



الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

-دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة-

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

د. مرقع أمال

من إعداد الطالبتين:

▪ صحراوي حنين

▪ مصيبح مريم

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
روابحية عيسى	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيس
بلاسكة صالح	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحن
مرقع أمال	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقرر

السنة الجامعية 2022-2023



الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

-دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة-

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

د. مرقع أمال

من إعداد الطالبتين:

▪ صحراوي حنين

▪ مصيبح مريم

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
روابحية عيسى	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيس
بلاسكة صالح	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحن
مرقع أمال	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقرر

السنة الجامعية 2022-2023



الأهداء

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه أزكى الصلاة وأفضل التسليم وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد

اهدي ثمرة عملي هذا إلى من قال فيهما الله عزوجل " وانخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا" الاسراء الآية 24

الى الذي أحمل اسمه بكل فخر والى سندي وملاذي، إلى الذي رافقتني بالعبء والرعاية والدماء أبيي "كمال" أطال الله عمره

الى التي لا يطيب النهار إلا برويتها والتكلم معها ولا تحلو الأيام إلا بوجودها، إلى التي حملتني وهنا على وهن وأثرتني على نفسها، إلى التي ساندتني ودفعتني لإتمام دراستي أمي الحبيبة" سهام" أطال الله عمرها

كما لا يفوتني أن أخص إهدائي بذكر زوجي الذي ساندني طوال مشواري الدراسي أدين له سعادتي أطال الله في عمره وورقه راحة البال وصفاء القلب وسعادة أبدية

إلى من هم انس عمري وممزن ذكرياتي أخواتي دعاء، نور الهدى

الى عائلة زوجي الأعماء أطال الله في عمرهم عقيلة، ظريفة، فايزة، إيمان، عبد الرؤوف، أسامة، نور اليقين، يحيى

الى من كانوا معي في السراء والضراء سامية، ليلي، مريم، هديل، رحمة، روان، أميمة، خديجة، نالدة، إكرام، أوييس، عبد الرحمان، حنان، إكرام، بيسان، جنة، ابتهاج، فايزة، نورة

الى من تقاسمت معهما شقاء هذا العمل صديقتي مريم الى رفيقات دربي هند، نهاد، أميرة، إكرام، ماجدة وإلى كل الأشخاص الذي أحمل لهم المحبة والتقدير

صراوي حنين

الامضاء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف المرسلين أهدي ثمرة جهدي:

إلى من كان لي جبلا وسندا أتكئ عليه عند مواجهة مصائب الحياة، ومن أعطى بدون حساب ولم يبخل على بشيء أبي الغالي حفظه الله

إلى من سهرت لجانبي ليال طويلة، إلى شمعة حياتي وملاذي الأمن أُمي الحبيبة حفظها الله

إلى من يهدأ ضيبي قلبي عند اجتماعهم، إلى من شد الله بهم عضدي إلى من يهون كل صعب عند رؤية ضحكاتهم إخواني وأخواتي كل باسمه

إلى من انتظروا قطرة ثمرة جهدي طويلا، إلى من أمسكوا بيدي لمساعدتي على النهوض ورافقوني بدعائهم ومدبتهم دائما، أفراد عائلتي الأجزاء كل باسمه

إلى ما شاركني لحظات الأمل واليأس، إلى من بقربهم تستكين روحي وتطيب الحياة بصحبتهم صديقاتي الغاليات

إلى كل ما شاركوني ذكريات الدراسة وعاشوا معي لحظاتها بجلوها ومرها زملائي وكل من عرفني

إلى كل طالب علم.

مصباح مريم

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله عزوجل الذي أثار لنا الطريق وفقنا فلولا ما كان لهذا العمل أن يتم
وبعد،

نتقدم بالشكر الجزيل وبأسمى عبارات التقدير والعرفان إلى من شرفتنا بالإشراف
على هذه المذكرة، ونقف لها وقفة الممتن على مساعدتها وملاحظاتها القيمة
أستاذتنا الفاضلة " مرقع أمال".

كما نتوجه بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الكرام أساتذة كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير وكل من علمنا حرفا طوال مشوارنا الدراسي
نتقدم أيضا بخالص الشكر لكل عمال وموظفي مؤسسة البريد وحدة سكيكدة وعلى
رأسهم السيد "قرفي خالد" و " ليدوي صالح".

نتقدم أيضا بالشكر لزملائنا في تخصص إدارة الأعمال دفعة 2023 وكل ما ساعدنا
على إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

الملخص:

تعد الرقمنة وليدة التطور التكنولوجي الذي شهده العالم المعاصر، حيث أصبح تطبيقها في المؤسسات ضرورة لا بد منها. ولهذا اخترنا دراستنا بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية"، والتي هدفت إلى معرفة مدى تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية وبالتحديد بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة. وكشف الدور الذي تلعبه في تحسين الخدمة العمومية وقد اتبعنا فيها المنهج الوصفي التحليلي. معتمدين على المقابلة والاستبيان كأداتين لجمع المعلومات، حيث قمنا بتوزيع 102 استمارة على موظفي المؤسسة محل الدراسة، تم استرجاع 90 استمارة واستبعدنا 8 استمارات. وبذلك بلغ عدد الاستمارات الصالحة 82 استمارة. وقد تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المتحصل عليها.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

summary:

Digitization is a result of the technological advancements witnessed in the contemporary world, where its application in institutions has become a necessary requirement. Therefore, we have chosen our study entitled "The Role of Digitization in Improving Public Service," which aimed to determine the extent of digitization implementation in public institutions, specifically at the post office -Skikda unit-. We explored the role it plays in enhancing public service using a descriptive analytical approach. We relied on interviews and questionnaires as two tools for data collection, distributing 102 questionnaires to the employees of the institution under study. We retrieved 90 questionnaires and excluded 8 of them, resulting in a total of 82 valid questionnaires. The data obtained was analyzed using the SPSS software.

Keywords: digitization, public service, post office_skikda unit_

الصفحة	الفهرس
	الاهداء
	شكر وتقدير
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
أ-ث	مقدمة
07	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية
08	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
08	أولاً: تعريف الرقمنة
09	ثانياً: أهمية الرقمنة وأهدافها
10	ثالثاً: أبعاد الرقمنة
12	رابعاً: مقومات نجاح الرقمنة والتحديات المواجهة لها
13	المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية
13	أولاً: مفهوم الخدمة العمومية
14	ثانياً: أهداف الخدمة العمومية ومبادئها
16	ثالثاً: أنواع الخدمة العمومية
17	رابعاً: آليات تحسين الخدمة العمومية
18	المبحث الثاني: العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية
18	المطلب الأول: دور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية
19	المطلب الثاني: أثر تطبيق الرقمنة على المؤسسات العمومية والعملاء
19	أولاً: تأثير الرقمنة على المؤسسات العمومية
19	ثانياً: تأثير الرقمنة على العملاء
20	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

20	المطلب الأول: الدراسات السابقة
20	أولاً: الدراسات العربية
21	ثانياً: الدراسات الأجنبية
23	المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة
24	خلاصة الفصل
26	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة البريد وحدة سكيكدة
26	تمهيد:
27	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الميدانية
27	المطلب الأول: تقديم عام حول مؤسسة البريد وحدة سكيكدة
27	أولاً: نشأة المؤسسة والتعريف بها
29	ثانياً: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر
31	ثالثاً: الخدمات التي تقدمها المؤسسة
34	المطلب الثاني: منهجية الدراسة
34	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
34	ثانياً: متغيرات الدراسة وأهم الأدوات المستخدمة فيها
37	ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة
42	رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي
43	خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية
43	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
43	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية
46	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
53	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض نتائج الفرضيات
57	خلاصة الفصل
59	الخاتمة
63	قائمة المراجع
67	الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	23
02	درجات مقياس ليكارث الخماسي	36
03	درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي	36
04	قياس الصدق البنائي لعبارات الكوادر البشرية	38
05	قياس الصدق البنائي لعبارات الشبكات	38
06	قياس الصدق البنائي لعبارات أجهزة الحاسوب ولواحقه	39
07	قياس الصدق البنائي لعبارات البرمجيات وقواعد البيانات	39
08	قياس الصدق البنائي لعبارات الخدمة العمومية	40
09	قياس الصدق البنائي لعبارات محور أبعاد الرقمنة	41
10	قياس الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة	41
11	معامل الثبات ألفا كرونباخ	42
12	التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	42
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	43
14	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	44
15	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدرجة العلمية	44
16	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	45
17	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة الخبرة المهنية	45
18	نتائج إجابات أفراد العينة الدراسة على البعد الأول	46
19	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني	47
20	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة البعد الثالث	48
21	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الرابع	50
22	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني	51
23	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة	53
24	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة الشبكات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة	54

54	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة أجهزة الحاسوب ولواحقه في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة	25
55	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة	26
56	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية	27

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أبعاد الرقمنة	11
02	الهيكل التنظيمي للمديريات الإقليمية والوحدات الولائية	29
03	الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد سكيكدة	30

الرقم	عنوان الملحق	صفحة
01	الخدمات التي تقدمها المؤسسة	67
02	الاستبيان	68
03	مخرجات SPSS	73

مقدمة

تمهيد:

يعيش العالم في الأونة الأخيرة مجموعة من التطورات والتحولت السريعة في جميع المجالات وخاصة المجال التكنولوجي، هذا المجال الحساس والمهم في باقي المجالات الحياتية الأخرى. حيث أن أبرز ما نتج عن هذا التحول التكنولوجي هو الاستخدام الواسع والكبير لشبكة الأنترنت وأجهزة الحاسب الآلي وتقنياته المختلفة، والذي كان ينتشر تدريجيا ويتغلغل في المجتمعات حتى أصبح أمرا حتميا في كل القطاعات، فتحولت الإدارات والمؤسسات مع مرور الوقت من شكلها التقليدي البيروقراطي إلى شكلها الرقمي الإلكتروني، والجزائر بدورها تأثرت بهذا التغيير الذي آل إليه العالم بأسره، فكان لابد على الدولة من إجراء مجموعة من الإصلاحات والتعديلات في مجال عمل إدارتها، خاصة الإدارات العمومية حتى تلبى حاجات المواطنين وتقدم لهم أحسن الخدمات في أحسن الظروف، وبأقل جهد وأقل تكلفة ممكنة فظهر ما يسمى بالإدارة الإلكترونية او الرقمية تسعى على تقديم تلك الخدمات بطرق عصرية وسريعة وباستخدام وسائل رقمية.

على ضوء ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي:

✓ ما دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟

• الأسئلة الفرعية:

- ❖ هل تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟
- ❖ هل تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟
- ❖ هل تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟
- ❖ هل تساهم البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟

الفرضيات:

للإجابة على تساؤلات الدراسة يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية:

✓ لا تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

• الفرضيات الفرعية:

- ❖ لا تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛
- ❖ لا تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛
- ❖ لا تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛
- ❖ لا تساهم البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

• مبررات اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع لعدة مبررات منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي:

❖ المبررات الذاتية:

- ميل الباحثين لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والإنترنت واستخدامها في مجال الإدارة؛
- الرغبة الذاتية في فهم الموضوع والإلمام بجوانبه.

❖ المبررات الموضوعية:

- توافق عنوان الدراسة مع التخصص العلمي "إدارة الأعمال"؛
- أهمية الموضوع خاصة في ظل التغيرات التي يشهدها العصر الحالي؛
- قلة الدراسات الشاملة والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة؛
- بطء ونذرة تطبيق الرقمنة في المرافق العمومية مما يستوجب البحث عن أسبابه.

• أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ التعرف على الإطار المفاهيمي للرقمنة والخدمة العمومية؛
- ❖ التعرف على مدى تطبيق الرقمنة في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛
- ❖ دراسة دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

• أهمية الدراسة:

إن دراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية يكتسب أهمية كبيرة، على المستوى العلمي والعملية ويمكن إبراز هذه الأهمية في النقاط التالية:

❖ المستوى العلمي:

- شرح موضوع الرقمنة وإبراز أثرها في تحسين الخدمة العمومية، نظرا للمكانة الحساسة والأساسية لهذا الموضوع في وقتنا الراهن؛
- إثراء البحث العلمي ومكتبة الجامعة بمرجع ذو قيمة علمية مضافة؛
- ضرورة مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة من خلال الإلمام بجوانب الموضوع.

❖ **المستوى العملي:**

- إبراز واقع تطبيق الرقمنة على مستوى مؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛
- اختبار مدى نجاح المؤسسة المدروسة في استخدام الرقمنة من أجل تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها؛
- إبراز مدى تلبية الخدمة المقدمة لمتطلبات المواطنين في ظل استخدام أساليب حديثة ورقمية.

● **حدود الدراسة:**❖ **الحدود المكانية:** الدراسة الميدانية كانت على مستوى مؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛❖ **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة خلال السداسي الثاني السنة الجامعية 2022-2023؛❖ **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.● **منهج الدراسة:**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره يتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة كما اعتمدنا على منهج دراسة حالة والذي يتماشى مع الدراسة التطبيقية من خلال دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

● **صعوبات الدراسة:**

من بين الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بهذه الدراسة:

- صعوبة تجميع المراجع والأفكار المتعلقة بالموضوع نظرا لحدائته؛
- قلة الدراسات التي تناولت دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية؛
- عدم تجاوب بعض الموظفين في الإجابة على أسئلة الاستبيان؛
- تساهل بعض الموظفين في إعطاء إجابات صحيحة وفردية على الأسئلة، مما يؤثر دقة النتائج؛
- شمولية موضوع الرقمنة، مما صعب علينا حصره والإلمام بكل جوانبه
- تداخل مصطلح الرقمنة مع بعض المصطلحات كالإدارة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية.

● **هيكل الدراسة:**

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين حيث:

اعتمدنا في **الفصل الأول** على تقديم الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية والذي قمنا بتقسيمه

الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تناول الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية؛

المبحث الثاني: تناول العلاقة بين الرقمنة والخدمة العمومية من الجانب النظري؛

المبحث الثالث: تم عرض الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية من خلال عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

والفصل الثاني خصص للدراسة التطبيقية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة والذي قمنا بتقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: تطرقنا فيه إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الميدانية؛

المبحث الثاني: خصصناه لعرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

تمهيد:

تعد الرقمنة موضوع جد هام وتطبيقها في المؤسسات من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدى تطبيق التقنيات الرقمية في المؤسسات العمومية إلى تحسن ملحوظ في الخدمات العمومية من عدة جوانب، إذ مثلت الرقمنة حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما سمح بظهور تحول جوهري في طرق وأساليب تقديمها في المؤسسات وحتى طلبها من قبل الموظفين، كل هذا حدث في ظل مرحلة اتصفت بالسرعة والتعقيد، ولهذا كان على الدولة أن تفكر بشكل جدي في توفير المتطلبات اللازمة للتحول بالمؤسسات العمومية التقليدية إلى مؤسسات رقمية حديثة، كما كان عليها تكثيف الجهود من أجل نشر الوعي لدى المواطنين حول الرقمنة، وكيفية الاستفادة من تقنياتها في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها بطريقة أحسن، وعمدت الدولة لاتباع هذه لإجراءات بهدف تحسين الخدمات المقدمة والرفع من جودتها، وسرعة تقديمها ومحاولة التقليل من تكاليفها. ولذلك خصصنا هذا الفصل من أجل دراسة الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية، بهدف التعرف على المفاهيم المتعلقة بالرقمنة وأساسيات الخدمة العمومية، من خلال الاعتماد على ثلاث مباحث:

المبحث الأول والذي خصصناه للجانب النظري والمفاهيمي، أما المبحث الثاني فخصصناه لمعرفة العلاقة التي تربط بين الرقمنة والخدمة العمومية من الناحية النظرية، في حين خصصنا المبحث الثالث لعرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوعنا، وحاولنا فيه أيضا إبراز القيمة التي تضيفها دراستنا.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية

تنشط المؤسسات العمومية في محيط متغير ومعقد يفرض عليها التأقلم معه ومع التطورات الحاصلة به، ومن أبرز هذه التطورات التغيرات الرقمية السريعة التي فرضت على المؤسسات مسايرتها ومواكبتها من أجل الحفاظ على استمراريتها في السوق. ومن هنا ظهر ما يعرف بالرقمنة التي أصبحت مدخلا مهما في المؤسسات خاصة الخدمية، ومن خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على المفاهيم المتعلقة بالرقمنة، ثم ننتقل إلى تحديد مختلف الجوانب النظرية للخدمة العمومية التي نالت نصيبا كبيرا في استخدام الرقمنة من أجل تقديم خدمات تتال رضا المواطنين.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة

أولاً: تعريف الرقمنة

نظرا لتعدد اهتمام الباحثين والدارسين وتوجهاتهم كان من الصعب تحديد مفهوم ثابت للرقمنة كونه مصطلح حديث وغير مقنن دوليا، وفيما يلي عرض لبعض تعريفات الرقمنة:

-تعريف (تايلور 2007 Larry Shane Taylor) للرقمنة: "هي الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن، و يستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر من الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد و الذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة"¹

-كما عرفتھا(شارلوت بيرسي Charlette Buresi) على أنها: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"²

-وحسب (Maarit & others) فالرقمنة هي: "التغيرات التي تطرأ على طريقة أداء الأعمال المختلفة، والتي تكون ناتجة عن التقنيات الرقمية التي تم إدخالها على هذه الطرق"³

-كما عرفت أيضا بأنها: "تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول، الذي يحصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي وبصورة دقيقة"⁴

¹ نجلاء أحمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، ط1، العربي النشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص16.

² على حميدوش، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية - "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة المدية الجزائر، 2020، ص44.

³ الشيكرو أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، جامعة لونييسي على، البلديدة 2 الجزائر، 2019، ص97.

⁴ منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة أمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا، رسالة ماجستير في نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة 2، الجزائر 2008، ص21.

-من خلال كل هذه التعاريف يمكننا استنتاج تعريف شامل للرقمنة: " هي عبارة عن عملية تتم بطريقة إلكترونية قائمة على معالجة المعلومات والبيانات الورقية الملموسة وتحويلها إلى شكل رقمي غير ملموس، باعتماد مجموعة من الوسائل والبرامج التكنولوجية الحديثة كالماسحات الضوئية والحواسيب".

ثانيا: أهمية الرقمنة وأهدافها

أصبحت عملية الرقمنة بمرور الوقت إجراء ضروريا وجد مهم بالنسبة للمؤسسات ككل بمختلف أنواعها، وفيما يلي نتطرق الى أهمية الرقمنة وأهدافها:

1- أهمية الرقمنة:

يمكننا تلخيص أهمية الرقمنة في النقاط التالية:¹

- توفير المال والجهد والوقت مقارنة بالطريقة البيروقراطية التقليدية؛
- إتاحة الدخول إلى المعلومات والوصول إليها بصورة واسعة معمقة بأصولها وفروعها؛
- القدرة على طباعة المعلومات عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عن الوثائق والمستندات؛
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة والألوان بسرعة وبأقل جهد؛
- تسهيل التواصل الاجتماعي وسرعته من خلال التطبيقات الإلكترونية كالبريد الإلكتروني وغيره؛
- خلق فرص لتقديم خدمات بطرق مبتكرة وإبداعية مختلفة عن الطريقة التقليدية عند تقديم الخدمات؛
- تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال إجراءات بسيطة.

2- أهداف الرقمنة:

تهدف عملية الرقمنة إلى التحول والانتقال بالمؤسسات من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية في تقديم خدماتها، وذلك من خلال منصات خدمتية عبر شبكة الأنترنت وكذا اعتماد وسائل تقنية حديثة ومتطورة بعيدا عن تلك القديمة، والمحاولة قدر الإمكان من تقليص استخدام الورق والتعقيد في الإجراءات. ويمكن لنا إبراز أهم الأهداف التي تسعى إليها الرقمنة فيما يلي:²

- القضاء على البيروقراطية التي أفرزت وضعاً خطيراً، شنت مختلف الإدارات فهي أحد أهم أسباب الفساد الإداري، فالرقمنة جاءت لتقلص من التدخل البشري في أداء الخدمة وبالتالي تبسيط الإجراءات وصرامتها وشفافيتها في الآن نفسه؛
- المساعدة على التنمية المحلية وتخفيض النفقات العمومية: من خلال خفض إجراءات المعاملات الإدارية أي الاتجاه نحو المعاملات الإلكترونية وبالتالي القضاء على الورق والنسخ؛
- التماشي مع التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية المحيطة والبقاء في قمة المنافسة؛

¹ منير الحمزة، المكتبات الرقمية، ط1، دار الامعية النشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص74.

² كحل الراس سماح، دور الرقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد01، جامعة قالم، 2020، ص242.

- الشفافية في الأداء: من خلال اعتماد الوسائل الرقمية التي تكتشف التلاعب في أداء العمل والتراخي في تحمل المسؤوليات وبالتالي القضاء على الفساد الإداري؛
- تحسين مستوى أداء الخدمات؛
- إلغاء الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني ورقمي؛
- تطوير الإدارات بشكل عام باستخدام التقنيات الحديثة ورفع كفاءة العاملين من خلال توظيفهم لتكنولوجيا المعلومات.

ثالثاً: أبعاد الرقمنة

يتطلب تطبيق الرقمنة في المؤسسات والإدارات بمختلف أنواعها ومجالات نشاطها ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم الأعمال الإلكترونية وتخلق وظائف جديدة تدخل في إطار التحول نحو الرقمنة، حيث تتمثل هذه العناصر في الأبعاد الأساسية لعملية تطبيق الرقمنة وتتجلى فيما يلي:

1- الكوادر البشرية: أو ما يعرف بصناع المعرفة أو رأس المال الفكري، وهم العنصر الأهم في عملية تطبيق الرقمنة ويتمثلون في المديرين والمحللين للموارد المعرفية، يتولون القيام بالتسيير الاستراتيجي لباقي العناصر وإداراتها وكذلك المسؤولين عن تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة والرقمي بالمؤسسة؛¹

2- أجهزة الحاسوب ولواحقها: ويقصد بها بالأجهزة الحاسوبية والأجهزة الأخرى الإلكترونية المستخدمة إلى جانبها من مساحات ضوئية، طابعات، كاميرات مراقبة وغيرها، ونظراً للتطورات السريعة في مجال البرامج الحاسوبية والزيادة الواسعة والمستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم وذلك من أجل تحقيق ميزتين أساسيتين: الأولى هي توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصناعة، والثانية هي ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات؛²

3- الشبكات: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج الاتصالي لشبكات Internet الإنترنت و Extranet الاكسترنات وشبكة الأنترانت Intranet، والتي تتمثل في شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الرقمية وأساس تبادل المعلومات وتشاركها بين مختلف الأجهزة ووصولها لمختلف الأطراف المحتاجة لها؛³

¹ أمجد محمد عبد الله، الأدوار المرتقبة لإدارة الالكترونية في معالجة الروتين الإداري دراسة تحليلية لآراء عينة عن المديرين والعاملين في المديرية العامة للجوازات في محافظة السلبيانية، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد 3، العدد 1، 2017، ص 237.

² يوسف محمد يوسف أبو امونة، واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال غير (منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، 2009، ص 37.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 25.

4- البرمجيات وقواعد البيانات:

تسمح البرمجيات بتشغيل الحاسوب أو قواعد البيانات فهي تمثل:

4-1 البرمجيات: هي البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب والاستفادة من إمكانياته المختلفة، فهي

عبارة عن تعليمات تفصيلية تسيطر على العمليات في نظام الحاسوب وهي نوعان:¹

-برمجيات النظام System Software تدير وتراقب نشاط الحاسوب؛

-برمجيات التطبيق Application Software وهي برامج تسمح باستخدام التطبيقات المختلفة والاستفادة منها

لتأدية مختلف المهام؛

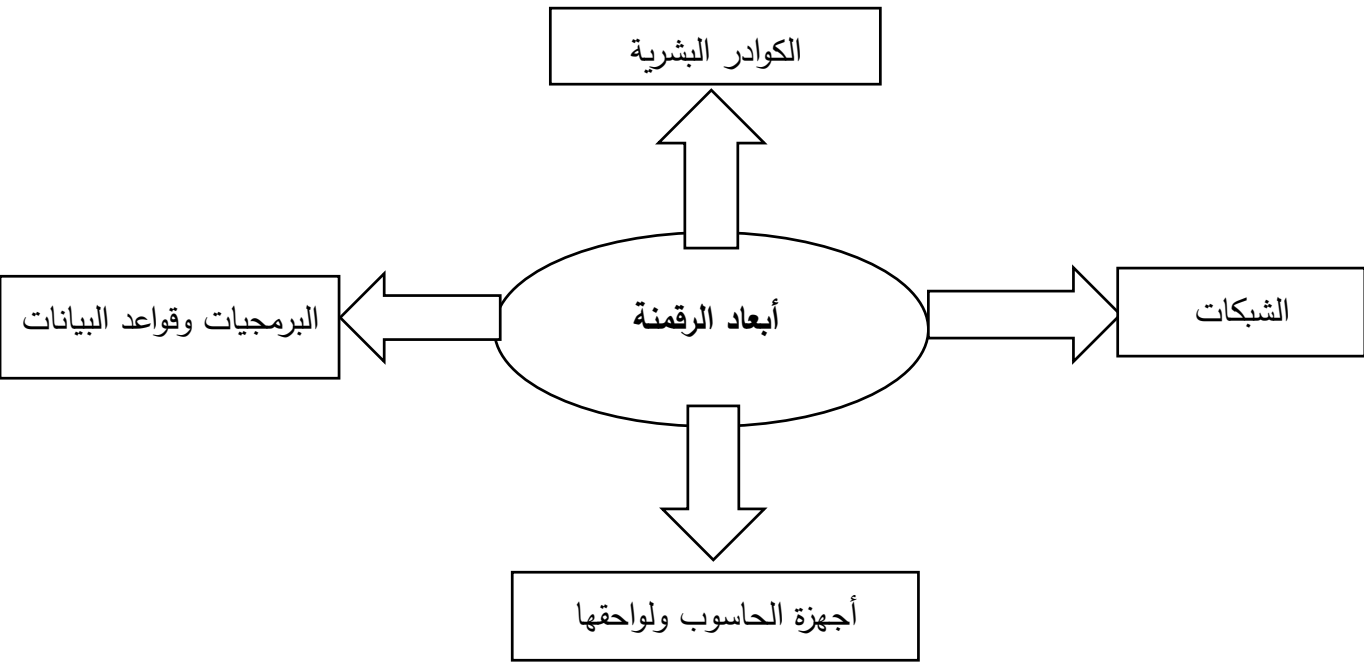
4-2 قواعد البيانات: هي مجموعة من البيانات المخزنة بطريقة نموذجية منظمة دون تكرار، وتكون متصلة

مع بعضها البعض وفق علاقات تربطها وفق أسس محددة وثابتة، ويمكن النظر لقاعدة البيانات كمستودع للبيانات

التي يتم تعريفها مرة واحدة، ثم الوصول إليها من قبل العديد من المستخدمين المسموح لهم بالاطلاع عليها.

والشكل الموالي يلخص أبعاد الرقمنة:

الشكل رقم (1): أبعاد الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبين

كما تجدر الإشارة من خلال الشكل السابق أن الكوادر البشرية تمثل أهم عنصر في عملية تطبيق الرقمنة، لأنها المسؤولة عن استخدام باقي العناصر ونسبة مهاراتهم وخبراتهم، ومدى تحكمهم في تسيير باقي العناصر يحدد نجاح أو فشل تطبيق الرقمنة. دون أن ننسى علاقة التكامل والترابط الموجودة بين الأبعاد الأربعة، فغياب أحدهما أو تعطله يؤثر على تطبيق الرقمنة على الوجه المطلوب. فمثلا كفاءة أجهزة الحاسوب وملحقاته تؤثر على كفاءة

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004، ص309.

باقي العناصر وقدرتها على أداء وظائفها. كما أن كفاءة وخبرة الكوادر البشرية تؤثر على توظيف وانتقاء باقي العناصر والمتمثلة في البرامج والأجهزة واستخدامها بالشكل الأنسب والمطلوب.

رابعاً: مقومات نجاح الرقمنة والتحديات المواجهة لها

إن تطبيق الرقمنة في المؤسسات والإدارات والتحول من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي يتطلب وجود مقومات تساعد على نجاحها واستمرارها. وتشجيع متخذي القرار على تطبيق هذه الخطوات المهمة في إداراتهم، لكن رغم ما وصلت إليه المؤسسات من نجاح في تطبيق الرقمنة إلا أنها تواجه تحديات عديدة تسعى دائماً للتغلب عليها وبلوغ الأهداف المرجوة من هذا التحول في نظام الإدارة. وفيما يلي نستعرض مقومات نجاح الرقمنة وكذا أهم التحديات والعوائق المواجهة لها:

1- مقومات نجاح الرقمنة: تتخلص العوامل الحاسمة لنجاح الرقمنة فيما يلي:¹

- حماية التطبيقات الإلكترونية أمام عمليات القرصنة والتشويش؛
- تدريب الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلائم مع أداء مهامهم باعتماد وسائل رقمية؛ القدرة على توفير واستخدام البيانات الضخمة وذلك من خلال الجمع الكثير للبيانات؛
- إنشاء فرق عمل متعددة التخصصات لنشر وتشارك المعارف والمعلومات المختلفة بين الموظفين؛
- الالتزام بالمعايير المحددة والموضوعة من طرف الهيئات الدولية والسلطات الوصية؛
- قدرة المؤسسة على التكيف من خلال وضع نظام مرن يتكيف بسرعة مع التغير في البيانات ومع احتياجات المعلومات الجديدة؛
- توفير البنية التحتية بكل ما تحتاجه المؤسسة لتطبيق الرقمنة؛
- تطبيق الشفافية والموثوقية عند جمع المعلومات وملائمتها للوظائف الخاصة بالمستخدم لتلك المعلومات.

2-التحديات المواجهة للرقمنة: رغم ما توصلت إليه الرقمنة من نجاحات ورغم مالاها من إيجابيات ومساهمات في أداء الأعمال وتسييرها، إلا أنها إلى الآن تواجه جملة من التحديات تقف عائقاً في كثير من الأحيان بينها وبين الوصول إلى الأهداف المسطرة لتطبيقها في المؤسسات. وسنحاول فيما يلي إبراز أهم التحديات المواجهة لعملية تطبيق الرقمنة:²

- الرؤية غير الواضحة للرقمنة وعدم استيعاب أهدافها وما ينتج عنه من تخطيط غير سليم ودقيق من قبل الإدارة المتبناة للرقمنة؛

¹ لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 8، العدد 5، جامعة يحيى فارس المدينة، 2015، ص 38.

² فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، ص 161.

- قلة الموارد المالية، وكذا صعوبة الحصول على السيولة النقدية وتوفير ميزانية لاقتناء متطلبات تطبيق الرقمنة؛
- التمسك بالمركزية وعدم رضا المدراء بالتغيير الإداري الذي تفرضه الرقمنة بحكم أنها تهدف إلى اللامركزية والتحرر من البيروقراطية؛
- وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في المجال التقني وآخرين لا يفقهون شيئاً من أبجديات الرقمنة، مما يصعب عليهم الاستفادة من التسهيلات التي تقدمها؛
- التحديثات المتواصلة والمستمرة لتقنية المعلومات والوسائل المستخدمة في الرقمنة، مما يخلق تحدي للمستخدمين لها من حيث كيفية العمل بها والتدريب عليها.

المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من أهم الوظائف التي تقدمها الدولة لمواطنيها في شتى المجالات، هذا ما جعلها محل اهتمام للدراسين والباحثين ومن أجل ذلك نحاول فيما يلي عرض التعاريف التي حددت للخدمة العمومية، لكن قبل ذلك يجب الإشارة إلى تعريف الخدمة على حدى، ثم ننتقل إلى تقديم تعريف للخدمة العمومية.

1-تعريف الخدمة:

- يعرف " Grondons " الخدمة على أنها عبارة عن : "أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل قدمتها شركات أو مؤسسات معينة، بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدماتية"¹؛
- وتعرف أيضا أنها: "كل نشاط يخلق قيمة ويعطي إضافة إيجابية للعميل في وقت ومكان محدد ويحدث تغيير إيجابي مرغوب لهذا العميل"²؛
- أي أن الخدمة هي " نشاط يقدم من طرف أشخاص أو هيئات للعملاء، من أجل خلق قيمة أو تحقيق منفعة أو إشباع حاجة وتكون في شكل غير ملموس".

2-تعريف الخدمة العمومية:

-تعرف الخدمة العمومية بأنها: "مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أي الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين

¹ فريد كورتل، درمان سليمان صادق، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص45.

² بحار سعد عباس على، تأثير المزيج الترويجي على الخدمات الصحية، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص

كما انها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها"¹؛

- وتعرف أيضا بأنها: "تلك الرابطة التي تجمع الإدارة العامة الحكومية والمواطنين في تبليغ الرغبات واشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من طرف الجهة الإدارية أو المنظمة العامة"²؛

- كما عرفت الخدمة العمومية من طرف الميثاق الإفريقي للقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 30 جانفي 2011 في نص المادة الأولى بأنها:

"أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"³؛

-من خلال هذه التعريفات يمكننا استنتاج تعريف شامل للخدمة العمومية وذلك بأنها: "تلك الخدمة التي تقدمها الإدارات والهيئات والمؤسسات العمومية للمواطنين ككل دون تمييز، بغية تلبية حاجاتهم وتحقيق مصالحهم من دون مقابل لتلك الخدمة المقدمة، وذلك من أجل رفع المستوى المعيشي للشعب من خلال التحسين المستمر لنوعية الخدمات التي يحصل عليها".

ثانيا: أهداف الخدمة العمومية ومبادئها

1-1- أهداف الخدمة العمومية:

تتعدد الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات العمومية لتحقيقها والوصول إليها حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها وكذلك حسب طبيعة الميدان الذي تنشط فيه. لكن غالبا ما تكون هناك أهداف مشتركة بين هذه المؤسسات، نحاول فيما يلي تسليط الضوء على أهمها:

1-1 (1) أهداف اقتصادية: وتتمثل هذه الأهداف الاقتصادية في:⁴

- تحقيق الربح: فأى مؤسسة في الوجود لا يمكن لها أن تستمر إلا إن تمكنت من تحقيق مستوى أدنى من الأرباح الذي يسمح لها بأن ترفع رأسمالها وتصد في السوق، وتنافس المؤسسات التي تنشط في نفس مجالها.
- عقلنة الإنتاج الخدمي: وذلك من خلال الاستخدام الرشيد لعوامل الإنتاج بواسطة التخطيط الجيد والمحكم، بالإضافة إلى مراقبة كيفية تنفيذ الخطط الموضوعة. وذلك لأن فشل هذه المؤسسات يؤثر على المجتمع ككل فهو من سيتحمل تكلفة الخسارة، لذا يجب أن يتم تغطية التكاليف وتحقيق الأرباح من خلال الاستخدام الرشيد لممتلكات المؤسسات العمومية والإشراف الجيد للعاملين فيها حتى يتم إشباع الحاجيات والرغبات المختلفة أفراد المجتمع.

¹ غالم الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية وأليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد2، القليعة، الجزائر، 2018، ص222.

² ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001، ص455.

³ لقانون رقم 415/12، المؤرخ في 2011/01/30، يتضمن معنى الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية، عدد68، الصادرة في 2012/12/16، ص5.

⁴ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط2، دار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1998، ص18.

• تقديم الخدمات بجودة عالية: تضمن الاستقرار والرفع من النمو الاقتصادي القومي.¹

(2-1) أهداف اجتماعية: وتشمل ما يلي:²

• ضمان مستوى مقبول من الأجور: ويعتبر العمال بالمؤسسة العمومية أول المستفيدين من نشاطها، من خلال ما يتقاضونه من أجور تتباين بين أجور مرتفعة أخرى منخفضة وذلك حسب طبيعة المؤسسة والميدان الذي تنشط فيه، وحسب مستوى المعيشة في ذلك المجتمع.

• تحسين المستوى المعيشي للمجتمع: من خلال تلبية الحاجات والرغبات المتزايدة للأفراد، وهذا ما يستدعي توفير إمكانيات مالية ومادية أكثر للعمال ليتمكنوا من تقديم هذه الخدمات على الوجه المطلوب.

• توفير تأمينات ومرافق العمل: فالمؤسسات العمومية تعمل على توفير بعض التأمينات كالتأمين الصحي التأمين ضد حوادث العمل، كما تعمل على تخصيص بعض المساعدات والإعانات كتوفير السكنات للموظفين المحتاجين.

2- مبادئ الخدمة العمومية:

إن قيام المؤسسات العمومية بمهامها في تسيير خدماتها العمومية يقوم على مجموعة من المبادئ الأساسية التي من شأنها تحقيق أهدافها، وخاصة تحقيق المصلحة العامة للمجتمع عند الحصول على تلك الخدمات، ومن أهم هذه المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العمومية:

• مبدأ المساواة: حيث يعتبر أهم مبدأ للخدمة العمومية وهو مبدأ قانوني وحق من حقوق الأفراد في الجزائر، وهو ينص على أن جميع الأفراد لهم الحق في الانتفاع من الخدمة العمومية المقدمة دون تمييز وبنفس الكيفية مهما كان مركز ذلك الفرد المستفيد؛³

• مبدأ الاستمرارية: والذي يعني أن تكون الخدمة العمومية مستمرة بصورة منتظمة، ذلك كونها ترتبط بحاجات متواصلة لعموم الناس، فعلى الدولة أن تسطر خططا تضمن استمرار تقديم الخدمة العامة والحفاظ عليها من التوقف أو التعطل لأن ذلك يعطل مصلحة المجتمع ككل؛⁴

• مبدأ التطور: يقصد به أن تكون الخدمة العمومية متكيفة مع التغيرات والتطورات الاجتماعية والتقنية هذا من جهة. ومن جهة أخرى تتأقلم مع احتياجات المستفيدين منها؛⁵

¹ مهدي مراد، يحيوي نصيرة، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 2، العدد2، 2017، ص26.

² ناصر دادي، مرجع سبق ذكره، ص18.

³ شيوني راضية، محاضرات في المناجنت العمومي، سنة ثانية ماستر، تخصص علوم إدارية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الإخوة منتوري -قسنطينة 1-، 2020-2021، ص8

⁴ نفس المرجع السابق، ص8.

⁵ المهدي تهتهات وآخرون، تنمية الموارد البشرية: إسهام في تحسين نوعية الخدمة العمومية دراسة استطلاعية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأفراد cnas، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد8، 2018، ص446

- مبدأ الشمولية: أي أن تكون الخدمة العمومية في متناول جميع المواطنين، أي تغطي احتياجاتهم وتقدم لهم بنفس الجودة و يجب أن يستوفي الجميع شروط الخدمة مهما كان مستواهم المعيشي؛¹
- مبدأ المجانية النسبية: وهو امتداد لمبدأ المساواة بين أفراد المجتمع، وذلك من خلال إدراج سلم ترتيبي ترتب فيه الخدمات العمومية التي يمكن الحصول عليها مجاناً ترتيباً تنازلياً وذلك حسب نوع الخدمة والشخص المستفيد منها، وفي الغالب تكون الخدمات العمومية إما مجاناً أو مقابل مبالغ رمزية.²

ثالثاً: أنواع الخدمة العمومية

تصنف الخدمات العمومية المنظمة التي تقدمها الدولة الى مجموعة من التصنيفات يضم كل تصنيف مجموعة من الأنواع، وأبرز هذه التصنيفات:

- تصنيف من حيث طبيعة الخدمة؛
 - تصنيف من حيث طبيعة النشاط؛
 - تصنيف من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة.
- 1- من حيث طبيعة الخدمة العمومية: وتنقسم الخدمات العمومية وفق هذا التصنيف إلى نوعين من الخدمات:³
- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يستفيد منها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يسعى للحصول عليها من أجل تلبية حاجته أو رغبته الشخصية مثل: الخدمة الصحية التي يحصل عليها بمفرده؛
 - خدمات جماعية: وتتمثل في الخدمات التي يستفيد منها مجموعة من الأفراد، وتقدم لهم هذه الخدمات دون طلب منهم مثل: توفير الصرف الصحي.
- 2- من حيث طبيعة نشاط الخدمة: وتنقسم الخدمات العمومية وفق هذا التصنيف الى ثلاث أنواع رئيسية:⁴
- الخدمة الإدارية: وتتمثل في الخدمات المقدمة من طرف الإدارات العمومية والمرافق العامة الإدارية مثل خدمات مرفق الحالة المدنية التي تقدمها البلديات، الخدمات المرتبطة بالجماعات المحلية الأخرى؛
 - الخدمة الاجتماعية والثقافية: وهي تلك الخدمات التي يستفيد منها أفراد المجتمع وتكون ذات طابع اجتماعي كالخدمات الصحية وذات طابع ثقافي كالخدمات التعليمية؛
 - الخدمة الاقتصادية: وهي الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الصناعية والتجارية العمومية، حيث أن هذه الخدمات ظهرت مع التطور الملحوظ لدور الدولة في تحقيق رفاهية المواطنين فيما يخص الحياة الاقتصادية ومن هذه الخدمات: خدمات مؤسسة المياه، خدمات مؤسسة الكهرباء، الصرف الصحي، الوقود...

¹ دودان بوعبد الله، محمد البشير مرکان، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 2، العدد 3، 2015، ص 102

² بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 2018-2021، ص 74.

³ صادقي فوزية، مرجع سبق ذكره، ص 69.

⁴ قادة بن عبد الله عائشة، تطبيقات الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مركز البحث العلمي، العدد 8، 2015، ص 77.

3- من حيث طبيعة تحمل التكلفة: حيث تأخذ الخدمة العمومية حسب هذا التصنيف ثلاث أشكال كما يلي:¹

• **خدمة مجانية:** وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الرسمية دون أن تتلقى مقابلها المال من المواطنين المستفيدين منها ومن بين الخدمات المجانية: إنارة الشوارع، الخدمات الأمنية التي تقدمها الشرطة والدرك لحماية للمواطنين وأملاكهم؛

• **خدمة مدفوعة:** وهي الخدمات المقدمة مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف الكاملة جراء استفادته من هذه الخدمات مثل: خدمة المياه؛

• **خدمة مدعمة:** وهي خدمات تجمع ما بين النوعين السابقين بحيث يتحمل المستفيد من الخدمة جزء من التكاليف والباقي يكون على شكل دعم حكومي أو مساهمة من الدولة مثل: النقل العمومي، السلع ذات الاستهلاك الواسع، خدمات الكهرباء والغاز...

رابعاً: آليات تحسين الخدمة العمومية

عانت الخدمات العمومية من عدة نقائص ومشاكل مما استدعى الدولة بالتدخل من أجل وضع استراتيجيات وآليات ترقى بالخدمة العمومية وتجعلها في المستوى المطلوب، ومن بين التدخلات التي قامت بها الدولة الجزائرية في هذا الصدد أنها وضعت أسساً قانونية وتنظيمية مناسبة لتحقيق النجاعة في المرفق العمومي، ويمكن تلخيص أهم هذه الآليات في النقاط التالية:²

• **تحسين استقبال المواطنين:** من خلال الحرص على استقبالهم في أحسن الظروف، وتوجيههم وإعلامهم بكل المعلومات التي يحتاجونها من أجل أن يتمكنوا من اقتناء الخدمة التي هم بحاجة لها. وقد تم معالجة هذا الموضوع بموجب (المرسوم 131/88 المؤرخ 1988/07/04) المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن والمتضمن "التحسين الدائم لنوعية الخدمة العمومية" وخاصة المواد 12، 13، 14، 28، 29 التي تتضمن تحسين الخدمة العمومية وتحديد الشق المتعلق بالاستقبال، كل هذا من أجل تقريب الإدارة من المواطن وخلق مصلحة اجتماعية تتكفل بتلقي مشاكله من خلال تسخير كل الوسائل التكنولوجية والإعلامية لخدمة المواطنين وتحسين صورة الإدارات العامة لديهم.

• **إرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة العمومية:** من خلال جعل المرافق العمومية تقدم خدماتها بصورة مناسبة وأخلاقية، فقد أشار الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العمومية أن أهم مبدأ يجب أن يطبق ويركز عليه هو أخلاقيات المهنة التي توجه سلوك المواطنين العموميين. حيث تم الإشارة إلى هذا المبدأ في المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 12-415 المتضمن التصديق على مشروع الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام والإدارة.

ومن أهم الممارسات المشجعة على إرساء هذه المبادئ الأخلاقية:

¹ بضياف زهير، مرجع سبق ذكره، ص 73.

² فوزية صادقي، مرجع سبق ذكره، ص 82-85.

✓ تشجيع المواطنين على المشاركة في تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال الفعال مع الإدارات العمومية والتشاور من أجل سد الفجوات والنقائص؛

✓ ترقية الممارسات الأخلاقية للموظفين قصد ضمان الشفافية والقضاء على الغش والمحسوبية؛

✓ السهر على تحسين ظروف العمل والسعي من أجل حماية حقوق الموظفين في المرافق والإدارات العمومية.

• **تبسيط الإجراءات الإدارية:** وهو أهم المحاور التي عالجتها مختلف الآليات القانونية للعمل على تحقيقها خاصة في الآونة الأخيرة والهدف كان دائما تحسين سير المرافق العمومية والعمل على إنجازها وتوفير الأمن والطمأنينة والهدوء للمواطن عند حصوله على الخدمات التي يرغب فيها. وقد برز الاهتمام بهذا المحور بشكل مباشر وجاد منذ انعقاد "مجلس الوزراء بتاريخ الخميس 2011/02/03، حيث أعطى فيها الرئيس الراحل عبد العزيز بوتفليقة كلمته بتوحيد عملية استخراج الوثائق بشكل آلي، وشيئا فشيئا تحولت هذه الإدارات والمرافق إلى الشكل الرقمي أو الإلكتروني وبات من السهل الحصول على الخدمة بأقل جهد ووقت مقارنة بما مضى وظهر ما يعرف بالرقمنة في الإدارات أو الإدارات الإلكترونية كل هذا في سبيل تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن. ولازالت الجهود متواصلة، بحيث لا زلنا لم نبلغ المستوى المطلوب بعد، ولازال تبني الرقمنة في المرافق العمومية في مراحلها الأولى.

المبحث الثاني: العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية

إن إدخال مفهوم الرقمنة وتطبيقها في الإدارات العمومية أصبح ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية من عدة جوانب، لذلك كان لا بد من البحث أكثر عن العلاقة التي تربط الرقمنة بالخدمة العمومية، في هذا المبحث وإبراز أثر تطبيق الرقمنة على المؤسسات العمومية وعلى العملاء الذين يقتنون هذا النوع من الخدمات.

المطلب الأول: دور الرقمنة في تفعيل الخدمة العمومية

إن اعتماد الرقمنة في المؤسسات العمومية كان له الدور الفعال والمهم في تحسين الخدمات المقدمة وتفعيلها بشكل ملحوظ، ويتجلى ذلك من خلال تطوير النشاطات والمهام المقدمة من طرف المؤسسات الخدمية العمومية والرفع من جودتها، حيث يمكن لنا إبراز هذا الدور في النقاط التالية:¹

• **مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بزيادة مردودية وكفاءة المشاريع العمومية التي مستها الرقمنة، وكذلك يتعلق بمدى اسهامات الرقمنة في إعادة ضبط وترتيب الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين ومحاولة الوصول إلى رضا المواطنين عن هذه الخدمات وكسب ثقته فيها؛

• **الوضوح والدقة في الخدمات:** انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية وإنجاز الأعمال المتعلقة بها وفقا لمعايير ومقاييس مضبوطة، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وواضحة يسهل كشف الأخطاء الإدارية من خلالها، كما يسهل مراقبتها وتقييمها بشفافية وسرعة؛

¹ عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد؛ دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين خدمة العمومية؛ المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد3؛ 2013؛ ص95.

- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: من النتائج الفعالة أيضا لتطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية أنها أتاحت معظم الخدمات للجميع في المنازل والمدارس والعمل والمكتبات، دون أن يتكبد المواطن عناء التنقل إلى المؤسسات العمومية كي يقتني الخدمة التي يحتاجها؛
- التغيير المستمر: والذي يعد مبدأ أساسيا من مبادئ الرقمنة، بحكم أنها تسعى إلى التجديد والتحسين المستمر بقصد كسب رضا العملاء، وكذلك بقصد التفوق في التنافس من خلال الرفع في جودة الخدمات المقدمة.

المطلب الثاني: أثر تطبيق الرقمنة على المؤسسات العمومية والعملاء

لم يقتصر تأثير عملية إدخال الرقمنة على الخدمة العمومية في تحسينها فقط، بل تعدى أثرها ليمس حتى المؤسسات العمومية وكذا العملاء المقتنين لخدماتها والمتمثلين في المواطنين.

أولاً: تأثير الرقمنة على المؤسسات العمومية: إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات العمومية من اتصالات وشبكات إلكترونية ووسائل رقمية كان له الأثر البالغ والمهم على نشاط هذه المؤسسات. فقد كان لها مزايا عديدة مقارنة بما كانت عليه، وتلخص هذا الأثر في النقاط التالية:

- السرعة في انجاز المهام وأداء الأنشطة الإدارية وتقديم الخدمات؛
- تقليص التكاليف وريح الوقت؛
- السهر على إشباع رغبة المواطن وفي نفس الوقت إرضاء الموظفين والعمال؛
- سهولة المحاسبة والتدقيق المالي في المؤسسات وكشف التلاعبات الإدارية؛
- تحقيق تطور نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، والوصول إلى طرق ابتكارية في حل المشكلات وتحقيق الأهداف المسطرة؛
- القضاء على العلاقة المباشرة بين الموظف والمتعامل وبالتالي تقليص احتمال الفساد؛
- تحقيق الميزة التنافسية نتيجة الحد من الأخطاء البشرية في ظل استخدام الوسائل الالكترونية المبرمجة في تأدية المهام والأنشطة.

ثانياً: تأثير الرقمنة على العملاء: إن العملاء أو الزبائن والذين يمثلون المواطنين بصفة مباشرة هم المستفيد الأكبر من إدخال الرقمنة في مجال الخدمة العمومية، نظرا لما عاد عليهم من فوائد وإيجابيات سهلت لهم الحصول على الخدمة. ومن أهم عوائد الرقمنة على العملاء:

- تقليل الجهد والوقت في اقتناء الخدمات العمومية؛
- الحصول على فرصة تقديم شكوى يتم معالجتها من أجل التحسين المستمر، وتعديل النقائص؛
- الحصول على خدمات ذات جودة أعلى مقارنة بالخدمات في ظل الشكل التقليدي؛
- التحرر من الآثار السلبية للبيروقراطية؛
- الاستفادة من مبدأ المساواة في الحصول على الخدمات؛

○ تسريع وتسهيل الإجراءات.

ومن خلال هذا المبحث النظري توصلنا الى أن هناك علاقة تأثيرية وارتباطية بين رقمنة المؤسسات العمومية وتحسين الخدمات التي تقدمها.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

نتطرق في هذا المبحث إلى مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة من أجل الاستفادة منها ومحاولة إبراز أهم ما توصلت إليه. كما قمنا بمقارنة هذه الدراسات مع دراستنا من خلال إبراز أوجه التشابه وأوجه الاختلاف.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

نحاول في هذا المطلب عرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الرقمنة وموضوع الخدمة العمومية.

أولاً: الدراسات العربية

1-دراسة عاشور عبد الكريم 2010 مذكرة ماجستير بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر" قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة. هدفت هذه الدراسة الى إبراز مدى نجاعة تطبيق الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، محاولة استعراض الفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الالكترونية في الخدمات العمومية، وقد توصل الباحث من خلالها الى أن تطبيق الإدارة الالكترونية كألية لترشيد الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية؛

2-دراسة رشاد حضير وحيد الدايني 2010 مذكرة ماجستير بعنوان "أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة" قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. هدفت هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن دور الإدارة الالكترونية ودور الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، استخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع البيانات حيث استهدفت الدراسة الأفراد العاملين في مصرف الرافدين في محافظة بغداد والبالغ عددهم 61 فرع بالإضافة إلى الفروع الموجودة في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها فرعين، حيث تمثلت العينة في 160 عامل في فروع بغداد و60 عامل في المملكة الأردنية. وتوصل الباحث من خلال الدراسة الى عدة نتائج منها: قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبط بالإدارة الالكترونية، ضعف فاعلية قاعدة المعلومات في مصرف الرافدين لتقديم الخدمات بكفاءة عالية، مما ينعكس سلباً على مستويات الأداء. انخفاض تكلفة خدمة صيانة الأجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية؛

3-دراسة باحماوي عبد الله 2019 بعنوان "سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر" مجلة القانون والمجتمع، المجلد 07، العدد 02، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار الجزائر. تهدف هذه الدراسة الى بيان أثر عصرنة الإدارة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال تفعيل جهود

اصلاح الإدارة العمومية، وتنظيم المهام ما بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها: التجربة الجزائرية لا زالت فتية ومتواضعة فيما يخص عصرنة الإدارة وعدم قدرة النصوص القانونية على مواكبة طموحات الحكومة نحو عصرنة الخدمة العمومية وتحسينها؛

4-دراسة حزام خديجة و أمزين زليخة 2021 مذكرة ماستر بعنوان "رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد19)" قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945قالمة،هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسات الخدمة العمومية، والتعرف على مدى الحاجة الماسة للإدارة الالكترونية خصوصا في وقت الأزمات و الأوبئة و التعرف على مدى وجود فرق في تحسين وتطوير الخدمة العمومية و توصلت الباحثتان الى أن تقشى وباء كورونا المستجد أدى الى حرص المؤسسات ذات التوجه الخدمي العمومي الموجه للمواطن بتقريب الإدارة من المواطن و الحرص على صحته، رقمنة الخدمة العمومية يتميز بالكفاءة و الفعالية و قادر على تلبية الحاجات العامة للجمهور، بتقديم خدمة عمومية عالية المستوى، و بتوفير المال والجهد، والوقت والدقة، وتعتبر التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الخدمة العمومية نقطة تحول هامة في وظائف المؤسسات العامة.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1-دراسة حول المكتبة الرقمية لجامعة كاليفورنيا سنة1996 بعنوان

La bibliothèque numérique de l'Université de Californie un cadre pour initiatives de planification et de stratégies approuvé par le conseil de la bibliothèque au 31octobre1996"

وقد تم ترجمة هذا التقرير إلى اللغة الفرنسية

Traduit de l'américain par français chevillier Allard-marie belbenoit- avachi, conservateur au service commande la documentation de l'Université Claude Bernard Lyon-1

حيث تناولت هذه الدراسة إحدى التجارب الرائدة في الو. م. أ والمتمثلة في المكتبة الرقمية لجامعة كاليفورنيا، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في ظل التطور التكنولوجي، وكيفية تسييرها وسياسة المعلومات المنتهجة لها. ومن أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة هو ضرورة تكوين المستفيدين من المكتبة الرقمية والتدريب على التقنيات الرقمية الحديثة بالجامعة، كما سمحت الدراسة بإعطاء نظرة واضحة عن المكتبات الرقمية في الدول المتطورة وإثراء بعض الأفكار لتجسيدها في مكتباتنا؛

2-دراسة Chowdhry سنة 2008 بعنوان:

Electronic customer relationship management(E-CRM) customer perception of value from features interline E-Ticketing websites.

تناولت هذه الدراسة عملية الرقمنة من خلال التركيز على إدخال الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على إدارة العلاقة مع العملاء، وتصوير العميل للقيمة المضافة من استخدام المواقع الإلكترونية وبالتحديد ركزت الدراسة على شراء تذاكر الطائرات بطريقة إلكترونية. هدفت الدراسة إلى إعطاء فهم أفضل للقيمة التي يدركها العميل عند تطبيقه لخصائص إدارة علاقة الزبائن الإلكترونية، التي تركز على الرقمنة من خلال استخدام البريد الإلكتروني في اقتناء تذاكر السفر، استخدم الباحث في هذه الدراسة المقابلة المعمقة مع الزبائن والذين كانوا طلاب اعتادوا شراء التذاكر من خلال الموقع الإلكتروني لشركة الطيران لجمع البيانات، حيث تم أخذ سبع حالات (أو 7 طلاب) كعينة لأخذ المعلومات وإجراء مقابلات معهم، توصل الباحث من خلال الدراسة إلى النتائج التالية: من خلال التجارب التي قام بها العملاء فإنهم طالبوا بوجود قناة تواصل على الموقع الإلكتروني لوجود استحسان كبير من العملاء، وتوصل إلى الاعتقاد بأن التعامل إلكترونياً واستخدام برامج تعزيز الولاء أفضل بكثير من التعامل بالطرق القديمة، كما قدم التوصيات التالية والمتمثلة في ضرورة تقديم الدعم للزبائن وخدمات ما بعد البيع بطريقة إلكترونية؛

3-دراسة Johan Bourne بعنوان سنة 2010 بعنوان:

Improving gouvernement services trough e-government

حاول فيها الباحث معرفة تأثير تحسين الخدمات العمومية (الحكومية) من خلال الحوكمة الإلكترونية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ونجاحها، والتعرف على مدى تأثير الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية ودور رقمنة العمليات الإدارية على سلوك العملاء، حيث توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية: الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى حوافز تشجيعية لأجل استقطاب أكبر عدد من العملاء إضافة إلى المتطلبات المادية من أجل اقتناء الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة، إضافة إلى أن نجاح الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً مرتبط بتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا لمعلومات؛

4-دراسة Maarit tihinen and others سنة 2016-2017 بعنوان:

Tackling the digitalization challenge: how to benifit from digitalization in practice

تناولت هذه الدراسة كيفية مواجهة تحدي الرقمنة وكيفية الاستفادة من ممارسة الرقمنة في المجتمع وشركات الأعمال، حيث هدف الباحثين من خلال هذا الموضوع إلى الوصول إلى نتائج تساعد الشركات على التعامل بشكل منهجي مع التغيرات المرتبطة بالرقمنة، كون التحول الرقمي أصبح أمر ضروري في شركات الأعمال، حيث توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يتمثل في إعادة التفكير في العمليات الحالية من منظور جديد يمكنه التكنولوجيا الرقمية وليس فقط تحول العمليات إلى إصدارات رقمية، ووجدوا أيضاً بأن الرقمنة تؤثر على جميع الأعمال خاصة التجارية، وهذا التأثير في زيادة مستمرة كما أن الرقمنة ساعدت كثيراً الشركات في توفير الكفاءة الداخلية، وتوفير خدمات وعروض جديدة للعملاء وفرص الشركاء.

المطلب الثاني: القيمة المضافة الدراسة

خصصنا هذا المطلب من أجل المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والعربية التي تطرقنا إليها ودراستنا الحالية، وذلك من خلال عرض أوجه التشابه والاختلاف، وهذا من أجل الوصول إلى القيمة المضافة لدراستنا مقارنة بالدراسات السابقة.

الجدول (01): أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيان	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
أوجه الاختلاف		
البيئة	أجريت هذه الدراسات في بيئة غربية أو عربية أو وطنية.	أجريت الدراسة الحالية في بيئة وطنية محلية حيث تمت على مستوى مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.
الهدف	ركزت الدراسات السابقة على دراسة أحد المتغيرين مع متغير مختلف.	تهدف الدراسة الحالية إلى إظهار دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.
الأبعاد	اختلفت المتغيرات المعتمدة في كل دراسة حسب طبيعة المتغيرات المدروسة في كل منها	في الدراسة الحالية تم الاعتماد على الأبعاد التالية: -الكوادر البشرية -الشبكات -أجهزة الحاسوب ولواحقه -البرمجيات وقواعد البيانات -تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة
تقسيم الدراسة	قسمت بعض الدراسات السابقة إلى أجزاء نظرية فقط	قسمت الدراسة الحالية إلى جزء نظري وآخر تطبيقي عبارة عن دراسة حالة مؤسسة بريد سكيكدة.
أوجه التشابه		
<ul style="list-style-type: none"> ○ تتشابه كل هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في إتباعها للمنهج الوصفي التحليلي وبعتماد أسلوب دراسة حالة. ○ تتشابه في تحليلها للبيانات بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS. ○ تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في اعتمدها على عينات مدروسة من جميع المستويات الإدارية، سواء كانت من مؤسسة واحدة أو عدة مؤسسات. ○ تتماثل هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في أنها اعتمدت نفس الوسيلة لجمع المعلومات وهي الاستبيان. 		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الأول:

تضمنت دراسة هذا الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية، حيث خصصنا المبحث الأول للإلمام بالجوانب النظرية للرقمنة والخدمة العمومية وضبط المفاهيم، والمبحث الثاني لإظهار العلاقة التي تربط بينهما، في حين خصصنا المبحث الثالث لعرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي درست أحد المتغيرين أو كلاهما، وذلك من أجل تدعيم دراستنا وإثرائها من خلال مناقشتها واستخلاص الإضافة التي تقدمها دراستنا. حيث توصلنا إلى أن الرقمنة مفهوم حديث وغير واضح نظرا لحدائته وعلى الرغم من التعاريف المختلفة المقدمة للرقمنة إلا أن جميعها تشترك في نقطة واحدة وهي أن رقمنة الإدارة تعني السعي لجعل كل المعاملات والخدمات المقدمة يتم عن طريق أجهزة الحاسوب والأنترنت، كما استخلصنا من خلال هذا أن رقمنة الإدارات له أهمية كبيرة وعامل مهم من عوامل نجاحها رغم ما تتعرض له من تحديات.

كما وجدنا أيضا بأن الخدمة العمومية هي أهم الوظائف التي تقوم بها الدولة، خاصة وأنها تحاول دائما التحسين من هذه الخدمات وجودتها، والسعي لجعلها مواكبة للتغيرات والتطورات الحاصلة، كل هذا لتجعل الخدمات العمومية تحقق رضا المواطنين وتعال استحسانهم. ومن أبرز الآليات التي اعتمدها الدولة لتحسين الخدمة العمومية تطبيق الرقمنة في المعاملات الإدارية وطرق تقديم الخدمات العمومية بمختلف أنواعها.

ولهذا سنحاول في الفصل الثاني الخاص بالدراسة الميدانية سنحاول التركيز على دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لمؤسسة البريد وحدة سكيكدة

تمهيد:

يتمثل هذا الفصل في الدراسة الميدانية، والذي من خلاله سنحاول إسقاط ما تم ذكره في الفصل السابق من مفاهيم على المؤسسات العمومية، والمتمثلة في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة. وقد تم اختيار المؤسسة لما يحتله قطاع البريد في مكانة هامة في المجال الخدماتي، نظرا لأهمية الخدمات التي يقدمها، حيث شهد هذا القطاع عدة إصلاحات نتج عنها انشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح بتقديم خدمات متطورة للمجتمع ولإلمام أكثر بالدراسة والتأكد من صحة المعلومات النظرية المتوصل إليها اخترنا مؤسسة البريد وحدة سكيكدة كمثال عن المؤسسات العمومية التي تطبق الرقمنة لإبراز دورها في تحسين الخدمات العمومية المقدمة، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

ومن أجل التوصل إلى نتائج دقيقة اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان وأسئلة المقابلة كأدوات للحصول على البيانات توصلنا إلى نتائج تلائم الأهداف التي تسعى إليها دراستنا.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

في هذا المبحث قمنا بالتطرق إلى تعريف مؤسسة البريد وحدة سكيكدة ونشأتها، وعرض الخدمات التي تقدمها. بالإضافة إلى ذكر الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، والأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات اللازمة.

المطلب الأول: تقديم عام حول مؤسسة البريد وحدة سكيكدة

أولاً: نشأة المؤسسة والتعريف بها

1) نشأة مؤسسة بريد الجزائر

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية. وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف النشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون، ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمت هذه النقلة بصور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتممة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

• تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة؛

• تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين؛

• تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛

• تحويل نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به.

وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين. أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:

• المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى منح ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى " اتصالات الجزائر " كشركة مساهمة من أجل إقامة واستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية.

• المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية

إلى نظام تخصيص (régime d'exclusivité)، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régime d'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

- المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002: والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر". تقع مؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي "هوارى بومدين".

(2) تعريف مؤسسة البريد وحدة سكيكدة

نشأت مؤسسة البريد والمواصلات بسكيكدة سنة 1974 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي، ونتيجة الإصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر. كما تم إنشاء مقر جديد لهذه المؤسسة وتم تدشين المؤسسة من طرف رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003.

(3) مهام مؤسسة البريد وحدة سكيكدة

للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها فيما يلي:

- مؤسسة البريد وحدة سكيكدة هي مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري خدماتي، تقدم خدمة عمومية ذات منفعة للمجتمع وبأقل التكاليف، ولديها العديد من المهام نذكرها فيما يلي:
- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار؛
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببيد الرسائل، الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛
- إنشاء وخلق هيئات وهيكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها؛
- الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد؛
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.

ثانيا: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر

نتطرق في هذا المطلب إلى الهيكل الإقليمي لمؤسسة بريد الجزائر، وكذلك الهيكل التنظيمي لوحدة سكيكدة.

1) الهياكل الإقليمية

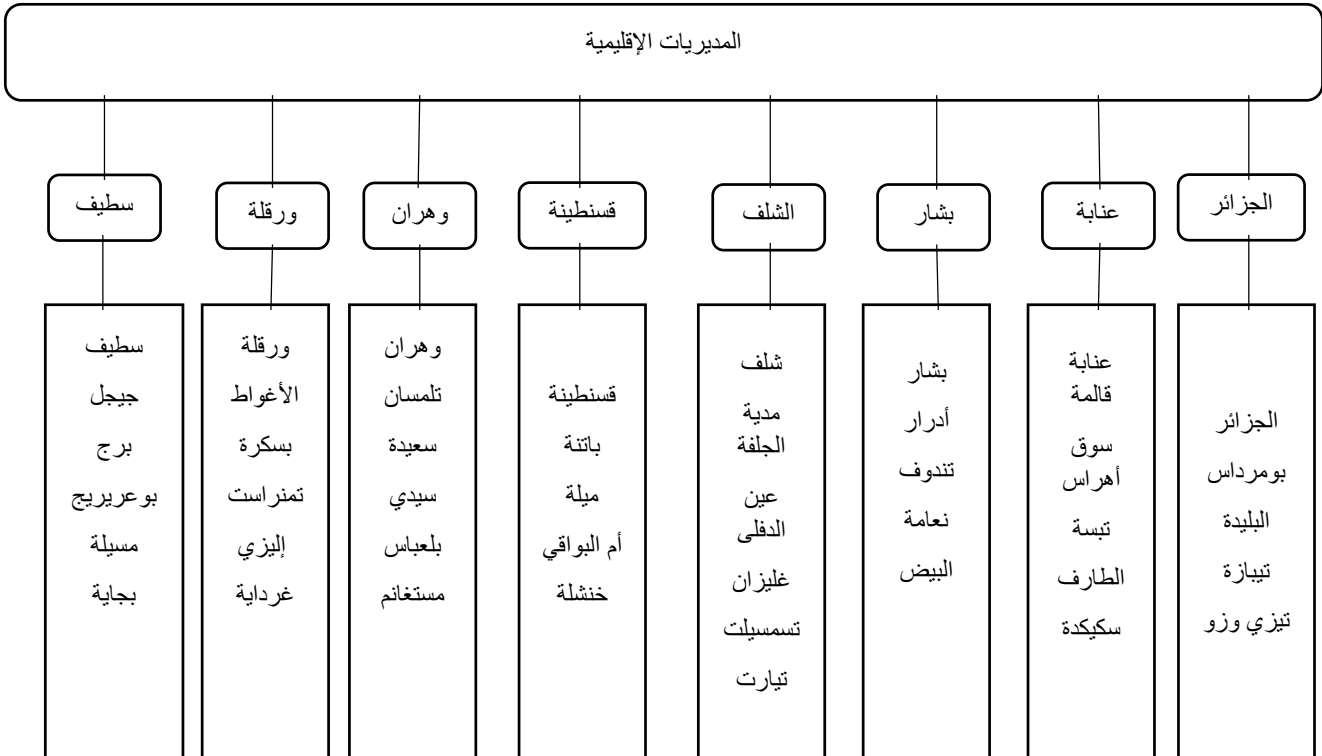
يتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية

التابعة

للإقليم وهذا ما يوضحه الشكل الموالي. وتتكفل هذه المديريات بما يلي:

- تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم؛
- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة؛
- إعداد الميزانيات وإعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها؛
- توحيد وإعداد الميزانيات التقديرية؛
- إعداد برنامج التفنيش ومراقبة تنفيذها.

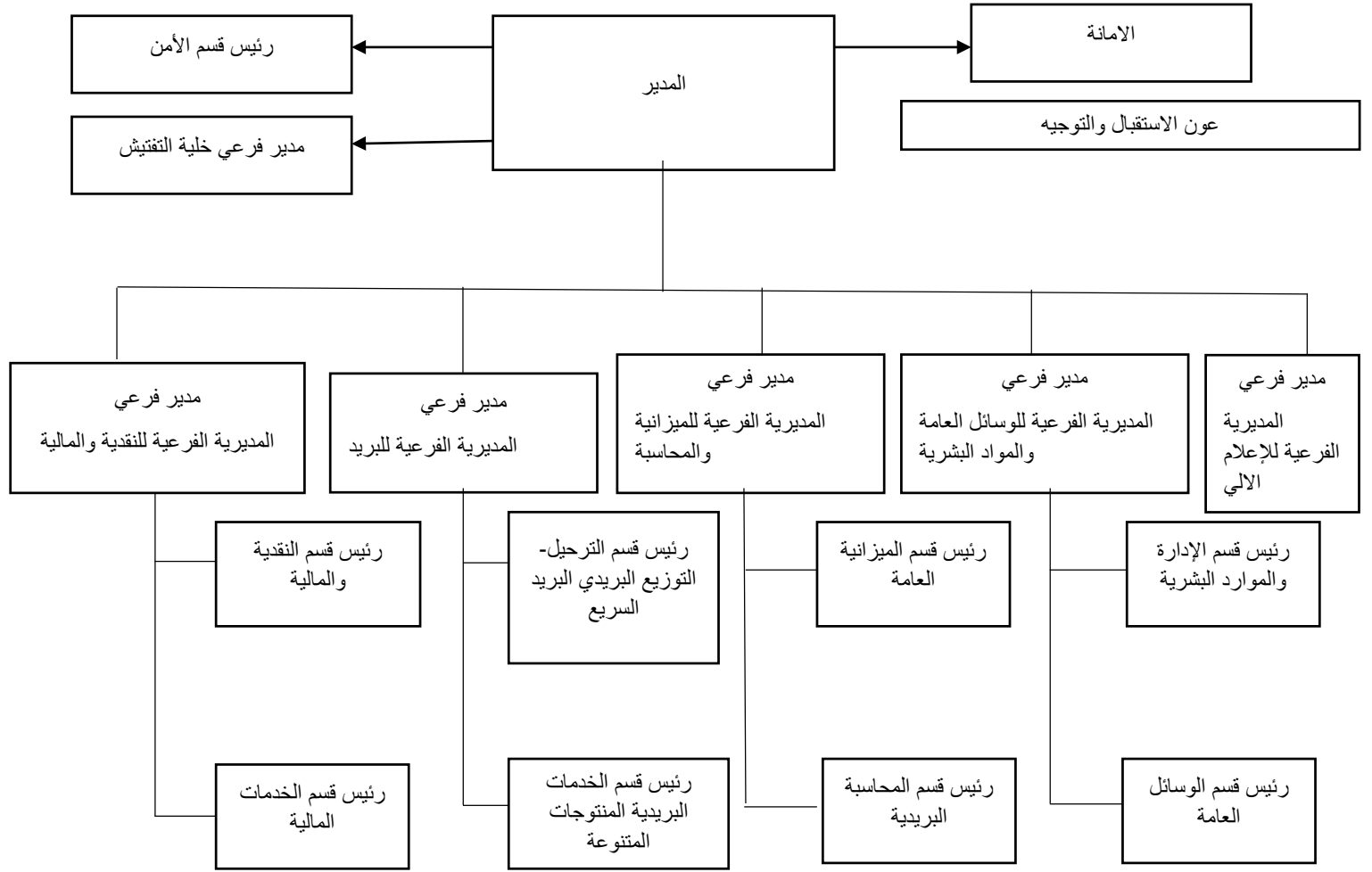
الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي للمديريات الإقليمية والوحدات الولائية



المصدر: وثائق المؤسسة.

(2) الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد سكيكة:

الشكل (3): الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد سكيكة



المصدر: وثائق المؤسسة

ثالثا: الخدمات التي تقدمها المؤسسة

حيث تقسم هذه الخدمات إلى أربع أنواع أساسية حسب طبيعتها وتتمثل فيما يلي:

أنظر ملحق رقم (01)

1) خدمات المالية:

1-1 خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp): وهي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو استعلام عنده في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000.00 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب؛
 - يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 20.000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب و في كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في ch25 الذي فتح به الحساب لأول مرة؛
 - إذا كانت قيمة السحب أكثر من 20.000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على ch25 وهذه العملية تسمى بالسحب على المنظور، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك.
- وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بالطريقة الأكثر سرعة وحادثة باستعمال الشبايك الآلية باستخدام البطاقة CCP وهذا لتوفير الوقت والجهد.

1-2 خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

- 1-2-1 الحوالات البطاقية** تحمل الرقم (1406): ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.
- 1-2-2 الحوالات التلغرافية** تحمل الرقم (1412): وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.

- 1-2-3 الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية** تحمل رقم (1418): وهي تسمح للزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد ومنها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى ب(VAC).

- 1-2-4 الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال TEF):** وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة إعلامية.

- 1-2-5 خدمة " وسترن يونيون " (الاستلام السريع للأموال):** بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، أما على مستوى المؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح هذه الخدمة لزبائن

البريد لتحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

1-2-6 خدمات التوفير: يوفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

-فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.

- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.

-سحب الأموال أنيا مما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.

-سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج في باقي مكاتب البريد.

-تسوية الفوائد.

وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 02 مكرر بالنسبة للأطفال ثم يحدد نوع الدفتر LEP أو LGL يسلم له:

-فالدفتر LGL هو الذي لا تقل الدفعة الأولى فيه على 5000.00 دج و يتحصل على فوائد بنسبة 2%.

-أما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى 10.000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5%

(2) الخدمات البريدية وهي خدمات متنوعة تتكون من:

1-2 خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والدول الأجنبية.

2-2 خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ

اشترك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 800 دج أما المؤسسات 1600 دج.

(3) خدمات عن بعد

3-1 تطبيق "بريدي موب": الذي يسمح بإنجاز كافة الوظائف التي تسمح بها البطاقة النقدية "الذهبية"، على

سبيل معاملات النقود، الاطلاع على الرصيد، تعبئة حساب الهاتف النقال، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الانترنت والهاتف دون الحاجة الى التنقل الى مكتب البريد.

3-2 الموزع الصوتي: "15 30" هذه الخدمة تسمح لزيائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على

الرقم 15 30 يتم:

• الاطلاع على الحساب البريدي الجاري؛

• طلب دفتر الصكوك؛

• طلب الرقم السري؛

• طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

3-3 الموزع الصوتي " 90 30 ": تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس أو حساب

آخر من حسابك الجاري CCP بكل مرونة وسهولة وفي أي وقت؛

- تصل الزبون رسالة قصيرة (SMS) للتأكد من عضوية الانضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي؛
- الثمن للتحميل هو 100 دج والتمن الأعلى هو 2000 دج يوميا؛
- يخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

3-4 خدمة الإنترنت:

3-4-1 دفع الفواتير عبر بوابة الأنترنت التجارية للمتعاملين الاقتصاديين والتجاربيين المندرجين في المنصة

النقدية ل "بريد الجزائر" على غرار متعاملي الهاتف الثابت والنقال، سونلغاز، شركات التأمين، الخطوط الجوية الجزائرية.....الخ.

3-4-2 موقع الكتروني خاص ببريد الجزائر "ECCP" يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الاطلاع على الرصيد؛

- طلب دفتر الصكوك؛

- طلب الرقم السري أو تغييره؛

- طلب بيان على الحساب؛

- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرقة؛

- الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت و في أي مكتب بريد موجود.

4) خدمات أخرى:

4-1 خدمة رصيدي (طلب الرقم السري): بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان 2011 و

تسمح هذه الخدمة لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للاطلاع على الرصيد عبر الأنترنت أو الهاتف النقال وذلك بالتقدم إلى إحدى المكاتب البريدية المزودة بشبكة الإعلام الآلي بطلب خطي متضمنة رقم الحساب البريد الجاري ورقم الهاتف النقال بالإضافة إلى نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف؛

4-2 أرسلي: توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيدي هاتفك المحمول لخط موبيليس، جيزي، اوريدو؛

4-3 البطاقة الذهبية: تتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام (EMV) لحاملها، زيادة على إجراء مختلف

عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، الهاتف الثابت، الأنترنت وستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفضال وشراء تذاكر الطائرات وستشجع بريد الجزائر قريبا في عملية تركيب أجهزة TPE لدفع الإلكتروني عبر مختلف المساحات التجارية في كل الولايات، خاصة تلك المتواجدة في المدن الكبرى، وهي التي ستشهد تركيب 50 ألف جهاز TPE في المرحلة الأولى، والتي ستخص الشركات العمومية والخاصة والفضاءات التجارية، فيما سيكون هنالك مراحل أخرى لتعميم التقنية أكثر.

كما يمكن لحاملي هذه البطاقة استخراج الأموال عبر الموزع الآلي (GAB) البنكية والشبابيك داخل المكاتب البريدية الجزائرية. وتعمل هذه البطاقة بمعياري تحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم

في العالم الافتراضي حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة .

وبهدف الإجابة على استفسارات وانشغالات المواطنين، تم توفير مركز للاتصالات والإرشادات يعمل على مدار 24 ساعة ويقدم خدماته بثلاث لغات (العربية والأمازيغية والفرنسية) وذلك عبر رقم (1530).

4-4 بيع قسيمة السيارات vignettes؛

4-5 بيع مختلف الطابع "الدمغة-الضريبية"؛

4-6 تسديد الفواتير الكهرباء والغاز، الأنترنت والماء.

المطلب الثاني: منهجية الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

(1) مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع دراستنا من جميع العاملين في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة والبالغ عددهم 510 عامل.

(2) عينة الدراسة

تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بطريقة عشوائية، وتمثل نسبتهم 20% من مجتمع الدراسة حيث قمنا بتوزيع 102 استمارة، تم استرداد 90 استمارة منها، وضاعت 12 استمارات. كما قمنا باستبعاد 8 استمارات وذلك لأنها تحتوي على تناقضات. وبذلك فإن عدد الاستمارات الصالحة للدراسة هي 82 استمارة بنسبة قدرها 16% من مجتمع الدراسة.

ثانياً: متغيرات الدراسة وأهم الأدوات المستخدمة فيها

(1) متغيرات الدراسة

وتتمثل في متغيرين أساسيين هما:

1-1 المتغير المستقل: الرقمنة هي إجراء يقوم على التحول من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.

1-2 المتغير التابع: الخدمة العمومية وهي الخدمات التي تقدمها الدولة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها.

(2) الأدوات المستخدمة في الدراسة

تستخدم أدوات البحث العلمي في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة، والتي تسهم في شرح الدراسة وتحقيق أهدافها. وفي دراستنا استخدمنا أداتين وهما: المقابلة والاستبيان (الاستمارة).

1-1 المقابلة

تعد المقابلة من بين أهم أدوات البحث العلمي، حيث أنها تمكن من جمع معلومات دقيقة مع إمكانية التعرف على الانفعالات الخاصة بالمبحوثين أثناء الإلقاء بالآراء. وقد قمنا بإجراء مقابلة مع المسؤول المكلف بالإعلام والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة وذلك بهدف الحصول على المعلومات التي تساعدنا في تحليل وتفسير النتائج، وكانت على النحو التالي:

س1- ما هي الخدمات العمومية التي تقدمها مؤسستكم؟

ج1- خدمات مالية وبريدية وخدمات الأخرى.

س2- ما هي الخدمات العمومية التي مستها عملية الرقمنة؟

ج2- الخدمات المالية وبعض الخدمات أخرى.

س3- متى بدأ تطبيق الرقمنة بشكل رسمي في مؤسستكم؟

ج3- سنة 2003.

س4- كيف كانت ردة فعل الموظفين والعمال إزاء هذا القرار؟

ج4- إيجابية وتقبلوا القرار بصدور رغب لأنه يخفف عنهم أعباء العمل ويقلل الجهد والوقت عند استخدام الموظفين للرقمنة والتعامل مع الزبائن عن بعد.

س5- ما هي الإيجابيات التي استفدتم منها كموظفين ومدراء عند تطبيق الرقمنة في أنشطتكم ومهامكم؟

ج5- تقليل الجهد والوقت، الرفع من جودة الخدمة المقدمة، عدم التصادم مع بعض المواطنين في مواقف (لأنه غالبا عندما يكون هناك طوابير طويلة ووقت ضيق تحدث تصادمات ومشادات بين المواطنين والموظف يكون تحت ضغط العمل وحالته النفسية السيئة).

س6- ما هي الصعوبات التي واجهتموها عند تطبيق الرقمنة؟

ج6- تخوف المواطن من كل ما هو رقمنة، وعدم تتبع المواطن لكل جديد، وكذا فقدان ثقة المواطن في أداء المعاملات المالية عن بعد.

1-2 الاستبيان

وهي الأداة الرئيسية التي اعتمدنا عليها في دراستنا. ويتمثل في مجموعة من الأسئلة المرتبة والمختصر قمنا بطرحها على شكل استمارة ورقية بهدف استطلاع آراء الموظفين بالمؤسسة والذين يمثلون عينة الدراسة حول موضوع دراستنا "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية". انظر الملحق رقم (02) حيث صممت الاستمارة على النحو التالي:

الجزء الأول: تضمن البيانات الشخصية للعاملين والتي تمثلت في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة.

الجزء الثاني: والذي قسمناه إلى محورين أساسيين هما:

المحور الأول: تضمن 16 سؤال متعلق بأبعاد الرقمنة، والتي جمعت في 4 أبعاد (الكوادر البشرية، الشبكات، أجهزة الحاسوب ولواحقه، البرمجيات وقواعد البيانات).

المحور الثاني: ويضم 8 أسئلة متعلقة بتحسين الخدمة العمومية المقدمة في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة.

وقد تم وضع العبارات على أساس مقياس ليكارث الخماسي ووزعت درجاته على النحو التالي:

جدول رقم (02) درجات مقياس ليكارث الخماسي

العبارات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجات	01	02	03	04	05	

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم (03) درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكارث الخماسي	درجة التقدير
[1.80-1.00]	غير موافق بشدة	منخفض جدا
[2,60-1.80]	غير موافق	منخفض
[3.40-2.60]	محايد	متوسط
[4.20-3.40]	موافق	مرتفع
[5.00-4,20]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان (غير موافق بشدة=1، غير موافق=2، محايد=3، موافق=4، موافق بشدة=5)، يمكننا حساب المتوسطات المرجحة الخاصة بمقياس ليكارث الخماسي عن طريق:

• حساب المدى كالآتي: $5-1=4$

• حساب طول الفئة كالآتي:

• $0.80 = \frac{4}{5} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}}$ فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط المرجح هي $[1-1+0.80]$ ، هكذا بالنسبة لبقية

المتوسطات.

ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة

من خلال هذا المطلب التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وذلك من خلال الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

1) الصدق الظاهري والبنائي لأداة الدراسة:

ويقصد بهما التحقق من مدى دقة وصلاحيّة الأسئلة المختارة في الاستبيان، ومدى وملاءمتها لموضوع الدراسة:

1-1 الصدق الظاهري:

ويقصد به المظهر العام للاستبيان، من حيث المفردات وكيفية صياغة الأسئلة ووضوحها. ولذلك قمنا بعرض الاستبيان على أستاذتين بقسم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بهدف التأكد من مصداقية الأسئلة وملائمتها لموضوع الدراسة.¹

2-1 الصدق البنائي (صدق الاتساق الداخلي):

ويقصد به التحقق من مدى ارتباط واتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه، من خلال الاعتماد على مقياس معدل الارتباط "بيرسون" والذي مكننا من معرفة نسبة الثقة في النتائج المتحصل عليها ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

¹ د. بوطبخ ليلي: أستاذ محاضر ب

د. شيلي الهام: أستاذ محاضر أ

1-2-1 الصدق البنائي لعبارات محور الرقمنة:

يمكن تلخيص عبارات الرقمنة فيما يلي: أنظر الملحق رقم (03)

-البعد الأول: الكوادر البشرية

يمكن تلخيص عبارات الكوادر البشرية فيما يلي:

الجدول رقم (04) قياس الصدق البنائي لعبارات الكوادر البشرية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	هناك عدد كاف من الكوادر البشرية والمتخصصة في الإعلام الآلي تعمل في مؤسستكم.	0,973	0,000
02	هناك قوانين ولوائح في المؤسسة تجبر وتلزم الكوادر البشرية على تطبيق الرقمنة.	0,970	0,000
03	يتم تدريب الموظفين باستمرار لاستيعاب التقنيات الرقمية.	0,984	0,000
04	يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم في تقديم مختلف الخدمات.	0,970	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الكوادر البشرية تراوحت ما بين 0,970 و0,984 وهي موجبة ودالة عند مستوى دلالة 0,01 وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

-البعد الثاني: الشبكات

الجدول رقم (05) قياس الصدق البنائي لعبارات الشبكات

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
05	يوجد شبكة داخلية تربط كل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات.	0,973	0,000
06	تملك المؤسسة شبكة خارجية تربطها بشركاء العمل.	0,970	0,000
07	تحرص مؤسستكم على توفير أمن للشبكات لغرض حماية المعلومات.	0,984	0,000
08	تدقق الانترنت مناسب لاستخدام الشبكات في أوقات العمل.	0,970	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الشبكات تراوحت ما بين 0,970 و0,984 وهي موجبة ودالة عند مستوى دلالة 0,01 وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

-البعد الثالث: أجهزة الحاسوب ولواحقه

الجدول رقم (06) قياس الصدق البنائي لعبارات أجهزة الحاسوب ولواحقه

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
09	تتوافر مؤسستكم على أجهزة الإعلام الآلي الكافية لمسايرة عملية الرقمنة.	0,723	0,000
10	قدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري بالمؤسسة.	0,956	0,000
11	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من ملحقات أجهزة الحاسوب مثل : الطابعات، أجهزة المسح الضوئي ...إلخ.	0,963	0,000
12	يتم تحديث ملحقات أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.	0,961	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات أجهزة الحاسوب ولواحقه تراوحت ما بين 0,723 و0,963 وهي موجبة ودالة عند مستوى دلالة 0,01 وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

-البعد الرابع: البرمجيات وقواعد البيانات

الجدول رقم (07) قياس الصدق البنائي لعبارات البرمجيات وقواعد البيانات

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
13	تمتلك المؤسسة برمجيات الحاسوب الكافية لإنجاز الأعمال.	0,710	0,000
14	تساعد قواعد البيانات في مؤسستكم في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة.	0,954	0,000
15	البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة لديكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب.	0,962	0,000
16	البرامج المستخدمة في مؤسستكم تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين.	0,953	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات البرمجيات وقواعد البيانات تراوحت ما بين 0,710 و0,962 وهي موجبة ودالة عند مستوى دلالة 0,01 وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2-2-1 الصدق البنائي لعبارات محور الخدمة العمومية

يمكن تلخيص عبارات الخدمة العمومية فيما يلي:

الجدول رقم (08) قياس الصدق البنائي لعبارات الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
17	تهتم مؤسستكم بتحسين طريقة تقديم الخدمة وسرعتها.	0,964	0,000
18	تطبق مؤسستكم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بصرامة.	0,972	0,000
19	تسعى مؤسستكم لتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.	0,979	0,000
20	هناك اتصال بين المؤسسة والمواطنين من أجل تعديل النقائص وسد الفجوات.	0,971	0,000
21	في كل فترة تحاول المؤسسة تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.	0,954	0,000
22	تسعى مؤسستكم لإرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة بين الموظفين و المواطنين.	0,966	0,000
23	تبحث مؤسستكم عن طرق لإيصال الخدمة لكل المواطنين المعيين بالخدمة ومحاولة تقربها منهم.	0,980	0,000
24	تسهر مؤسستكم على تحسين ظروف العمل و حماية حقوق موظفيها.	0,938	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات تحسين الخدمة العمومية تراوحت ما بين 0,938 و0,980 وهي موجبة ودالة عند مستوى دلالة 0,01 وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

3-2-1 الصدق البنائي محاور أبعاد الرقمنة

يمكن تلخيص عبارات أبعاد الرقمنة فيما يلي:

الجدول رقم (09) قياس الصدق البنائي لعبارات محور أبعاد الرقمنة

الرقم	المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	الكوادر البشرية	0,988	0,000
02	الشبكات	0,988	0,000
03	أجهزة الحاسوب ولواحقه	0,957	0,000
04	البرمجيات و قواعد البيانات	0,978	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معاملات الارتباط لأبعاد الدراسة تراوحت ما بين 0,957 و 0,988 وهي موجبة ودالة عند مستوى الدلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

1-2-4 الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة

يمكن تلخيص عبارات متغيرات الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم (10) قياس الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	أبعاد الرقمنة	0,968	0,000
02	تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد سكيكة	0,985	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط جاءت بدرجة عالية وذات دلالة إحصائية وهو ما يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي.

2) ثبات أداة الدراسة

لقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، ويمكن توضيح النتائج من خلال الجدول التالي: أنظر الملحق رقم (03)

الجدول رقم (11) معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: أبعاد الرقمنة	16	0,991
الكوادر البشرية	04	0,988
الشبكات	04	0,988
أجهزة الحاسوب ولواحقه	04	0,952
البرمجيات وقواعد البيانات	04	0,949
المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة	08	0,992
المجموع الكلي	24	0,973

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير هذا الجدول وبالاعتماد على نتائج المحصل عليها أن قيمة ألفا كرونباخ لمختلف المحاور تتراوح بين 0,949 و0,992 وهي قيمة مرتفعة في حين أن القيمة الاجمالية لمعامل ألفا كرونباخ 0,973 وهي قيمة مرتفعة كذلك، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتميز بالثبات والدقة وأنها تقيس أهداف الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحياتها لتحليل النتائج والاجابة عن كافة تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات.

رابعا: اختبار التوزيع الطبيعي

أنظر الملحق رقم (03)

الجدول رقم (12) التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Kolmogorov- Smirnov			
المحاور	أبعاد الرقمنة	تحسين الخدمة العمومية	جميع محاور الدراسة
قيمة Z	1,317	1,215	1,064
Sig	0,062	0,104	0,207
نتيجة الاختبار	تتبع التوزيع الطبيعي	تتبع التوزيع الطبيعي	تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بما أن قيمة (Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة (0,05) لجميع المحاور، فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

خامسا: أساليب المعالجة الإحصائية

من خلال برنامج الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الاجتماعية (SPSS) تمت المعالجة الإحصائية بتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1-مقاييس الإحصاء الوصفي والتي تمثلت في التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك من أجل دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتحليلها.

2-معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

3-معامل الارتباط بيرسون من أجل اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة.

4-مصفوفة معامل الارتباط من أجل التعرف على درجة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

5-إختبار ANOVA لاختبار صلاحية نموذج الدراسة.

6-معامل التحديد R^2 الذي يقيس مدى مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع، ويبين لنا النسبة التي تؤثر في المتغير المستقل على المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

خصصنا هذا المبحث من أجل عرض النتائج المتوصل إليها من خلال برنامج SPSS، وذلك من خلال الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية، ثم تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة. وفي الأخير قمنا باختبار الفرضيات الموضوعية وعرض نتائجها.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية

أنظر الملحق رقم (03)

أولاً: الجنس

جدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	42	51,2%
أنثى	40	48,8%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يظهر من الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة 51.22% في حين بلغ نسبة الإناث 48.78% وهي نسبة قريبة من نسبة الذكور ويرجع هذا إلى طبيعة عمل المؤسسة التي تحتاج إلى الإناث في الاعمال الإدارية وإلى الذكور في الأعمال الميدانية.

ثانيا: الفئة العمرية

الجدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
من 21 إلى 30 سنة	6	7,3%
من 31 إلى 40 سنة.	32	39,0%
من 41 إلى 50 سنة.	28	34,1%
من 51 سنة فأكثر.	16	19,5%
المجموع	82	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من فئة الشباب حيث تمثل نسبة الأفراد الذي يتراوح سنهم من (31 إلى 40 سنة) والذي بلغ عددهم 32 فرد ونسبتهم 39,0% و في حين ان عدد الافراد الذين يقل سنهم من (21 إلى 30 سنة) بلغ عددهم 6 أفراد وبنسبة تقدر ب 7,3% بينما الذين تتراوح أعمارهم من (41 إلى 50 سنة) وعددهم 28 بنسبة قدره ب 34,1% أما الذي بلغ سنهم 51 سنة فأكثر فيمثلون 16 فرد بنسبة 19,5% من العدد الإجمالي للعاملين في المؤسسة، وعليه يمكن القول أن أغلب الافراد العاملين في مؤسسة البريد هم من الشباب وهو ما تستدعيه الرقمنة، فهي مجال حيوي يحتاج إلى قدرات شبابية ذات حيوية ونشاط ما يساهم في تحسين الخدمة العمومية.

ثالثا: الدرجة العلمية

الجدول رقم (15) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدرجة العلمية

المؤهل العلمية	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	20	24,4%
جامعي	50	61,0%
دراسات عليا	12	14,6%
المجموع	82	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية عينة الدراسة متحصلون على شهادات جامعية يقدر عددهم ب 50 موظف بنسبة 61%، ثم تليها نسبة الافراد الذين لديهم مستوى ثانوي وعددهم 20 موظف وذلك بنسبة 24,4%، ثم تليها نسبة الافراد الذين لديهم دراسات عليا حيث بلغ عددهم 12 موظف بنسبة 14,6%. ومنه نستنتج أن معظم العمال لهم مؤهل علمي عالي وهذا يدل على أن مؤسسة البريد تمتلك قدرات وكفاءات علمية تميزها وتساعد في تقديم الأفضل.

رابعاً: الوظيفة

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي:

جدول رقم (16) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
39,0%	32	عون إداري
13,4%	11	عون تحكم
47,6%	39	إطار
100,0%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الأفراد العينة الذين يشتغلون في منصب عون إداري داخل المؤسسة بلغ عددهم (32 ونسبتهم 39,0%) والأفراد الذين يشتغلون منصب عون تحكم بلغ عددهم (11 ونسبتهم 13,4%) وبينما عدد الافراد الذين يشتغلون منصب إطار بلغ عددهم (39 ونسبتهم 47,6%) ويرجع هذا الارتفاع في عدد الإطارات إلى كون طبيعة وظائف المؤسسة تتطلب وجود عدد كبير من المسؤولين والإطارات الذين يقومون بمتابعة وتنفيذ العمل.

خامساً: مدة الخبرة المهنية

جدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	مدة الخبرة المهنية
11,0%	9	أقل من 5 سنوات
28,0%	23	من 5 إلى 10 سنوات
15,9%	13	من 11 سنوات إلى 15 سنة
45,1%	37	16 سنة فأكثر
100,0%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن أغلبية أفراد العينة لديهم خبرة بالمؤسسة من 16 سنة فأكثر بنسبة 45,1 تم تليها الأفراد الذين لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات وذلك بنسبة 28,0% وتمتليها نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 15,9% وفي الأخير نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 11,0% وعليه يمكن القول ان مستوى الخبرة يعود الى أقدمية المؤسسة من جهة ومن جهة أخرى التطور في أنشطتها ومتطلبات انجاز أعمالها التي تحتم عليها امتلاك أفراد ذوي خبرة مهنية.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

أولاً: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة وفق أبعاد الرقمنة

1- الكوادر البشرية:

يمكن تلخيص عبارات الكوادر البشرية فيما يلي:

الجدول رقم (18) نتائج إجابات أفراد العينة الدراسة على البعد الأول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	هناك عدد كاف من الكوادر البشرية والمتخصصة في الإعلام الآلي تعمل في مؤسستكم .	2,82	1,54	4	متوسط
02	هناك قوانين ولوائح في المؤسسة تجبر وتلزم الكوادر البشرية على تطبيق الرقمنة.	2,98	1,27	2	متوسط
03	يتم تدريب الموظفين باستمرار لاستيعاب التقنيات الرقمية .	3,08	1,33	1	متوسط
04	يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم في تقديم مختلف الخدمات.	2,90	1,31	3	متوسط
	الكوادر البشرية	2,95	1,33		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (18) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالكوادر البشرية والتي جاءت كما يلي:

المتوسط الحسابي العام الكوادر البشرية يساوي (2,95) وانحراف معياري قدره (1,33): أي درجة الموافقة متوسطة حسب آراء أفراد عينة الدراسة لمدى توافر لكوادر البشرية بالمؤسسة أما عن عبارات البعد فقد كانت كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة 4 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,82) وانحراف معياري (1,54)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن هناك عدد كاف من الكوادر البشرية المتخصصة في الإعلام الآلي تعمل في مؤسسة.
- جاءت العبارة رقم 2 في المرتبة 2 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,98) وانحراف معياري (1,27)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن هناك قوانين ولوائح في المؤسسة تجبر وتلتزم الكوادر البشرية على تطبيق الرقمنة.
- جاءت العبارة رقم 3 في المرتبة 1 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,08) وانحراف معياري (1,33)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أنه يتم تدريب الموظفين باستمرار لاستيعاب التقنيات الرقمية.
- جاءت العبارة رقم 4 في المرتبة 3 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,90) وانحراف معياري (1,31)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أنه الموظفون يكفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم في تقديم مختلف الخدمات.

2- الشبكات:

يمكن تلخيص عبارة الشبكات فيما يلي:

الجدول رقم (19) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
05	يوجد شبكة داخلية تربط كل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات	2,82	1,54	4	متوسط
06	تملك المؤسسة شبكة خارجية تربطها بشركاء العمل.	2,98	1,27	2	متوسط
07	تحرص مؤسستكم على توفير أمن للشبكات لغرض حماية المعلومات.	3,08	1,33	1	متوسط
08	تدقق الانترنت مناسب لاستخدام الشبكات في أوقات العمل.	2,90	1,31	3	متوسط
	الشبكات	2,95	1,33		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (19) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالشبكات والتي جاءت كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة البريد وحدة سكيكدة.....

المتوسط الحسابي العام للشبكات يساوي (2,95) وانحراف معياري قدره (1,33): أي درجة الموافقة متوسطة حسب آراء أفراد عينة الدراسة لمدى توافر الشبكات بالمؤسسة أما عن عبارات البعد فقد كانت كما يلي:

• جاءت العبارة رقم 5 في المرتبة 4 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,82) وانحراف معياري (1,54)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أنه يوجد شبكة داخلية تربط كل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات.

• جاءت العبارة رقم 6 في المرتبة 2 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,98) وانحراف معياري (1,27)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تملك شبكة خارجية تربطها بشركاء العمل.

• جاءت العبارة رقم 7 في المرتبة 1 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,08) وانحراف معياري (1,33)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تحرص على توفير أمن للشبكات لغرض حماية المعلومات.

• جاءت العبارة رقم 8 في المرتبة 3 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,90) وانحراف معياري (1,31)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن تدفق الانترنت مناسب لاستخدام الشبكات في أوقات العمل.

3- أجهزة الحاسوب ولواحقه

الجدول رقم (20) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة البعد الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
09	تتوافر مؤسستكم على أجهزة الإعلام الآلي الكافية لمسايرة عملية الرقمنة.	3,18	1,43	1	متوسط
10	قدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري بالمؤسسة.	3,07	1,36	2	متوسط
11	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من ملحقات أجهزة الحاسوب مثل : الطابعات، أجهزة المسح الضوئي.... إلخ.	2,97	1,36	3	متوسط
12	يتم تحديث ملحقات أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.	2,95	1,40	4	متوسط
	أجهزة الحاسوب ولواحقه	3,04	1,25		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (20) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بأجهزة الحاسوب ولواحقه والتي جاءت كما يلي:

المتوسط الحسابي العام لأجهزة الحاسوب ولواحقه يساوي (3,04) وانحراف معياري قدره (1,25): أي درجة الموافقة متوسطة حسب آراء أفراد عينة الدراسة لمدى توافر أجهزة الحاسوب ولواحقه بالمؤسسة أما عن عبارات البعد فقد كانت كما يلي:

• جاءت العبارة رقم 9 في المرتبة 1 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,18) وانحراف معياري (1,43)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تتوافر على أجهزة الإعلام الآلي الكافية لمسايرة عملية الرقمنة.

• جاءت العبارة رقم 10 في المرتبة 2 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,07) وانحراف معياري (1,36)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن قدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري بالمؤسسة.

• جاءت العبارة رقم 11 في المرتبة 3 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,97) وانحراف معياري (1,36)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى إن المؤسسة تتوفر على العدد الكافي من ملحقات أجهزة الحاسوب مثل: الطابعات، أجهزة المسح الضوئي إلخ.

• جاءت العبارة رقم 12 في الرتبة 4 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,95) وانحراف معياري (1,40)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أنه يتم تحديث ملحقات أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.

4-البرمجيات وقواعد البيانات:

يمكن تلخيص عبارة البرمجيات وقواعد البيانات فيما يلي:

الجدول رقم (21) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الرابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
13	تمتلك المؤسسة برمجيات الحاسوب الكافية لإنجاز الأعمال.	3,13	1,40	1	متوسطة
14	تساعد قواعد البيانات في مؤسستكم في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة.	3,04	1,43	2	متوسطة
15	البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة لديكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب.	2,93	1,35	3	متوسطة
16	البرامج المستخدمة في مؤسستكم تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين.	2,93	1,35	3	متوسطة
	البرمجيات وقواعد البيانات	3,01	1,23		متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (21) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبرمجيات وقواعد البيانات والتي جاءت كما يلي:

المتوسط الحسابي العام البرمجيات وقواعد البيانات يساوي (3,01) وانحراف معياري قدره (1,23): أي درجة الموافقة متوسطة حسب آراء أفراد عينة الدراسة لمدى توافر البرمجيات وقواعد البيانات بالمؤسسة أما عن عبارات البعد فقد كانت كما يلي:

• جاءت العبارة رقم 13 في المرتبة 1 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,13) وانحراف معياري (1,40)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى إن المؤسسة تمتلك برمجيات الحاسوب الكافية لإنجاز الأعمال.

• جاءت العبارة رقم 14 في المرتبة 2 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,04) وانحراف معياري (1,43)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أنه تساعد قواعد البيانات في مؤسسة في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة.

• جاءت العبارة رقم 15 في المرتبة 3 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,93) وانحراف معياري (1,35)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة لديكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب.

• جاءت العبارة رقم 16 في المرتبة 3 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,93) وانحراف معياري (1,35)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن البرامج المستخدمة في مؤسسة تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين.

ثانيا: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكة

يمكن تلخيص عبارات تحسين الخدمة العمومية فيما يلي:

الجدول رقم (22) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
17	تهتم مؤسستكم بتحسين طريقة تقديم الخدمة وسرعتها.	3,08	1,35	1	متوسط
18	تطبق مؤسستكم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بصرامة.	2,76	1,45	6	متوسط
19	تسعى مؤسستكم لتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.	2,98	1,31	3	متوسط
20	هناك اتصال بين المؤسسة والمواطنين من أجل تعديل النقائص وسد الفجوات.	2,71	1,35	7	متوسط
21	في كل فترة تحاول المؤسسة تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.	2,95	1,25	4	متوسط
22	تسعى مؤسستكم لإرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة بين الموظفين و المواطنين.	3,00	1,36	2	متوسط
23	تبحث مؤسستكم عن طرق لإيصال الخدمة لكل المواطنين المعيين بالخدمة ومحاولة تقريبها منهم.	2,87	1,30	5	منخفض
24	تسهر مؤسستكم على تحسين ظروف العمل و حماية حقوق موظفيها.	2,46	1,25	8	متوسط
	تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكة	2,85	1,28		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (22) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة والتي جاءت كما يلي:

المتوسط الحسابي العام لعبارات تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة يساوي (2,85) وانحراف معياري قدره (1,28): أي درجة الموافقة متوسط حسب آراء أفراد عينة الدراسة لمدى تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة أما عن عبارات البعد فقد كانت كما يلي:

• جاءت العبارة رقم 17 في المرتبة 1 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,08) وانحراف معياري (1,35)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تهتم بتحسين طريقة تقديم الخدمة وسرعتها.

• جاءت العبارة رقم 18 في المرتبة 6 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,76) وانحراف معياري (1,45)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تطبق مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بصرامة.

• جاءت العبارة رقم 19 في المرتبة 3 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,98) وانحراف معياري (1,31)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تسعى لتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.

• جاءت العبارة رقم 20 في المرتبة 7 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,71) وانحراف معياري (1,35)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن هناك اتصال بين المؤسسة والمواطنين من أجل تعديل النقائص وسد الفجوات.

• جاءت العبارة رقم 21 في المرتبة 4 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,95) وانحراف معياري (1,25)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أنه في كل فترة تحاول المؤسسة تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.

• جاءت العبارة رقم 22 في المرتبة 2 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (3,00) وانحراف معياري (1,36)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تسعى لإرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة بين الموظفين والمواطنين.

• جاءت العبارة رقم 23 في المرتبة 5 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,87) وانحراف معياري (1,30)، وهو منخفض يقع ضمن مجال الموافقة منخفض والذي يشير إلى أن المؤسسة تبحث عن طرق لإيصال الخدمة لكل المواطنين المعيين بالخدمة ومحاولة تقريبها منهم.

• جاءت العبارة رقم 24 في المرتبة 8 من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي يقدر ب (2,46) وانحراف معياري (1,25)، وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة متوسط والذي يشير إلى أن المؤسسة تسهر على تحسين ظروف العمل وحماية حقوق موظفيها.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض نتائج الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية: أنظر الملحق رقم (03)

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0- لا تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة

H1- تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة

الجدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية

في مؤسسة البريد بسكيكدة

البعد	معامل الانحدار	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F المحسوبة
	B			R	R ²	
الكوادر البشرية	0.992	68.533	0.00	0.983	0.992	4696.730

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (23) مساهمة الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد مساهمة الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.983) عند مستوى معنوية 0.00 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.992) أي ما قيمته (99%) من التغيرات في مستوى تحسين الخدمة العمومية ناتج عن التغيرات في مستوى الكوادر البشرية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.992) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى الكوادر البشرية يؤدي إلى الزيادة في مستوى تحسين الخدمة العمومية وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (4696.730) وقيمة T (68.533) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد وحدة سكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0- لا تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛

H1- تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؛

الجدول رقم (24) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة الشبكات في تحسين الخدمة العمومية في

مؤسسة البريد بسكيكدة

البعد	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة
الشبكات	0.992	68.533	0.00	0.983	0.992	4696.730

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (24) مساهمة الشبكات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد مساهمة الشبكات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.983) عند مستوى معنوية 0.00 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.992) أي ما قيمته (99%) من التغيرات في مستوى تحسين الخدمة العمومية ناتج عن التغيرات في مستوى الشبكات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.992) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى الشبكات يؤدي إلى الزيادة في مستوى تحسين الخدمة العمومية وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (4696.730) وقيمة T (68.533) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0- لا تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها على تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد وحدة سكيكدة؛

H1- تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها على تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد وحدة سكيكدة؛

الجدول رقم (25) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة أجهزة الحاسوب ولواحقه في تحسين الخدمة

العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة

البعد	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة
أجهزة الحاسوب ولواحقه	0.901	18.544	0.00	0.811	0.901	343.879

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (25) مساهمة أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد مساهمة تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.811) عند مستوى معنوية 0.00 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.901) أي ما قيمته (90%) من التغيرات في مستوى تحسين الخدمة العمومية ناتج عن التغيرات في مستوى تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها ، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.901) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها يؤدي إلى الزيادة في مستوى تحسين الخدمة العمومية وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (343.879) وقيمة T (18.544) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0- لا تساهم البرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد وحدة سكيكدة.

H1- تساهم البرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد وحدة سكيكدة.

الجدول رقم (26) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار مساهمة البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة

البعد	معامل الانحدار	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F المحسوبة
	B			R	R ²	
البرمجيات وقواعد البيانات	0.952	27.941	0.00	0.907	0.952	780.673

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (26) مساهمة البرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد مساهمة البرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.907) عند مستوى معنوية 0.00 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.952) أي ما قيمته (95%) من التغيرات في مستوى تحسين الخدمة العمومية ناتج عن التغيرات في مستوى البرمجيات وقواعد البيانات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.952) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى البرمجيات

وقواعد البيانات يؤدي إلى الزيادة في مستوى تحسين الخدمة العمومية وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (780.673)

وقيمة T (27.941) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يساهم البرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.
ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية:

-H0: لا تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.

-H1: تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.

جدول رقم (27) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
0.963	0.981	2085,676	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (27) مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.963) عند مستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.981) أي ما قيمته (98%) من التغيرات في مستوى تحسين الخدمة العمومية ناتج عن التغير في مستوى أهمية الرقمنة، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F(2085,676) عند مستوى معنوية أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد بسكيكدة عند مستوى معنوية 0.05.

خلاصة الفصل:

من خلال بحثنا ودراستنا لهذا الفصل والذي تطرقنا فيه إلى تعريف مؤسسة البريد وحدة سكيكدة ونشأتها، بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي والخدمات التي تقدمها. حيث توصلنا من خلال هذا إلى أن عملية الرقمنة مست مجموعة من الخدمات المقدمة، وعلى رأسها الخدمات المالية وبعض الخدمات الأخرى. ولقد اعتمدنا في انجاز هذه الدراسة على أداة الاستبيان من أجل جمع المعلومات الخاصة بالموضوع ومحاولة الإجابة على إشكالية الدراسة فقد قمنا بتوزيع الاستمارات على الموظفين الذين يعتمد عملهم على استخدام الأجهزة الإلكترونية. حيث كان الاستبيان يحتوي على محورين الأول يتضمن أبعاد الرقمنة والثاني تحسين الخدمة العمومية. وبعد توزيعها واسترجاعها اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية من أجل تحليل وتفسير النتائج واختبار الفرضيات التي قمنا بوضعها. حيث توصلنا إلى رفض كل الفرضيات واستنتجنا أن للرقمنة دور كبير في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة، هناك علاقة قوية بين أبعاد الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة، وبالتالي فإننا نستنتج أن توفير متطلبات الرقمنة المتمثلة في الكوادر البشرية، الشبكات، أجهزة الحاسوب ولواحقه والبرامج وقواعد البيانات بالشكل المطلوب يساهم بشكل ملحوظ تحسين الخدمة العمومية المقدمة.

الخاتمة

إن التحول من نمط بيروقراطي يعطل احتياجات أفراد ويأخذ من وقتهم وجهدهم الكثير، إلى نمط عصري قائم على الرقمنة المتميزة بالسرعة في الأداء، وضمان الجودة في نفس الوقت لأمر في غاية الأهمية خاصة في المؤسسات الخدمية، ذات لاتصال المباشر مع احتياجات الأفراد اليومية ومتطلباتهم والتي لا بد أن تتوفر في أوقات قياسية. هذا ما استوجب على المؤسسات الإدارية وبالأخص الخدمية تبني تطبيق الرقمنة من أجل أن ترقى إلى حسن ظن عملائها ونيل رضاهم، هذا من جهة، من جهة أخرى الرقي بالخدمات العمومية التي تقدمها والرفع من جودتها وتحقيق الشفافية في المعاملات الإدارية والقضاء على كل السلبات التي تعاني منها بسبب البيروقراطية. وفي هذا الصدد حاولنا من خلال دراستنا تحديد دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ذلك بالتعرف على المفاهيم المتعلقة بالرقمنة والخدمة العمومية، وكشف العلاقة التي تربط بينهما من الناحية النظرية. حيث توصلنا إلى أن هناك علاقة تأثيرية قوية تربط بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية وتفعيلها، كما أن لها آثار إيجابية على أداء المؤسسات، وعلى رضا المواطنين بفضل ما تقدمه من تسهيلات وتسريع في الحصول على الخدمات التي يقبلون على اقتنائها. ومن أجل التأكد أكثر من صحة هذه النتائج النظرية دعمنا دراستنا بدراسة حالة لمؤسسة البريد وحدة سكيكدة، وأسفر تحليل المعلومات المستقاة من المقابلة وأجوبة المبحوثين على الاستبيان توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تقوم مؤسسة البريد وحدة سكيكدة بتطبيق الرقمنة في مهامها الإدارية، وتقديم بعض خدماتها عن بعد من أجل محاولة تقريب المؤسسة من المواطن وكذلك كسب رضاهم؛
 - ✓ أغلب الموظفين في مؤسسة البريد بوحدة سكيكدة من فئة الشباب، لأن المؤسسة تسعى دائما للتطوير وتقديم أفكار جديدة ذلك لأن عملية التطوير والابتكار تحتاج قدرات شبابية ذات حيوية ونشاط؛
 - ✓ تهتم المؤسسة بتوفير الأجهزة اللازمة من أجل تقديم أداء أفضل وتكون عند حسن ظن زبائنهم؛
 - ✓ تسهر المؤسسة على راحة المواطنين الذين يقنون خدماتها، وتهتم بأرائهم حيث توفر لهم سجلات خاصة بالشكاوى لتدوين مطالبهم واحتاجتهم ومعالجة النقائص؛
 - ✓ تسعى المؤسسة إلى تطبيق الرقمنة بشكل أوسع، ومحاولة التقليل قدر الإمكان من مظاهر البيروقراطية، سواء على مستوى الإدارة أو على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين؛
- من خلال هذه النتائج يتضح لنا جليا أن دراستنا تتوافق كثيرا مع النتائج المتوصل إليها في الدراسات السابقة. فكلها تصب في أن المؤسسات بمختلف أشكالها تحاول قدر الإمكان تحسين الخدمات المقدمة من خلال تبني الرقمنة، وأن للرقمنة دور بارز في تقريب الإدارة من الزبائن، وترشيد الخدمات والرفع من جودتها خاصة الخدمات العمومية. وأن الجهود متواصلة في الدول الأجنبية والعربية على حد سواء في تفعيل مقومات نجاح الرقمنة، والتصدي للتحديات التي تواجهها وتقف عائقا أمام هدفها في تحسين الخدمات.

نتائج اختبار الفرضيات:

بناء على الدراسة الميدانية، وتحليل نتائج الاستبيان بواسطة برنامج SPSS، تم التحقق من الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة كما يلي:

• الفرضية الأولى: التي تنص على أنه "لا تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة" حيث أظهرت النتائج أن هناك مساهمة للكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بدرجة ارتباط (0.983) عند مستوى معنوية (0.00) أي أقل من 0.05، وبمعامل تحديد 0.992 أي ما قيمته 99% من التغيرات في مستوى تحسين الخدمة العمومية ناتج عن التغيرات في مستوى للكوادر البشرية. هذا ما يؤكد أن للكوادر البشرية مساهمة بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة أي أن الفرضية الأولى مرفوضة.

• الفرضية الثانية: التي تنص على أنه "لا تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة" حيث أظهرت النتائج أنه توجد مساهمة للشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة، إذ بلغ معامل الارتباط 0.983 عند مستوى معنوية 0.00 هي أقل من 0.05 ومعامل تحديد 0.992 أي ما يعادل قيمته 99%. ويفسر هذا بأن 99% من التغيرات في مستوى الشبكات حيث أن زيادة كفاءة الشبكات يزيد من تحسين الخدمة العمومية ولهذا فإننا نرفض الفرضية الثانية.

• الفرضية الثالثة: تنص هذه الفرضية بأنه " لا تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد وحدة سكيكدة تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد وحدة سكيكدة" حيث أظهرت النتائج بأن أجهزة الحاسوب ولواحقها تساهم في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة. حيث بلغ معامل الارتباط 0.811 عند مستوى معنوية 0.00 ومعامل تحديد 0.901 وهذا ما يفسر بأن 90% من التغيرات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد بسكيكدة يعود إلى أجهزة الحاسوب ولواحقها، ومنه فإننا نرفض الفرضية الثالثة.

• الفرضية الرابعة: تنص على أنه " لا تساهم البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد وحدة سكيكدة " حيث أوضحت النتائج بأن البرمجيات وقواعد البيانات لها مساهمة بارزة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.907 عند مستوى معنوية 0.00 ومعامل تحديد 0.952 أي ما قيمته 95% وهذا ما يؤكد بأن 95% من التغير في مستوى تحسين الخدمة العمومية يرجع إلى البرمجيات وقواعد البيانات، ومنه فإننا نرفض الفرضية الرابعة.

• الفرضية الرئيسية: تنص على أنه " لا تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة " حيث أوضحت النتائج التي تحصلنا عليها أنه مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة، إذ بلغ معامل الارتباط بين أبعاد الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية 0.963 عند مستوى دلالة 0.00

ومعامل تحديد 0.981 أي ما قيمته 98% والذي يفسر بأن الرقمنة ينتج عنها من التغيرات الحاصلة في مستوى تحسين الخدمة العمومية. وهذا ما يؤكد بأن الفرضية الرئيسة مرفوضة.

التوصيات والاقتراحات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ توفير البنية التحتية الملائمة لتبني عملية الرقمنة، وتحديثها كل فترة بما يتماشى مع التطورات الحاصلة؛
- ✓ تشجيع المواطنين وتهيئتهم للتحويل نحو أنظمة رقمية، من خلال الإجابة على استفساراتهم وشرح أهمية هذا التحويل لمن يجهل هذا الأمر؛
- ✓ تسخير فريق مختص في الإجابة على الاستفسارات والتساؤلات التي يطرحها المواطنين، سواء من خلال صفحات رسمية على مواقع التواصل أو من خلال حملات إعلامية أو توزيع مطويات مثلا... الخ؛
- ✓ زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم الرقمنة في المؤسسة.
- ✓ على المؤسسة أن تشترط توظيف أشخاص ذوي كفاءة، وذوي خبرات ومهارات، خاصة فيما يتعلق بالتعامل مع التكنولوجيا وأجهزتها؛
- ✓ على الدولة تسخير جهودها من أجل توفير بيئة رقمية مناسبة، وحمايتها من الاختراقات والقرصنة؛
- ✓ ضرورة التكوين والتدريب المستمرين للموظفين، خاصة في المؤسسات المتبنية للرقمنة؛
- ✓ ضرورة نشر الوعي والثقافة الرقمية من أجل الترويج وتعريف المواطنين بالخدمات المقدمة عبر الانترنت من طرف بالمؤسسة.

أفاق الدراسة:

بهدف التوسع أكثر في جوانب موضوع الدراسة وإثراء الحقل العلمي، فإننا نقترح بعض المواضيع التي من شأنها تقديم قيمة مضافة جديدة في هذا المجال.

- ✓ دور الرقمنة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات؛
- ✓ واقع الرقمنة في المؤسسات الجزائرية؛
- ✓ دور الرقمنة في القضاء على مظاهر الفساد في الإدارات؛
- ✓ الثقافة الرقمية عند المواطن الجزائري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

✓ الكتب

1. بحار سعد عباس علي، تأثير المزيج الترويجي على الخدمات الصحية، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2020.
 2. ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001.
 3. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وفاق تطبيقا العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
 4. فريد كورتل، درمان سليمان صادق، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
 5. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط2، دار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1998.
 6. نجلاء أحمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، ط1، العربي النشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
 7. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004.
 8. منير الحمزة، المكتبات الرقمية، ط1، دار اللمعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- ✓ الأطروحات والمذكرات:

(أ) الأطروحات

1. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3.

(ب) المذكرات

2. شيوني راضية، محاضرات في المناجمت العمومي، مذكرة ماستر، تخصص علوم إدارية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الإخوة منتوري -قسنطينة 1-، 2020-2021.
3. منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة أمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا، رسالة ماجستير في نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة 2، الجزائر، 2008.
4. يوسف محمد يوسف أبو امونة، واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال غير (منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، 2009.

1. أمجد محمد عبد الله، الأدوار المرتقبة لإدارة الالكترونية في معالجة الروتين الإداري دراسة تحليلية لآراء عينة عن المديرين والعاملين في المديرية العامة للجوازات في محافظة السليمانية، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد 3، العدد 1، 2017.
2. أيوب الشيكري، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، جامعة لونيبي على، البلدة 2 الجزائر، 2019.
3. بوعبد الله دودان، محمد البشير مركان، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 2، العدد 3، 2015.
4. زهير بضيف، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 2018-2021.
5. سماح كحل الراس، دور الرقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، جامعة قالمة، 2020.
6. عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد؛ دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين خدمة العمومية؛ المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 3؛ 2013.
7. عائشة قادة بن عبد الله، تطبيقات الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مركز البحث العلمي، العدد 8، 2015.
8. على حميدوش، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية - "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة المدية الجزائر، 2020.
9. غالم الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية وأليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، القليعة، الجزائر، 2018.
10. لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 8، العدد 5، جامعة يحيى فارس المدية، 2015.
11. المهدي تهنتات وآخرون، تنمية الموارد البشرية: إسهام في تحسين نوعية الخدمة العمومية دراسة استطلاعية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأفراد cnas، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 8، 2018.
12. مهدي مراد، يحيوي نصيرة، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 2، العدد 2، 2017.

✓ النصوص القانونية:

1. القانون رقم 415/12، المؤرخ في 2011/01/30، يتضمن معني الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية، عدد 68، الصادرة في 2012/12/16.

الملاحق

الملاحق (01) الخدمات التي تقدمها المؤسسة





جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر تخصص إدارة الأعمال

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

حضرة الموظف (ة) المحترم (ة):

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات حول الدراسة المعدة بصدد استكمال الحصول على شهادة الماستر بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية".

ونظرا لأهمية رأيكم نأمل منكم أن تولوه اهتمامكم وتجيّبوا على الأسئلة بدقة وموضوعية لأن نتائج دراستنا تعتمد بشكل كبير على صحة ودقة إجاباتكم.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف:

د/ مرقع أمال

من إعداد الطالبتين:

مصيبح مريم

صحراوي حنين

السنة الجامعية: 2023/2022

الجزء الأول: البيانات الشخصية

أمام الإجابة المناسبة. (X) نرجوا منكم وضع علامة

1-الجنس:

أنثى

ذكر

2-الفئة العمرية:

	من 21 إلى 30 سنة
	من 31 إلى 40 سنة
	من 41 إلى 50 سنة
	من 51 فأكثر

3-الدرجة العلمية:

	ثانوي
	جامعي
	دراسات عليا

4- الوظيفة:

	إطار	عون تحكم	عون إداري

5-مدة الخبرة المهنية:

	أقل من 5 سنوات
	من 5 إلى 10 سنوات
	من 11 إلى 15 سنة
	من 16 سنوات فما فوق

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

فيما يلي مجموعة من الفقرات التي تقيس مستوى الرقمنة في مؤسساتكم، لذا يرجى منكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاختياركم.

المحور الأول: أبعاد الرقمنة.

البعد الأول: الكوادر البشرية

الرقم	فقرات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	هناك عدد كاف من الكوادر البشرية والمتخصصة في الإعلام الآلي تعمل في مؤسساتكم .					
2	هناك قوانين ولوائح في المؤسسة تجبر وتلزم الكوادر البشرية على تطبيق الرقمنة.					
3	يتم تدريب الموظفين باستمرار لاستيعاب التقنيات الرقمية .					
4	يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم في تقديم مختلف الخدمات.					

البعد الثاني: الشبكات

الرقم	فقرات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
5	يوجد شبكة داخلية تربط كل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات.					
6	تملك المؤسسة شبكة خارجية تربطها بشركاء العمل.					
7	تحرص مؤسستكم على توفير أمن للشبكات لغرض حماية المعلومات.					
8	تدقق الانترنت مناسب لاستخدام الشبكات في أوقات العمل.					

البعد الثالث: أجهزة الحاسوب ولواحقه

الرقم	فقرات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
09	تتوافر مؤسستكم على أجهزة الإعلام الآلي الكافية لمسايرة عملية الرقمنة.					
10	قدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري بالمؤسسة.					
11	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من ملحقات أجهزة الحاسوب مثل : الطابعات، أجهزة المسح الضوئي....إلخ.					
12	يتم تحديث ملحقات أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.					

البعد الرابع: البرمجيات وقواعد البيانات.

الرقم	فقرات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
13	تمتلك المؤسسة برمجيات الحاسوب الكافية لإنجاز الأعمال.					
14	تساعد قواعد البيانات في مؤسستكم في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة.					
15	البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة لديكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب.					
16	البرامج المستخدمة في مؤسستكم تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين.					

المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد بسكيكدة

الرقم	فقرات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	تهتم مؤسستكم بتحسين طريقة تقديم الخدمة وسرعتها.					
18	تطبق مؤسستكم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بصرامة.					
19	تسعى مؤسستكم لتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.					
20	هناك اتصال بين المؤسسة والمواطنين من أجل تعديل النقائص وسد الفجوات.					
21	في كل فترة تحاول المؤسسة تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.					
22	تسعى مؤسستكم لإرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة بين الموظفين و المواطنين.					
23	تبحث مؤسستكم عن طرق لإيصال الخدمة لكل المواطنين المعيين بالخدمة ومحاولة تقريبها منهم.					
24	تسهر مؤسستكم على تحسين ظروف العمل و حماية حقوق موظفيها.					

جنس الموظفين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	42	51,2	51,2	51,2
Valide أنثى	40	48,8	48,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

عمر الموظف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 21 إلى 30 سنة	6	7,3	7,3	7,3
من 31 إلى 40 سنة	32	39,0	39,0	46,3
Valide من 41 إلى 50 سنة	28	34,1	34,1	80,5
من 51 فأكثر	16	19,5	19,5	100,0
Total	82	100,0	100,0	

درجة العلمية للموظف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	20	24,4	24,4	24,4
Valide جامعي	50	61,0	61,0	85,4
دراسات عليا	12	14,6	14,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

مهنة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عون إدارة	32	39,0	39,0	39,0
Valide عون تحكم	11	13,4	13,4	52,4
إطار	39	47,6	47,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	9	11,0	11,0	11,0
Valide من 5 إلى 10 سنوات	23	28,0	28,0	39,0
من 11 إلى 15 سنوات	13	15,9	15,9	54,9

من 16 فما فوق	37	45,1	45,1	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		المحور 1	المحور 2	المجموع
N		82	82	82
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	2,9901	2,8567	2,9493
	Ecart-type	1,25993	1,28727	,80393
Différences les plus extrêmes	Absolue	,145	,134	,118
	Positive	,128	,106	,098
	Négative	-,145	-,134	-,118
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,317	1,215	1,064
Signification asymptotique (bilatérale)		,062	,104	,207

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabiles introduites	Variabiles supprimées	Méthode
1	البعد ^b 1	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور 2

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,992 ^a	,983	,983	,16763

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد 1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	131,975	1	131,975	4696,730	,000 ^b
	Résidu	2,248	80	,028		
	Total	134,223	81			

a. Variable dépendante : المحور 2

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد 1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,026	,045		,570	,570
البعد ¹	,959	,014	,992	68,533	,000

a. Variable dépendante : المحور²

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد ²	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور²

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,992 ^a	,983	,983	,16763

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد²

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	131,975	1	131,975	4696,730	,000 ^b
Résidu	2,248	80	,028		
Total	134,223	81			

a. Variable dépendante : المحور²

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد²

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard			
1 (Constante)	,026	,045		,570	,570
البعد ²	,959	,014	,992	68,533	,000

a. Variable dépendante : المحور²

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد ³	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور²

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,901 ^a	,811	,809	,56272

3 البعد^a. Valeurs prédites : (constantes),

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	108,890	1	108,890	343,879	,000 ^b
1 Résidu	25,332	80	,317		
Total	134,223	81			

2 المحور^a. Variable dépendante :

3 البعد^b. Valeurs prédites : (constantes),

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,038	,164		,232	,817
1 البعد ³	,925	,050	,901	18,544	,000

2 المحور^a. Variable dépendante :

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabiles introduites	Variabiles supprimées	Méthode
1	البعد ⁴		Entrée

2 المحور^a. Variable dépendante :

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,952 ^a	,907	,906	,39491

4 البعد^a. Valeurs prédites : (constantes),

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	121,747	1	121,747	780,673	,000 ^b
1 Résidu	12,476	80	,156		

Total	134,223	81			
-------	---------	----	--	--	--

a. Variable dépendante : المحور 2

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد 4

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-,128	,115		-1,111	,270
المحور 4	,991	,035	,952	27,941	,000

a. Variable dépendante : المحور 2

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المحور 1 ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور 2

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,981 ^a	,963	,963	,24895

a. Valeurs prédites : (constantes), المحور 1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	129,264	1	129,264	2085,676	,000 ^b
Résidu	4,958	80	,062		
Total	134,223	81			

a. Variable dépendante : المحور 2

b. Valeurs prédites : (constantes), المحور 1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-,141	,071		-1,986	,051
المحور 1	1,003	,022	,981	45,669	,000

a. Variable dépendante : المحور 2

Corrélations

		البعد1	البعد2	البعد3	البعد4	المحور1
البعد1	Corrélation de Pearson	1	1,000**	,912**	,951**	,988**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82
البعد2	Corrélation de Pearson	1,000**	1	,912**	,951**	,988**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82
البعد3	Corrélation de Pearson	,912**	,912**	1	,925**	,957**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	82	82	82	82	82
البعد4	Corrélation de Pearson	,951**	,951**	,925**	1	,978**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	82	82	82	82	82
المحور1	Corrélation de Pearson	,988**	,988**	,957**	,978**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	82	82	82	82	82

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

Corrélations

		المحور1	المحور2	المجموع
المحور1	Corrélation de Pearson	1	,981**	,968**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	82	82	82
المحور2	Corrélation de Pearson	,981**	1	,985**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	82	82	82
المجموع	Corrélation de Pearson	,968**	,985**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	82	82	82

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

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	82	97,6
	Exclus ^a	2	2,4
	Total	84	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,988	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
هناك عدد كاف من الكوادر البشرية والمتخصصة في الإعلام الآلي تعمل في مؤسساتكم	11,9268	26,650	,954	,989
هناك قوانين ولوائح في المؤسسة تجبر وتلزم الكوادر البشرية على تطبيق الرقمنة.	11,7683	29,472	,955	,987
يتم تدريب الموظفين باستمرار لاستيعاب التقنيات الرقمية.	11,6707	28,571	,975	,983
يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم في تقديم مختلف الخدمات.	11,8537	29,060	,954	,986
البعد 1	11,8049	28,332	1,000	,980

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	82	97,6
	Exclus ^a	2	2,4
	Total	84	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,988	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يوجد شبكة داخلية تربط كل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات.	11,9268	26,650	,954	,989
تملك المؤسسة شبكة خارجية تربطها بشراء العمل	11,7683	29,472	,955	,987
تحرص مؤسستكم على توفير أمن للشبكات لغرض حماية المعلومات.	11,6707	28,571	,975	,983
تدقق الانترنت مناسب لاستخدام الشبكات في أوقات العمل.	11,8537	29,060	,954	,986
البعد2	11,8049	28,332	1,000	,980

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	82	97,6
Observations Exclues ^a	2	2,4
Total	84	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,952	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تتوافر مؤسساتكم على أجهزة الإعلام الآلي الكافية لمسايرة عملية الرقمنة.	12,0457	28,323	,581	,990
تقدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري بالمؤسسة.	12,1555	24,726	,929	,930
تتوفر مؤسساتكم على العدد الكافي من ملحقات أجهزة الحاسوب مثل : الطابعات، أجهزة المسح الضوئي.... إلخ.	12,2530	24,593	,940	,929
يتم تحديث ملحقات أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.	12,2774	24,309	,936	,929
البعد3	12,1829	25,114	1,000	,921

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	82	97,6
Observations Exclues ^a	2	2,4
Total	84	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,949	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تمتلك المؤسسة برمجيات الحاسوب الكافية لإنجاز الأعمال.	11,9390	27,564	,564	,989
تساعد قواعد البيانات في مؤسساتكم في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة.	12,0244	24,055	,926	,925

البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة لديكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب.	12,1341	23,895	,938	,923
البرامج المستخدمة في مؤسستكم تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين.	12,1341	23,741	,921	,926
البعء4	12,0610	24,404	1,000	,915

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	82	97,6
Observations Exclus ^a	2	2,4
Total	84	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,991	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
البعء1	11,9992	24,885	,981	,987
البعء2	11,9992	24,885	,981	,987
البعء3	11,9047	26,143	,935	,994
البعء4	11,9383	25,974	,966	,989
المحور1	11,9604	25,399	1,000	,985

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	82	97,6
Observations Exclus ^a	2	2,4

Total	84	100,0
-------	----	-------

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,992	9

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تُهتم مؤسساتكم بتحسين طريقة تقديم الخدمة وسرعتها.	22,6250	105,832	,954	,991
تطبق مؤسساتكم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بصرامة.	22,9421	103,628	,964	,991
تسعى مؤسساتكم لتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.	22,7226	106,023	,974	,990
هناك اتصال بين المؤسسة والمواطنين من أجل تعديل النقائص وسد الفجوات.	22,9909	105,594	,963	,991
في كل فترة تحاول المؤسسة تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.	22,7591	108,039	,942	,991
تسعى مؤسساتكم لإرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة بين الموظفين و المواطنين.	22,7104	105,630	,956	,991
تبحث مؤسساتكم عن طرق لإيصال الخدمة لكل المواطنين المعيين بالخدمة ومحاولة تقريبها منهم.	22,8323	106,227	,974	,990
تسهل مؤسساتكم على تحسين ظروف العمل و حماية حقوق موظفيها.	23,2470	108,431	,923	,992
المحور 2	22,8537	106,052	1,000	,989

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	82	97,6
Observations Exclues ^a	2	2,4
Total	84	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,973	3

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
المحور 1	5,8060	4,342	,980	,939
المحور 2	5,9394	4,195	,990	,935
المجموع	5,8468	6,428	,981	,990

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
هناك عدد كاف من الكوادر البشرية والمتخصصة في الإعلام الآلي تعمل في مؤسساتكم	82	2,8293	1,54604
هناك قوانين ولوائح في المؤسسة تجبر وتلزم الكوادر البشرية على تطبيق الرقمنة.	82	2,9878	1,27167
يتم تدريب الموظفين باستمرار لاستيعاب التقنيات الرقمية.	82	3,0854	1,33520
يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم في تقديم مختلف الخدمات.	82	2,9024	1,31101
يوجد شبكة داخلية تربط كل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات.	82	2,8293	1,54604
تملك المؤسسة شبكة خارجية تربطها بشراء العمل	82	2,9878	1,27167
تحرص مؤسساتكم على توفير أمن للشبكات لغرض حماية المعلومات.	82	3,0854	1,33520
تدقق الانترنت مناسب لاستخدام الشبكات في أوقات العمل.	82	2,9024	1,31101
تتوافر مؤسساتكم على أجهزة الإعلام الآلي الكافية لمسايرة عملية الرقمنة.	82	3,1829	1,43267

قدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري بالمؤسسة.	82	3,0732	1,36789
تتوفر مؤسساتكم على العدد الكافي من ملحقات أجهزة الحاسوب مثل : الطابعات، أجهزة المسح الضوئي.... إلخ.	82	2,9756	1,36965
يتم تحديث ملحقات أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.	82	2,9512	1,40460
تمتلك المؤسسة برمجيات الحاسوب الكافية لإنجاز الأعمال.	82	3,1341	1,43812
تساعد قواعد البيانات في مؤسساتكم في الرجوع إلى بعض البيانات القديمة.	82	3,0488	1,35083
البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة لديكم تساهم في اتخاذ القرار المناسب.	82	2,9390	1,35490
البرامج المستخدمة في مؤسساتكم تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين.	82	2,9390	1,39087
تهتم مؤسساتكم بتحسين طريقة تقديم الخدمة وسرعتها.	82	3,0854	1,35356
تطبق مؤسساتكم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بصرامة.	82	2,7683	1,45126
تسعى مؤسساتكم لتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.	82	2,9878	1,31931
هناك اتصال بين المؤسسة والمواطنين من أجل تعديل النقائص وسد الفجوات.	82	2,7195	1,35423
في كل فترة تحاول المؤسسة تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل	82	2,9512	1,25612
تسعى مؤسساتكم لإرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة بين الموظفين و المواطنين.	82	3,0000	1,36083
تبحث مؤسساتكم عن طرق لإيصال الخدمة لكل المواطنين المعيين بالخدمة ومحاولة تقريبها منهم.	82	2,8780	1,30895
تسهل مؤسساتكم على تحسين ظروف العمل و حماية حقوق موظفيها.	82	2,4634	1,25899
البعده1	82	2,9512	1,33069
البعده2	82	2,9512	1,33069
البعده3	82	3,0457	1,25285
البعده4	82	3,0122	1,23722
المحور1	82	2,9901	1,25993
المحور2	82	2,8567	1,28727
المجموع	82	2,9493	,80393
N valide (listwise)	82		