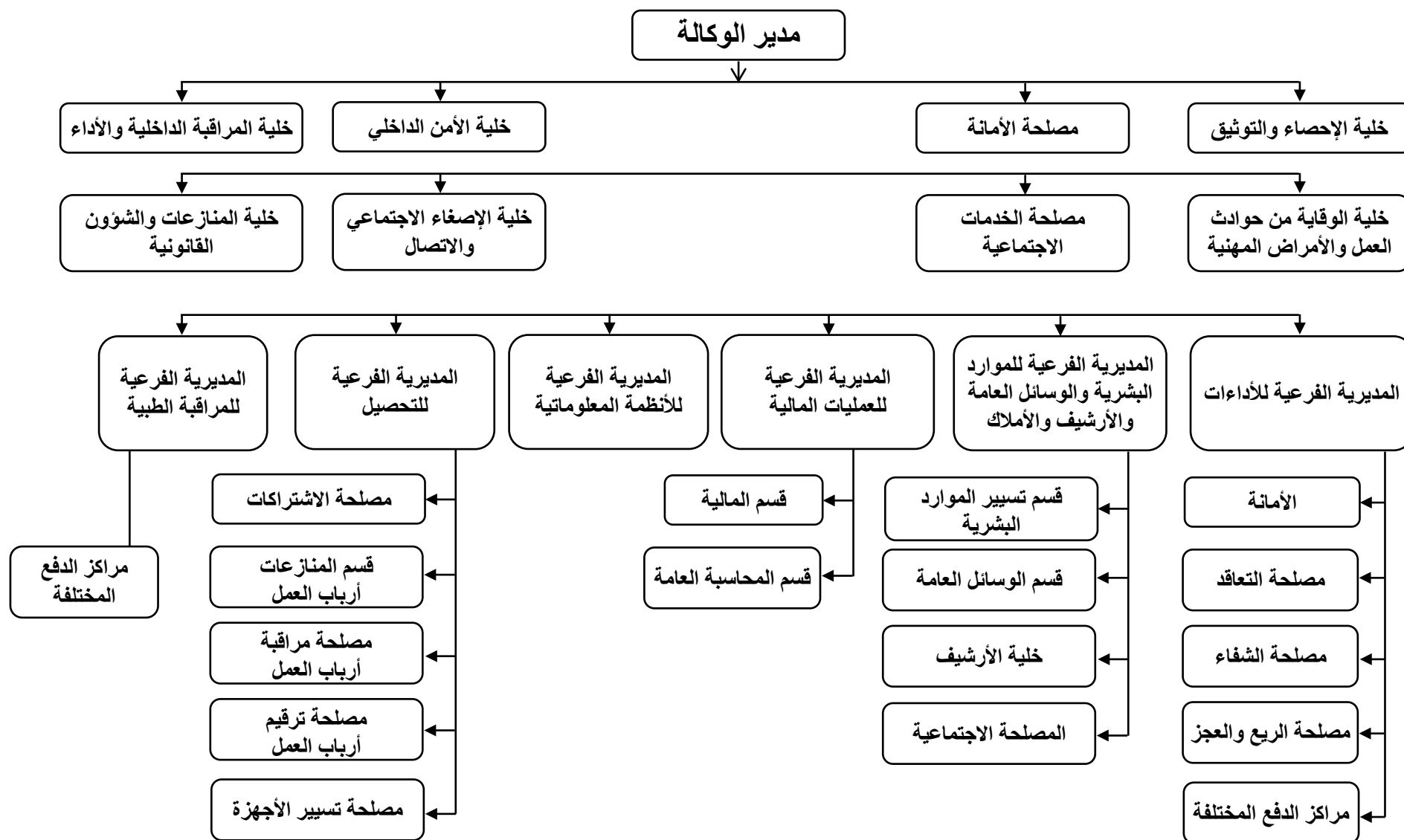
- ✓ ضمان استمرارية أي نشاط تجاري أو صناعي ، في حالة وقوع أي ضرر لهذا النشاط.
- ✓ منح تجسيد فعلي لإثبات الحق الوطني والشرعي لكل فرد.
- ✓ المساهمة في ترقية مستوى معيشة العمال، وعائلاتهم المتكفل بهم، ومنح الحق في الأداء ذات الطابع الصحي.
- ✓ ضمان حقوق العمال في المستقبل فيما يخص التقاعد، وذلك من خلال فرض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

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة ميلة

بعد عرض مهام وكالة (CNAS) لابد من التطرق لمخططها التنظيمي.

مخطط وكالة ميلة:

يتكون الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من المديرية العامة ومن العديد من الخلايا والمصالح ومديريات الفرعية والتي سنحاول توضيحها في المخطط التالي:



المصدر: وثائق مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات - فرع ميلة -

المطلب الرابع: التطبيقات الرقمية المستحدثة الخاصة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء CNAS

قامت مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بإنشاء موقع إلكتروني (www.cnas.com) الذي أصبح عنصرا أساسيا في الوقت الحالي لترقية صورة الصندوق باعتباره وسيلة اتصال ناجعة نظرا لمساهماتها البارزة في بناء وتجسيد الأهداف التي يسعى الصندوق لتحقيقها كما يمثل فضاء للحصول على المعلومات ومختلف التوضيحات المتعلقة بجميع جوانب نشاطات الصندوق، وذلك بوضع المعلومات القيمة التي يتم تحيينها بصفة منتظمة تحت تصرف المستخدمين ، ويمتلك الصندوق مواقع إلكترونية حديثة تعمل على تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونيا ومن أهم هذه المواقع ما يلي:

1) الدفع الإلكتروني (E- PAIEMENT):

هو موقع خاص بأرباب العمل التابعين للمديرية الفرعية لتحصيل والمنازعات يعمل على رب العمل بتسديد جميع فواتير المرتبطة مع الصندوق عن طريق الموقع مباشرة

– في الطريقة القديمة: رب العمل يقوم بدفع تصريحات العمال ودفع الاشتراكات في نفس الوقت يكون الدفع بالشيكات أو نقدي

– الطريقة الإلكترونية: يقوم رب العمل بالتوجه إلى مؤسسة CNAS لتقديم بطاقة الدفع لمصلحة الدفع الإلكتروني، ويتم سحب المبالغ المدفوعة بشكل آلي من حساب رب العمل إلى حساب المؤسسة.

2) موقع الهناء (EL-HANAA):

موقع خاص بالمؤمنين اجتماعيا فقط
طريقة العمل به:

- التسجيل في الموقع باستخدام الرقم الخاص بالمؤمن (جميع المعلومات الشخصية).
- استعادة سحب شهادة الانتساب/ عدم الانتساب من الفضاء مباشرة دون القدوم إلى المؤسسة.

أهداف الموقع:

- تمكين الأفراد من الاطلاع على الوثائق المدفوعة من طرفهم للمؤسسة (حالة التسوية او عدمها وحصول المواطن على حقوق التسوية).
- تمكين المواطنين أو المؤمنين اجتماعيا من إرسال وثائق الحالة المرضية للمؤسسة من الموقع مباشرة.

(3) التصريح عن بعد (TELEDECLARATION):

موقع إلكتروني خاص بأرباب العمل

- قديما كانت طريقة العمل بها عن طريق ملء استمارة La DAC من طرف صاحب العمل تشمل (عدد العمال، مبالغ الاشتراك).
- شهادة أداء المستحقات يحصل عليها رب العمل قديما من المؤسسة.
- الدفع يكون حضوري وبواسطة الشيكات من طرف رب العمل في تاريخ 30 و31 من كل شهر.
- حديثا حصول أرباب العمل على موقع خاص به يتكون من رقم المستخدم الذي يكون بدوره من رقم التأمين (الرقم السري للموقع يمنح له من طرف الصندوق) الخاص به المكون من 10 أرقام .
- شهادة أداء المستحقات في الوقت الحالي تسحب مباشرة من الموقع.

(4) البوابة الوطنية للتعاقد (Le portait du conventionnement):

موقع خاص بالشركاء المتعاقدين مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وأهم هؤولاء الشركاء هم:

- الصيادلة.
 - أطباء معالجين .
 - صانعي النظارات.
 - عيادات التصفية خاصة بأصحاب السكري .
 - مؤسسات النقل الصحي .
 - عيادات التوليد (ميلة تمتلك 3 عيادات ميلة، قرام، شلغوم العيد).
 - الديوان الوطني للأعضاء الاصطناعية .
- تكون بينهم وبين الصندوق شراكة خاصة للقيام بالعديد من المعاملات لتسهيل أعباء التنقل على المؤمنين.
- التعاقد مع العيادات الخاصة بعمليات (العين والقلب) من أهم المهام القائمة مع الصندوق.
 - التعامل مع هذه الفئة من الشركاء يكون بالفواتير فقط يقدمون الفاتورة لصندوق وهو يرسل مستحقاتهم عبر البريد.

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وتحليل نتائج

بغرض القيام بالدراسة الميدانية على أكمل وجه فإنه كان لزاما علينا اتباع إطار منهجي للوصول إلى الأهداف التي حددناها عند الشروع في هذه الدراسة، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS .

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة

يتم استعراض في الطريقة المتبعة للدراسة الميدانية كل من مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك التعرف على مختلف الأساليب المستخدمة في الدراسة، وكذا صدق وثبات أداة الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة

ويتمثل في جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، حيث يتكون مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء - وكالة ميلة-.

ثانياً: عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من بعض الموظفين لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بوكالة ميلة، والذين بلغ عددهم 180 موظف، إذ تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، ولقد قمنا بتوزيع 60 استمارة إلا أنه تم استرجاع 57 استمارة، ومنها 3 استمارات مفقودة وبذلك تشكلت عينة الدراسة من 57 موظف لدى الصندوق أي نسبة 33.5% والجدول التالي يوضح الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (01.3): يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمفقودة والصالحة للتحليل

الاستبانة	التوزيع التكراري	النسبة %
الاستبيانات الموزعة	60	100
الاستبيانات المفقودة	3	5
الاستبيانات الصالحة للتحليل	57	95

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثاً: حدود الدراسة

- (1) الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من تاريخ بداية التبرص (2022 /03/27) إلى تاريخ توزيع واستلام آخر استمارة من (11-2022/05/15)، وذلك من خلال قيام الطالبتين بجمع المعلومات المتعلقة بالصندوق.
- (2) الحدود البشرية: يمثل المجال البشري في الموظفين الذين تم توزيع استبانة الدراسة عليهم في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء.

(3) الحدود المكانية: تم الدراسة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء CNAS - وكالة ميلة.

رابعاً: منهج وأداة الدراسة

(1) منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهجاً يحاول الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق، ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالتها. وتبرز أهمية استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق إلى التحليل الواقعي والميداني للرقمنة ودورها في عصنة الخدمة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -ميلة-.

(2) أداة الدراسة

أ- طريقة تحضير الاستبيان

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة، حيث مرت عملية تحضيره بعدة مراحل تمثلت فيما يلي:

✓ تم إعداد وتصميم عبارات الأسئلة بأسلوب بسيط وواضح بحيث تكون قابلة للفهم من قبل جميع المستجوبين.

✓ عرض الاستبيان لعملية التحكيم من قبل الأستاذ المشرف.

✓ عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وذلك من أجل التأكد من سلامته وبناء وصياغة الأسئلة، لتفادي الأخطاء الموجودة.

✓ القيام بتعديل وتصحيح الأسئلة، على ضوء الملاحظات الواردة ومجموعة التوصيات المقدمة من المشرف والأساتذة المحكمين، وذلك تمهيداً لصياغة الاستبيان بالشكل النهائي.

✓ القيام بتوزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ب- تقسيم الاستبيان:

تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة، كما بينا فيها أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحظى بسرية تامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، كما تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

- القسم الأول: يبين المعلومات الشخصية أي الوصف الديموغرافي للعينة المدروسة والتعرف على خصائصهم الوظيفية، حيث تضمن 5 أسئلة والتي من الممكن أن تساهم في تفسير النتائج

والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية.

- **القسم الثاني:** متعلق بمحاور الدراسة، بحيث احتوى على 31 عبارة تم تقسيمها على محورين أساسيين هما:

❖ **المحور الأول:** تضمن 18 عبارة حول التحول الرقمي، تم توزيعها على ثلاثة أبعاد كما يلي: الإمكانيات المادية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات البرمجية.

❖ **المحور الثاني:** تضمن 13 عبارة حول واقع عصرنة الخدمة العمومية في مؤسسة "CNAS"، تم توزيعها هي أيضا على ثلاثة أبعاد كالتالي: سرعة الاستجابة، جودة الخدمة، كفاءة العمليات.

كما تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي في إعداد إجابات الاستمارة المتعلقة بالمحورين، وذلك لقياس رأي أفراد العينة بشأن أسئلة الاستبيان، كما هي موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (02.3): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على دراسات سابقة

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد الحصول على البيانات وجمعها، تم تفرغها وتحليلها وذلك من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي وفرها برنامج الحزم الإحصائية SPSS

1) أساليب الإحصاء الوصفي

استخدمنا منها ما يلي:

- **التوزيعات التكرارية:** تم استخدام التوزيعات التكرارية وذلك بهدف التعرف على تكرار إجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات الاستبيان.
- **النسبة المئوية:** تم استخدام النسب المئوية لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن فقرات الاستبيان.
- **المتوسط الحسابي:** تم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان، وكمؤشر لتحديد الأهمية النسبية للفقرات الواردة في استبيان الدراسة.
- **الانحراف المعياري:** تم استخدام الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت للقيم على وسطها الحسابي من أجل تأكيد دقة التحليل.

- **الوزن النسبي (الأهمية النسبية):** طول الفئة = [أعلى درجة (موافق تماما) – أدنى درجة (غير موافق تماما)] / عدد المستويات].

أي طول الفئة = $(5-1)/5 = 0.8$ ، نضيف النتيجة 0.8 بالتدرج إلى الفئات ابتداء من الفئة الأولى حيث نحصل على المجالات كما هو ملخص في الجدول التالي:

الجدول رقم (03.3): درجات الأهمية النسبية لفقرات الاستبيان

درجة الأهمية النسبية	مجال المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	من 1 إلى 1.79
منخفضة	من 1.8 إلى 2.59
متوسطة	من 2.6 إلى 3.39
مرتفعة	من 3.4 إلى 4.19
مرتفعة جدا	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين

بناء على الجدول رقم: (03.3) يمكن القول أن درجة موافقة أفراد العينة المدروسة على فقرات الاستبيان تكون مرتفعة إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من أو يساوي 3.4 وتكون درجة موافقة متوسطة إذا كان المتوسط الحسابي ما بين 2.6 و 2.39 في حين تكون درجة الموافقة منخفضة إذا كان المتوسط الحسابي أقل أو يساوي 2.59.

(2) أساليب الإحصاء الاستدلالية

تتضمن الأساليب التالية:

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** تم استخدامه لمعرفة مستوى ثبات الاستبيان.
- **معامل الصدق:** وذلك لقياس صدق ثبات الاستبيان.
- **معامل الارتباط بيرسون (PERSON):** وذلك لمعرفة علاقات الارتباط بين فقرات الاستبيان ومحاوره، حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، وضعيف عند اقترابه من الصفر، وعندما تكون قيمته موجبة يكون الارتباط طرديا، وعندما تكون القيمة سالبة يكون الارتباط عكسي.
- **معامل التحديد R^2 :** والذي يقيم مدى مساهمته المتغير المستقل في المتغير التابع وبيننا لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كانت المساهمة أكبر، ويساعدنا هذا المعامل في قياس القدرة التفسيرية للنماذج.

- **معامل الانحدار الخطي:** وهو نموذج يستخدم لدراسة أثر المتغير المستقل على التابع حيث يأخذ في هذا الاعتبار هامش الخطأ والذي يؤول إلى الصفر عند تقرير معلمات النموذج ومن خلاله يتم الحكم على قبول فرضية العدم أو عدم قبولها.
- **معامل الانحدار البسيط:** وهو دراسة للتوزيع للمتغيرين التابع والمستقل، والهدف من دراسته هو إيجاد دالة العلاقة بينهما وتساعد على تفسير التغير الذي يطرأ على المتغير التابع تبعاً للمتغير المستقل.

المطلب الثاني: اختبار صدق و ثبات الاستبيان وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

أولاً: اختبار صدق و ثبات الاستبيان

تم قياس صدق وثبات أداة الاستبيان وذلك باستخدام المعامل ألفا كرونباخ (ALPHA CRONBACH) والذي يشير إلى الصدق التكويني، أو ما يسمى بالتجانس الداخلي لكل فقرة من فقرات الاستبيان، ويأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح.

ومن الناحية التطبيقية يعتبر الاستبيان:

- ضعيف إذا كانت ألفا أقل من (60%).
 - مقبول إذا كانت ألفا تقع بين (60% و 70%).
 - جيد إذا كانت ألفا تقع بين (70% و 80%).
 - ممتاز إذا كانت ألفا أكبر من (80%).
- وعند تطبيق اختبار المعامل ألفا كرونباخ كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (04.3): نتائج معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	محاور الدراسة
0.918	المحور الأول (التحول الرقمي في CNAS)
0.920	المحور الثاني(واقع عصرنة الخدمة العمومية)
0.953	الدرجة الكلية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (04.3) أن معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة ممتازة، وقد بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبيان بشكل عام (0.953)، وهذا ما يعني بأنها قيمة جيدة لثبات الاستبيان، ونسبة مقبولة لأغراض التحليل والقيام بالدراسة واختبار فرضياتها.

ثانيا: تحليل البيانات الشخصية والديموغرافية لعينة الدراسة

من خلال هذا العنصر سيتم التطرق إلى عرض وتحليل البيانات الشخصية والديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

سيتم دراسة وتحليل البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة التي تشمل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية.

• حسب الجنس

الجدول رقم (05.3): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة %
الذكر	22	38.6
الأنثى	35	61.4
المجموع	57	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل:

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفراد العينة تمثل نسبة 61.4 % إناث وما نسبته 38.6 % ذكور، أي سيطرة الفئة الأنثوية على الفئة الذكورية في التوظيف داخل مؤسسة CNAS بميلة.

• حسب الفئة العمرية

يتم توضيح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية في الجدول التالي:

الجدول رقم (06.3): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	2	3.5
من 30 إلى 40 سنة	20	35.1
من 41 إلى 50 سنة	25	43.9
من 51 إلى 60 سنة	9	15.8
من 60 سنة فما فوق	1	1.8
المجموع	57	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (57) فرداً قد انقسمت إلى خمسة مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " من 41 إلى 50 سنة " وقد بلغ عددهم (25) فرداً بنسبة مئوية بلغت 43.9%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " من 30 إلى 40 سنة " والبالغ عددهم (20) بنسبة مئوية قدرت 35.1%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " من 51 إلى 60 سنة " والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت ب 15.8%، أما المجموعة الرابعة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " أقل من 30 سنة " والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت ب 3.5%، أما المجموعة الخامسة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " من 60 سنة فما فوق " البالغ عددهم في (1) بنسبة مئوية قدرت ب 1.8%، ونستنتج من هذا كله أن أفراد العينة (41-51 سنة) هي الأكثر استحواذاً وذلك راجع لسنوات العمل الذي يؤدي لزيادة عامل الخبرة المهنية .

• حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (07.3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	2	3.5
ثانوي	18	31.6
جامعي	25	43.9
دراسات عليا	11	19.3
أخرى	1	1.8
المجموع	57	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الفئة الجامعية تمثل أكبر نسبة في العينة المستهدفة والذين يقدر بنسبة 43.9%، ثم يليهم ذوي المستوى الثانوي والتي تقدر نسبتهم بـ 31.6%، ليأتي بعدها حاملي شهادات الدراسات العليا بنسبة تقدر بـ 19.3%، أما الفئتان اللتان تمحورت إجابتهما في هذا السؤال بالبديل " أقل من ثانوي " و البديل "أخرى " قدرت نسبهم على التوالي بـ 3.5% و 1.8% وهي نسب ضئيلة جدا، ومن هنا يمكننا القول بأن عينة الدراسة غالبيتها متعلمة ومتقفة.

• حسب المستوى الوظيفي

الجدول رقم (08.3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية%
إطار	15	26.3
موظف إداري	20	35.1
إطار تنفيذي	4	7.0
رئيس مصلحة	12	21.1
تقني سامي في الإعلام الآلي	2	3.5
مهندس	4	7.0
المجموع	57	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول يتضح لنا أن أعلى نسبة تمثلت في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " موظف إداري " والتي بلغت 35.1%، لتليها نسبة الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " إطار " والتي قدرت ب 26.3%، ثم يأتي بعدها الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " رئيس مصلحة " لتبلغ نسبتهم 21.1%، أما نسبة الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديلين " إطار تنفيذي "، و " مهندس " فقدرت ب 7.0% لكلتا الفئتين، ليكون الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " تقني سامي في الإعلام الآلي " النسبة الأضعف والتي بلغت 3.5%، ما يدل على أن المؤسسة تعاني من نقص في مهندسي الإعلام الآلي الأمر الذي يؤثر سلبا عليها في حالة وقوع أعطاب في الأجهزة الالكترونية.

• حسب مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية

الجدول رقم (09.3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى استخدام الحاسوب

مدى استخدام الحاسوب	التكرارات	النسبة المئوية%
استخدام جزئي	44	77.1
استخدام كلي	12	21.1
عدم الاستخدام	1	1.8
المجموع	57	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " استخدام الحاسوب بشكل جزئي " هي الأكبر إذ بلغت 77.1%، لتليها نسبة الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل "استخدام الحاسوب بشكل كلي " والتي قدرت ب 21.1%، لتكون في الأخير نسبة الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " عدم الاستخدام " والتي بلغت 1.8%، ومن هنا نلاحظ أن الصندوق لم يتخلى بشكل فعلي عن الاستخدام الورقي رغم التطور الكبير في أجهزة الإعلام الآلي وذلك يتضح في أن الاستخدام الجزئي للحاسوب يمثل أعلى نسبة في الجدول.

المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة لكل (محور التحول الرقمي / عصرنة الخدمة العمومية)

في هذا العنصر سوف نقوم بعرض وتحليل أبعاد الاستبانة بعينة الإجابة على أسئلة البحث، حيث تم استخدام (مقياس ليكارت الخماسي) لإجابة أفراد العينة على عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغيرين (التحول الرقمي، عصرنة الخدمة العمومية).

أولاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة لمحور التحول لرقمي

يتم عن طريق حساب التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هي موضحة في الجدول:

الجدول رقم (10.3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول محور التحول الرقمي.

الأبعاد	درجة الموافقة	درجة الموافقة					المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
		النسبة المئوية	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق					
01	ت	2	1	5	38	11	57	3.964	0.822	4	مرتفعة
	%	3.5	1.75	8.77	66.66	19.29	100				
02	ت	1	7	3	34	12	57	3.859	0.953	5	مرتفعة
	%	1.75	12.28	5.56	59.64	21.05	100				
03	ت	1	3	3	35	15	57	4.052	0.832	3	مرتفعة
	%	1.75	5.26	5.26	61.40	26.31	100				
04	ت	1	/	4	31	21	57	4.228	0.756	1	مرتفعة جدا
	%	1.75	/	7.01	54.38	36.84	100				
05	ت	2	2	4	29	20	57	4.140	0.833	2	مرتفعة
	%	3.50	3.50	7.01	50.57	35.08	100				
06	ت	4	16	11	19	7	57	3.105	1.192	6	متوسطة
	%	7.01	28.07	19.29	33.33	12.28	100				
بعد الإمكانات المادية											
								3.535	0.828	5	مرتفعة

مرتفعة	2	0.987	3.912	57	15	31	6	5	/	ت	01	الإمكانيات البشرية
				100	26.31	54.38	10.52	8.77	/	%		
متوسطة	6	1.206	3.210	57	8	19	12	11	7	ت	02	
				100	14.03	33.33	21.05	19.29	12.28	%		
مرتفعة	3	1.048	3.842	57	14	30	9	3	1	ت	03	
				100	24.56	52.63	15.78	5.26	1.75	%		
مرتفعة	4	0.829	3.754	57	10	30	13	4	/	ت	04	
				100	17.54	52.63	22.80	7.01	/	%		
مرتفعة	1	0.865	3.964	57	13	35	4	5	/	ت	05	
				100	22.80	61.40	7.01	8.77	/	%		
مرتفعة	5	1.102	3.438	57	8	26	1	8	4	ت	06	
				100	14.03	45.61	1.75	14.03	7.01	%		
مرتفعة	4	0.820	3.675	بعد الإمكانيات البشرية								
مرتفعة	5	1.117	3.701	57	11	31	7	5	3	ت	01	استخدام البرمجيات
				100	19.29	54.38	12.28	8.77	5.26	%		
مرتفعة	2	0.605	4.087	57	13	38	5	1	/	ت	02	
				100	22.80	66.66	8.77	1.75	/	%		
مرتفعة	2	0.808	4.087	57	15	35	4	2	1	ت	03	
				100	26.31	61.40	7.01	3.50	1.75	%		
مرتفعة	3	0.638	4.052	57	13	36	7	1	/	ت	04	
					22.80	63.15	12.28	1.75	/	%		
مرتفعة	1	0.632	4.175	57	15	37	4	1	/	ت	05	
				100	26.31	64.91	7.01	1.75	/	%		

مرتفعة	4	0.940	3.842	57	14	29	9	4	1	ت	06	
				100	24.56	50.87	15.78	7.05	1.75	%		
مرتفعة	4	0.840	3.771	بعد الإمكانات البرمجية								
/	/	0.764	3.903	محور التحول الرقمي في مؤسسة CNAS								

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بعدما قمنا بعرض النتائج في الجدول (10.3) لمحور التحول الرقمي في المؤسسة CNAS سنقوم بتحليل هذه النتائج لكل بعد على حدا كالتالي:

1- تحليل بعد الإمكانات المادية :

يتضح من خلال الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالإمكانات المادية في الصندوق جاءت موافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (3.535) بانحراف المعياري قدره (0.828)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.4 إلى 4.19) مما يدل على أن الإمكانات المادية الموجودة في الصندوق مناسبة لتأدية الأعمال بكل مرونة وهذا بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين، وتم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كآآتي:

(1) جاءت العبارة رقم (4): (يسهل ص.و.ض.إ- CNAS إجراءات الحصول على بطاقة شفاء) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (4.22) بانحراف معياري (0.75)، كما كانت نسبة الموافقين: $36.84 + 54.38 = 91.20\%$ من مجموع المستجوبين.

(2) جاءت العبارة رقم (5): (يوفر ص.و.ض.إ- CNAS آلات قراءة بطاقة الشفاء في أكثر من شباك) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (4.10) بانحراف معياري قدره (0.83)، كما كانت نسبة الموافقين: $35.08 + 50.57 = 85.65\%$ من مجموع المستجوبين.

(3) جاءت العبارة رقم (3): (يستخدم ص.و.ض.إ- الحاسوب وتقنيات الإعلام الآلي وملحقات والمعدات السمعية البصرية للأمن والاتصال في تقديم خدماتها) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقين (4.05) بانحراف معياري (0.83)، كما كانت نسبة الموافقين: $26.31 + 61.40 = 87.71\%$ من مجموع المستجوبين.

(4) جاءت العبارة رقم (1): (يتوفر ص.و.ض.إ- على معدات وتجهيزات تقنية متطورة) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.96) بانحراف

معياري (0.82)، كما كانت نسبة الموافقين: $19.29 + 66.66 = 85.95\%$ من مجموع المستخدمين.

(5) جاءت العبارة رقم (2): (يوجد في الصندوق لوحات إلكترونية وإرشادات توجيه المواطنين) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.85) بانحراف معياري (0.95)، كما كانت نسبة الموافقين: $21.05 + 59.64 = 80.69\%$ من مجموع المستجوبين.

(6) جاءت العبارة رقم (6): (تحقق الرقمنة المطبقة في مصالح الصندوق أسلوب الإدارة بلا أوراق بشكل فعلي) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.10) بانحراف معياري (1.19)، كما كانت نسبة الموافقين: $12.28 + 33.33 = 45.61\%$ من مجموع المستجوبين.

بصفة عامة: يرى أغلبية المستجوبين أن الإمكانيات المادية المتوفرة في الصندوق ساعدت بشكل كبير في إنجاز ما هو مطلوب من المهام والأعمال المسطرة من طرف المؤسسة.

2- تحليل بعد الإمكانيات البشرية:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالإمكانيات البشرية في الصندوق جاءت موافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (3.675) بانحراف معياري قدره (0.820)، يدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.4 إلى 4.19) على أن الإمكانيات المادية الموجودة في الصندوق مناسبة لتأدية الأعمال، بكل مرونة وهذا بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين وتم ترتيب العبارات حسب درجة المستجوبين كالتالي:

(1) جاءت العبارة رقم (5): (الرقابة الإلكترونية موجودة في الصندوق - كاميرات، بطاقات المرور، باصمات الحضور، وأقفال الرقمية- سهلت ظروف العمل للموظفين وحضورهم مقارنة بالسابق) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة موافقة المستجوبين (3.96) بانحراف معياري قدره (0.865)، كما كانت نسبة الموافقين: $22.80 + 61.40 = 84.20\%$ من مجموع المستجوبين.

(2) جاءت العبارة رقم (1): (عملت الرقمنة المستخدمة في الصندوق على تخفيف عبء ظروف العمل التقليدية) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.91) بانحراف معياري قدره (0.987)، كما كانت نسبة الموافقين: $26.31 + 54.38 = 80.69\%$ من مجموع المستجوبين.

(3) جاءت العبارة رقم (3): (استخدام تطبيقات الرقمنة في الصندوق وفر جهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.84) بانحراف معياري قدره (1.048)، كما كانت نسبة الموافقين: $24.56 + 52.63 = 77.19\%$ من مجموع المستجوبين.

(4) جاءت العبارة رقم (4): (ساعدت الرقمنة داخل الصندوق في التقليل من الأخطاء أثناء تقديم الخدمة) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.75) بانحراف معياري قدره (0.829)، كما كانت نسبة الموافقين: $17.54 + 52.63 = 70.17\%$ من مجموع المستجوبين.

(5) جاءت العبارة رقم (6): (يتوفر الصندوق على العدد الكافي من الموظفين لتقديم الخدمات الإلكترونية) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.43) بانحراف معياري قدره (1.102)، كما كانت نسبة الموافقين: $14.03 + 45.61 = 59.64\%$ من مجموع المستجوبين.

(6) جاءت العبارة رقم (2): (يقوم الصندوق بدورات تكوينية لتدريب وتكوين إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمتطورة) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.21) بانحراف معياري قدره (1.206)، كما كانت نسبة الموافقين: $14.03 + 33.33 = 47.36\%$ من مجموع المستجوبين.

بصفة عامة: يرى أغلبية المستجوبين أن الصندوق يوفر المناخ المناسب للموظفين وهو ماساهم في تخفيف أعباء ظروف العمل لتقديم الخدمة على أكمل وجه.

3- تحليل بعد الإمكانات البرمجية:

يتضح من خلال الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالإمكانات البرمجية في الصندوق جاءت متوافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (3.77) بانحراف معياري قدره (0.840) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.4 إلى 4.19) على أن الإمكانات البرمجية الموجودة في الصندوق مناسبة لتأدية الأعمال، بكل مرونة بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين وتم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

(1) جاءت العبارة رقم (5): تسارع التقدم التكنولوجي زاد من اهتمام الصندوق نحو رقمنة مصالحه في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (4.17) بانحراف

معياري قدره (0.632)، كما كانت نسبة الموافقين: $91.22\% = 26.31 + 64.91$ من مجموع المستجوبين.

(2) جاءت العبارة رقم (2 و 3): (لدى الصندوق موقع إلكتروني يسمح بإجراء بعض المعاملات - يوجد ربط شبكي لكل مصالح الصندوق وهذا لتسهيل تبادل المعلومات) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (4.08) بانحراف معياري قدر على التوالي ب (0.808/0.605)، كما كانت نسبة الموافقين للعبارة رقم (2 و 3): $89.46\% = 22.80 + 66.66$ من مجموع المستجوبين.

(3) جاءت العبارة رقم (4): (يحرص الصندوق على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (4.05) بانحراف معياري قدره (0.638)، كما كانت نسبة الموافقين للعبارة رقم (4): $85.95\% = 22.80 + 63.15$ من مجموع المستجوبين.

(4) جاءت العبارة رقم (6): (برمجيات وقواعد البيانات المستخدمة في الصندوق تساهم في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقين حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.84) بانحراف معياري قدره (0.940)، كما كانت نسبة الموافقين للعبارة رقم (6): $75.43\% = 24.56 + 50.87$ من مجموع المستجوبين.

(5) جاءت العبارة رقم (1): (يملك الصندوق موقع إلكتروني بالأشخاص بإرسال الشكاوي) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.70) بانحراف معياري قدره (1.117)، كما كانت نسبة الموافقين: $73.67\% = 19.29 + 54.38$ من مجموع المستجوبين.

بصفة عامة: يرى أغلبية المستجوبين أن الصندوق يمتلك إمكانيات برمجية تشترك بها الإدارة مع الموظفين لتسهيل الخدمة للمواطنين.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة لمحور واقع عصنة الخدمة العمومية

يتم عن طريق حساب التكرارات والنسب المؤوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هي موضحة في الجدول:

الجدول رقم (11.3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول محور واقع
عصرنة الخدمة العمومية.

المحور	رقم العبارة	التكرار	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
محور عصرنة الخدمة العمومية	1	ت	/	3	8	37	9	57	3.87	0.75	3	مرتفعة
		%	/	5.26	14.03	64.91	15.78	100				
	2	ت	1	2	7	34	13	57	3.96	0.80	1	مرتفعة
		%	1.75	3.50	12.28	59.64	22.80	100				
	3	ت	2	8	9	28	10	57	3.66	1.05	7	مرتفعة
		%	3.50	14.03	15.78	49.12	17.54	100				
	4	ت	/	7	11	28	11	57	3.71	0.94	5	مرتفعة
		%	/	12.28	19.29	49.12	19.29	100				
	5	ت	/	7	9	30	11	57	3.75	0.91	4	مرتفعة
		%	/	12.28	15.78	52.63	19.29	100				
	6	ت	1	2	8	32	14	57	3.92	0.90	2	مرتفعة
		%	1.75	3.50	14.03	56.14	24.56	100				
	7	ت	1	1	9	39	7	57	3.87	0.70	3	مرتفعة
		%	1.75	1.75	15.78	68.42	12.28	100				
	8	ت	/	3	10	35	9	57	3.87	0.73	3	مرتفعة
		%	/	10.52	17.54	61.40	15.78	100				
	9	ت	1	5	14	29	8	57	3.68	0.90	6	مرتفعة
			1.75	8.77	24.56	50.87	14.03	100				
	10	ت	3	6	11	30	7	57	3.59	0.96	10	مرتفعة

				100	12.28	52.63	19.29	10.52	5.26	%	
مرتفعة	8	1.00	3.64	57	9	32	10	4	2	ت	11
				100	15.78	56.14	17.54	7.05	3.50	%	
مرتفعة	9	0.97	3.63	57	8	29	14	3	3	ت	12
				100	14.03	50.87	24.56	5.26	5.26	%	
مرتفعة	11	1.03	3.42	57	7	24	16	6	4	ت	13
				100	12.28	42.10	28.07	10.52	7.05	%	
/	/	0.71	3.64	محور عصرنه الخدمة العمومية							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بعدما قمنا بعرض نتائج في الجدول رقم (11.3) لمحور واقع عصرنه الخدمة العمومية سنقوم بتحليل هذه النتائج كالتالي:

1- تحليل محور واقع عصرنه الخدمة العمومية:

يتضح من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة المتعلقة بعصرنه الخدمة العمومية في الصندوق بالموافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.649) بانحراف معياري قدره (0.719) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.4 إلى 4.19) مما يدل على أن الصندوق يسعى لعصرنه الخدمة العمومية وذلك بغية تأدية الأعمال بكل مرونة وهذا بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين، وتم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كالتالي:

1) جاءت العبارة رقم (2): (تقديم الصندوق للخدمات إلكترونيا وفر الجهد المطلوب للاستفادة من الخدمة) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقين المستجوبين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.96) بانحراف معياري قدره (0.801)، كما كانت نسبة الموافقين: $22.80 + 59.64 = 82.44\%$ من مجموع المستجوبين.

2) جاءت العبارة رقم (6): (يهدف الصندوق إلى تقريب الإدارة من المواطن من خلال تحسين الخدمات اعتمادا على التقنيات الحديثة) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.92) بانحراف معياري قدره (0.903)، كما كانت نسبة الموافقين: $24.56 + 56.14 = 80.70\%$ من مجموع المستجوبين.

(3) جاءت العبارات رقم (1,7,8): (استخدام الصندوق للرقمنة خفض من الدورة الزمنية المبرمجة من لحظة طلب الوثائق إلى لحظة استلامها - يعمل الصندوق على ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيق نمط الرقمنة - يعتقد الصندوق أن إدخال معدات إلكترونية ساهم في الرفع من مستوى توقعات المواطن حول خدمات الإدارة) في المرتبة ذاتها وهي المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.87) بانحراف معياري قدره على التوالي (0.733/0.708/0.757)، كما كانت نسبة الموافقين لكل عبارة:

$$64.91 + 15.78 = 80.69\%$$

$$68.42 + 12.28 = 80.07\%$$

$$61.4 + 15.78 = 77.18\%$$

من مجموع المستجوبين.

(4) جاءت العبارة رقم (5): (ساعدت عملية الرقمنة المستخدمة في الصندوق على زيادة الكفاءة في تقديم الخدمات العامة) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.75) وبانحراف معياري قدره (0.911)، كما كانت نسبة الموافقين: $52.63 + 13.29 = 71.92\%$ من مجموع المستجوبين.

(5) جاءت العبارة رقم (4): (العاملون بالصندوق يحرصون على تلبية خدمات المواطنين بشكل فوري) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.71) وبانحراف معياري قدره (0.940)، كما كانت نسبة الموافقين: $49.12 + 19.29 = 68.41\%$ من مجموع المستجوبين.

(6) جاءت العبارة رقم (9): (مكنتنا إجراءات الرقمنة المطبقة من قبل الصندوق من استقطاب جميع المواطنين الداخليين والخارجيين من الحصول على الخدمة دون تمييز) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.68) وبانحراف معياري قدره (0.909)، كما كانت نسبة الموافقين: $50.87 + 14.03 = 64.9\%$ من مجموع الموافقين.

(7) جاءت العبارة رقم (3): (يوجد في الصندوق لوحات إرشادية إلكترونية تسهل التعرف على مكان الحصول على الخدمة) في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.66) وبانحراف معياري بلغ (1.057)، كما كانت نسبة الموافقين: $56.14 + 15.78 = 81.92\%$ من مجموع المستجوبين.

(8) جاءت العبارة رقم (11): (يسعى الصندوق إلى التدعيم والتنسيق بين العمليات في الوحدات والأقسام المختلفة) في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة

(3.66) وبانحراف معياري قدره (1.00)، كما كانت نسبة الموافقين: $71.92\% = 56.14 + 15.72$ من مجموع المستجوبين.

9) جاءت العبارة رقم (12): (الصندوق يعمل على زيادة قابلية العاملين للتمكين من استخدام مختلف التقنيات الرقمية الحديثة) في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.63) وبانحراف معياري قدره (0.975)، كما كانت نسبة الموافقين: $64.9\% = 50.87 + 14.03$ مجموع المستجوبين.

10) جاءت العبارة رقم (10): (يمتاز الصندوق بالقدرة على إنجاز كل العمليات على الرغم من تنوعها وتزايد حجمها) في المرتبة العاشرة من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.59) وبانحراف معياري قدره (0.961)، كما كانت نسبة الموافقين: $64.91\% = 52.63 + 12.28$ من مجموع المستجوبين.

11) جاءت العبارة رقم (13): (يقوم الصندوق من التخلص من العمليات غير ضرورية) في المرتبة الحادية عشر من حيث درجة الموافقين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.42) وبانحراف معياري قدره (1.034)، كما كانت نسبة الموافقين: $54.38\% = 12.28 + 42.10$ من مجموع المستجوبين.

بصفة عامة: يرى أغلبية المستجوبين بالصندوق أن إجراءات الرقمنة المطبقة من قبلهم ساعدت في الرفع من مستوى الخدمة العمومية .

المطلب الرابع: اختبار ومناقشة الفرضيات

سيتم التطرق في هذا القسم إلى اختبار الفرضيات وذلك لإيجاد العلاقة بين الرقمنة (كمتغير مستقل) والخدمة العمومية (كمتغير تابع)، حيث سيتم اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد، وكذلك العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على طريقة الانحدار الخطي البسيط وسوف يتم تأكيد أو نفي الفرضيات اعتمادا على نتائج الانحدار الخطي البسيط وذلك كما يلي:

- H_0 الفرضية الصفرية أو فرضية العدم وتشير إلى عدم وجود تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

- H_1 الفرضية البديلة تشير إلى وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: التي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية "، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليلات

جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الإمكانيات المادية لعملية الرقمنة، وذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (12.3): نتائج الانحدار البسيط للبعد الأول الإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري المقدر
1	0.560 ^a	0.314	0.302	0.60123

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق:

من خلال الجدول رقم (12.3) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0.560) وهذا ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد الإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق (بعد الأول للمتغير المستقل) والخدمة العمومية (المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد R² بلغت قيمته (0.314) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر (31.4%) من التباين، وبعبارة أخرى أن (31.4%) من التغيرات في الإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق تعزى آليات عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق "CNAS"، والباقي (68.6) تعزى إلى عوامل أخرى تؤثر على عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق.

الجدول رقم (13.3): تحليل التباين (ANOVA) لاختبار جودة صلاحية نموذج الفرضية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
الانحدار	9.101	1	9.101	25.178%	0.000 b
الخطأ	19.881	55	0.361		
المجموع الكلي	28.982	56			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

من خلال نتائج الجدول رقم (13.3) الذي يبين لنا صلاحية نموذج الدراسة، حيث تم حساب قيمة F وقيمة مستوى الدلالة Sig اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية نموذج الدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الأولى، حيث نلاحظ من تحليل (ANOVA) أن قيمة

(F=25.178%) ومستوى الدلالة (SiG=0.000) هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المعتمد في الدراسة ومنه نحكم على معنوية جودة صلاحية نموذج الفرضية الأولى.

الجدول رقم (14.3): نتائج الانحدار البسيط لبعث الإمكانات البشرية لعملية الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	T	مستوى الدلالة SiG
	معاملات المتغيرات B	الخطأ المعياري E.S	Beta		
الثابت	1.929	0.352		5.480	0.000
الإمكانات المادية لعملية الرقمنة في الصندوق	0.487	0.097	0.560	5.018	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

يمثل الجدول نتائج الانحدار البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط بصورة منفصلة عن بعضها البعض، ويمكن تحليل نتائج الجدول حسب ما يلي:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ($B_0=1.929$) و ($B_1=0.487$) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير التابع) تكون قيمته ($B_0=1.929$) في حالة عدم تطبيق الصندوق للإمكانات المادية لعملية الرقمنة، أما بالنسبة للنتيجة معلمة ($B_1=0.487$) تشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد مستوى الإمكانات المادية لعملية الرقمنة في مؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي إلى زيادة عصرنة الخدمة العمومية بقيمة (0.487).

وفي الأخير من خلال تحليل الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى H1 التي تنص على " أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانات المادية لعملية رقمنة الصندوق".

ورفض الفرضية الصفرية الأولى H0 التي تنص على " أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإمكانات المادية لعملية رقمنة الصندوق عينة الدراسة".

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

التي تنص على أنه " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البشرية في عصرنة الخدمة العمومية " حيث تم اختيار هذه الفرضية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة وعصرنة الخدمة العمومية، وذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (15.3): نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة في الصندوق

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري
2	0.613 ^a	0.375	0.364	0.75381

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (15.3) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0.613) ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد الإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة في الصندوق (البعد الثاني للمتغير المستقل) والخدمة العمومية (المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد R^2 بلغت قيمته (0.375) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر (37.5%) من التباين، والباقي (62.5%) تؤثر على عصرنة الخدمة العمومية في المؤسسة.

الجدول رقم (16.3): نتائج التباين (ANOVA) لاختبار جودة وصلاحيّة الفرضية الثانية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	10.873	1	10.873	33.024%	0.000B
الخطأ	18.109	55	0.329		
المجموع الكلي	28.982	56			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال الجدول رقم (16.3) الذي يبين لنا صلاحية نموذج الدراسة حيث تم احتساب قيمة F و قيمة مستوى الدلالة Sig اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية نموذج الدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثانية، حيث نلاحظ من تحليل (ANOVA) أن قيمة (F=33.024%) ومستوى الدلالة (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المعتمد في الدراسة، ومنه نحكم على معنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية.

الجدول رقم (17.3): نتائج الانحدار البسيط لبعث الإمكانات البشرية للرقمنة في الصندوق

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري S.E	معاملات المتغيرات F	
0.000	4.768		0.352	1.676	الثابت
0.000	5.747	0.613	0.093	0.537	الإمكانات البشرية لعملية الرقمنة في الصندوق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (B0=1.676) و (B1=0.537) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة (المتغير التابع) تكون قيمته (B0=1.676) وفي حالة عدم تطبيق الإمكانات البشرية لعملية الرقمنة، أما بالنسبة لنتيجة معلمة (B1=0.537) وتشير هذه النتيجة إلى ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق الإمكانات المادية لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة عصرية الخدمة العمومية بقيمة (0.537).

وفي الأخير من خلال تحليل نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى H1 والتي تنص على أنه " يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإمكانات البشرية لعملية رقمنة الصندوق "

ورفض الفرضية الصفريّة الفرعية الأولى التي تنص على أنه " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق لإمكانيات البشرية لعملية رقمنة الصندوق".

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يتم اختبار هذه الفرضية الثالثة التي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البرمجية للرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية "، من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة، وذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (18.3): نتائج الانحدار البسيط لبعدها الإمكانيات البرمجية للرقمنة في الصندوق.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري المقدر
3	0.626 ^a	0.392	0.381	0.56611

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Spss.

التحليل:

من خلال الجدول رقم (19.3) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمتها (0.626) وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد الإمكانيات البرمجية للرقمنة (البعد الثالث للمتغير المستقل) و الخدمة العمومية (المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد R² بلغت قيمته (0.392) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر (39.20 %) من التغيرات في الإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق تعزي آليات عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق، والباقي (60.8%) تعزي إلى عوامل أخرى تؤثر على عصرنة الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة.

الجدول رقم (19.3): تحليل التباين لاختبار (ANOVA) جودة وصلاحيّة نموذج الفرضية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	11.356	1	11.356	35.434%	0.000b
الخطأ	17.627	55	0.320		
المجموع الكلي	28.982	56			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال نتائج الجدول رقم (20.3) الذي يبين أن صلاحية نموذج الدراسة، حيث تم حساب قيمة F وقيمة مستوى الدلالة Sig اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية نموذج الدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثالثة، حيث نلاحظ (ANOVA) أن قيمة (F=35.434%) ومستوى الدلالة (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المعتمد في الدراسة ومنه نحكم على معنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة.

الجدول رقم (20.3): نتائج الانحدار البسيط لبعد الإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري S.E	المعاملات المتغيرات B	
0.000	4.680	/	0.348	1.628	الثابت
0.000	5.953	0.626	0.090	0.536	الإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (B0=1.628) و (B1=0.536) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير التابع) تكون قيمته (B0=1.628) في حالة عدم تطبيق الصندوق للبرامج المستخدمة لعملية الرقمنة، أما بالنسبة للنتائج المعلمة (B1=0.536) وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة عصرنة الخدمة العمومية بقيمة (0.536).

وفي الأخير من خلال تحليل نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى H1 والتي تنص على أنه " يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق ".

ورفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى التي تنص على أنه " لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في الصندوق ".

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية:

التي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة- CNAS على عصرنة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث يتم اختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال تحليلات جداول الانحدار المتعدد لمعرفة العلاقة بين الرقمنة (المتغير المستقل) والخدمة العمومية (المتغير التابع) وذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (21.3): نتائج الانحدار البسيط لأبعاد الرقمنة على محور عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري المصحح
الرقمنة	0.710 ^a	0.504	0.476	0.52094

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال الجدول رقم (21.3) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0.710) وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا بين بعد الرقمنة في الصندوق (البعد الأول للمتغير المستقل) والخدمة العمومية (المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد R² بلغت قيمته (0.504) وهذه النتيجة تشير إلى أن النموذج يفسر (50.40%) من التباين، وبعبارة أخرى أن (50.4%) من المتغيرات في وجود لعملية الرقمنة في الصندوق تعزي آليات عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق والباقي (49.60%) تعزي إلى عوامل أخرى تؤثر على عصرنة الخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة " الصندوق " وهذا يعود حسب رأينا يعود إلى المركزية.

الجدول رقم (22.3): نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار جودة صلاحية نموذج الفرضية الرئيسية

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	14.600	3	4.867	17.933%	0.000
الخطأ	14.383	53	0.271		
المجموع الكلي	28.982	56			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال نتائج الجدول رقم (22.3) الذي يبين لنا صلاحية نموذج الدراسة، حيث تم حساب قيمة F وقيمة مستوى الدلالة Sig اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية نموذج الدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نموذج صالح لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث نلاحظ من خلال تحليل (ANOVA) أن قيمة (F=17.933%) ومستوى الدلالة (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المعتمد في الدراسة ومنه نحكم على معنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم (23.3): نتائج الانحدار البسيط لأبعاد الرقمنة على محور عصرية الخدمة العمومية

النماذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	T	مستوى الدلالة Sig
	معاملات المتغيرات B	الخطأ المعياري S.E	Beta		
الثابت	0.997	0.369		2.704	0.009
أبعاد الرقمنة	0.720	0.332	0.832	6.496	0.161

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (B0=0.997) و (B1=0.720) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للخدمة العمومية في المؤسسة المبحوثة (المتغير التابع) تكون قيمته (B0=0.997) وفي حالة عدم تطبيق

الصندوق لعملية الرقمنة، أما بالنسبة لنتيجة معلمة ($B1=0.720$) وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق البرامج المستخدمة لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة بدرجة واحدة (1) يؤدي ذلك إلى زيادة عصرية الخدمة العمومية بقيمة (0.720).

وفي الأخير من خلال نتائج الجداول الثلاث السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى $H1$ والتي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للرقمنة في المؤسسة المبحوثة".

ورفض الفرضية الصفرية الرئيسية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لعملية الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة".

خلاصة:

لقد تم التطرق من خلال الفصل التطبيقي إلى إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، حيث تم التطرق إلى دور الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية، وذلك بالتنقل إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS- ميلة -، إذ قمنا بدراسة استبانة حيث تم إعداد وتصميم استمارة الاستبيان وتحكيمها وكذا قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من الموظفين العاملين في هذه المؤسسة، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه عملية الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية، كما تم استخدام برنامج SPSS لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان لمعرفة 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 عصرنة الخدمة العمومية (المتغير التابع) " للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS- ميلة - ."

الخاتمة

خاتمة:

بعد تناولنا موضوع الدراسة من جوانبه الثلاث المتعلقة ب (الرقمنة، الخدمة العمومية والجانب التطبيقي)، نختتم هذه الدراسة بالتأكيد على أن الرقمنة تعتبر من القضايا التي لاقت قبولا كبيرا، وساهمت في تحسين وعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر، حيث أن عصرنة المؤسسات العمومية في سبيل تحسين أداء الخدمة العمومية ساهم بشكل ملحوظ في تطوير الخدمة المقدمة للمواطنين، فقد شكلت عملية الرقمنة تحولا شاملا في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية للوصول إلى الإدارة الحديثة.

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

1) نتائج اختبار الفرضيات

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

الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله -، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن الإمكانيات المادية لعملية الرقمنة في مؤسسة (ص.و.إ) CNAS له أثر إيجابي ودور في عصرنة الخدمة العمومية.

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله -، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن الإمكانيات البشرية لعملية الرقمنة في مؤسسة (ص.و.إ) CNAS لها أثر إيجابي ودور في عصرنة الخدمة العمومية.

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن الإمكانيات البرمجية لعملية الرقمنة في مؤسسة (ص.و.إ) CNAS له أثر إيجابي ودور في عصرنة الخدمة العمومية.

الفرضية الفرعية الرئيسية: والتي تنص على أنه " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لعملية الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميلا -، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فقد تم إثبات صحتها وتحقيقها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن الامكانيات (المادية/ البشرية /البرمجية) لعملية الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميلا - له أثر إيجابي ودور في عصرنة الخدمة العمومية، وهذا بحكم أنه توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل (عملية الرقمنة) والمتغير التابع (الخدمة العمومية).

(2) نتائج الدراسة

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

نتائج الفصلين النظريين: وتتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية فيما يلي:

- شمول مفهوم الرقمنة للعديد من الأبعاد.
- 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.

نتائج الفصل التطبيقي: من خلال ما تم استخدامه من وسائل إحصائية في تحليل النتائج الواردة في الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة تم التوصل إلى ما يلي:

- تبين الدراسة أن عملية الرقمنة تساعد في عصرنة وتحسين جودة الخدمة العمومية.
- أجمع أفراد عينة الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة تحرص 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.
- أجمع أفراد عينة الدراسة على أن تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة من المواطن.
- أجمع أفراد عينة الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة في لها أرضية إلكترونية رقمية وطنية تساعد على التحكم في تقديم الخدمات.

- أجمع أفراد عينة الدراسة على أن المؤسسة محل الدراسة أن الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن مقارنة بالتقليدية تساعد على تقديم الخدمة في وقتها.

(3) 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:
- ضرورة تبني استراتيجية بالشراكة ما بين وزارة الداخلية والمؤسسات العمومية لمواكبة التطورات الحديثة عالميا في مجال تكنولوجيا المعلومات الرقمية.
- تدريب وتأهيل موظفي الصندوق من خلال تكوينات وتربصات في الإدارة الرقمية وهذا بغية رفع الكفاءة المهنية لديهم وتوافقها مع متطلبات العصر.
- لا بد 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.

(4) آفاق الدراسة

- ورغبة منا لإثراء هذا البحث نقترح بعض المواضيع التي تمكننا من تطوير الدراسة وتعميمها كالاتي:
- أهمية الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية.
- عصنة الإدارة المحلية وتأثيرها على الخدمة العمومية.
- دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولاً : الكتب:

01. أحمد، الكبسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد 29، 2008.
02. أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2009.
03. بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مؤسسة الوراق، عمان، 2012.
04. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2001.
05. حميد الطائي، بشير العلاق وآخرون، التسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010.
06. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
07. ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015.
08. زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.
09. سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000.
10. السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004.
11. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001.
12. عمار بحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.
13. ماضي محمد توفيق، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
14. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.

ثانياً: الرسائل والمذكرات:

01. إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مجال الأرشفة، مذكرة ماجستير، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.

02. عصام مالك أحمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار، 2007.
03. عنكوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية (تصميمها وإنشائها)، أطروحة دكتوراه، علوم من علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
04. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر "دراسة للواقع وتطلعات للمستقبل"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006.
05. نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثارها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوالصياف، 2007.

ثالثا: المجلات والدوريات:

01. أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية لتربية والثقافة والعلوم، 2003.
02. أيتوجي سامية ، أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 " مجلة معارف ، العدد 18 جوان 2015.
03. رحاوي عبد الكريم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، العدد 03، 2017.
04. رشيد سالم، أسماء قاسبة، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، جامعة لونيبي علي البليدة، 2017.
05. سمحي عبد العاطي حامد، يونس حسن العقل، تداعيات الرقمنة الاقتصادية على الإطار الضريبي الدولي "التحديات ومقترحات التطور" مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، العدد 3، جامعة الإسكندرية، مصر، 2020.
06. عابد عبد الكريم غريسي، محمود الشريف، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية المالية العامة، العدد 03، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، 2013.
07. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 7 و16، 2017.
08. العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 03، جامعة الوادي بالجزائر، 2014.
09. كحل الراس سماح، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020.

10. مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013.

11. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة RIST العدد 1، المجلد 19، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، 2011.

12. مصطفى بوداوي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام، الصعوبات والآفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، العدد 17، 2017.

13. نور الدين، بربار، مريم مشري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العدد 01، جامعة آكلي محمد اولحاج البويرة، 2016.

رابعاً: مواقع الإنترنت:

01. مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، الرقمنة وحماية التراث الرقمي، القاهرة 2016 (تاريخ الإطلاع: 2022-03-16 وثيقة منشورة على الرابط التالي: <https://hrdoegypt.org/wp-content/uploads>).

02. Philip.Kotly .Bernard.Dubois.MarkytingManagment.9eme.editiin.parti.1997 p.u.

الملاحق

الملحق رقم 01: الإستمارة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة بحث مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

نتقدم لكم بهذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي حيث يتم حاليا إجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من المركز الجامعي ميله بعنوان:

" دور الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر" - دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ميله CNAS نأمل منكم التكرم بالإجابة على العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان علما أن المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط

نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا

من إعداد الطالبتين: الأستاذة المشرفة: بوبحة سعاد

بلبط فطيمة

لحرش مروة

إرشادات لملء الاستمارة: نرجو منكم التكرم بالإجابة على الاستبيان باتباع الخطوات التالية :

- ✓ عدم كتابة الاسم واللقب
- ✓ وضع إشارة (x) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان .
- ✓ تحديد رأيك بصراحة في الإجابة عن الأسئلة المقترحة .
- ✓ التأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.

السنة : 2022/2021

الجزء الاول : البيانات العامة

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ (40-30) سنة ☐ (50 - 41) سنة
☐ (60-51) سنة ☐ (60- فما فوق)

3. المستوى التعليمي:

☐ أقل من الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
☐ أخرى

4. المستوى الوظيفي:

☐ إطار ☐ موظف إداري ☐ إطار تنفيذي ☐ رئيس مصلحة
☐ تقني سامي في الإعلام الآلي ☐ مهندس ☐ أخرى

5. مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية:

☐ استخدام كلي ☐ استخدام جزئي ☐ عدم الاستخدام

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: التحول الرقمي في مؤسسة CNAS

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
البعد الأول: الإمكانيات المادية						
01	يتوفر الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية CNAS على معدات وتجهيزات تقنية متطورة					
02	يوجد في الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية CNAS لوحات إلكترونية وإرشادات توجيه للمواطنين					
03	يستخدم الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية CNAS (حاسوب ومعدات الإعلام الآلي وملحقات ومعدات سمعية بصرية للأمن والاتصال....) في تقديم خدماتها					
04	يسهل (ص.و.ض.إ) CNAS إجراءات الحصول على بطاقة شفاء					
05	يوفر (ص.و.ض.إ) CNAS آلات قراءة بطاقة الشفاء في أكثر من شباك					
06	تحقق الرقمنة المطبقة في مصالح مؤسسة (ص.و.ض.إ) CNAS أسلوب الإدارة بلا أوراق بشكل فعلي					
البعد الثاني: الإمكانيات البشرية						
01	عملت الرقمنة المستخدمة في مؤسسة CNAS على تخفيف عبء ظروف العمل التقليدية.					
02	تقوم مؤسسة CNAS بدورات تكوينية لتدريب وتكوين إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمتطورة.					
03	استخدام تطبيقات الرقمنة في مؤسسة CNAS وفر الجهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة.					

					04	ساعدت الرقمنة داخل المؤسسة CNAS في التقليل من الأخطاء أثناء تقديم الخدمة .
					05	الرقابة الإلكترونية الموجودة في CNAS (كاميرات، بطاقات مرور، باصمات الحضور، أقفال رقمية) سهلت ظروف عمل الموظفين وحضورهم مقارنة بالسابق .
					06	تتوفر مؤسسة CNAS على العدد الكافي من الموظفين لتقديم الخدمات الإلكترونية.
البعد الثالث: استخدام البرمجيات						
					01	يملك مؤسسة CNAS موقع إلكتروني يسمح للأشخاص بإرسال الشكاوى .
					02	لدى مؤسسة CNAS موقع إلكتروني يسمح بإجراء بعض المعاملات .
					03	يوجد ربط شبكي لكل مصالح المؤسسة CNAS وهذا لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح .
					04	تحرص مؤسسة CNAS على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.
					05	تسارع التقدم لتكنولوجي زاد من اهتمام مؤسسة CNAS نحو رقمنة مصالحها.
					06	برمجيات وقواعد البيانات المستخدمة في مؤسسة CNAS تساهم في اتخاذ القرار في الوقت المناسب .

المحور الثاني: واقع عصنة الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافقا	موافق تماما
01	استخدام مؤسسة CNAS لتكنولوجيا الحديثة خفض في الدورة الزمنية المبرمجة من لحظة طلب الوثائق إلى لحظة استلامها .					
02	تقديم مؤسسة CNAS للخدمات إلكترونيا وفر الجهد المطلوب لاستفادة من الخدمة.					
03	يوجد في مؤسسة CNAS لوحات إرشادية إلكترونية تسهل التعرف على مكان الحصول على الخدمة.					
04	العاملون بمؤسسة CNAS يحرصون على تلبية خدمات للمواطنين بشكل فوري .					
05	ساعدت عملية الرقمنة المستخدمة في مؤسسة CNAS على زيادة الكفاءة في تقديم الخدمات العامة.					
01	تهدف مؤسسة CNAS إلى تقريب الإدارة من المواطن من خلال تحسين خدماتها اعتمادا على التقنيات الحديثة.					
02	تعمل مؤسسة CNAS على ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيق نمط الرقمنة.					
03	تعتقد مؤسسة CNAS أن إدخال المعدات الإلكترونية ساهم في الرفع من مستوى توقعات المواطن حول الخدمات الإدارية.					
04	مكننا إجراءات الرقمنة المطبقة من قبل مؤسسة CNAS من استقطاب جميع المواطنين المحليين والخارجيين من الحصول على الخدمة دون تمييز .					
01	تمتاز مؤسسة CNAS بالقدرة على إنجاز كل العمليات على الرغم من تنوعها وتزايد حجمها .					
02	تسعى مؤسسة CNAS إلى تدعيم التنسيق بين مختلف العمليات في الوحدات والأقسام المختلفة .					
03	مؤسسة CNAS تعمل على زيادة قابلية العاملين لتمكين من استخدام مختلف التقنيات الرقمية الحديثة .					
04	تقوم مؤسسة CNAS بالتخلص من العمليات الغير ضرورية .					

الملحق رقم 02: أسماء الأساتذة محكمي الإمتحان

الرقم	الإسم واللقب	الوظيفة
01	بوريجان فاروق	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
02	جمال لطرش	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
03	برني ميلود	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
04	محمد جوال	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
05	فارس ركيمة	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة

الملحق رقم 03 : نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	22	38,6	38,6	38,6
أنثى	35	61,4	61,4	100,0
Total	57	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 من اقل	2	3,5	3,5	3,5
سنة 30-40 من	20	35,1	35,1	38,6
سنة 50 الى 41من	25	43,9	43,9	82,5
سنة 60 الى 51 من	9	15,8	15,8	98,2
فوق فما 60 من	1	1,8	1,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي من اقل	2	3,5	3,5	3,5
	ثانوي	18	31,6	31,6	35,1
	جامعي	25	43,9	43,9	78,9
	عليا دراسات	11	19,3	19,3	98,2
	اخرى	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اطار	15	26,3	26,3	26,3
	اداري موظف	20	35,1	35,1	61,4
	تنفيذي اطار	4	7,0	7,0	68,4
	مصلحة رئيس	12	21,1	21,1	89,5
	سامي تقني	2	3,5	3,5	93,0
	مهندس	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

مدى استخدام الحاسوب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	كلي استخدام	44	77,2	77,2	77,2
	جزئي استخدام	12	21,1	21,1	98,2
	الاستخدام عدم	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

ملاحظة x1 يعني السؤال الاول x2 السؤال الثاني... الخ

X هي اسئلة المحور الاول

Y هي اسئلة المحور الثاني

الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,953	31

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	18

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,920	13

المتوسطات الحسابية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	57	1,00	5,00	3,9649	,82299
x2	57	1,00	5,00	3,8596	,95316
x3	57	1,00	5,00	4,0526	,83283
x4	57	1,00	5,00	4,2281	,75634
x5	57	1,00	5,00	4,1404	,83321
x6	57	1,00	5,00	3,1053	1,19050
الامكانيات المادية	57	1,50	5,00	3,5351	,82840
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x7	57	1,00	5,00	3,9123	,98707
x8	57	1,00	5,00	3,2105	1,20619
x9	57	1,00	5,00	3,8421	1,04863
x10	57	2,00	5,00	3,7544	,82982
x11	57	2,00	5,00	3,9649	,86530
x12	57	1,00	5,00	3,4386	1,10223
الامكانيات الشريية	57	2,00	5,00	3,6754	,82099
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x13	57	1,00	5,00	3,7018	1,11747
x14	57	2,00	5,00	4,0877	,60594
x15	57	1,00	5,00	4,0877	,80801
x16	57	2,00	5,00	4,0526	,63867
x17	57	2,00	5,00	4,1754	,63027
x18	57	1,00	5,00	3,8421	,94092
الامكانيات الالرمجية	57	2,00	5,00	3,7719	,84023
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الامكانيات الالادية	57	1,50	5,00	3,5351	,82840
الامكانيات الشريية	57	2,00	5,00	3,6754	,82099
الامكانيات الالرمجية	57	2,00	5,00	3,7719	,84023
الالوالالرقمي	57	1,50	5,00	3,9035	,76438
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y1	57	2,00	5,00	3,8772	,75758
y2	57	1,00	5,00	3,9649	,80100
y3	57	1,00	5,00	3,6667	1,05785
y4	57	2,00	5,00	3,7193	,94026
y5	57	2,00	5,00	3,7544	,91184
سرعة الاستجابة	57	2,00	5,00	3,8158	,72353
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y6	57	1,00	5,00	3,9298	,90356
y7	57	1,00	5,00	3,8772	,70888
y8	57	2,00	5,00	3,8772	,73364
y9	57	1,00	5,00	3,6842	,90943
جودة الخدمة	57	2,00	5,00	3,8070	,80041
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y10	57	1,00	5,00	3,5965	,96102
y11	57	1,00	5,00	3,6491	1,00873
y12	57	1,00	5,00	3,6316	,97526
y13	57	1,00	5,00	3,4211	1,03419
كفاءة العمليات	57	1,00	5,00	3,5088	,85821
N valide (liste)	57				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
سرعة الاستجابة	57	2,00	5,00	3,8158	,72353
جودة الخدمة	57	2,00	5,00	3,8070	,80041
كفاءة العمليات	57	1,00	5,00	3,5088	,85821
عصرية الخدمة	57	2,00	5,00	3,6491	,71941
N valide (liste)	57				

الارتباط بين مختلف الأبعاد والمحاور:

الانحدار المتعدد

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,710 ^a	,504	,476	,52094

a. Prédictors : (Constante), الامكانيات المادية, الامكانيات الرمجية, الامكانيات الشرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,600	3	4,867	17,933	,000 ^b
	Résidus	14,383	53	,271		
	Total	28,982	56			

a. Variable dépendante : عصرية الخدمة

b. Prédictors : (Constante), الامكانيات المادية, الامكانيات المادية, الامكانيات المادية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,997	,369		2,704	,009
	الامكانيات المادية	,172	,109	,198	1,569	,123
	الامكانيات المادية	,259	,114	,296	2,280	,027
	الامكانيات المادية	,289	,109	,338	2,647	,011

a. Variable dépendante : عصرية الخدمة

الانحدار الخطي البسيط: بين المحور الثاني والبعد الاول للمحور الاول

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,560 ^a	,314	,302	,60123

a. Prédictors : (Constante), الامكانيات المادية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,101	1	9,101	25,178	,000 ^b
	Résidus	19,881	55	,361		
	Total	28,982	56			

a. Variable dépendante : عصرية الخدمة

b. Prédictors : (Constante), الامكانيات المادية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,929	,352		5,480	,000
	الامكانيات المادية	,487	,097	,560	5,018	,000

a. Variable dépendante : عصرنة الخدمة

الانحدار الخطي البسيط: بين المحور الثاني والبعد الثاني للمحور الاول

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,613 ^a	,375	,364	,57381

a. Prédictors : (Constante), الامكانيات الشرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,873	1	10,873	33,024	,000 ^b
	Résidus	18,109	55	,329		
	Total	28,982	56			

a. Variable dépendante : عصرنة الخدمة

b. Prédictors : (Constante), الامكانيات الشرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,676	,352		4,768	,000
	الامكانيات الشرية	,537	,093	,613	5,747	,000

a. Variable dépendante : عصرنة الخدمة

الانحدار الخطي البسيط: بين المحور الثاني والبعد الثالث للمحور الاول

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,626 ^a	,392	,381	,56611

a. Prédictors : (Constante), الامكانيات المرجية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,356	1	11,356	35,434	,000 ^b
	Résidus	17,627	55	,320		
	Total	28,982	56			

a. Variable dépendante : عصرنة الخدمة

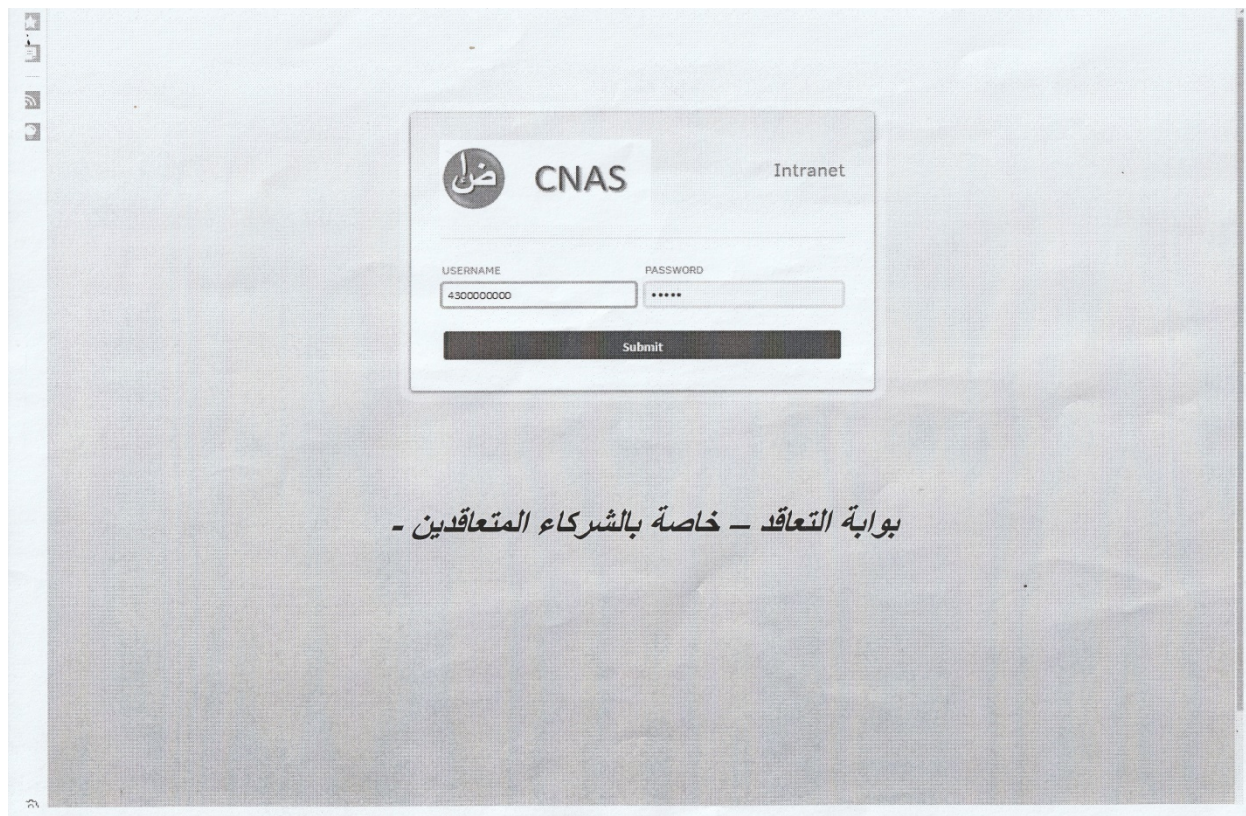
b. Prédictors : (Constante), الامكانياتالمرجبة

Coefficients^a

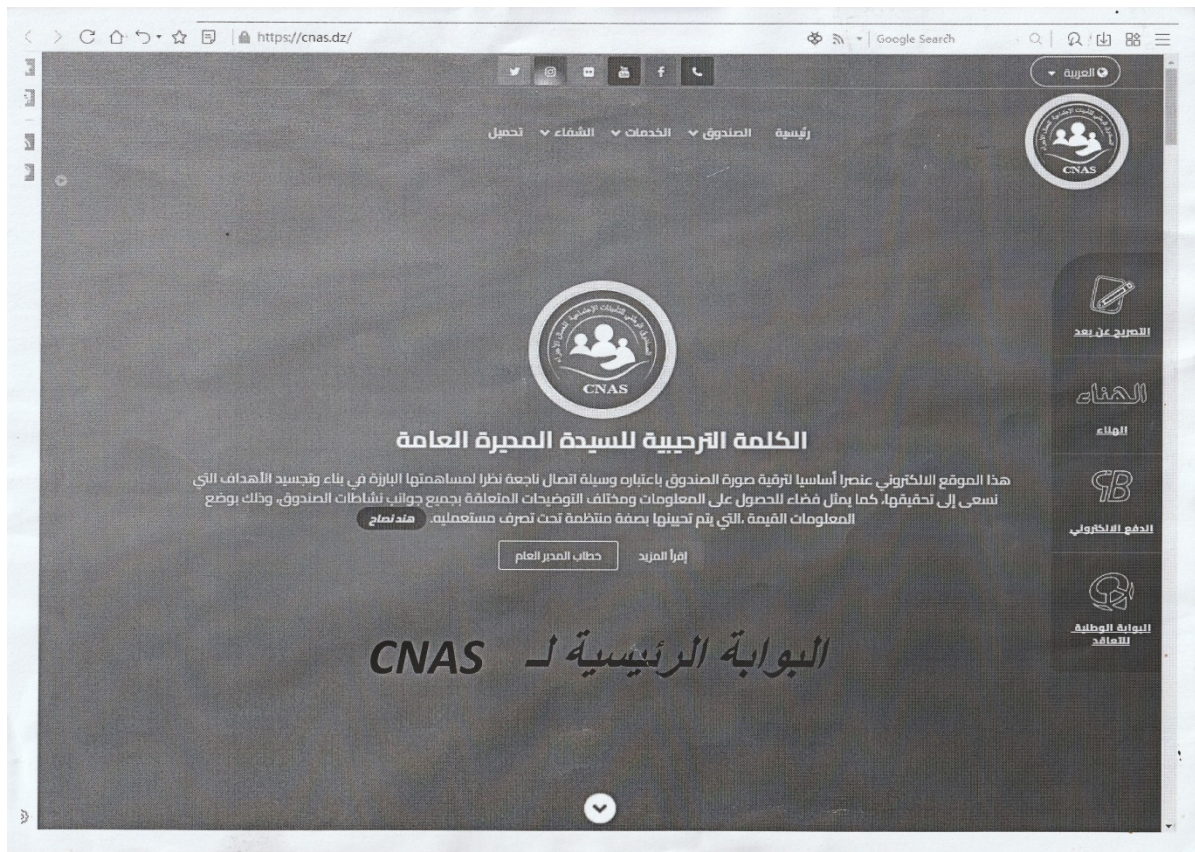
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,628	,348		4,680	,000
	الامكانياتالمرجبة	,536	,090	,626	5,953	,000

a. Variable dépendante : عصرنة الخدمة

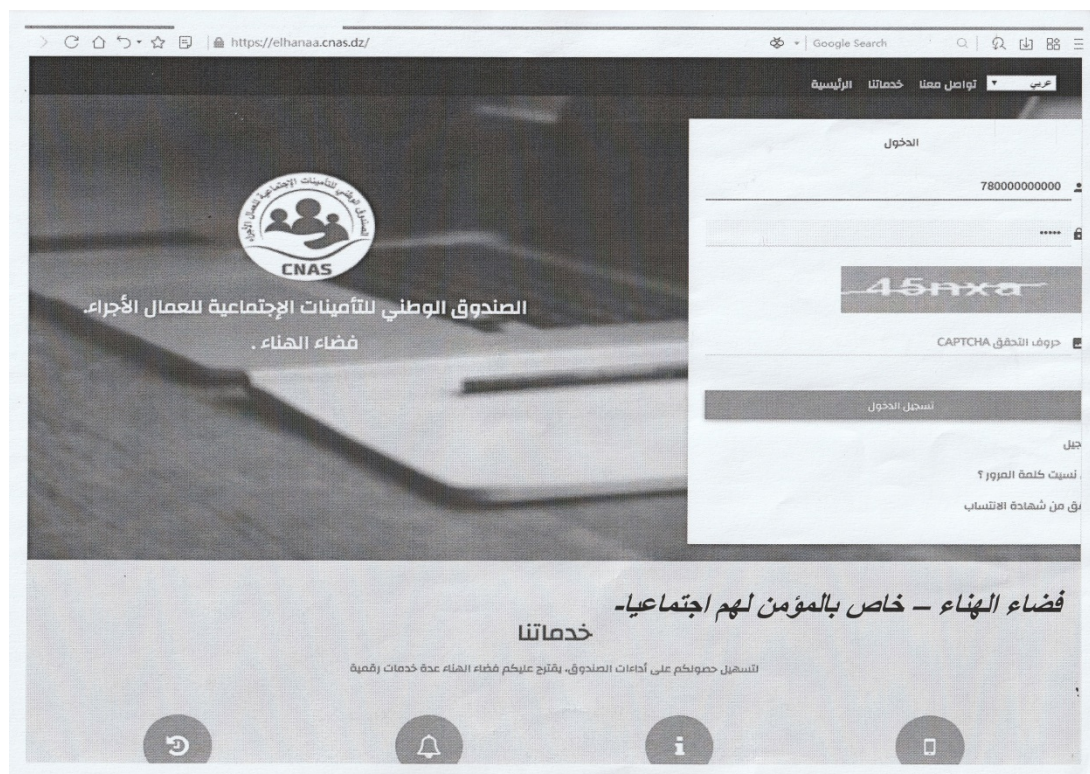
الملحق رقم 04: بوابة التعاقد - خاصة بالشركاء المتعاقدين -



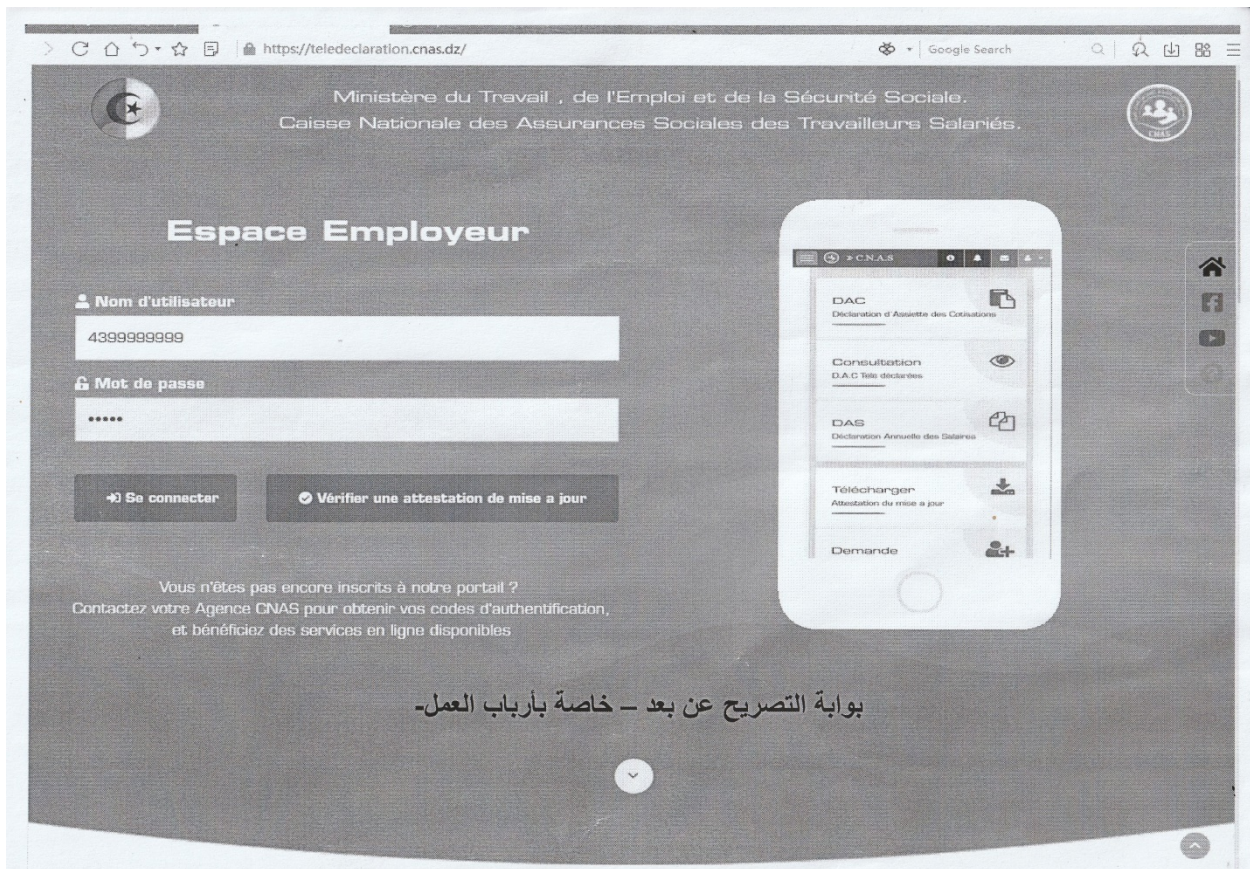
الملحق رقم 05: البوابة الرئيسية لـ CNAS



الملحق رقم 06: فضاء الهناء - خاص بالمؤمن لهم اجتماعيا-



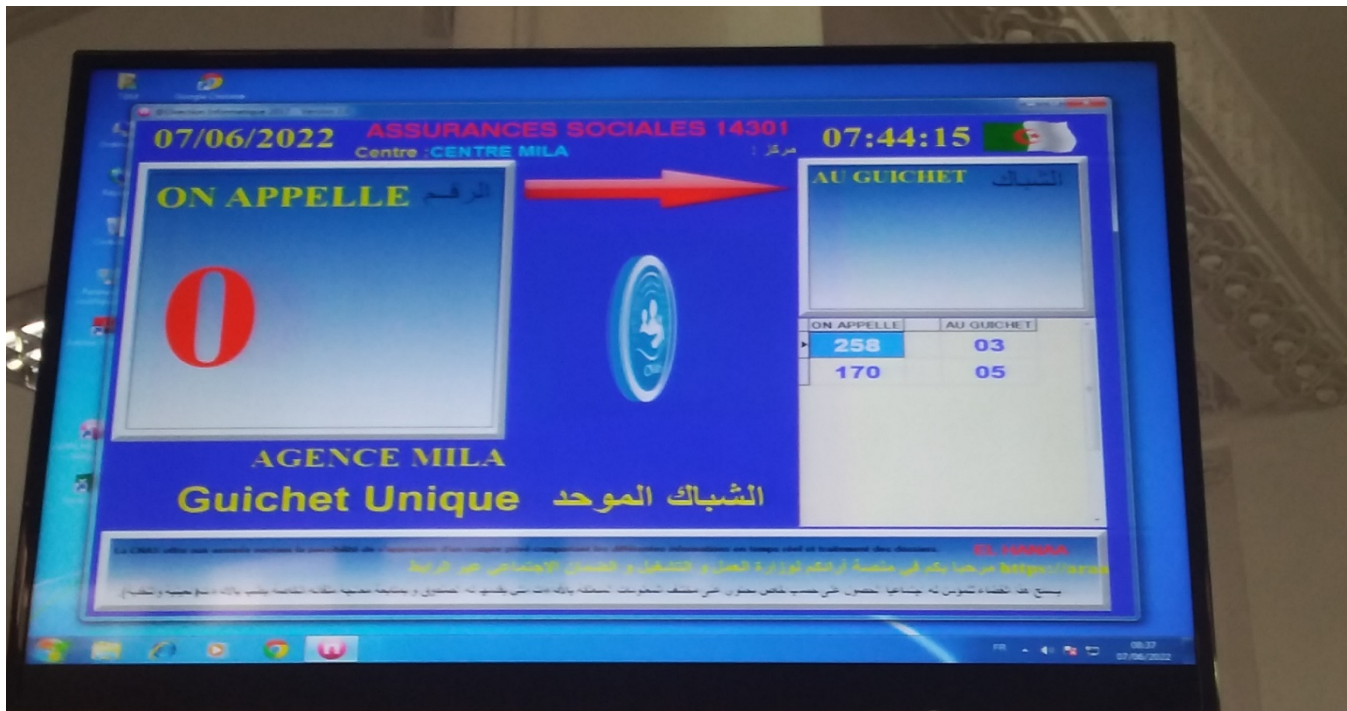
الملحق رقم 07: بوابة التصريح عن بعد - خاصة بأرباب العمل-



الملحق رقم 08: جهاز الدفع الإلكتروني



الملحق رقم 09: شاشة الإنتظار



الملحق رقم 10: آلة البصمة

