

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and  
Management Sciences

Departement of Management Sciences



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## العنوان:

البيئة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص : تسيير عمومي

تحت إشراف:

أ- بودراع أمنية

من إعداد:

-حمديني زينب

-زروقي صفية

رئيسا	أستاذ محاضر ب	أ. الباهي مصطفى
مقررا ومشرفا	أستاذ محاضر ب	أ. بودراع أمنية
ممتحنا	أستاذ مساعد أ	أ. بن سالم أمال

السنة الجامعية: 2023-2024

Arabic calligraphy in a highly stylized, bold, black font. The text is arranged in a vertical, somewhat circular pattern, with the word "الله" (Allah) prominently displayed in the center. The calligraphy is surrounded by decorative flourishes and smaller, less legible characters, possibly indicating the artist's signature or the date. The entire piece is set against a white background within a thin black border.

# شكر و تقدير



الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، نحمده حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه  
فله الحمد كله واليه يعود الفضل كله. والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدن محمد صلى  
الله عليه وسلم النبي الأمين.

ومع انه المتفضل سبحانه على عباده في الأولى وفي الآخرة امرنا ألا ننسى الفضل وأن ننسب  
الفضل لأهله.

لا يسعني إلا أن أشيد بالفضل واقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث المتواضع وم  
يد العون في سبيل إتمامه.

يسعدني أن أقدم شكري وتقديري وعرفاني بالجميل إلى الأستاذة (ة) الفاضلة " بوذراع أمنية "  
الذي سعدنا بإشرافها على هذا البحث، فأشرفت وراجعت ووجهت وتابعت فجزاها الله عنا  
خير الجزاء كما أتقدم بجزيل الشكر إلى إخوان الصفاء وجنود الخفاء رفقاء الدرب وزملاء  
الدراسة.

كما أتقدم بالشكر لكل من ساهم ومد يد العون من قريب أو بعيد جزاهم الله عني الجزاء الأوفى

# إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه إلى يوم الدين  
الحمد لله الذي انعم عليّ أن انهي مشواري الدراسي بهذا العمل المتواضع الذي اهديه إلى التي  
كانت شمعة تضيء حياتي، والتي يعجز المرء عن رد جميلها إلى أمي الحبيبة.  
والى من رباني وأنار درب حياتي وعلمني وثبت خطايا إلى روح والدي رحمه الله  
إلى نصفي الثاني وسندي في الحياة زوجي الغالي  
"دلهوم عبد القادر".

إلى أولادي: عاصم، جود، فطيمة  
إلى أخي وأخواتي العزيزات أطال الله في عمرهم وحفظهم "  
وإلى كل أولادهم  
إلى كل الذين عرفتهم ونسيتهم بقلمتي ...  
اهدي عملي هذا إلى هؤلاء سائلة المولى عز وجل أن يجعله  
لي نقطة انطلاق لبحوث أخرى.

زروقي صفية

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم  
الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله  
محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن تبع هداه  
أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع لمن وضعت تحت  
قدميها الجنة "الوالدة الكريمة" حفظك ربي وأطال في عمرك  
من باع راحة شبابه ليشق لي الطريق والذي الغالي والعزيز رحمه الله  
إلى نصفي الثاني زوجي العزيز مويسات عبد الرزاق  
إلى أبنائي: جنة، مهيمن، فرح، رنيم، كنان  
إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء بارك الله في أعمارهم  
وجميع أبنائهم وأزواجهم  
إلى جميع زملاء الدراسة والعمل  
ولم تسعه ورقتي إلى كل من وسعه قلبي

حمديني زينب

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة على الكشف عن دور الرقمنة بمتغيراتها من الأنظمة والبرمجيات والموارد البشري وأمن المعلومات وشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، وقد تم اختيار المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة لإجراء الدراسة.

وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين يمكن عددهما من التحديات التي تواجه المؤسسات في الوقت الحاضر وهما: الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على استبيان خاص بنظرة الموظفين إلى الرقمنة وذلك من أجل الإجابة على مشكلة الدراسة والمتمثلة في السؤال التالي: ما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة؟، وقم تم معالجة البيانات عن طريقة برنامج SPSS V19. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، المؤسسة الاستشفائية، تحسين الخدمة، الخدمة العمومية.

## Abstract :

This study aimed to reveal the role of digitization with its variables, including systems, software, human resources, information security, and communication networks, in improving the quality of services in public facilities. The Suleiman Amirat Hospital Institution in M'sila was chosen to conduct the study.

The study attempted to shed light on two variables that can be considered among the challenges facing institutions at the present time, namely: digitization and improving public service. Data collection was based on a questionnaire regarding employees' views of digitization in order to answer the problem of the study, which is represented in the following question: What is the role of digitization in improving public service in the Suleiman Amirat Hospital Institution in M'sila? The data was processed using the SPSS V19 program.

The study concluded with a set of results, the most important of which is that digitization has a role in improving the quality of public services at the Suleiman Amirat Hospital Corporation.

**Keywords:** digitization, hospital institution, service improvement, public service.



# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	ملخص الدراسة
V	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول والأشكال
أ-ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الرقمية والخدمة العمومية	
9	المبحث الأول: الرقمنة الأطر والمفاهيم
9	المطلب الأول: تعريف الرقمنة
10	المطلب الثاني: خصائص وأشكال الرقمنة
12	المطلب الثالث: أهداف ومتطلبات الرقمنة
13	المطلب الرابع: رقمنة الإدارة في الجزائر ومعوقات تطبيقها
19	المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية
19	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وأنواعها
20	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الخدمة العمومية
21	المطلب الثالث: خصائص ومعايير الخدمة العمومية
22	المطلب الرابع: مشكلات الخدمة العمومية وواقعها في الجزائر
28	المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية
28	المطلب الأول: آليات تحسين الخدمة العمومية
29	المطلب الثاني: محددات تحسين الخدمة العمومية
31	المطلب الثالث: دور الإدارة الرقمية بالخدمة العمومية
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات

36	المطلب الأول: النشأة والتعريف
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة
39	المطلب الثالث: الموارد البشرية ومهام المديرية
45	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
45	المطلب الأول: تجهيز البيانات
48	المطلب الثاني: المنهج العلمي المعتمد، ومجتمع وعينة الدراسة
50	المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
55	المبحث الثالث: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات
55	المطلب الأول: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة
61	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
73	خلاصة الفصل
75	الخاتمة
79	قائمة المراجع
83	الملاحق



# فهرس الجداول والأشكال

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
40	الطاقم الطبي	01
40	الطاقم شبه الطبي	02
41	الموظفين الإداريين	03
45	ترميز إجابات عينة الدراسة	04
46	تكوين متغيرات الدراسة	05
47	نتائج Shapiro- Wilk	06
49	توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس	07
49	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر	08
49	توزيع عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات العمل	09
51	المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط	10
51	الصدق الإحصائي لعبارات المحور المستقل البيئة الرقمية	11
52	الصدق الإحصائي لعبارات المحور التابع تحسين الخدمة العمومية	12
54	نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة	13
55	العبارات المتعلقة ببعدها الأجهزة والبرامج	14
56	العبارات المتعلقة ببعدها شبكات الاتصال	15
57	العبارات المتعلقة ببعدها المورد البشري	16
58	العبارات المتعلقة ببعدها أمن المعلومات	17
59	ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور البيئة الرقمية	18
60	العبارات المتعلقة بمحور تحسين الخدمة العمومية	19
62	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	20
62	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج)	21
64	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	22
64	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)	23
65	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	24
66	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)	25

67	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	26
68	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)	27
69	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	28
70	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (معنوية معالم النموذج)	29

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
2	أنموذج الدراسة	01
39	الهيكل التنظيمي لمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة	02
44	مهام مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة	03
71	النموذج الميداني للدراسة	04

# مقدمة

تمهيد:

بعد تبني مفهوم الرقمنة في الجزائر بصفة عامة والمؤسسات العمومية مهما كان طابعها، أمرا ضروريا لمواجهة حالات الفساد الإداري وضعف الأداء الذي تعاني منه معظم المؤسسات والإدارات العمومية، ومن هذا المنطلق كان مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة هو الآخر معني بالاهتمام بتطبيق الرقمنة نظرا لاحتكاكها المباشر بعدة أطراف (المواطن، المتعاملين الاقتصاديين، الإدارات العمومية والخاصة) وذلك من أجل تحقيق كفاءة الإدارة وتعزيز الثقة بين جميع الأطراف ذوي المصلحة بهدف تحقيق مستويات الأداء الأفضل وخاصة على الصعيد المؤسساتي والوظيفي من أجل تقديم خدمة عمومية مميزة لكل الأطراف المتعاملة معها.

1. الإشكالية:

من خلال ما تقدم نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات

بالمسيلة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تتوفر الأجهزة والبرمجيات دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة؟
- هل تتوفر شبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة؟
- هل تتوفر مهارة المورد البشري دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة؟
- هل تتوفر أمن المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية:** للبيئة الرقمية دور مهم في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة.

وتفرع عن الفرضيات الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الأولى:** تتوفر الأجهزة والبرمجيات دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة.

**الفرضية الثانية:** تتوفر شبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة.

**الفرضية الثالثة:** لتوفر مهارة المورد البشري دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة.

**الفرضية الرابعة:** لتوفر أمن المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة.

### 3. أهمية الدراسة:

تدعو الضرورة في البداية إلى الإحاطة بالأهمية العلمية، والفائدة العملية من القيام بهذا البحث، حيث يمكن أن يبرز ذلك في النقاط التالية:

ازدياد الاهتمام بالرقمنة في القطاع الحكومي وتوجه الدولة نحو ذلك؛

تحسين الجوانب الفنية وتطوير الخدمات العمومية؛

ممنح المواطن حق النفاذ إلى المعلومة والمشاركة في صياغة السياسات والقرارات العمومية ومتابعة تنفيذها؛

مكافحة الفساد الإداري وتعزيز النزاهة والشفافية في القطاع العمومي.

### 4. أهداف الدراسة:

يمكن صياغة أهداف الدراسة وفقا للنتائج التي يسعى الباحث لتحقيقها سواء على المستوى النظري أو الميداني، وذلك كما يلي:

التعرف على واقع الرقمنة

توضيح الرؤية تجاه موضوع الرقمنة وعلاقتها بالخدمة العمومية؛

التعرف على مزايا الرقمنة وكيفية الاستفادة منها لتحسين الخدمة العمومية؛

إبراز دور المتغير المستقل "الرقمنة" في تحسين المتغير التابع "الخدمة العمومية"؛

تقديم اقتراحات وتوصيات في هذا المجال.

### 5. أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيار موضوع أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية إلى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية:

فالأسباب الذاتية تتمثل فيما يلي:

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة في الإدارة العمومية الجزائرية؛

- مدى قناعتنا بالأهمية القصوى للرقمنة في المؤسسات.

أما الأسباب الموضوعية تشمل:

لقتصر دراسات الحالة على المؤسسات ذات الطابع الإداري بالنسبة لموضوع رقمنة الإدارة العمومية؛  
الدور الكبير الذي تلعبه رقمنة الإدارة العمومية في تحسين الخدمة العمومية؛  
الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص؛  
بالإضافة إلى ما سبق هذه الدراسة وبحدود الاطلاع تعتبر من الدراسات الحديثة.

#### 6. حدود الدراسة:

-الحدود الموضوعية: يصنف هذا البحث ضمن البحوث النظرية التي تهدف إلى الإحاطة بجوانب معرفية ذات الصلة بالبيئة الرقمية، حيث يقتصر البحث بدراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالبيئة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات وذلك دون التعمق في تحليل عناصر الخدمة العمومية.  
-الحدود المكانية: لقد تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة على المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة.  
-الحدود الزمنية: هي المدة التي استغرقتها البحث الميداني وقد امتدت الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2024/2023.

#### 7. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج المستخدم في البحث هو أساس لكل دراسة ولاسيما في الميادين الاقتصادية والعلمية فهو يكسب البحث طابعه العلمي والباحث هو الذي يعي ويعرف كيف يختار المنهج المناسب لموضوعه لأن نتائج بحثه تقوم أساسا على نوعية المنهج المستعمل:

#### المنهج الوصفي التحليلي:

لذلك اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، كأسلوب مناسب لوصف واستعراض الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية، للاستعانة به لفهم الواقع على حقيقته وللوصول إلى استنتاجات الدراسة.  
لملائمته طبيعة الموضوع المدروس من جهة، وكذا جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة ما مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها بغية الوصول لإبداء اقتراحات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة من جهة أخرى، وذلك بالاعتماد على العديد من الكتب العربية والأجنبية وبعض الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

### منهج دراسة حالة:

أما الجانب التطبيقي (الفصل الثاني) فتمت الاستعانة بمنهج دراسة حالة لاستخلاص النتائج وتحليلها، فتم التطرق من خلاله للدراسة الميدانية لواقع المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة وذلك بالاعتماد على البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة باستخدام استمارة استبيان موجهة لمستخدمي المستشفى.

### 8. الدراسات السابقة:

إن الضرورة الموضوعية والمنهجية تفرض على الباحث في أي مجال أن يحاول التقصي فيما كتب في موضوع البحث من مقالات ودارسات وكتب، تنوعت الدراسات التي تناولت موضوع الرقمنة لكن أغلبها ركز على دراسة المؤسسات ذات الطابع الإداري وأهملت المؤسسات العمومية ذات الطابع التجاري والصناعي، والمرافق العمومية كالمستشفيات، وهذا ما سنحاول تسليط الضوء عليه من خلال دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمة العمومية وبالضبط دراسة حالة مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة.

-الدراسة الأولى: دراسة حمزة بوتمان حول "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي" دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير سنة 2020-2021، وإشكالية موضوعه هي ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي بولاية المسيلة؟ وقد وضع مجموعة من الفرضيات وتمثلت في:

- أنه يوجد استخدام جيد للرقمنة الذي يمثل التوجه الأبرز للإدارة العمومية في المرفق العمومي بالمسيلة؛

- الرقمنة تثر على جودة الخدمات في المرفق العمومي متمثلا بالإدارة العمومية بولاية المسيلة.

وكان الهدف من دراسته هو الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على المستوى المرفق العمومي، وكذلك لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي الجديد والتي تتسم بالتجديد المستمر والبحث بصفة دورية، والأدوات التي استخدمها لجمع البيانات هي الاستبيان الذي كان على مستخدمي بريد الجزائر بولاية المسيلة وتوصل في نهاية دراسته إلى أن هناك ارتباط وثيق بين الرقمنة وجودة الخدمات.

-الدراسة الثانية: دراسة عاشور عبد الكريم بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية"، وهي مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولي، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، 2022-2023.

## مقدمة

حاولت هذه الدراسة إبراز دور الإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد في عملية ترشيد الخدمة العمومية من خلال نموذج الولايات المتحدة الأمريكية ومقارنتها بالجزائر، والإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة تمثلت في: إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محوية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، من خلال تحليل مضامين القوانين والتشريعات المرتبطة بموضوع التحول نحو الإدارة الإلكترونية تم عرض التجربة الأمريكية ومقارنتها بالواقع الجزائري، وخلص الباحث إلى جملة من النتائج والتوصيات من بينها:

- أن الإدارة الإلكترونية أصبحت مطلبا ضروريا وملحا من أجل ترشيد الخدمة العمومية وتجاوز العراقيل والإجراءات البيروقراطية مع اختلاف تطبيقاتها من دولة إلى أخرى؛

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال عدة آليات تتمثل في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية؛

- التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية مثلت إرهابات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الإلكترونية؛

- تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية.

- الدراسة الثالثة: دراسة بن نعيمة كريمة بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية". مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، وتمثلت إشكالية الدراسة حول: كيفية مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرر خلال سنة 2023.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة على مستوى جودة الخدمات الصحية، تم تطبيق الدراسة على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لتقرر، لسنة 2023، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان ومعالجته برنامج SPSS، وتوصلت الدراسة في الأخير إلى أن استخدام الرقمنة يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل حيث أصبح التوجه نحو التحول الرقمي في المنظمات بصفة عامة والقطاع الصحي بصفة خاصة ضرورة حتمية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه والاختلاف من حيث الهدف: تتشابه الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية من حيث الهدف وهو التعرف على البيئة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية كدراسة "عاشور عبد الكريم" ودراسة "نعيمة كريمة" واللذان هدفت كليهما إلى التعرف على معرفة مساهمة الرقمنة على مستوى الإدارات العمومية.
- أوجه التشابه والاختلاف من حيث المنهج: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المنهج المستخدم حيث وظفت جميعها المنهج الوصفي التحليلي.
- أوجه التشابه والاختلاف من حيث العينة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عينتها، حيث طبقت على عينة من المؤسسة العمومية الصحية، باستثناء دراسة "عاشور عبد الكريم".

### 9. مخطط الدراسة:

نظرا لأهمية البحث وأثره على الخدمة العمومية في الجزائر، فقد ارتأينا تقسيم الدراسة إلى فصلين يبدأ كل فصل بتمهيد وينتهي بخلاصة بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة.

حيث خصصنا الفصل الأول "النظري" والذي قسم إلى ثلاثة مباحث، تعرضنا في المبحث الأول ماهية الرقمنة وتناولنا في المبحث الثاني مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية، أما المبحث الثالث فقد تعرضنا فيه إلى أثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

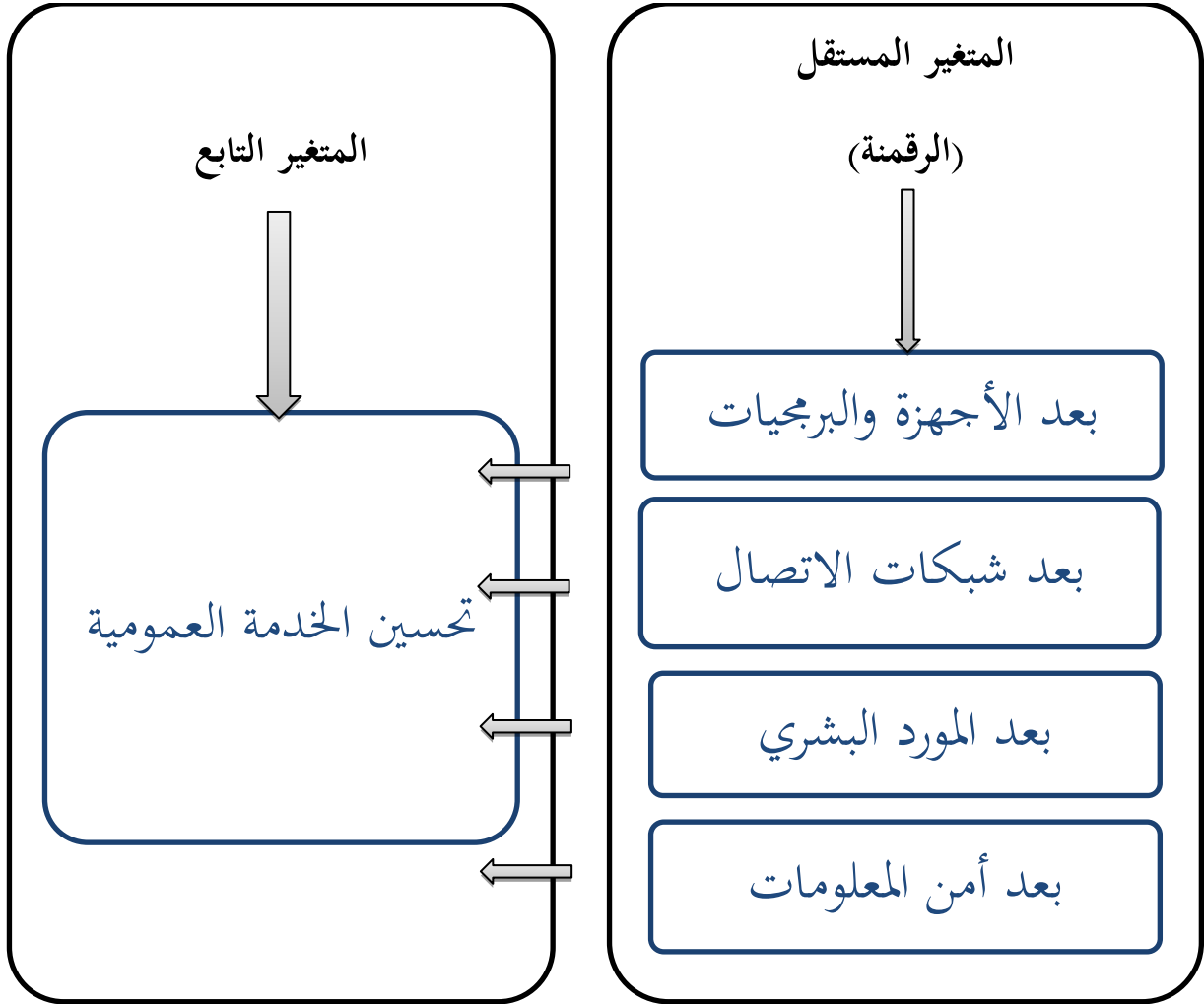
أما بالنسبة للفصل الثاني والذي يحمل عنوان "دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة"، قسم بدوره أيضا إلى مبحثين قدمنا في المبحث الأول منه المرافق العمومية الجزائرية ماهيتها ووظائفها وأهميتها، ثم تطرقنا للتعريف بمستشفى الولادة سليمان عميرات وهيكله ومهامه.

لنتناول في المبحث الثاني مكونات ومنهجية الدراسة الميدانية في المطلب الأول، أدوات ووسائل الدراسة في المطلب الثاني، والمطلب الثالث من الدراسة فقد خصص لدراسة وتحليل نتائج الاستبيان، تناولنا فيه الأدوات والوسائل المستخدمة في الدراسة وتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان.

### 10. نموذج الدراسة:

يحتوي نموذج البحث على دراسة العلاقة بين المتغير المتمثل في آليات الرقمنة والمتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمة العمومية وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

# الفصل الأول

## المبحث الأول: الرقمنة الأطر والمفاهيم

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا، وبالكاد لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمنة، وقد حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى تعريف ونشأة الرقمنة وخصائص وأشكالها.

### المطلب الأول: تعريف الرقمنة

من خلال هذا المطلب سنتطرق ونركز على المفاهيم الأساسية التي من خلالها سنكتشف مفهوم الرقمنة من خلال تعاريفها المتعددة.

#### أولا: تعريف الرقمنة

نجد عدة تعاريف للرقمنة منها:

1. **تعرف الرقمنة لغة:** تدل عادة كلمة "رقم" في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، ويقول "ابن منظور" الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه<sup>1</sup>.

2. **اصطلاحا:** عرفت الرقمنة على أنها عملية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكثي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:<sup>2</sup>

- في مجال الحاسب الآلي: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب؛

- في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات أو SCANNING وذلك عن طريق استخدام الماسح الضوئي ثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

<sup>1</sup> عوبي نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2016/2017، ص 28.

<sup>2</sup> كلثوم عطاب مكي الدراجي، رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد2، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001، ص 1255.

في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية.

هناك عدة تعاريف للرقمنة، فهناك من يعرفها بأنها عملية تحويل مآدر المعلومات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، وقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات للمستخدمين. وينظر تيري كاني إلى الرقمنة على أنها: عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات Bits) وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير شارلوت بيرسي إلى الرقمنة على أنها: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".

وقدم دودج هودجز مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي<sup>1</sup>.

ويعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الانترنت odlis: "هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب أو الصور والصور الفتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط... الخ إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب"<sup>2</sup>.

ويعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفارد بأنها: عملية تحويل عنصر مادي إلى نسخة إلكترونية ما<sup>3</sup>.

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بالأساس بتحويل مصدر المعلومات في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً مرقماً يمكن الاطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية.

<sup>1</sup> أحمد فرج أحمد، داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، العدد4، جامعة الإمام محمد بن سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 110.

<sup>2</sup> أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، الطبعة الأولى، الجزء1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2013، ص 46.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 46.

## المطلب الثاني: خصائص وأشكال الرقمنة

بعدما تطرقنا إلى مفهوم الرقمنة، حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى خصائص الرقمنة، وأهم أشكالها.

## 1. خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

-تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن -إلكترونيا- متجاورة؛

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

-اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج<sup>1</sup>؛

-تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛

-التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛

-اللاتزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛

-اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت؛

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

<sup>1</sup> مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية، جامعة الوادي، الجزائر، 2016/2017، ص 31.

-قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كيرة من الحاسب الآلي؛

-قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛

-اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

-الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن؛

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

## 2. أشكال الرقمنة:

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

### أولاً: الرقمنة في شكل صورة

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

أ - أحادي 1 بايت لصورة ابيض وأسود (Noir et Blanc): تمثل ببايت واحد بقيمتين ابيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

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

ت - 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (En Couleur): هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (احمر، اخضر، أزرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البيانات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

<sup>1</sup> مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، مرجع سابق، ص ص 31، 32.

### ثانيا: الرقمنة في شكل نص (Mode texte)

يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الخطاء.

### ثالثا: الرقمنة في شكل اتجاهي (Mode Vectoriel)

ويعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة، يعتبر PDF شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا يحفظ المادة التي يتم تبادلها.

### المطلب الثالث: أهداف ومتطلبات الرقمنة

تسعى الرقمنة في المجال الإداري والمؤسسي لتطبيق عدة أهداف، كما أنها تتطلب عدة متطلبات، وهو ما حاولنا الكشف عليه من خلال هذا المطلب

#### 1. أهداف الرقمنة:

تسعى الرقمنة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الإنجاز السريع للأعمال، والاختصار في مراحل تنفيذها وذلك بالتقليل من ساعات العمل؛
- التقليل من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية، والتي من أبرزها ضياع الوقت والجهد وارتفاع التكاليف، وتجاوز الصعوبة البالغة في البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي؛<sup>1</sup>
- يسهم الاعتماد على تقنيات نظم المعلومات في الأجهزة الإدارية في تخفيف الأعباء البيروقراطية، وينقل الأجهزة الإدارية من العمل البطيء إلى العمل التقني السريع والبعيد عن البيروقراطية، وبذلك تلي حاجات متطلبات العصر، مما ينعكس على مستوى تقديم الخدمات لمن يطلبها وبالتالي يؤدي إلى رفع كفاءة الجهاز الإداري وتحسين سمعته لما لذلك من فوائد؛

-الرفع من فاعلية الاتصال بين الإدارة والمواطن ملتقى الخدمات والمستفيد منها في مختلف جوانب العمل الإداري داخل الدولة، حيث يساهم ذلك في إيجاد فرص للاستثمار، فالنجاح في تطبيق البيئة الرقمية يعد عاملا لجذب

<sup>1</sup> غنيم محمد، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل بالمكتبة العصرية، مصر، 2004، ص 49.

الاستثمارات الأجنبية التي تعتمد على قطاعات الأعمال الباحثة على السرعة والشفافية في إنجاز المعلومات والبعد عن الروتين والمحسوبية.

## 2. متطلبات الرقمنة:

لتطبيق أي مشروع لابد من مجموعة من المتطلبات الداخلية والخارجية التي يمكن تحديدها في النقاط التالية:

- **البنية التحتية:** الإدارة الرقمية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالي في البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

- **الإلكترونية اللازمة:** للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة في ظل البيئة الرقمية والتي تستطيع من خلالها التواصل معها بأجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة<sup>1</sup>.

- توافر عدد لباس به من مزودي الخدمة بالإنترنت وتشديد أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان لفتح المجال أكثر عدد من المستفيدين والإداريين للتفاعل مع الإدارة الرقمية في أقل جهد وأقصر وقت ولأقل كلفة ممكنة.

- توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن التمويل الحكومي من إجراء صيانة دورية وتدريب كوادر وإداريين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة القوانين المترتبة عليها.

## المطلب الرابع: رقمنة الإدارة في الجزائر ومعيقات تطبيقها

حاولت الحكومة الجزائرية جاهدة من أجل تطبيق الرقمنة في جل المؤسسات العمومية، وهو ما لقي معيقات والتي اخرجت في تطبيقها على بعض المؤسسات.

### أولاً: رقمنة الإدارة في الجزائر

أصبح موضوع عرنة الإدارة المحلية وتجسيد مشروع الرقمنة يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية، لا سيما في ظل الظروف التي تمر بها البلاد، وكذا اتخاذ قرارات تهدف إلى ترشيد النفقات العمومية ووقف التبذير والنهوض بالاقتصاد، وهذا وتعتبر الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، وكذا

<sup>1</sup> الكيومي، عبد الله بن عيسى، دراسة استطلاعية لدور الحكومة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية، دورية متخصصة في الإدارة الإلكترونية، العدد 102، جامعة اليرموك، عمان، الأردن، 2005، ص 27.

عدم جدوى النمط التقليدي وكثرة نقائه إلى التفكير في رقمنة الإدارات المحلية في الجزائر لإضفاء الشفافية والحد من البيروقراطية وأشكال الفساد داخل الإدارة وتقديم الأفضل للخدمة العمومية.

رغم وضع سياسة خاصة بتطوير قطاع الاتصالات سنة 2000 هدفها توفير مناخ قانوني مؤسسي يسمح بترقية المنافسة والولوج إلى مختلف خدمات الاتصالات، إلا أن الجزائر لم تكن لديها استراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة ومساعدة للتحويل الرقمي، إلا في سنة 2008 تمت بلورة استراتيجية سميت بالجزائر الإلكترونية.

### 1. استراتيجية الجزائر الإلكترونية:

عرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية، تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم والتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.

وتم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر من خلال عدة مؤشرات وهي: مؤشر الجدوى والنفوذ الرقمي والتحضير الإلكتروني ومؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوصلت إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بالدول المتقدمة. وتتضمن خطة مشروع الجزائر الإلكترونية ثلاثة عشر محورا تمثلت فيما يلي<sup>1</sup>:

#### أ. تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية:

ويتم ذلك بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقها ميدانيا في الإدارات العمومية حيث يعاد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل مناسب في ذات السياق يتم وضع أهداف خاصة ومشاركة لكل دائرة وزارية في الجوانب التالية:

-استكمال البنى الأساسية للمعلوماتية؛

-وضع نظم إعلام مندمجة؛

-نشر تطبيقات قطاعية متميزة؛

-تنمية الكفاءات البشرية؛

-تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

#### ب. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:

<sup>1</sup> إلياس شهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد3، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016، ص ص 130، 131.

لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضروري لتحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات وهي ترمي بذلك إلى:

-تشجيع امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

-تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات؛

-تطوير خدمات الإلكترونيات من طرف الشركات<sup>1</sup>.

ج. تطوير آليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من التجهيزات وشبكات

تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

-إعادة بعث عملية أسرتك عن طريق توفير حواسيب شخصية وتوصيل خطوط ذات التدفق السريع مع توفير التكوين في هذا المجال؛

-زيادة كبيرة في عدد الفضاءات العمومية والمحلات الانترنت والمنصات متعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية.

د. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

وذلك من خلال:

-مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات التي تمت مباشرتها في إطار إعداد استراتيجية الجزائر الإلكترونية؛

-توفير الظروف الملائمة لثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز؛

-وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون؛

-توجه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

هـ. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع:

-تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات؛

-تامين الشبكات وكذا نوعية خدماتها والتسيير الفعال لاسم نطاق DZ.

و. تطوير الكفاءات البشرية:

-إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

-تلقي تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

ي. تدعيم البحث وتطوير الابتكار: وذلك لدعم الاقتصاد وضمان تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة

المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

<sup>1</sup> République Algérienne Démocratique et Populaire, Algerie 2013, ru.p 18.

ش. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: وذلك من خلال دراسة التشريعات والقوانين الجزائرية، وضبط مستوى الإطار القانوني تماشياً مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

ص. الإعلام والاتصال:

- إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر؛

- إقامة نسيج كامتداد للمجهود الحكومي.

ض. تثمين التعاون الدولي:

- المشاركة الفعالة في الحوارات والمبادرات الدولية؛

- إقامة شركات استراتيجية لامتلاك التكنولوجيا والمهارات.

ط. آليات التقييم والمتابعة:

- إعادة الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية؛

- إعادة قائمة مؤشرات ملائمة.

ظ. إجراءات تنظيمية:

تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

## 2. مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

يمر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمجموعة من المراحل وهي:

أ. المرحلة الأولى: وفيها تقتصر الحكومة على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها؛

ب. المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية ففي هذه المرحلة يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي.

ج. المرحلة الثالثة: هنا تتخذ شكلاً ثنائياً في الاتصال بين الموظف الحكومي والمواطن، فيسمح لهذا الأخير بإدخال بيانات محددة ثم يتم حفظها إلكترونياً ويتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني ومن ثم تقوم الحكومة بتقديم الخدمة تجديد الترخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الإنترنت.

د. المرحلة الرابعة: وهنا يكون هناك ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية والمختلفة بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العمومية من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، ويستطيع المواطن أن يستخرج مثلا شهادات ميلاده، تجديد رخصة سيارته وسداد جميع التزاماته.

هـ. المرحلة الخامسة: في هذه المرحلة تتجاوز الإدارة الربط بين وسائل الاتصال بين الإدارة والمستخدم وتقوم بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الاتصال التي يلائمهم دون أن تنتظر أن يبادروا هم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديده لرخصة السيارة وغيرها<sup>1</sup>.

### 3. معيقات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر:

تعتبر الرقمنة في الإدارة المحلية كعملية جديدة ظهرت نتيجة لتطور التقنية والتقدم البشري من النظام التقليدي إلى نظام رقمي لتحسين الخدمة، رغم نجاحه إلا أنه هناك العديد من المعوقات والتحديات التي تقف أمام رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر أهمها نجد:

#### أ. المعوقات الإدارية

تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية لأن أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العمومية تتطلب من الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية، كما هناك بعض القيادات لا تقنع بالرقمنة أو الإدارة الإلكترونية فهي تحبذ النمط التقليدي في العمل، وعدم قدرتهم على التخلي على نمط الإدارة البيروقراطية وقلة عدد الكوادر العاملة في مجال البيانات وتنظيمها وضعف الإمكانيات المادية والتمويل لهذه المشاريع وكذا التخطيط وضعف العلاقة بين البرامج المسطرة في الإدارة الإلكترونية والتطوير الإداري.

#### ب. المعوقات السياسية والقانونية:

ويظهر في قلة اهتمام القيادة السياسيين والقائمين في هذا القطاع في النهوض بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي عدم وجود استقرار سياسي الذي يعتبر من أهم عوامل نجاح أي برنامج داخل أي دولة. بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج والبيروقراطية يضاف إلى ذلك التخطيط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة كل ما يتعرض بالرقمنة.

يضاف إلى ذلك عدم تحديث القوانين التي تتلاءم مع استخدام الوثائق الإلكترونية فهناك بعض القوانين والتشريعات المنظمة لعمل الإلكتروني لا تخدم ولا تسير العمل من بدايتها حتى تطبيقها، وعدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها بشأن مختلف الخدمات الإلكترونية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر لتحويل نحو حكومة الكترونية، مذكرة مقدمة لبليل شهادة الماستر التنظيمات الإدارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019/2020، ص ص 20-21.

ج. المعوقات الأمنية:

ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقة الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني أو اختراق والدخول بعض الإدارات.

ح. التحديات البشرية:

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في نظم المعلومات الإدارية على تطوير ومتابعة التدريب؛
- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة بسبب طريقة اختيار الموظفين؛
- عدم توفير البنية التحتية اللازمة لرقمنة التي تسهل للموظف بتقديم الخدمة بأداء جيد؛<sup>2</sup>
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الرقمي؛
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية؛
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع فهناك من يمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقرها.<sup>3</sup>

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية

تحرص كل المؤسسات العمومية على تقديم خدمات تتسم بالجودة والفعالية من جهة ومن جهة أخرى تحسّن الصورة الذهنية لها، مما يجعلها تكسب رضا الجمهور وتلبي احتياجاته المتزايدة، وعليه فنسعى من خلال هذا المبحث إلى تناول تعريف الخدمة العمومية وتبيان أنواعها، وأهدافها وأهميتها... الخ.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وأنواعها

تعدد التعاريف التي حاولت ضبط مصطلح الخدمة العمومية وذلك لتعدد اتجاهات المفكرين والباحثين، لذلك سنتطرق لتعريف الخدمة العمومية ثم تبيان أهم أنواعها.

1. تعريف الخدمة العمومية:

<sup>1</sup> بن عياش آسية، أوكجيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد4، العدد2، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، الجزائر، 2020، ص 268.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 268.

<sup>3</sup> مطالي ليلي، زغلول آمنة، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة حالة الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد2، العدد2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص 377.

تعتبر الخدمة العمومية واحدة من أوجه نشاط المرافق العامة والذي يعرف على أنه كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصدي إشباع الحاجات والخدمة العامة للجمهور. تعريف علي السلمي الذي يعرفها بأنها: " منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة.

فمصطلح الخدمة العمومية يمثل بذلك ما يقدمه الجهاز الإداري من أنشطة وخدمات لفائدة كافة أفراد المجتمع كاستجابة لكل حاجاتهم الخدمة العمومية إذ تمثل الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. تعريف آخر: "الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة". وتعرف أيضا بأنها: "نشاط ينفذ مباشرة من قبل الدولة سواء كان محلية أو إقليمية، تحت رقابتها ويهدف لخدمة الصالح العام.

عرفت الخدمة العمومي بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر رفقة قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتحمل الدولة مسؤولية توفيقها والقيام بها ومراقبتها.

## 2. أنواع الخدمة العمومية:

وضعت الخدمة العمومية تصنيفات عديدة أنها تتفق وتتقارب أغلبها في التقسيمات التالية:

- أ. **خدمات ضرورية تقدمها الدولة:** وهي خدمات تقدمها الدولة للمجتمع مهما ارتفعت تكلفتها وتمثل في مجموع الخدمات العمومية الضرورية لبقائه والحفاظ على سلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية، الخدمات الصحية... الخ؛
- ب. **خدمات ضرورية:** لم تعد حكرا على الدولة لوحدها وهي خدمات ضرورية تمس قطاعات مختلفة هذا النوع من الخدمات رغم أنه ضروري غير أنه لم يعد تقديمها حكرا على الدولة، إنما يمكن تقديمها في شكل مشروعات خاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية مثل خدمات الكهرباء والغاز.
- ت. **خدمات ذات طبيعة اجتماعية وثقافية:** وهي خدمات عمومية ذات طابع اجتماعي وثقافي يستفيد منها أفراد المجتمع مثل السكنات، المكتبات العامة المتاحف.

ث. خدمات رأسمالية مكلفة: وهي خدمات عمومية لا تقتصر منفعتها إلى الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل المدارس والمستشفيات<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف الخدمة العمومية

لقد حاولنا من خلال هذا المطلب إلى تناول أهمية الخدمة العمومية، وأهم أهدافها.

#### 1. أهمية الخدمة العمومية<sup>2</sup>:

- توطيد العلاقات بين الأفراد والمؤسسة الخدمائية؛
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل؛
- الاستقرار في المجتمع بإقامة العدل الاجتماعي؛
- استمرار التجديد والتنوع في البرامج؛
- التدريب على حسن التصرف في المواقع القيادية؛
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل وتنمية قدراته؛
- تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس؛
- احترام العمل اليدوي؛
- اكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة؛
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد.

#### 2. أهداف الخدمة العمومية<sup>3</sup>:

- السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت؛
- ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف؛
- تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر وهو إدارة الجودة الشاملة؛
- تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ الإدارة المعاصرة هو التحسين المستمر؛
- الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهاى المستوى الأفضل بالنظم المماثلة؛

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة تحليلية للجماعات المحلية-، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام واتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال السمي والبصري، جامعة قسنطينة3، الجزائر، 2021/2020، ص 68.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 71.

<sup>3</sup> اوماحي عائشة، بوداي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، المجلد10، العدد 01، جامعة لونيبي علي، البلدية، الجزائر، 2023، ص 440.

-استبدال أسلوب الإدارة الورقية بأسلوب الإدارة الإلكترونية؛

-استبدال مركزية القرار باللامركزية.

### المطلب الثالث: خصائص ومعايير الخدمة العمومية

للخدمة العمومية عدة خصائص، وهذا لأجل تطبيقها على أتم وجه، كما لها عدة معابر، وهو ما نسعى لأجله، وهذا من خلال تناول هاذين العنصرين في هذا المطلب.

#### 1. خصائص الخدمة العمومية:

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

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

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

ج. التباين: يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالتوقيت، الأدوات والطرق المستخدمة.

د. سرعة الاستهلاك وعدم قابلية الخدمة التخزين: تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مبروطة بدرجة اللاملموسية، كلما توفرت هذه الأخيرة.

هـ. الهلاك: وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لمدة من الزمن، وأنها لا تتجاوز زمنيا الطلب المحقق عليها وخصوصا إذا كان الطلب على الخدمة متقلبا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> فوزية صادقي، المرجع السابق، ص ص 65، 66.

## 2. معايير الخدمة العمومية:

لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لا بد من اعتماد آليات للتغيير، نذكر أهمها:

- أ. **المساواة:** لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير.
- ب. **الديمومة:** فهي غير منتهية، مرتبطة بحاجات متواصلة للأفراد، ما يتطلب وضع خطط لاستمراريتها، بسبب عدم توفر التمويل، أو اضطراب الموظفين أو الأحوال الجوية القاسية.
- ت. **التطور:** لمواكبة أشكال التقدم أولاً سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء لدفع عجلة التنمية ترقية الخدمة العمومية أمام التحديات والمشاكل التي تواجه الخدمة العمومية والتي تتلخص في العيوب التنظيمية، النظام البيروقراطي، التراجع التدريجي لفعالية القيم المعمول به منذ القدم على مستوى إدارة الخدمات العامة، والأزمات المالية التي تتعرض لها، انعدام المنافسة، وبذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات عدة<sup>1</sup>.

### المطلب الرابع: مشكلات الخدمة العمومية وواقعها في الجزائر

تعرف مؤسسات الخدمة العمومية في جميع الدول بما فيها الجزائر الكثير من المظاهر السلبية، التي أثرت على نوعية الخدمات المسؤولة عن تقديمها ومن بينها نذكر:

#### 1. مشكلات الخدمة العمومية:

- **البطء الشديد في أداء الخدمة:** ويحدث في الغالب نتيجة عدة عوامل أهمها طول وتعقد الإجراءات والعمليات اللازمة لأداء الخدمة بشكل جيد، وانتشار الروتين بسبب الالتزام المفرط باللوائح والقوانين، بالإضافة إلى التماطل المتعمد من قبل بعض العاملين في القيام بأعمالهم المطلوبة؛
- **سوء تقديم الخدمة:** نتيجة نقص مستوى أداء العاملين، وذلك يرجع لأسباب عديدة مثل انعدام برامج تدريبية تزيد من مؤهلاتهم، وانعدام نظام الحوافز، بالإضافة إلى افتقار بعض العاملين لسوء المعاملة مع العملاء (الزبائن)؛
- **الافتقار للتكنولوجيا:** فهذا يؤدي إلى البطء في تقديم الخدمات لجمهور المستهلكين؛
- **عدم ملائمة بيئة العمل للماديين للعاملين كنقص النظافة والتدفئة والتهوية والأجهزة.**

<sup>1</sup> غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، جامعة بني سويف، القاهرة، مصر، 2018، ص ص 222، 223.

- غياب الاتصال الفعال بين المواطن والإدارة العمومية: وهذا ما يؤدي إلى حصول المواطن على خدمات بعكس ما كان يتوقعه؛
  - افتقار الخدمة العامة للابتكار والتطوير: فهذا يؤدي إلى عدم مواكبة التطورات الحاصلة؛
  - قلة الاهتمام بالبحوث والدراسات: وذلك بغية الاستفادة منها في معالجة بعض المشاكل العالقة؛
  - ضعف أنظمة التقييم والمتابعة للخدمات العامة: تفتقر الخدمات العامة للرقابة الفعالة على الموظفين العموميين على مدى تقيدهم بالقوانين المنظمة للخدمة العمومية، وكذلك على جودة الخدمة العامة؛
  - تفشي مظاهر الفساد الإداري المختلفة كسوء استغلال المنصب العام والوساطة والرشوة؛
  - سوء تسيير المؤسسات العمومية؛
  - قلة الموارد المالية اللازمة لتمويل الخدمات العمومية؛
  - اعتماد الدولة على مصدر واحد للدخل، كاعتماد أغلب الدول العربية على اقتصاد الربيع كمصدر أساسي للدخل، كما هو معلوم أن أسعار النفط لا تعرف استقرار دائم في السوق الدولية وفي حالة انهيار أسعار البترول تشل وتنخفض العديد من الخدمات العمومية كالتشغيل والإسكان؛
  - تبديد المال العام في مشاريع فاشلة، وفي أمور غير هامة كالإنفاق الفاحش والمبالغ فيه على الخدمات الثقافية والترفيهية؛
  - الاختلاسات الضخمة للأموال العمومية، وهذا تشهده بعض الدول النامية؛
  - تخريب ونهب الكثير من المواطنين للممتلكات العامة، خاصة أثناء القيام بالاحتجاجات الشعبية (الفوضى) على بعض المطالب والمشاكل العامة، وهذا ما يحدث في الكثير من الدول النامية، لغياب الوعي وتدني مستوى الثقافة السياسية<sup>1</sup>.
- 2. واقع الخدمة العمومية في الجزائر:**

حاولت الحكومة الجزائرية أن تحسّن من الخدمة العمومية من خلال عدة مقترحات أطلقتها بشكل تدريجي وفق مراحل:

- إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر الإلكتروني المطابق للمعايير المملّاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني والتي تعتبر من أهم الخدمات التي خفضت معاناة المواطنين وحلت مشاكلهم، وعملية عصرنة مثل هذه الوثائق يهدف لتبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية ومكافحة البيروقراطية، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز

<sup>1</sup> هني عامر، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 3، العدد 2، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، الجزائر، 2018، ص ص 11-12.

سفر بيومتري و 7 ملايين بطاقة تعريف بيومتري في نهاية عام 2017، كما تتوقع الجزائر إجراء انتخابات إلكترونية ورقمنة كل القطاعات وفق استراتيجية واضحة آفاق سنة 2022؛

- مشروع رقمنة إمضاءات الجزائريين المقرر من طرف وزارة العدل بالاشتراك مع أحد المتعاملين العموميين والذي ينص على تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية والتمكن من التعريف بالممضي، وكذلك من التعبير عن موافقته بخصوص محتوى النص الممضي؛

- إنشاء مواقع إلكترونية تسمح للمواطنين بالحصول على الخدمة العمومية عن بعد، لأن الطرق الحالية التي تعرض الخدمات عبر الأنترنت ماهي إلا نماذج توضيحية للمعلومات عن الخدمة فقط؛

- تسعى الحكومة الجزائرية لتجسيد المشاريع الرقمية لمكافحة البيروقراطية وتحسين الخدمة العمومية، وفعالية تدخل الدولة والتكفل بانشغالات المواطنين ووضع سياسات للتنمية الاقتصادية والاجتماعية؛

- تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وتحقيق السياسة الجوارية من خلال تقريب الإدارة من المواطن من أجل رقمنة كل القطاعات مستقبلا؛

- الحفاظ على الأموال العمومية من كل إهدار وتبذير ومكافحة الفساد وكافة أشكال السلبات بالإضافة إلى تعزيز الديمقراطية التشاركية بتعبئة ومساعدة المجتمع المدني خاصة في التسيير المحلي؛

- التعجيل بتقريب الإدارة الإقليمية من المواطنين التابعين لدائرة اختصاصها، ومست الإصلاحات في إطار تحسين الخدمة العمومية مختلف القطاعات؛

- التخطيط لإطلاق رخصة سياقة إلكترونية بيومتري لتحسين الرقابة والتقليل من حوادث المرور؛

- تحسين الخدمة العمومية من خلال استعمال الطريقة الإلكترونية في حفظ ونقل الملفات يوفر على الحكومة ويجعلها تقتصد الكثير من الوقت توفر الجهد.

وقد تم تقسيم مرحلة واقع الخدمة العمومية في الجزائر إلى عدة تقسيمات وهي:

#### أ. نقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن:

يمثل الاتصال الشخصي أحد أهم أساليب الاتصال الفعال داخل المؤسسات العمومية، وذلك بتخصيص موظفين بالمنظمة للتعامل مع المواطنين المستفيدين من خدماتها بهدف خلق تأثير واضح عن طريق الحديث المباشر، وحسن المعاملة والاستماع إليهم وحسن الهنءام، لكن المؤسسات العمومية لا تمنح الاهتمام الكافي لهذا العنصر وحتى تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الرقمية ليس بالمستوى المطلوب حتى يحسن الموظف تقديم الخدمة:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2007، ص 259.

-نقص إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية والشروط التنظيمية اللازمة للاستفادة من بعض الخدمات واستحقاقها؛

-نقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية والشروط التنظيمية اللازمة للاستفادة من بعض الخدمات واستحقاقها؛

-نقص وغياب وسائل توجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات، وأحيانا وجود وسائل تقليدية غير حديثة؛  
-غياب الاتصال الفعال الذي يضمن جهود الإدارة، فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها، نق الكفاءة للأعوان والموظفين مما سبب ضعف انفتاح الإدارة على المحيط الاجتماعي وغياب الرؤية الشاملة للخدمات الإدارية، مع وجود بعض الإجراءات الإدارية المتخذة بصفة انفرادية، وغياب الوسائل والأطر والكفاءة اللازمة وهذا ما يؤدي إلى غياب معلومات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح الإدارية، وينعكس ذلك على جودة الخدمات التي تقدمها هذه المرافق العمومية<sup>1</sup>.

#### ب. ضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب:

سارعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى معالجة النقائص التي تسود نشاط المرافق الإدارية، خاصة وأن أغلب الموظفين الذين يقومون باستقبال المواطنين للتكفل بانشغالاتهم غالبا ما يفتقدون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالاستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته لذلك أدرجت عدة إصلاحات قصد تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة<sup>2</sup>.

#### ج. ضعف مستوى ونوعية الخدمات العمومية:

تعد الخدمة شيئا غير ملموس لذلك يصعب قياس مستوى الجودة، لكن هناك اختلافات واضحة في الجودة يلتمسها المستعمل الذي يطلب الخدمة مثلا التأخر في تقديم الخدمة، رداءة الخدمة، وعملية الاهتمام بجودة الخدمة لا يمر دون تكاليف تتحملها المؤسسة وهذا ما يعيق عملية تطوير نوعية الخدمات العمومية، واستغلال أقصى طاقاتها لإشباع حاجات ورغبات المواطن.

#### د. ضعف الاعتمادات المالية المخصصة لتحسين الخدمة العمومية:

تشكوا معظم المؤسسات العمومية من ضعف الاعتمادات المالية، وتعتبر تلك عقبة تعرقل إيجاد وتحسين أساليب أفضل لتقديم الخدمات، وهذه النقطة تسعى الجماعات المحلية لمعالجتها وتداركها مستقبلا.

<sup>1</sup> كريمة يوسف، الإدارة دولة القانون في الجزائر، رسالة ماجستير في القانون العام، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، بن عكنون، الجزائر، 1، الجزائر، 2006/2007، ص 40.

<sup>2</sup> محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ترجمة: رحال بن أعمار، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 45.

هـ. ضعف إعداد وتحضير الكادر الوظيفي:

تحتاج المؤسسات العمومية إلى وجود عدد من الكفاءات المدربة والمتحكمة في التكنولوجيات الحديثة، لأن الموظفين الذين يقدمون الخدمات العمومية يؤثرون على النوعية النهائية للخدمة<sup>1</sup>.

كما تميزت سنة 2015 بتوسيع وتيرة عصرنة الإدارة بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت خصوصا في تخفيض آجال منح جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية إلى جانب استحداث ولايات منتدبة بالجنوب وتمثلت هذه التدابير في صدور مرسوم تنفيذي يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي الموحد للحالة المدنية قد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية.

وألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا من المواطن تقديم الحالة المدنية مثل مستخرجات من عقود الميلاد والزواج والوفاة وذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، واستفادت في مرحلة أولى من هذا الربط كل من وزارات التعليم العالي والبحث العلمي والتربية الوطنية والتكوين المهني. (عبد الحق عليوة)

وفيما يخص تسهيل إجراءات حصول المواطن على مختلف الوثائق الإدارية، تم تخفيض آجال تسليم الوثائق البيومترية، خاصة بعد تحول استخراج وثائق جواز السفر وبطاقة التعريف والبطاقات الرمادية لمصالح البلديات ولتفادي عناء التنقل إلى المقرات الإدارية بالنسبة للمرضى والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة استحدثت وزارة الداخلية الجماعات المحلية لأول مرة فرق تقنية مجهزة بجقائب بيومترية متنقلة لتمكين هذه الفئات من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية كأخذ البصمات والتوقيع الإلكتروني وكذا الصورة الرقمية من مقرات سكنهم.

لتخفيف وتسهيل الإجراءات الإدارية لفائدة المواطن تقرر أيا إلغاء شهادة الكفاءة في ملفات تجديد رخصة السياقة بالنسبة للمواطنين الراغبين في تجديد رخصة السياقة عند تغيير مقر إقامتهم من ولاية إلى أخرى والقيام بتنفيذ تقسيم إداري جديد بتاريخ 24 ماي 2018 وتم استحداث بموجبه 10 ولايات منتدبة بالجنوب ويتعلق الأمر بمقاطعات تيمون وبرج باجي مختار (ولاية أدرار) وأولاد جلال (بسكرة) وبني عباس (بشار) وعين صالح وعين قزام (تمنراست) وتقرت (ورقلة) وجانت (إيليزي) والمغير (الوادي) والمنيع (غرداية)، وتفعيلها بشكل رسمي آفاق سنة 2020.

ويهدف هذا المشروع الجديد أساسا إلى مكافحة البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين المرفق والإدارة العمومية، وشمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العمومي من المواطن وجهاز العدالة أيضا حيث أصبح استخراج

<sup>1</sup> James H. Donnelly, Jr Marketing Intermediaries in Channels of Distribution for Services, Journal of Marketing, Vol40, N1, Jan 1976, P P 55 -57.

صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الإنترنت، والاستفادة من الخدمة عن بعد وهذا جعل الجزائر من الدول التي تسعى لتطوير مجال استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العدالة، أيضا استفاد أفراد الجالية الجزائرية المقيمون بالخارج من خلال تمكينهم من سحب صحيفة السوابق العدلية (القسيمة 3) وشهادة الجنسية من الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج تنفيذا لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية وفي نفس السياق تم إنشاء مركز نداء ووضع رقم أخضر مجاني (10 78) تحت تصرف المواطن والمحامي والمحضر القضائي لطرح انشغالاتهم. وتم إنشاء مرصد للخدمة العمومية وولايات منتدبة بالمضاب والشمال بالإضافة إلى ما تم إنجاز كمخطط 2020/2015 بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتحسين نوعية الخدمات، وتعترم الحكومة في إطار تنفيذ البرنامج والسياسات وتطوير كل القطاعات واتخذت إجراءات أخرى آفاق 2019 منها استحداث مرصد وطني للخدمة العمومية، هذا المرصد ضم المجتمع المدني والسلطات والإدارات المهنية بالخدمة، إطارا للتشاور وقوة اقتراح بهدف ترقية الخدمات العمومية إلى مستوى عالي وسيتم خلال سنتي 2021/2020 مواصلة عملية التنظيم الإداري الجديد باستحداث ولايات منتدبة أخرى جديدة بمنطقة المضاب العليا على أن تمتد العملية السنة التي تليها على مستوى المناطق الشمالية للوطن لتسهيل الحصول على الخدمة.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

عمدت الرقمنة إلى تبني مخططات عمل بهدف تحسين الخدمة العمومية، وهذا من خلال تجسيد عدة مشاريع هامة وهذا باستعمال التكنولوجية الحديثة، ومن خلال هذا المبحث حاولنا التعرف على آليات ومحددات تحسين الخدمة ودور الإدارة الرقمية بالخدمة العمومية.

#### المطلب الأول: آليات تحسين الخدمة العمومية

يتم اعتماد عدة آليات استراتيجية لتسيير الخدمة العمومية من أجل أن يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، وقد حدد الباحث "لويس رولان" عدة أسس لتسيير المرفق العام وهي الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية والمساواة أمام الجميع، والتكليف الدائم للمرفق العمومي، مجانية المرفق العام، مبدأ حياد المرفق العام. أولاً-آليات الخدمة العمومية:

#### 1. آلية الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:

<sup>1</sup> نادية ظريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وقذف المردودية على عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012، ص 74.

تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها دعت الضرورة أن يكون عمل المؤسسات العمومية منتظما وغير متقطع لأن أي خلل قد يؤدي إلى المساس بفكرة الخدمة العمومية<sup>1</sup>.

ولأن الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية يعني استمرار عمل الجماعات المحلية ومؤسساتها، لذلك تم تكريس ذلك دستوريا من خلال المادة 76 من دستور 1996 والمادة 6/85، حيث تنص هذه الأخيرة على "أن رئيس الحكومة يسهر على حسن سير الإدارة العمومية".

## 2. المساواة بين جميع المواطنين:

وذلك استجابة لاحتياجات المواطنين تزامنا مع التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق العام<sup>2</sup>.  
المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث جاء في نص المادة 6 منه على أنه: "تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة<sup>3</sup>".

المرسوم التنفيذي رقم 90-188 المؤرخ في 23 جوان 1990 يحدد هيكل الإدارة المركزية في الوزارات ونصل المادة 8/2 "تتولى الإدارة المركزية في الوزارة على الخصوص ما يلي: تسهر على تحسين خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن"<sup>4</sup>.

## المطلب الثاني: محددات تحسين الخدمة العمومية

اعتمدت الدولة الجزائرية على عدة أساسيات من أجل إصلاح الخدمة العمومية وقد تم وضع أسس قانونية وتنظيمية مناسبة لتحقيق النجاح في المرفق العمومي، بداية من التعليم الصادرة عن الوزير الأول بتاريخ 20 أكتوبر 2013 والمتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية، من أهم هذه المحددات التي تحسن الخدمة العمومية ما يلي:

### 1. تحسين استقبال المواطنين:

إن الحرص على استقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم وتطوير وظيفتي الإرشاد والإخبار استجابة لتطلعات المواطنين، أصبحت من الأساس الجوهرية في علاقة المواطن بالمرفق العام من ناحية الاستقبال والاهتمام بانشغالاته، بل

<sup>1</sup> نادية ظريفي، مرجع سابق، ص 22.

<sup>2</sup> علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى، الجزء 2، الجزائر، 2010، ص 28.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 29.

<sup>4</sup> علاء الدين عشي، مرجع سابق، ص 30.

أصبح حجر الأساس داخل كل إدارة عمومية وعنصر من العناصر التي تهتم بقضايا المواطنين، وهذا من شأنه أن يغير الوسائل البنوية التقليدية للإدارة خاصة تلك المرتبطة بالتكتم الإعلامي، وجعل وسائل إعلام المواطنين أكثر انفتاحاً من خلال الإنصات إليه ودراسة شكاويهم والإجابة عليها وإصدار دلائل ونشرات خارجية بالإضافة إلى تنظيم استطلاعات للرأي العام لتقييم مدى تحسن وظيفتي الاستقبال وإعلام المواطن وكذلك تسخير الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين صورة الإدارة لدى المجتمع، فمن الضروري وضع جهاز يهتم باستقبال المواطنين والإنصات لمشاكلهم ومساعدتهم في حل قضاياهم بين مختلف الإدارات العمومية، وخلق مصلحة اجتماعية وسيطة تتكفل بتلقي التظلمات الإدارية للمواطنين، وذلك بتقريب الإدارة منه<sup>1</sup>.

كما تحرص الجماعات المحلية عند استقبال المواطنين وخدمتهم أن تسود معاملة متساوية بين كل المواطنين الذين يطلبون الخدمة من المرفق العمومي، فالعون الذي يقوم باستقبال المواطنين ينبغي أن يكون حيادياً، وأن لا يمارس التمييز بين المواطنين لأنه يعتبر وسيط اجتماعي مهمته تتلخص في استقبال المواطنين لذلك تم استحداث مديرية فرعية تابعة لمديرية التبسيط الإداري لإعلام الجمهور" على مستوى الإدارة المركزية لكتابة الدولة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، والتي كلفت بدراسة جميع الإجراءات التي من شأنها أن تحسن من ظروف استقبال المواطنين وتوجيههم، كما أسندت لها صلاحية العمل على ترقية إعلام الجمهور وذلك باتخاذ جميع الإجراءات بما في ذلك صلاحية إعداد أي سند وثائقي يرتبط بمجال عملها وتوزيعه بين المواطنين<sup>2</sup>.

وعليه فإن المرسوم 131/88 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن هو توجه يعكس نية الجماعات المحلية نحو إصلاح علاقتها بالمواطن وترقية الخدمة العمومية المقدمة للفرد والقضاء على المظاهر البيروقراطية وترسي مبدأ شفافية الإدارة في تعاملها مع المواطن، وعملية ترشيد المواطنين وتوجيههم إلى الإجراءات المطلوب اتباعها كان محل اهتمام السلطات العمومية، حيث أشارت التعليمات الرئاسية رقم 10 الصادرة سنة 1996 المتعلقة بتحسين المرفق العمومي أن بعض المؤسسات التي هي أصلاً في خدمة المواطن تعاني من بعض الاختلالات على غرار طرق استقبال المواطن في ظروف حسنة باعتماد تدابير منها<sup>3</sup>:

- الاحترام واللباقة وتنظيم استقبال المواطنين؛

<sup>1</sup> إدريس مولاي، أسس تحديث الإدارة العمومية، استقبال المواطنين في قطاع الوظيفة العمومية، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، العدد 4، المؤسسة الملكية للمغرب، المغرب، 2000، ص ص 91، 92.

<sup>2</sup> المرسوم 199/82، المؤرخ في 5 جوان 1982، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية، العدد 23، المؤرخ في 8 جوان 1982، ص 162.

<sup>3</sup> القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988، الذي يحدد شروط وكميات استقبال المواطنين وتوجيههم، الجريدة الرسمية، العدد 39، ص 135.

- توجيه مستعملي المرفق العمومي بوضع هياكل خاصة، والمستخدمين المؤهلين، وبما يكفل استقبالا لأكثر عدد ممكن من المواطنين في أقصر الآجال وفي أحسن الظروف؛
- إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة وبالإجراءات التنظيمية الخاصة بها؛
- التكفل بتظلمات المواطنين ودراستها في ظل الاحترام التام للحقوق والالتزامات وفي أقصر الآجال؛
- إقامة آليات كفيلة بدراسة حاجات المواطنين والوقوف على توجيهات الرأي العام واتجاهاته.

## 2. إرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة العمومية:

- إن ضرورة تخليق المرفق العام من الضوابط المهمة التي من خلالها يتم تقديم الخدمة العمومية بصورتها المناسبة، لذلك أشار الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام (الخدمة العمومية)، وتم التركيز على أخلاقيات المهنة على أنها المقاييس الأخلاقية التي توجه سلوك الموظفين العموميين<sup>1</sup>.
- ويتم إرساء المبادئ الأخلاقية أثناء تقديم الخدمة العمومية من خلال:
- تشجيع الانضمام إلى إطار أساسي من المبادئ والقيم المتفق عليها لضمان تحسين خدمات عمومية ناجحة وفعالة ومحددة تلي احتياجات المجتمع ومستعملي المرفق العمومي؛
- تشجيع مجهودات الدولة قصد تحديث الإدارة العمومية وتقديم القدرات لتحسين الخدمات العمومية؛
- حث المواطنين على المشاركة في سير عملية تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال والتشاور والمساهمة الفعالة في الإجراءات الإدارية؛
- ترقية القيم الأخلاقية والمهنية لدى الموظفين قصد ضمان خدمات شفافة؛
- المساهمة في تحسين ظروف العمل والسهر على حماية حقوق الموظفين.

## 3. تقديم خدمات فعالة وذات جودة عالية:

- حسب المادة رقم 07 من الميثاق الإفريقي وتحت عنوان (خدمات فعالة وذات جودة عالية) الذي صادقت عليه الجزائر والتي أكدت على أولوية ضمان خدمات فعالة وذات جودة عالية من الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والسهر على إقامة آليات مناسبة تسمح بالقيام بتقييم دوري لمدودية المرفق العام ونوعية الخدمة العمومية المقدمة للجمهور من خلال: الاحترافية والتعامل مع الجمهور بأسلوب حضاري ولباقة والتصرف بمسؤولية واحترام زملائهم ومرؤوسيه، بينما أخلاقيات وآداب المهنة تتعلق بضرورة التحلي بالنزاهة والالتزام التام بالقيم الأخلاقية وآداب المهنة<sup>2</sup>.

## 4. تبسيط الإجراءات الإدارية:

<sup>1</sup> المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 12-415، المتضمن التصديق على مشروع الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام والإدارة، ص 5

<sup>2</sup> المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 12-415، المتضمن التصديق على مشروع الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام والإدارة، ص 6.

يعد موضوع تبسيط الإجراءات الإدارية من المحاور الأساسية التي عالجتها مختلف الآليات القانونية للعمل على تخفيفها والهدف من ذلك كان لتحسين سير ونجاعة المرفق العمومي الذي تقوم عليه حياة المواطن بتوفير الطمأنينة والهدوء والأمن<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: دور الإدارة الرقمية بالخدمة العمومية

لقد أصبح دور التكنولوجيا الحديثة في وسائل الاتصالات والشبكات الالكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة: إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطنين، كما تؤدي إلى محدودية نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، وتوفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات.

توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة التي يمكن نشرها لمعالجة مشكلة التنمية التقليدية بطرق ابتكارية، إن التوجه للخدمات العامة الرقمية وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن والشركاء سيمكنها من تسهيل وتوصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية حيث تعد التقنية الحديثة كآلية للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد ومؤسسات الخدمة العمومية وعلى توصيل رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها<sup>2</sup>.

وستتناول في هذا المحور دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل وتحسين الخدمة العمومية من خلال مجموعة من النقاط التي نوردتها فيما يلي:

**1. القضاء على مشاكل الرقابة في الإدارات العمومية:** في هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب أي مصلحة شخصية بعكس الموظف.

<sup>1</sup> مصطفى الوالي، الأخلاقيات بالمرفق العمومي -الوضعية ورهانات الإصلاح، مذكرة تخرج المدرسة الوطنية للإدارة، المغرب، 2006/2007، ص 25.

<sup>2</sup> غالم الهام مصطفى، المرجع السابق، ص 232.

2. بناء الثقة بين الإدارات العمومية والمواطنين: إن الانتقال نحو خدمات الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين الإدارات العمومية والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية.
3. الانتقال من التدبر الورقي إلى التدبر المعلوماتي: ففضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر تستطيع الإدارات الحكومية أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية التي كانت تأخذ منهم جهداً ووقتاً كبيرين، كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء حاجاتهم<sup>1</sup>.
4. الارتقاء بالإدارات العمومية: فالإدارة الإلكترونية تؤدي إلى زيادة الفعالية والإنتاجية العالية للإدارات الحكومية بحيث تجعلها متواصلة فيما بينها وبين المتعاملين معها، كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية.
5. تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال للمكان، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
6. سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت لصالح طالبي الخدمة، ودفع الإدارة العمومية للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
7. الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات العامة إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
8. التسويق: من خلال الحكومة الإلكترونية يمكن التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات<sup>2</sup>.
9. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة استخدامها وتوظيفها إلكترونياً وتزويد الجهات المختصة في كل مكان بالمعلومات الضرورية كلها عوامل تساعد على توجيه الطاقات البشرية للعمل الإنتاجي وصرف الطاقات في العمل المنتج، ولهذا فإن الاستثمار في الإنسان وفي الوقت والاعتماد على العناصر البشرية المؤهلة هي الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة إلى مستوى رفيع.

<sup>1</sup> كريم كريمة، استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحديد الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في السوم الدراسة حول الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ العامة والإدارة، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2013.

<sup>2</sup> النجار فريد راغب، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 79.

10. إنماء الوعي العام بحجم الخدمات المقدمة في الأجهزة الحكومية مع سهولة الوقوف على شكاوى المواطنين وسرعة معالجتها، وكذلك مراقبة أداء المعاملات الحكومية وتقييمها، فلا مجال للوساطة أو الرشوة.<sup>1</sup>
11. تقليل العبء على الموازنة العامة للدولة نتيجة توفير الجهد والمال والوقت اللازم لأداء الخدمات العمومية، كما أن الإدارة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

#### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الجوانب المتعلقة بمفهوم الرقمنة، والملاحظ تعدد تعاريفها، وكذا شروع الدولة إلى تحسين الإدارة وتقريبها من المواطن، ورغم ذلك هناك بعض الصعوبات التي مازالت تواجه الدولة في هذا المراد. وإن إدخال تقنية الرقمنة في المؤسسات العمومية أدى إلى تطوير الخدمات والتخفيف من الضغوطات التي كانت على كاهل الموظف، وكذلك التقليل من بعض الصعوبات التي تواجه المواطن في استخراج الوثائق، ونخلص في هذا الفصل إلى أن هناك علاقة وطيدة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، فكلما كانت الإدارة رقمية حققت الجودة وتحسينها.

<sup>1</sup> لعرج مجاهد نسيم، طويطي مصطفى، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 3، المركز الجامعي بالصفوف، ميله، جوان 2016، ص 216.



# الفصل الثاني

## تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري والذي يهيئ الأرضية النظرية لمعالجة مشكلة الدراسة ميدانيا، والإجابة على فرضيات الدراسة المطروحة، خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية حول دور البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر آراء عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة، وأعتمد الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات، كما تم الاستعانة بالمقابلة بغية شرح بعض العبارات الخاصة بالاستبانة وتوضيحها للحصول على إجابات صحيحة، وزعت استمارات الاستبيان على عينة الدراسة، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS.V27.

لتغطية متغيرات الدراسة والإلمام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج، قسم هذا الفصل الميداني إلى ثلاث مباحث

أساسية:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد العينة للدراسة، واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام لمستشفى سليمان عميرات محل الدراسة.

تعتبر المؤسسات الاستشفائية العمومية مؤسسات حكومية وهي الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتقديم خدمات عديدة ومتنوعة تتميز بالمجانة النسبية للمواطنين المنتمين لنفس البلد، وتختلف الخدمة المقدمة باختلاف طبيعة هذه المستشفيات من الناحية القانونية والاختصاص.

سنحاول في هذا المبحث التعريف بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة من حيث النشأة وهيكل التنظيم، وكذا طبيعة الموارد البشرية والمهام.

### المطلب الأول: النشأة والتعريف

تم إنشاء مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة وفقا للمرسوم التنفيذي رقم: 08-62 المؤرخ في: 24 فيفري 2008 والذي يتم قائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة (طب النساء والتوليد وطب الأطفال) الملحقه بالمرسوم التنفيذي رقم: 97-465 المؤرخ في: 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة

يدير المستشفى الاستشفائية المتخصصة) سليمان عميرات للولادة) مجلس إدارة ويسيرها مدير، وتزود بجهاز استشاري يسمى المجلس الطبي.

**1. مجلس الإدارة:** يعين أعضاؤه لعهدته مدتها ثلاث سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوالي وباقتراح من السلطات التي ينتمون إليها، وتنتهي عهدهم بانتهاء وظائفهم، ويشمل الأعضاء الآتين:

- ممثل الوالي، رئيسا؛
- ممثل إدارة المالية؛
- ممثل التأمينات الاقتصادية؛
- ممثل هيئات الضمان الاجتماعي؛
- ممثل المجلس الشعبي البلدي لبلدية مقر المؤسسة؛
- ممثل المجلس الشعبي الولائي؛
- ممثل المستخدمين الطبيين منتخب من زملائه؛
- ممثل المستخدمين شبه الطبيين منتخب من زملائه؛

- ممثل جمعيات المنتفعين؛
  - ممثل العمال ينتخب في جمعية عامة؛
  - رئيس المجلس الطبي؛
  - ممثل مؤسسة التكوين في العلوم الطبية المؤهل إقليمياً.
- يتداول مجلس الإدارة في المواضيع التالية:

مخطط التنمية قصير ومتوسط المدى، مشروع ميزانية المؤسسة، الحسابات التقديرية، الحساب الإداري، مشاريع الاستثمار مشاريع المخططات التنظيمية للمصالح، البرامج السنوية الخاصة بصيانة البنايات والتجهيزات، الاتفاقيات المبرمة مع مؤسسات التكوين، مشروع جدول الموظفين، النظام الداخلي للمؤسسة، اقتناء وتحويل المنقولات والعقارات وعقود الإيجار، العقود المتعلقة بالخدمات العلاجية والموقعة مع شركاء المؤسسة) الضمان الاجتماعي، التأمينات الاقتصادية، التعاضديات، الجماعات المحلية).

## 2. المدير:

يعين مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتُحنى مهامه بنفس الأشكال، يساعده مديرون مساعدون، فالمدير مسؤول عن تسيير المؤسسة الاستشفائية وبهذه الصفة:

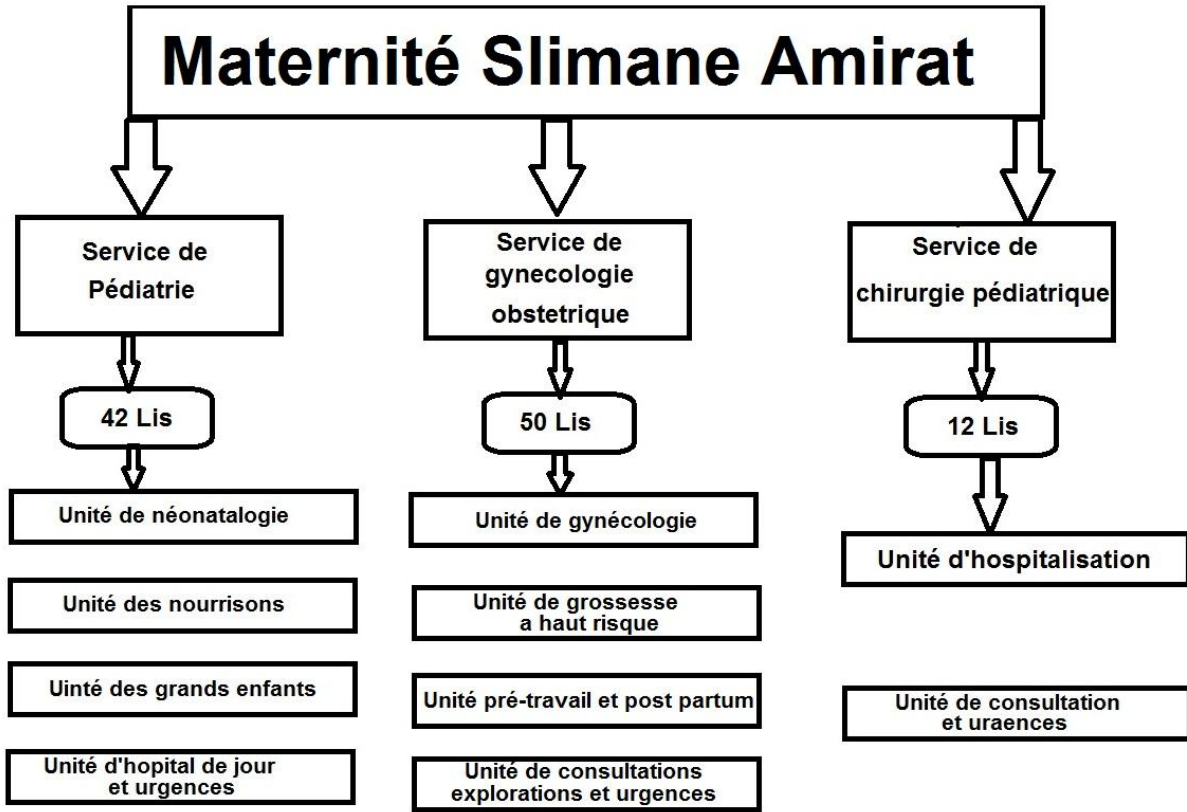
- يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية؛
- هو الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة؛
- يعد مشاريع الميزانية التقديرية ويضع حسابات المؤسسة؛
- يضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة؛
- يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة؛
- يقوم بإبرام جميع العقود والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به؛
- يمارس السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته؛
- يمكنه تفويض إمضائه على مسؤوليته لصالح مساعديه.

## ثالثاً: المجلس الطبي

ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيساً ونائباً لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، ويضم فضلاً عن الرئيس ونائبه:

- ممارسون طبيون رؤساء مصالح؛
  - عضوان اثنان من المستخدمين الطبيين ينتخبهما زملاؤهما؛
  - عضو واحد من المجموع العلمية للمؤسسة ومن غير المجموعة الطبية ينتخبه زملاؤه؛
  - صيدلي المؤسسة؛
  - ممثل المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين عند الاقتضاء.
- ويكلف المجلس الطبي بإصدار آراء تقنية فيما يخص:
- إقامة علاقات عملية بين المصالح الطبية؛
  - مشاريع البرامج الخاصة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها؛
  - برامج الصحة؛
  - برامج التظاهرات العلمية والتقنية؛
  - يقترح كل ما شأنه تحسين تنظيم مصالح العلاج والوقاية وسيرها.

الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي لمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة



المصدر: من مستشفى سليمان عميرات للولادة بمسيلة

المطلب الثالث: الموارد البشرية ومهام المديرية

تتمثل الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات ومهام مديرياتها فيما يلي:

أولاً: الموارد البشرية

يتشكل مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة من أطباء وممرضين وإداريين مختصين في المراقبة يشرف عليهم مجموعة من الإطارات ذوي المستوى الجامعي (أطباء وممرضين في عدة تخصصات علمية، مهندسين في الإعلام الآلي، حاملي شهادة ليسانس في الحقوق، علوم التسيير والمالية ... الخ) بنسبة تأطير عالية:

- العدد الإجمالي للموظفين: 306 موظف إلى غاية ماي 2024؛

- عدد الموظفين الدائمين: 269؛

- عدد الموظفين المؤقتين (عن طريق التعاقد): 37.

ثانياً: توزيع الموظفين حسب الأسلاك

1. الطاقم الطبي:

الجدول رقم (01): الطاقم الطبي

العدد	الدرجة
02	الأطباء الأخصائيون
27	الطب العام
02	الصيدلي
02	الطب النفسي
01	بيولوجيا
34	المجموع

المصدر: مصلحة الإدارة والوسائل بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة

2. أسلاك الشبه طبي:

الجدول رقم (02): الطاقم شبه الطبي

العدد	الدرجة
28	قابلات
11	طبيب تخدير
47	ممرض الصحة العمومية
09	مخبري
08	سكرتير طبي
22	ممرضة معتمدة
37	مساعد تمريض

05	عون تقني للصحة
167	المجموع

المصدر: مصلحة الإدارة والوسائل بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة

3. الأسلاك المشتركة:



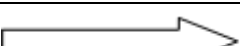
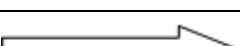

جدول رقم (03): الموظفين الإداريين






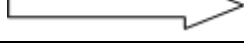
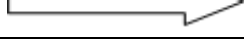
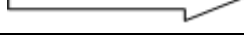
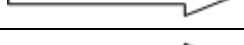
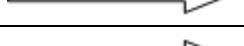
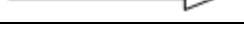
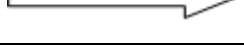
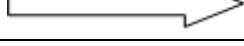
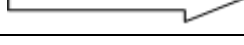
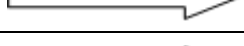
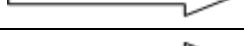
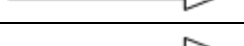
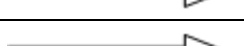
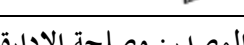
العدد	الدرجة
29	الإداريين
39	تقنيي الخدمات
37	المتعاقدين
105	المجموع

المصدر: مصلحة الإدارة والوسائل بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة

كما تتوفر المستشفى على التجهيزات التالية:

الجدول رقم (04): تجهيزات المستشفى

Equipement		
Désignation		Nombre
Echographe		03
Couveuse		14
Table d'opération		06
Electrocardiogramme (E.C.G)		07
Table d'accouchement		10

Appareil ultra violet		03
Steri-bloc		02
Respirateur		02
Pousse seringue		05
Centrifugeuse		04
Bistouri électrique		02
Microscope à plusieurs têtes		02
Spectrophotomètre		02
Automate de préparation		03
Défibrillateur		03
Aspirateur mobile		18
Monitoring de surveillance spécifique		08
Scialytique		04
Appareil d'anesthésie		03
Autoclave à stérilisation simple face		03
Table chauffant		07
Photothérapie intensive		05
Photothérapie conventionnelle		09
Lave mains		03

المصدر: مصلحة الادارة والوسائل بمستشفى الولادة سليمان عميرات

ثانيا: مهام مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة

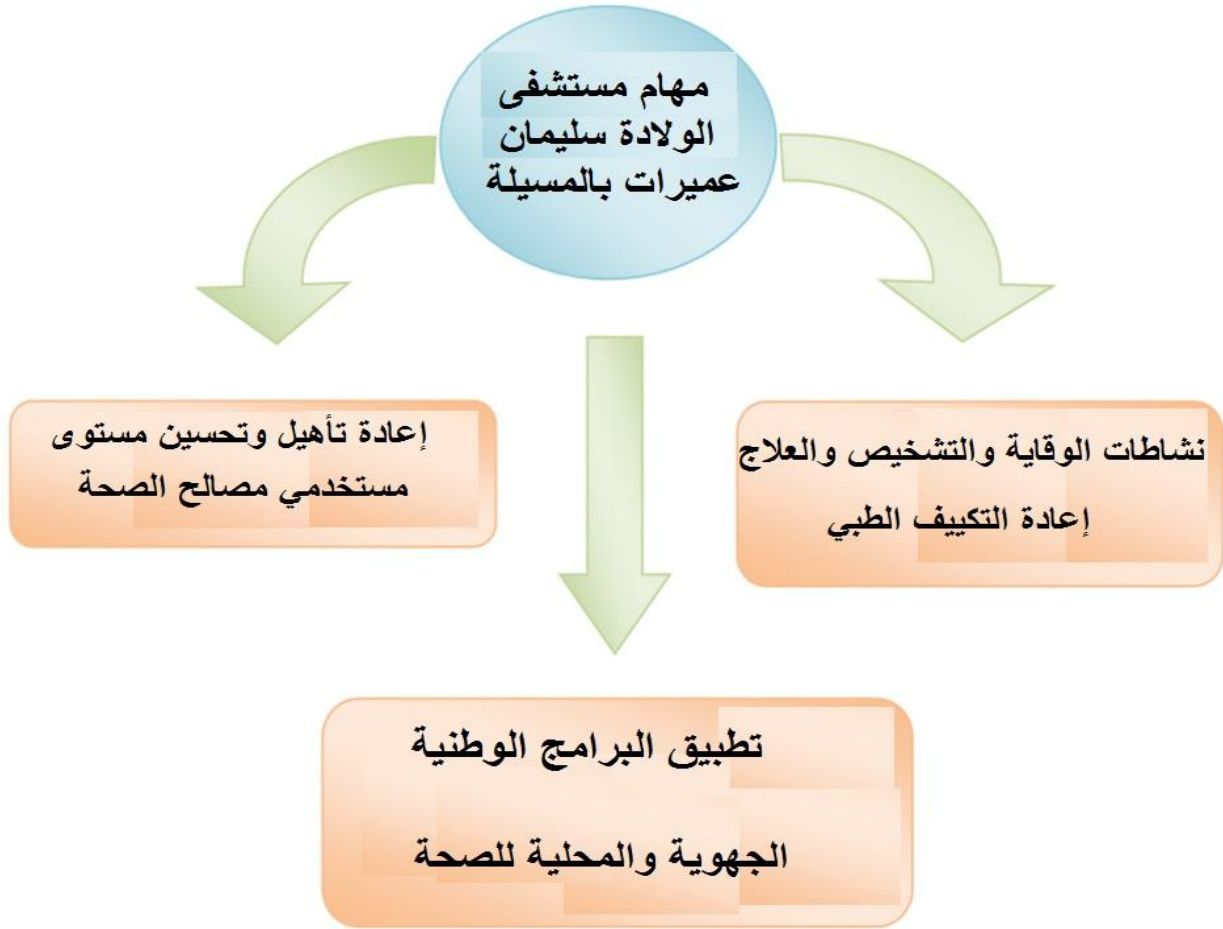
تتكفل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، وفقا للمرسوم التنفيذي 97-

465 المؤرخ في: 02-ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها بالمهام

التالية:

- تنفيذ نشاطات الوقاية والتشخيص والعلاج وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء؛
- تطبيق البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة؛
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي مصالح الصحة وتحسين مستواهم؛
- يمكن استخدام المؤسسة الاستشفائية المتخصصة كميدان للتكوين شبه الطبي والتسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات توقع مع مؤسسة التكوين.

الشكل رقم (03): يوضح مهام مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة



المصدر: من إعداد الطالبتين كملخص لمهام مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنحاول في هذا المبحث بيان دور البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، ويحتوي هذا المبحث على منهج الدراسة المتبع، مجتمع الدراسة وعينتها، ووصف المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة بالإضافة إلى فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

### المطلب الأول: تجهيز البيانات

تعتبر مرحلة اختيار الأداة من المراحل المهمة في البحث العلمي، لأن لكل دراسة بحثية مجموعة من الأدوات التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات والمعطيات الخاصة بموضوع الدراسة، بحيث تتلائم مع طبيعة موضوع الدراسة والهدف المراد الوصول إليه، وبما أننا بصدد معرفة دور البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية داخل مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، وتماشيا مع طبيعة الموضوع، فقد تم اختيار وسائل تسمح للمواطنين بإبداء رأيهم بحرية، وتمثل هذه الأدوات في الاستبيان.

أولاً: تفرغ البيانات

تمت مراجعة بيانات قوائم الاستقصاء، للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لأجل إجراء التحليل الإحصائية اللازمة ومن ثم ترميز قيم جميع العبارات الواردة بتلك القوائم وتفرغها على الحاسب الآلي باستخدام برنامج Microsoft Excel وبرنامج SPSS. V27، علماً أنه قد تم ترميز إجابات عينة الدراسة من خلال إعطاء مجموعة من الأوزان التي تعبر عن الآراء المختلفة لعينة الدراسة وفقاً لمقياس رنيسيس ليكارت الخماسي (Rensis Likert)، وكذا تم تحديد طول الخلايا من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) وتقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية 0.80، والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (05): ترميز إجابات عينة الدراسة

الوزن	الإجابات	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	الاتجاه
1	غير موافق بشدة	[ 1 - 1.80 ]	[ 20% - 36% ]	مستوى منخفض جداً من القبول
2	غير موافق	[ 1.80 - 2.6 ]	[ 36% - 52% ]	مستوى منخفض من القبول
3	محايد	[ 2.60 - 3.40 ]	[ 52% - 68% ]	مستوى متوسط من القبول
4	موافق	[ 3.40 - 4.20 ]	[ 68% - 84% ]	مستوى عال من القبول
5	موافق بشدة	[ 4.20 - 5 ]	[ 84% - 100% ]	مستوى عال جداً من القبول

المصدر: الجدول من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تكوين متغيرات الدراسة

تم تكوين متغيرات الدراسة اعتماداً على العبارات المعبرة عن كل منها، والجدول التالي يعطي توصيفاً للمتغير المستقل والمتغير التابع وسوف تتضمنها التحليلات الإحصائية لاحقاً.

الجدول رقم (06): تكوين متغيرات الدراسة

ترميز الأبعاد	الأبعاد	طبيعة المتغيرات
$X_1$	الأجهزة والبرامج	المتغير المستقل البيئة الرقمية $X$
$X_2$	شبكات الاتصال	
$X_3$	المورد البشري	
$X_4$	أمن المعلومات	
$Y$	/	المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية $Y$

المصدر: الجدول من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه، تكونت متغيرات الدراسة من متغيرين (02)؛ المتغير المستقل البيئة الرقمية بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة على (4) أبعاد 15 عبارة، والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية يشمل 09 عبارات.

### 1. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Tests of Normality):

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري في اختبار الفرضيات، وكذا في اختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، ولأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

2. اختبار **Shapiro-Wilk**: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة توزيع البيانات، إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار كولموجوروف - سميرونوف **Kolmogorov-Smirnov** إذا كان إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة<sup>1</sup>، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

### جدول رقم (07): نتائج اختبار Shapiro-Wilk

<sup>1</sup> سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفاق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
المحور التابع تحسين الخدمة العمومية	710.1	38	0,200	0,959	38	0,170
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: الجدول من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين أن القيم الاحتمالية لاختبار Shapiro-Wilk للمحور التابع تحسين الخدمة العمومية تساوي 0.170 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، وبالتالي بيانات المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية يتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

#### رابعاً: تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

1. التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛
2. المتوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً، يعبر عن مدى أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعاً للدراجات المعطاة لبدائل المقياس المستخدم؛
3. الانحراف المعياري: هو من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر؛
4. معامل الارتباط كارل بيرسون: ارتباط ثنائي يستخدم في معرفة قوة العلاقة البينية وقيمه محصورة بين (-1 و1)؛
5. معامل الصدق: يقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه،
6. معامل الثبات: يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة؛

7. الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression): يعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداماً، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

8. الانحدار الخطي البسيط: نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

### المطلب الثاني: المنهج العلمي المعتمد، مجتمع وعينة الدراسة

حتى نتكّن من الإحاطة بدراستنا وتكون وافية من جميع الجوانب، ينبغي تحديد مجالات وأهم الوسائل المستخدمة في جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة والعينة المدروسة والمنهج العلمي المعتمد

### أولاً: المنهج العلمي المعتمد

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداماً في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثلها هذه الحالة.

### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** المجموعة الأكبر التي يفترض أن نعم نتائج الدراسة عليها، وتمثل مجتمع دراستنا في مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، وأمام كبر حجمه وانتشاره فإنه لا يمكن إجراء عملية مسح شامل له، لذا تم الاكتفاء بعينة من هذا المجتمع لدراستها وتعميم النتائج.

2. **عينة الدراسة:** إن اختيار نوع العينة لا بد أن يكون بطريقة تضمن التمثيل الصادق للمجتمع، اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة لتلائمها مع دراستنا حيث؛ تسمح هذه الطريقة بتكافؤ الفرص أمام كل مفردات المجتمع، كما تتميز بقلّة خطأ التحيز<sup>1</sup>، كما يعتبر تحديد حجم العينة من الأمور التي على الباحث أن يوليها أهمية خاصة، ذلك أن صغر حجمها قد يجعلها غير ممثلة لمجتمع الدراسة، وفي مقابل ذلك فإن زيادة حجمها بشكل كبير يتطلب الكثير من الجهد

<sup>1</sup> جلال الدين الصياد وعبد الحميد محمد ربيع، مبادئ الطرق الإحصائية، الناشر تامة، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1984، ص 107.

والوقت والمال، كانت عدد الاستثمارات الموزعة 45 والمسترجعة والصالحة للتحليل 38 استمارة وبالتالي حجم عينة الدراسة 38 مفردة.

ثالثا: خصائص عينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس:

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
47.37	18	ذكر
52.63	20	أنثى
<b>%100</b>	<b>38</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور 47.37% ونسبة مشاركة الإناث 52.63%.

2. توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
10.53	04	أقل من 30 سنة
34.21	13	من 30 إلى 39 سنة
39.47	15	من 40 إلى 49 سنة
15.79	6	أكثر من 50 سنة
<b>%100</b>	<b>38</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قسم متغير العمر إلى 4 فئات حيث؛ يتضح من الجدول أعلاه هيمنة الفئة العمرية من 40 إلى من 49 سنة، بنسبة مشاركة 39.47%، وتليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة مشاركة 34.21%، وتليها الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة مشاركة 15.79%، وفي الترتيب الأخير الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة مشاركة 10.53%.

3. توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل:

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات العمل

النسبة المئوية %	التكرار	عدد سنوات العمل
07.90	03	أقل من 10 سنوات
21.05	08	من 11-15 سنة
47.37	18	من 16-20 سنة
23.68	09	أكثر من 20 سنة
<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات سنوات العمل من 11-15 سنة بنسبة مئوية 47.37%، ثم تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة مئوية 23.68%، ثم تليها فئة من 6-10 سنوات بنسبة مئوية 21.05%، وفي الترتيب الأخير الفئة من 01-05 سنوات بنسبة مئوية 07.90%، ومن الملاحظ أن غالبية عينة الدراسة يملكون خبرة متوسطة.

### المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

يرى المتخصصون في مجال القياس الإحصائي أن الصدق هو الخاصية الوحيدة التي تحدد جوانب الاختبار، وعليه بعد الانتهاء من الصياغة الأولية لمخاور أسئلة الاستبيان، الذي حاولنا أن يشمل كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وعرضه على الأستاذ المشرف قمنا بالخطوات التالية:

**أولاً: صدق أداة الدراسة:** يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق، وسنقتصر في دراستنا على نوعين من الصدق من خلال صدق المحكمين وصدق الإحصائي.

**1. صدق المحكمين:** يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين

بالتين:<sup>1</sup>

**أ. الصدق الظاهري:** نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت لأجله.

<sup>1</sup> مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016، ص 452.

ب. **صدق المحتوى:** صدق مكمل للصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين، يبين مدى وضوح كل من عبارات الاستبيان من ناحية المعنى، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة بمجالها (شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها).

للتحقق من صدق المحكمين (الصدق الظاهري وصدق المحتوى) عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناء على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 24 عبارة، وبالتالي فإن الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

2. **الاتساق الإحصائي:** يقصد بصدق الإحصائي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليها، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.

الجدول رقم (11): المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط

ارتباط عكسي					ارتباط طردي					
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
1-	0.9-	0.7-	0.5-	0.3-	0	0.3	0.5	0.7	0.9	1
تام					تام					

Source : Emen bnymfarej, Data analysais, the statiscal économic and social research and training center for Islamic countries(SESRIC) ,Without the edition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25

الجدول رقم (12): الصديق الإحصائي لعبارات المحور المستقل البيئة الرقمية

رقم العبارة	عبارات محور رقمنة الخدمة العمومية	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
<b>الأجهزة والبرمجيات</b>			
01	يملك مستشفى الولادة سليمان عميرات معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة لتقديم خدماته	**7620.	*4600.
02	يتم الاعتماد على برمجيات وتطبيقات حديثة وفعالة	**0,594	*0,475
03	تخضع المعدات والأجهزة للصيانة بصفة دورية	**0,671	*0,509
04	يتم تحديث البرامج والتطبيقات بالنسخ الأحدث	**0,692	*0,405
<b>شبكات الاتصال</b>			
05	مستشفى سليمان عميرات مزود بشبكة انترنت عالية التدفق	**0,629	**0,696
06	مستوى تغطية شبكات الانترنت جيدة في كامل أرجاء المستشفى	**0,628	**0,741
07	من النادر حدوث انقطاع في شبكة الانترنت	**0,806	**0,827
08	يتم توصيل وتحديث شبكة الانترنت تبعاً للتطورات العالمية	**0,636	**0,724
<b>المورد البشري</b>			
09	يتم توظيف الموارد البشرية حسب الكفاءات والخبرات	**0,687	**0,877
10	يخصص المستشفى برامج تكوين وتربصات سنوية للموظفين	*0,546	**0,793
11	يقوم الموظفون بتدوين معلومات المرضى بدقة وكفاءة وسرعة	**0,813	**0,892
12	يتماشى الموظفون مع تحديثات الرقمنة بشكل دوري	*0,657	**0,843
<b>أمن المعلومات</b>			
13	يوجد تشريع قانوني يحمي بيانات المرضى في مستشفى سليمان عميرات	*0,562	**0,655
14	احتمالية اختراق قاعدة البيانات ضعيف	*0,400	**0,870
15	يتم الاحتفاظ بوصولات رقمنة البيانات	*0,418	**0,667
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ .			
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ .			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور البيئة الرقمية للمستشفى محل الدراسة، أي أن

عبارات هذا المحور دالة إحصائياً ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (13): الصدق الإحصائي لعبارات المحور التابع تحسين الخدمة العمومية

رقم العبارة	عبارات المحور التابع تحسين الخدمة العمومية	الاتساق مع المحور
16	الخدمات الادارية في مستشفى سليمان عميرات جيدة	0,772**
17	الاستقبال وخدمات توجيه المرضى بشكل عام جيدة	0,708**
18	يتم التعامل مع الشكاوى والانشغالات بجدية وبطريقة مثلى وفعالة	0,625**
19	الخدمات الطبية في مستوى تطلعات المرضى	0,854**
20	من النادر جدا حدوث أخطاء أثناء تقديم مستشفى سليمان عميرات لخدماته	0,841**
21	يحرص الموظفون على تقديم النصح والإرشاد للمرضى	0,506*
22	يولي الموظفون بمستشفى سليمان عميرات الاهتمام بجميع المرضى	0,497*
23	أشعر بالأمان والاطمئنان داخل مستشفى سليمان عميرات	0,751**
24	لدي الثقة التامة في خدمات وكفاءة مستخدمي مستشفى سليمان عميرات	0,395*
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ .		
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ .		

مصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع محورها تحسين الخدمة العمومية، أي أن عبارات هذا المحور

دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

#### ثانيا: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف

والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها

بشكل كبير، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)، يستخدم معامل

الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن

يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرو نباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0.6)<sup>1</sup>، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الفا كرو نباخ.

الجدول رقم (14): نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة

معامل ألفا كرو نباخ	رقم العبارة	الاستبيان ككل
0.905	من 1 إلى العبارة 24	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، قيمة معامل الارتباط ألفا كرو نباخ للاستبيان ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 الحد الأدنى، وهي قيم ممتازة وجد مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 90.5%.

### المبحث الثالث: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة، واختبار الفرضيات

سوف نقوم بتحليل محاور الاستبيان بغية تفسير اتجاهات عينة الدراسة، حيث تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن عبارات الاستبيان المتعلقة بالحوار البيئي الرقمية والخدمة العمومية.

### المطلب الأول: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات الباحثين عن كل عبارة كما يلي: من ( 1 إلى 1,79 ) دالا على مستوى منخفض جدا من القبول، ومن ( 1,80 إلى 2,59 ) دالا على مستوى منخفض، ومن ( 2,60 إلى 3,39 ) دالا على مستوى متوسط من القبول، ومن ( 3,40 إلى 4,19 ) دالا على مستوى مرتفع من القبول، ومن ( 4,20 إلى 5 ) .

### أولا: عرض وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو محور البيئة الرقمية وأبعاده

#### 1. تحليل العبارات المتعلقة بمحور البيئة الرقمية:

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور البيئة الرقمية للمستشفى محل الدراسة بلغ متوسطه الحسابي (3.744) أكبر من القيمة المعيارية (3)، وبانحراف معياري (0.526) أقل من القيمة الحرجة (1)، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات نحو إجابات محور البيئة

<sup>1</sup> محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 4، العدد 13، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان، 2020، ص 285.

الرقمية، وبلغ وزنه النسبي (74.88) منتما بذلك لمجال (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة، لهم توجه عال نحو دور البيئة الرقمية بالمستشفى في تحسين الخدمة العمومية بالمستشفى محل الدراسة.

## 2. تحليل العبارات المتعلقة ببعده الأجهزة والبرامج:

جدول رقم (15): العبارات المتعلقة ببعده الأجهزة والبرامج

الاتجاه	الترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
عال	2	75.2	0,820	3,76	يملك مستشفى الولادة سليمان عميرات معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة لتقديم خدماته
عال	4	73.2	0.878	3.66	يتم الاعتماد على برمجيات وتطبيقات حديثة وفعالة
عال	3	.874	0950.	743.	تخضع المعدات والأجهزة للصيانة بصفة دورية
عال	1	77.8	0.764	3.89	يتم تحديث البرامج والتطبيقات بالنسخ الأحدث
عال	/	<b>75.26</b>	<b>0,578</b>	<b>3.763</b>	<b>بعده الأجهزة والبرامج</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعده الأجهزة والبرامج، فقد جاءت العبارة رقم 04 (يتم تحديث البرامج والتطبيقات بالنسخ الأحدث) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعده الأجهزة والبرامج، بوزن نسبي (77.8) ومتوسط حسابي (3.89) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40-4.20] أي موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (0.764)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة. وقعت العبارتين رقم 01 و03 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 02 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال كذلك من موافقة والقبول، على أن إدارة المستشفى تعتمد على برامج وتطبيقات حديثة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.66) وانحراف معياري (0.878)، وبوزن نسبي (73.2).

بالنسبة للتقييم الكلي لبعده الأجهزة والبرامج، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي (3.763)، بوزن نسبي (75.26%) وانحراف معياري

(0.578) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الأجهزة والبرامج، ما يجعلنا نقول أن عينة الدراسة لهم توجه عال نحو دور الأجهزة والبرامج في تحسين الخدمة بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة.

### 3. تحليل العبارات المتعلقة ببعد شبكات الاتصال:

جدول رقم (16): العبارات المتعلقة ببعد شبكات الاتصال

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
05	مستشفى سليمان عميرات مزود بشبكة أنترنت عالية التدفق	853.	8580.	.617	4	عال
06	مستوى تغطية شبكات الأنترنت جيدة في كامل أرجاء المستشفى	3.76	1.025	75.2	2	عال
07	من النادر حدوث انقطاع في شبكة الأنترنت	3.66	0.909	73.2	3	عال
08	يتم توصيل وتحديث شبكة الأنترنت تبعاً للتطورات العالمية	3.79	0.875	75.8	1	عال
	بعد شبكات الاتصال	6973.	685.0	94.37	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعد شبكات الاتصال، فقد جاءت العبارة رقم 08 (يتم توصيل وتحديث شبكة الأنترنت تبعاً للتطورات العالمية) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعد شبكات الاتصال، بوزن نسبي (75.8) ومتوسط حسابي (3.79) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40 - 4.20] أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (0.422) وهي أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة.

وقعت العبارة رقم 06 في الترتيب الثاني وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، متقدمة على العبارة رقم 07 التي جاءت في الترتيب الثالث إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.66) وانحراف معياري (0.909)، وبوزن نسبي (73.2%)؛ في حين وقعت العبارة رقم 05 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من موافقة والقبول، على أن المستشفى محل الدراسة مزود بشبكة أنترنت عالية التدفق، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.58)

وانحراف معياري (0.858)، وبوزن نسبي (71.6%)؛ ما يشير لعدم تطابق وجهات النظر عينات الدراسة على هذه العبارة وبوزن نسبي (75.2%)؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعده شبكات الاتصال فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي (3.697)، بوزن نسبي (73.94%) وانحراف معياري (0.685) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد شبكات الاتصال، ما يجعلنا نقول أن عينة الدراسة لهم توجه عال نحو دور بعد شبكات الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالمستشفى.

#### 4. تحليل العبارات المتعلقة ببعده المورد البشري:

جدول رقم (17): العبارات المتعلقة ببعده المورد البشري

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
09	يتم توظيف الموارد البشرية حسب الكفاءات والخبرات	3.71	183.1	24.7	1	عال جدا
10	يخصص المستشفى برامج تكوين وتربصات سنوية للموظفين	3.58	1.177	71.6	3	عال
11	يقوم الموظفون بتدوين معلومات المرضى بدقة وكفاءة وسرعة	3.37	1.239	67.4	4	عال
12	يتماشى الموظفون مع تحديثات الرقمنة بشكل دوري	3.58	1.154	71.6	2	عال
	بعد المورد البشري	559.3	012.1	18.71	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعده المورد البشري، فقد جاءت العبارة رقم 09 (يتم توظيف الموارد البشرية حسب الكفاءات والخبرات) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعد القيادة، بوزن نسبي (74.2%) ومتوسط حسابي (3.71) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال جدا من الموافقة والقبول [4.20-5] أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية جدا على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (01.183) وهي أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقارب وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة.

وقعت العبارتين رقم 12 و 10 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 11 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من موافقة والقبول، على أن الموظفين يقومون بتدوين معلومات المرضى بدقة وكفاءة وسرعة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.37) وانحراف معياري (1.239)، وبوزن نسبي (67.4)؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد المورد البشري، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة باستثناء العبارة رقم 14 فقد وقعت ضمن المجال عال جدا، بلغ متوسط الحسابي (3.559)، بوزن نسبي (71.18%) وانحراف معياري (1.012) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد المورد البشري، ما يجعلنا نقول أن عينة الدراسة لهم توجه عال نحو دور بعد المورد البشري في تحسين الخدمة العمومية بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة.

#### 5. تحليل العبارات المتعلقة ببعده أمن المعلومات:

جدول رقم (18): العبارات المتعلقة ببعده أمن المعلومات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
13	يوجد تشريع قانوني يحمي بيانات المرضى في مستشفى سليمان عميرات	05.4	3990.	81	1	متوسط
14	احتمالية اختراق قاعدة البيانات ضعيف	793.	9050.	75.8	3	عال
15	تضم الجامعة مستخدمين مكلفين باستعمال الوسائل المخصصة لنظام المعلومات وصيانتها وبالمساعدة في استعمالها	03.4	636.0	80.6	2	عال
	بعد أمن المعلومات	9563.	4910.	79.12	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعده الموارد البشرية، فقد جاءت العبارة رقم 13 (يوجد تشريع قانوني يحمي بيانات المرضى في مستشفى سليمان عميرات) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعد الموارد البشرية، بوزن نسبي (81) ومتوسط حسابي (4.05) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) (مستوى عال من الموافقة والقبول) [3.40 - 4.20] أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها المعياري (0.399).

وقعت العبارة رقم 15 في المرتبة الثانية ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 14 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن المستشفى محل الدراسة يعتبر احتمالية اختراق قاعدة البيانات ضعيف إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.79) وانحراف معياري (0.905)، وبوزن نسبي (75.8).

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد أمن المعلومات، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة، بلغ متوسطه الحسابي (3.956)، بوزن نسبي (79.12%) وانحراف معياري (0.491) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد المورد البشري، ما يجعلنا نقول أن عينة الدراسة لهم توجه عال نحو دور بعد المورد البشري في تحسين الخدمة العمومية بالمستشفى.

#### 6. ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور البيئة الرقمية:

جدول رقم (19): ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور البيئة الرقمية

أبعاد البيئة الداخلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
بعد الأجهزة والبرامج	633.7	5780.	26.57	2	عال
بعد شبكات الاتصال	6973.	6850.	94.37	3	عال
بعد المورد البشري	559.3	012.1	18.71	4	عال
بعد أمن المعلومات	3.956	0.491	12.97	1	عال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور البيئة الرقمية، فإن المستشفى محل الدراسة قد أولى اهتمامه الأكبر لبعد أمن المعلومات مقارنة بالأبعاد الأخرى من أبعاد محور البيئة الرقمية، فقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة عالية من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي (3.956) بوزن نسبي (79.12%) وانحراف معياري (0.491) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وفي الترتيب الثاني بعد الأجهزة والبرامج الذي لا يقل أهمية عن البعد الأول ضمن الدرجة العالية كذلك، بمتوسط حسابي (3.763)، بوزن نسبي (75.26%) وانحراف معياري (0.578) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، في حين يأتي الترتيب الثالث لبعد شبكات الاتصال بدرجة عالية أيضا من القبول والموافقة بمتوسط حسابي (3.697) وبوزن نسبي (73.94%) وانحراف معياري (0.685)، وفي المرتبة الرابعة الأخيرة والأقل أهمية

بالنسبة للمستشفى محل الدراسة من الأبعاد الأخرى، ضمن مجال عال من القبول والموافقة بمتوسط حسابي (3.559)، بوزن نسبي (71.18%) وانحراف معياري (1.012) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)،

ثانيا: عرض وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو محور تحسين الخدمة العمومية

جدول رقم (20): العبارات المتعلقة بمحور تحسين الخدمة العمومية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
16	الخدمات الإدارية في مستشفى سليمان عميرات جيدة	4,03	0,944	6.08	3	عال
17	الاستقبال وخدمات توجيه المرضى بشكل عام جيدة	4,18	0,955	6.83	1	عال
18	يتم التعامل مع الشكاوى والانشغالات بجدية وبطريقة مثلى وفعالة	3,89	1,060	.877	5	عال
19	الخدمات الطبية في مستوى تطلعات المرضى	3,89	0,953	77.8	4	عال
20	من النادر جدا حدوث أخطاء أثناء تقديم مستشفى سليمان عميرات لخدماته	4,13	1,018	82.6	2	عال
21	يحرص الموظفون على تقديم النصح والإرشاد للمرضى	3,84	0,886	8.76	7	عال
22	يولي الموظفون بمستشفى سليمان عميرات الاهتمام بجميع المرضى	3,89	1,134	8.77	6	عال
23	أشعر بالأمان والاطمئنان داخل مستشفى سليمان عميرات	3,63	0,852	6.72	9	متوسط
24	لدي الثقة التامة في خدمات وكفاءة مستخدمي مستشفى سليمان عميرات	3,71	0,898	2.47	8	عال
	<b>محور تحسين الخدمة العمومية</b>	<b>3.912</b>	<b>0.638</b>	<b>78.24</b>	<b>/</b>	<b>عال</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بمحور تحسين الخدمة العمومية، فقد جاءت العبارة رقم 17 (الاستقبال وخدمات توجيه المرضى بشكل عام جيد) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات محور تحسين الخدمة العمومية، بوزن نسبي (83.6) ومتوسط حسابي (4.18) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40 - 4.20] أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها

معياري ( 0.955) وهي أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة.

وقعت العبارتين رقم 20 16 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 23 (أشعر بالأمان والاطمئنان داخل مستشفى سليمان عميرات) في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من الموافقة والقبول، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.63) وانحراف معياري (0.852)، وبوزن نسبي (72.6).

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور تحسين الخدمة العمومية، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول، بلغ متوسطه الحسابي (3.912)، بوزن نسبي (78.24%) وانحراف معياري (0.638) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتطابق وجهات النظر حول إجابات عينة الدراسة على محور تحسين الخدمة العمومية، ما يجعلنا نقول أن عينة الدراسة لهم توجه عال نحو أهمية الخدمة العمومية.

#### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

نركز في هذا الجزء على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع دراستنا وعرض أهم النتائج المتوصل إليها:

##### 1. اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البيئة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية، من وجهة نظر مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، ويعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

##### الجدول رقم (21): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	9,804	4	2,451	15,374	0,000
	Residual	5,261	33	0,159		
	Total	15,066	37			

a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية
b. Predictors: (Constant), بعد أمن المعلومات, بعد المورد البشري, بعد شبكات الاتصال, بعد الأجهزة والبرامج,

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 15.374$  وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغيرات الفرعية المستقلة للبيئة الرقمية، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.159$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R = 0.807$			الخطأ المعياري للتقدير $= 0.608$		
معامل التحديد $R^2 = 0.651$			قيمة معامل التحديد المعدل $= 0.399$		
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	1,095	0,581	/	1,885	0,068
بعد الأجهزة والبرامج	0,372	0,161	0,337	2,309	0,027
بعد شبكات الاتصال	0,492	0,168	0,529	2,923	0,006
بعد المورد البشري	0,217	0,091	0,344	2,393	0,023
بعد أمن المعلومات	0,411	0,152	0,317	2,701	0,011

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المتغير المستقل البيئة الرقمية والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.807$  أي ما يعادل نسبة 80.7%، ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.651$  وهو

مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 65.1% من التباين الحاصل في تحسين الخدمة العمومية يفسره المتغير المستقل البيئة الرقمية، والباقي 34.9% ترجع إلى عوامل أخرى.

كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b$  كلها موجبة لمختلف الأبعاد الفرعية المستقلة، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغير المستقل البيئة الرقمية والتابع تحسين الخدمة العمومية، فإن أي زيادة أو تحسين في أي بعد من الأبعاد الفرعية المستقلة للبيئة الرقمية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية بمقدار معين.

من خلال قيم بيتا  $\beta$  نستطيع ترتيب القوة التأثيرية للمتغيرات الفرعية المستقلة للبيئة الرقمية على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية على النحو التالي:

-المرتبة الأولى بعد شبكات الاتصال بقوة تأثير (0.529).

-المرتبة الثانية بعد المورد البشري بقوة تأثير (0.344).

-المرتبة الثالثة بعد الأجهزة والبرامج بقوة تأثير (0.337).

-المرتبة الرابعة بعد أمن المعلومات بقوة تأثير (0.317).

يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد لتحسين الخدمة العمومية المتوقعة الذي نرمز له بالرمز  $Y$  ونرمز لبعده

الهيكل التنظيمي بالرمز  $X_1$ ، بعد الثقافة التنظيمية بالرمز  $X_2$ ، بعد القيادة بالرمز  $X_3$ ، بعد الموارد البشرية بالرمز  $X_4$

$$Y = 0.1095 + 0.372x_1 + 0.492x_2 + 0.2170x_3 + 0.411x_4$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

للبيئة الرقمية دور في تحسين الخدمة العمومية، بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### 1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرامج وتحسين الخدمة العمومية، من وجهة نظر مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن

هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,9022	1	2,902	7,674	0060,
	Residual	,39612	36	0,400		
	Total	15,271	37			
Dependent Variable: التحسين الخدمة العمومية						
Predictors: (Constant), بعد الأجهزة والبرامج						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F=7.674$  وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value}=0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE=0.400$  لفروق البواق Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)

الخطأ المعياري للتقدير = 0.160			معامل الارتباط $R = 0.414$		
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.632			معامل التحديد $R^2 = 0.171$		
معنوية T	قيمة T	بيتا $\beta$	Std. Error	معامل الانحدار b	المتغير المستقل
0.030	2.437	/	0.684	1.700	ثابت الانحدار a
0.006	2.800	0.420	0.180	0.593	بعد الأجهزة والبرامج

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد الأجهزة والبرامج وتحسين الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.414$  أي ما يعادل نسبة 41.4%، ارتباط طردي ضعيف، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.171$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير 17.1%، من التباين الحاصل في تحسين الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج، وأن الباقي 82.9%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.160 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.593$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تحسين الخدمة العمومية بمقدار 0.593، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج في التأثير الإيجابي في تحسين الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لتحسين الخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد الأجهزة والبرامج بالرمز  $x_1$

$$Y = 1.700 + 0.593x_1$$

كما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

لتوفر الأجهزة والبرامج دور في تحسين الخدمة العمومية، في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### 1 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال وتحسين الخدمة العمومية، من وجهة نظر مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (25): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,667	1	6,667	28,578	0,000
	Residual	8,399	36	0,233		
	Total	15,066	37			
a. Dependent Variable: التحسين الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), بعد شبكات الاتصال						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 28.578$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.233$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

الجدول رقم (26): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)

الخطأ المعياري للتقدير = 0.427			معامل الارتباط $R = 0.665$		
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.483			معامل التحديد $R^2 = 0.443$		
معنوية T	قيمة T	بيتا $\beta$	Std. Error	معامل الانحدار b	المتغير المستقل
0,001	3,729	/	0,435	1,623	ثابت الانحدار a
0,000	5,346	0,665	0,116	0,619	بعد شبكات الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد شبكات الاتصال وتحسين الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.665$  أي ما يعادل 66.5%، ارتباط طردي متوسط، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.443$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛

يشير إلى 44.3%، من التباين الحاصل في تحسين الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال، وأن الباقي 55.7%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.427 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.619$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تحسين الخدمة العمومية بمقدار 0.619، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.623 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال في التأثير الإيجابي في تحسين الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لتحسين الخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد شبكات الاتصال بالرمز  $x_2$

$$.623 + 0.619x_2 = Y$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

لتوفر شبكات الاتصال دور في تحسين الخدمة العمومية، بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## 2. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد المورد البشري وتحسين الخدمة العمومية، من وجهة نظر مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (27) : نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	6,941	1	6,941	30,753	0,000

Residual	8,125	36	0,226		
Total	15,066	37			
Dependent Variable: a. تحسين الخدمة العمومية					
Predictors: (Constant), b. بعد مهارة المورد البشري					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 30.753$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد المورد البشري، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.226$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

الجدول رقم (28): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R = 0.679$			الخطأ المعياري للتقدير $= 0.446$		
معامل التحديد $R^2 = 0.461$			قيمة معامل التحديد المعدل $= 0.475$		
المتغير المستقل	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	2,390	0,285	/	8,380	0.000
بعد المورد البشري	0,428	0,077	0,679	5,546	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:  
 قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المتغير الفرعي المستقل بعد المورد البشري والمحور التابع تحسين الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.679$  أي ما يعادل  $67.9\%$ ، ارتباط طردي متوسط، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.461$  حيث؛ يشير إلى  $46.1\%$ ، من التباين الحاصل في تحسين الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد المورد البشري، وأن الباقي  $53.9\%$ ، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة  $0.446$  تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.428$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد

المورد البشري، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية بمقدار 0.428 ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 2.390 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد المورد البشري، في التأثير الإيجابي في تحسين الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد

القيادة، بالرمز  $x_3$

$$Y=2.390+0.428x_3$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

لتوفر مهارة المورد البشري دور في تحسين الخدمة العمومية، بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة، عند

مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

### 3. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد أمن المعلومات وتحسين الخدمة العمومية، من وجهة نظر مستشفى

الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (29): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,803	1	2,803	8,228	0,007
	Residual	12,263	36	0,341		
	Total	15,066	37			
a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), بعد أمن المعلومات						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F= 8.228$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value}=0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد أمن المعلومات، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE= 0.341$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

الجدول رقم (30): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R=0.431$			الخطأ المعياري للتقدير $=0.163$		
معامل التحديد $R^2=0.186$			قيمة معامل التحديد المعدل $=0.583$		
المتغير المستقل	معامل الانحدار $b$	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار $a$	1,696	0,779	/	2,178	0,036
بعد أمن المعلومات	0,560	0,195	0,431	2,868	0,007

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد أمن المعلومات ومحور التابع تحسين الخدمة العمومية قدرت  $R=0.431$  أي ما يعادل 43.1%، ارتباط طردي ضعيف، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2=0.186$  حيث؛ يشير إلى 18.6%، من التباين الحاصل في تحسين الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد أمن المعلومات، وأن الباقي 81.9%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.163 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b= 0.560$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد أمن المعلومات، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية بمقدار 0.560، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.696 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية

معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد أمن المعلومات، في التأثير الإيجابي في تحسين الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد أمن

المعلومات، بالرمز  $x_4$

$$Y=1.696+0.560x_4$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

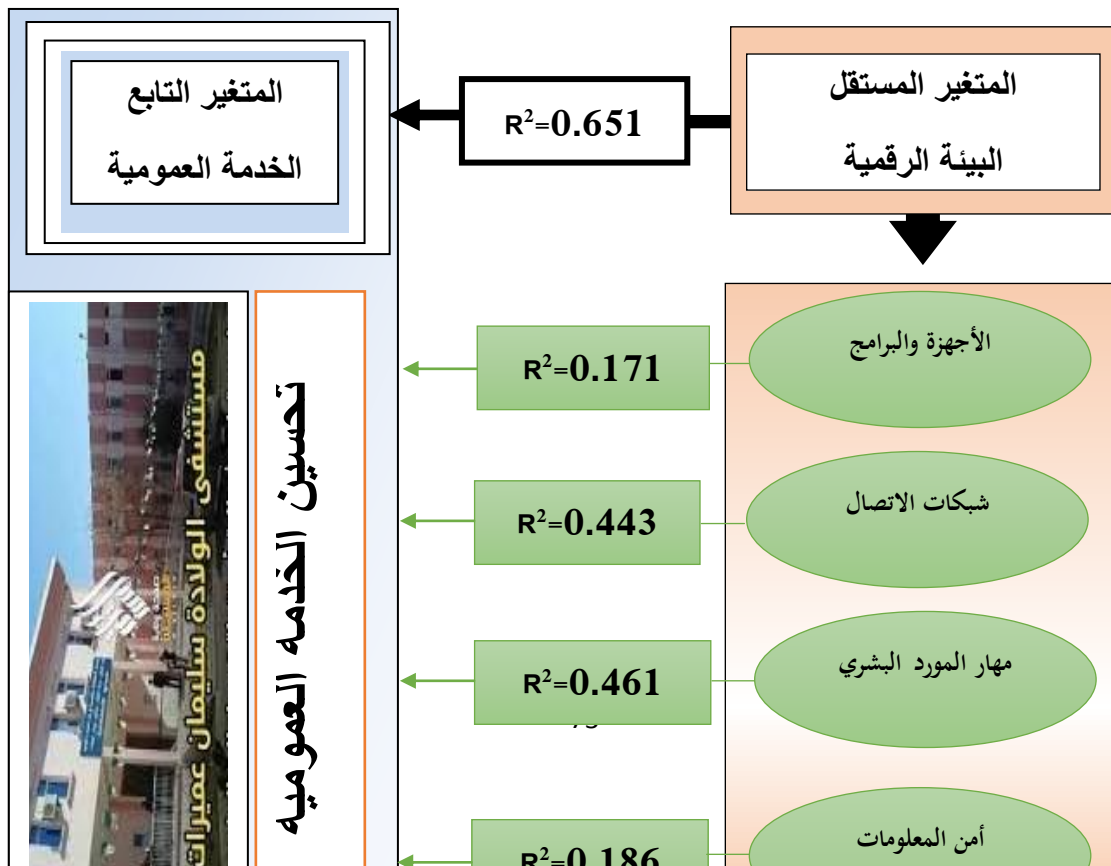
لتوفر أمن المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية، بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ثالثاً: النموذج الميداني للدراسة

من خلال إجابات المستجوبين حول الظاهرة المدروسة بالجامعة محل الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة،

ومن خلال اختبار الفرضيات، توصلنا إلى النموذج الميداني التالي:

الشكل رقم (04): النموذج الميداني للدراسة



## المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الشكل أعلاه شمل النموذج على المتغيرات التعريفية المتمثلة في الجنس، العمر، عدد سنوات العمل، الصنف الوظيفي، المتغير المستقل المتمثل في البيئة الرقمية بأبعادها (الأجهزة والبرامج، شبكات الاتصال، المورد البشري، أمن المعلومات)، المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية، كما يتبين من النموذج الميداني للدراسة المتغير المستقل البيئة الرقمية بأبعادها تؤثر إيجابيا على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية كما هو موضح كالتالي:

-نسبة مساهمة المتغير المستقل البيئة الرقمية تؤثر إيجابيا على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية 65.1%؛

-نسبة مساهمة المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج تؤثر إيجابيا على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية 17.1%؛

-نسبة مساهمة المتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال تؤثر إيجابيا على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية 44.3%؛

-نسبة مساهمة المتغير الفرعي المستقل بعد المورد البشري تؤثر إيجابيا على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية 46.1%؛

-نسبة مساهمة المتغير الفرعي المستقل بعد أمن المعلومات تؤثر إيجابيا على المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية 18.1%.

## خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة محل الدراسة، كما تم عرض خصائص عينة الدراسة من خلال المتغيرات التعريفية العامة (الجنس، العمر، عدد سنوات العمل) وبعد المعالجة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التعرف على التأثير الإيجابي الذي تساهم به البيئة الرقمية للمستشفى محل الدراسة في تحسين الخدمة العمومية بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة؛

كما تم الكشف على أثر وإسهام كل بعد من أبعاد البيئة الرقمية، والمتمثل في المتغيرات الفرعية المستقلة (بعد الأجهزة والبرامج، بعد شبكات الاتصال، بعد المورد البشري، بعد أمن المعلومات) في تحسين الخدمة العمومية بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة؛

من ناحية ترتيب القوة التأثيرية للأبعاد الفرعية المستقلة في تحسين الخدمة العمومية بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، حسب قيم بيتا  $\beta$  في لاختبار الانحدار المتعدد كانت كالتالي:

المرتبة الأولى بعد شبكات الاتصال بقوة تأثير (0.529)؛

المرتبة الثانية بعد المورد البشري بقوة تأثير (0.344)؛

المرتبة الثالثة بعد الأجهزة والبرامج بقوة تأثير (0.337)؛

المرتبة الرابعة بعد أمن المعلومات بقوة تأثير (0.317).

في حين أن تأثيراتهم كانت كلها إيجابية.



خاتمة

### الخاتمة:

أصبح موضوع الرقمنة وبخاصة في المؤسسات والادارات العمومية من أهم الموضوعات المطروحة حاليا والأكثر حيوية على الصعيد المحلي فضلا عن العالمي، فلم يعد الاهتمام باعتماد البيئة الرقمية في القطاع الحكومي ترفا بل ضرورة ملحة فرضتها التغيرات العالمية في طرق التسيير ومراقبة وتحسين الأداء والخدمات في الإدارات العمومية.

وعليه استهدفت هذه الدراسة تحليل ومناقشة موضوع دور البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالتطبيق على مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، ومحاولة منا لدراسة هذا الموضوع وتبيان مختلف العناصر التي يتركز عليها وكذا تأثير البيئة الرقمية بمختلف أبعادها على الخدمة العمومية بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة، حاولنا تناول هذا الموضوع بالبحث من خلال فصلين اثنين الأول نظري عن الرقمنة والخدمة العمومية بصفة عامة حول المفاهيم والمكونات والأبعاد وفي الفصل الثاني تمت دراسة حالة مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة.

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور البيئة الرقمية ومحور تحسين الخدمة العمومية، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكليهما، أو آراء عينة الدراسة بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل أفاق الدراسة.

### 1. نتائج الدراسة:

بعد دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بالرقمنة وكذا أهم المفاهيم حول الخدمة العمومية، والدور الذي تلعبه البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، توصلنا إلى مجموعة من النتائج:

#### أولاً: الاستنتاجات النظرية

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل في الجزائر؛
- نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدررة الإدارات العمومية على إنجازها بمرونة والتأقلم مع التحولات المتجددة؛
- تبين أن نجاح تبني الرقمنة يقوم على ثلاث مرتكزات: التكنولوجيا، فكر المواطن، الضوابط القانونية للرقمنة؛
- تساهم البيئة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية واتخاذ القرارات؛
- الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن، وتطوير مستوى الخدمة العمومية، معالجة البيروقراطية والفساد الإداري؛
- اعتماد الرقمنة يتيح فرصة لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المتكاملة.

ثانيا: الاستنتاجات التطبيقية

- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة لمحور البيئة الرقمية، انتمائه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.744)، يشير إلى اهتمام المستشفى محل الدراسة بالبيئة الرقمية؛
- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة لمحور تحسين الخدمة العمومية، انتمائه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.912)، ويشير ذلك إلى اهتمام المستشفى محل الدراسة بتحسين الخدمة العمومية؛
- نتج عن ترتيب الأهمية النسبية لمختلف أبعاد محور البيئة الرقمية، البعد الأقوى والذي توليه المستشفى محل الدراسة اهتمام أكبر، هو بعد أمن المعلومات مقارنة بالأبعاد الأخرى بمتوسط حسابي (3.956)؛
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل البيئة الرقمية والمحور التابع تحسين الخدمة العمومية، حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.807 أي ما يعادل نسبة 80.7% ارتباط طردي قوي جدا؛
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.414 أي ما يعادل نسبة 41.1% ارتباط طردي ضعيف؛
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.665 أي ما يعادل نسبة 66.5% ارتباط طردي متوسط؛
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير الفرعي بعد المورد البشري والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.679 أي ما يعادل نسبة 67.9% ارتباط طردي متوسط؛
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد أمن المعلومات والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.431 أي ما يعادل نسبة 43.1% ارتباط طردي ضعيف؛
- نتج عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة (اختبار الانحدار الخطي المتعدد) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل البيئة الرقمية والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية بمستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة محل الدراسة؛

- نتج عن اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة (اختبار الانحدار الخطي البسيط) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مختلف أبعاد البيئة الرقمية (بعد الأجهزة والبرامج، بعد شبكات الاتصال، بعد المورد البشري، بعد أمن المعلومات) في تحسين الخدمة العمومية.

### ثالثا: الاقتراحات

يمكن تقديم بعض الاقتراحات للمستشفى محل الدراسة التي نراها مناسبة لتوفير بيئة رقمية مناسبة من اجل تحسين الخدمة العمومية بشكل أفضل وفيما يلي ذلك:

- العمل على مواجهة مشاكل حالات العطب والتلف التي تصيب الأجهزة والبرامج والتطبيقات، وتعرض البيانات والمعلومات للاختراق والقرصنة، لذا يجب اللجوء إلى أنظمة متطورة وحديثة؛

- تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلائم مع البيئة الرقمية، بالاستفادة من خبراء التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات والاستعانة بهم في تقديم دورات تدريبية تطبيقية وليست نظرية لصالح المورد البشري؛

- تعميم استخدام الرقمنة في كل المصالح والأقسام التابعة لهذا المستشفى؛

- العمل على تعزيز شبكة الاتصالات بما يضمن تغطية فعالة.

- الاستحداث المستعجل لبنية قاعدية رقمية قوية واسعة ومتكاملة بين جميع الوحدات الاستشفائية.

### رابعا: آفاق الدراسة

يمكن مستقبلا إثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظرا لتجدده وشموله على عدة مواضيع متعددة، ويمكن أن

نقترح بعض المواضيع التي نراها بحاجة للبحث العلمي منها:

- أثر الرقمنة على حوكمة المرفق العمومي؛

- علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات العمومية؛

- البيئة الرقمية في القطاعين العمومي والخاص، الآفاق التحديات.



# المصادر والمراجع

### قائمة المراجع:

#### أ. الكتب

1. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، الجزء 1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2013.
2. علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى، الجزء 2، الجزائر، 2010.
3. غنيم محمد، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل بالمكتبة العصرية، مصر، 2004.
4. النجار فريد راغب، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2008.
5. سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسى، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
6. جلال الدين الصياد وعبد الحميد محمد ربيع، مبادئ الطرق الإحصائية، الناشر تامة، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1984.
7. مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016.
8. محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ترجمة: رحال بن أعمار، الطبعة 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

#### ب. مذكرات:

9. أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر لتحول نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات إدارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر 2020/2019.
10. عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006.
11. عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة ماستر مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2017/2016.

12. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة تحليلية للجماعات المحلية-، أطروحة دكتوراه، تخص إعلام واتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال السمعي والبصري، جامعة قسنطينة3، الجزائر، 2021/2020.
13. مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة ماستر، في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية، جامعة الوادي، الجزائر، 2017/2016.
14. نادية ظريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وقذف المردودية على عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر1، الجزائر، 2012/2011.
15. مصطفى الوالي، الأخلاقيات بالمرفق العمومي -الوضعية ورهانات الإصلاح، مذكرة تخرج المدرسة الوطنية للإدارة، المغرب، 2007/2006.
16. كريمة يوسف، الإدارة دولة القانون في الجزائر، رسالة ماجستير في القانون العام، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، بن عكنون، الجزائر1، الجزائر، 2007/2006.
- ج. المجالات:**
17. أحمد فرج أحمد، داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، العدد4، جامعة الإمام محمد بن سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
18. إدريس مولاي، أسس تحديث الإدارة العمومية، استقبال المواطنين في قطاع الوظيفة العمومية، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، العدد4، المؤسسة الملكية للمغرب، المغرب، 2000.
19. إلياس شهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد3، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016.
20. اوماحي عائشة، بوداي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، المجلد10، العدد01، جامعة لونيبي علي، البلدية، الجزائر، 2023.
- بن عياش آسية، أوكحيل محمد لمن، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد4، العدد2، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، الجزائر، 2020.
21. هني عامر، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، المجلد3، العدد2، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2018.

22. محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 4، العدد 13، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان، 2020، ص 285.
23. كلثوم عطاب مكّي الدراجي، رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة نموذجاً، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 2، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001.
24. الكيومي، عبد الله بن عيسى، دراسة استطلاعية لدور الحكومة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية، دورية متخصصة في الإدارة الإلكترونية، العدد 102، جامعة اليرموك، سلطنة عمان، 2005.
25. لعرج مجاهد نسيمة، طويطي مصطفى، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 3، المركز الجامعي بوالصوف، ميله، جوان 2016.
26. محمود شرفي، صليحة حدوش، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 03، جامعة الجليلي ونعامه، خميس مليانة، الجزائر.
27. مطالي ليلي، زغلول آمنة، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة حالة الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 2، العدد 2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.
28. غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، جامعة بني سويف، القاهرة، مصر، 2018.
29. كريم كريمة، استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحديد الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في السوم الدراسة حول الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ العامة والإدارة، جامعة سيدي بلعباس، 9 ماي 2013.
- د. المراسيم:
30. القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988، الذي يحدد شروط وكيفيات استقبال المواطنين وتوجيههم، الجريدة الرسمية، العدد 39.
31. المرسوم 199/82، المؤرخ في 5 جوان 1982، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية، العدد 23، المؤرخ في 8 جوان 1982.
32. المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 12-415، المتضمن التصديق على مشروع الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام والإدارة.
- هـ. المراجع بالأجنبية:

33. James H. Donnelly, Jr **Marketing Intermediaries in Channels of Distribution for Services**, Journal of Marketing, Vol40, N1, Jan 1976.

الملاحق



## الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة



تخصص: تسيير عمومي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

قسم علوم التسيير

### استبيان

سيدي (تي) نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر حول موضوع:

" البيئة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "

(دراسة حالة - مستشفى الولادة سليمان عميرات بالمسيلة)

حيث يشكل هذا الاستبيان جزء من الدراسة التي سنجرىها للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي وإيماننا بأهمية البحث العلمي في تطوير جودة الخدمة العمومية، وكذا أهمية رأيكم في هذا المجال وما لمساندتكم من دور كبير في إنجاح هذه الدراسة، فإننا نأمل منكم التفضل بالإجابة على كل فقرات الاستبيان بدقة وعناية وموضوعية وأن تعبر الإجابات عن آرائكم، بوضع علامة (X) أمام العبارة التي تنطبق مع رأيكم فقط ويرجى عدم ترك أي عبارة بدون إجابة (الاستمارة التي لا تتم الإجابة على كامل فقراتها لن تكون صالحة للتحليل الإحصائي) علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة

كما ننوه إلى أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تكون سرية

ولن نستخدم إلا لغرض البحث العلمي

مع فائق التقدير والاحترام والشكر لتعاونكم

الطالبتين:

- حمديني زينب

- زروقي صفية

السنة الجامعية: 2024/2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1 - ذكر  أنثى

2 - الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة  من 31 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة  أكثر من 50 سنة

3 - المؤهل العلمي:

مستوى تعليم ابتدائي  مستوى تعليم متوسط

مستوى تعليم ثانوي  مستوى تعليم جامعي

غير ذلك يرجى التحديد:

الجزء الثاني: البيئة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "مستشفى سليمان عميرات"

• (الرجاء وضع إشارة X في المربع المناسب)

المحور الأول: رقمنة الخدمة العمومية

					العبارة	الرقم
أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما	البعد الأول: الأجهزة والبرامج	
					يملك مستشفى الولادة سليمان عميرات معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة لتقديم خدماته	01
					يتم الاعتماد على برمجيات وتطبيقات حديثة وفعالة	02
					تخضع المعدات والأجهزة للصيانة بصفة دورية	03
					يتم تحديث البرامج والتطبيقات بالنسخ الأحدث	04
أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما	البعد الثاني: شبكات الاتصال	
					مستشفى سليمان عميرات مزود بشبكة انترنت عالية التدفق	05

## الملاحق

					06	مستوى تغطية شبكات الانترنت جيدة في كامل أرجاء المستشفى
					07	من النادر حدوث انقطاع في شبكة الانترنت
					08	يتم توصيل وتحديث شبكة الانترنت تبعاً للتطورات العالمية
أُتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً		البعد الثالث: مهارة المورد البشري
					09	يتم توظيف الموارد البشرية حسب الكفاءات والخبرات
					10	يخصص المستشفى برامج تكوين وتربصات سنوية للموظفين
					11	يقوم الموظفون بتدوين معلومات المرضى بدقة وكفاءة وسرعة
					12	يتماشى الموظفون مع تحديثات الرقمنة بشكل دوري
أُتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً		البعد الرابع: أمن المعلومات
					13	يوجد تشريع قانوني يحمي بيانات المرضى في مستشفى سليمان عميرات
					14	احتمالية اختراق قاعدة البيانات ضعيف
					15	يتم الاحتفاظ بوصولات رقمنة البيانات

### المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية

أُتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً	جودة الخدمة العمومية	
					الخدمات الإدارية في مستشفى سليمان عميرات جيدة	16
					الاستقبال وخدمات توجيه المرضى بشكل عام جيدة	17
					يتم التعامل مع الشكاوى والانشغالات بجدية وبطريقة مثلى وفعالة	18
					الخدمات الطبية في مستوى تطلعات المرضى	19

## الملاحق

					من النادر جدا حدوث أخطاء أثناء تقديم مستشفى سليمان عميرات لخدماته	20
					يحرص الموظفون على تقديم النصح والإرشاد للمرضى	21
					يولي الموظفون بمستشفى سليمان عميرات الاهتمام بجميع المرضى	22
					أشعر بالأمان والاطمئنان داخل مستشفى سليمان عميرات	23
					لدي الثقة التامة في خدمات وكفاءة مستخدمي مستشفى سليمان عميرات	24

الملحق رقم (2)

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الأستاذ	الرقم
جامعة محمد بوضياف - المسيلة	د. لعشاش عبد الحليم	01
جامعة حمد بوضياف - المسيلة	د. بتغة صونيا	02
جامعة حمد بوضياف - المسيلة	د. عبد الكريم هاجر	03

الملحق رقم (03)

يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS.V27) Statistical Package for the Social Sciences

- نتائج صدق الاستبيان

- نتائج الصدق الاحصائي لعبارات محور البيئة الرقمية

- نتائج بعد الأجهزة والبرامج

CORRELATIONS

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 المستقل المستقل1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:09:52
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 المستقل المستقل1</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL</p> <p>/MISSING=PAIR WISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

## Correlations

		q1	q2	q3	q4	المستقل	المستقل1
q1	Pearson Correlation	1	0,260	0,369	0,477	0,460	0,762
	Sig. (2-tailed)		0,115	0,023	0,002	0,004	0,000
	N	38	38	38	38	38	38

الملاحق

q2	Pearson Correlation	0,260	1	0,116	0,227	0,475	0,594
	Sig. (2-tailed)	0,115		0,488	0,171	0,003	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q3	Pearson Correlation	0,369	0,116	1	0,259	0,509	0,671
	Sig. (2-tailed)	0,023	0,488		0,117	0,001	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q4	Pearson Correlation	0,477	0,227	0,259	1	0,405	0,692
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,171	0,117		0,012	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
المستقل	Pearson Correlation	0,460	0,475	0,509	0,405	1	0,687
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,003	0,001	0,012		0,000
	N	38	38	38	38	38	38

## الملاحق

المستقل 1	Pearson Correlation	0,762	0,594	0,671	0,692	0,687	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	38	38	38	38	38	38

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

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

- نتائج بعد شبكات الاتصال

**Correlations** /VARIABLES=q5 q6 q7 q8 المستقل2 المستقل Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:11:44
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

## الملاحق

	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=q5 q6 q7 q8 المستقل2 المستقل</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

		q5	q6	q7	q8	المستقل2	المستقل
q5	Pearson Correlation	1	0,375	0,607	0,131	0,696	0,629
	Sig. (2-tailed)		0,020	0,000	0,434	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q6	Pearson Correlation	0,375	1	0,317	0,455	0,741	0,628
	Sig. (2-tailed)	0,020		0,053	0,004	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38

## الملاحق

q7	Pearson Correlation	0,607	0,317	1	0,587	0,827	0,806
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,053		0,000	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q8	Pearson Correlation	0,131	0,455	0,587	1	0,724	0,636
	Sig. (2-tailed)	0,434	0,004	0,000		0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
المستقل 2	Pearson Correlation	0,696	0,741	0,827	0,724	1	0,901
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	38	38	38	38	38	38
المستقل	Pearson Correlation	0,629	0,628	0,806	0,636	0,901	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	38	38	38	38	38	38

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

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

- نتائج بعد المورد البشري

### Correlations

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=q9 q10 q11 q12 المستقل3 المستقل

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:12:48
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=q9 q10 q11 q12 المستقل3 المستقل</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL</p> <p>/MISSING=PAIR WISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

		q9	q10	q11	q12	المستقل3	المستقل
q9	Pearson Correlation	1	0,609	0,812	0,561	0,877	0,687
	Sig. (2- tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q10	Pearson Correlation	0,609	1	0,498	0,602	0,793	0,546
	Sig. (2- tailed)	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q11	Pearson Correlation	0,812	0,498	1	0,716	0,892	0,813
	Sig. (2- tailed)	0,000	0,001		0,000	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
q12	Pearson Correlation	0,561	0,602	0,716	1	0,843	0,657

## الملاحق

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38	38
المستقل 3	Pearson Correlation	0,877	0,793	0,892	0,843	1	0,796
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	38	38	38	38	38	38
المستقل	Pearson Correlation	0,687	0,546	0,813	0,657	0,796	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	38	38	38	38	38	38

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

- نتائج بعد أمن المعلومات

### Correlations

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=q13 q14 q15 المستقل4 المستقل

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:13:42
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=q13 q14 q15 المستقل4 المستقل</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>FULL</p> <p>/MISSING=PAIR WISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

	q13	q14	q15	المستقل4	المستقل
--	-----	-----	-----	----------	---------

q13	Pearson Correlation	1	0,480	0,207	0,655	0,562
	Sig. (2-tailed)		0,002	0,212	0,000	0,000
	N	38	38	38	38	38
q14	Pearson Correlation	0,480	1	0,291	0,870	0,400
	Sig. (2-tailed)	0,002		0,076	0,000	0,013
	N	38	38	38	38	38
q15	Pearson Correlation	0,207	0,291	1	0,667	0,418
	Sig. (2-tailed)	0,212	0,076		0,000	0,009
	N	38	38	38	38	38
المستقل 4	Pearson Correlation	0,655	0,870	0,667	1	0,579
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	38	38	38	38	38

## الملاحق

المستقل	Pearson Correlation	0,562	0,400	0,418	0,579	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,013	0,009	0,000	
	N	38	38	38	38	38

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

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

- نتائج الصدق الإحصائي لمحور تحسين الخدمة العمومية

### Correlations

/VARIABLES=q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 التابع

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

### Notes

Output Created		23-MAY-2024 06:40:28
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 التابع</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

## Correlations

		q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	التابع
q16	Pearson Correlation	1	0,564	0,300	0,604	0,840	0,296	0,154	0,584	0,296	0,772
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,067	0,000	0,000	0,071	0,355	0,000	0,071	0,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

q1 7	Pearson	0,56	1	0,31	0,52	0,53	0,57	0,26	0,45	0,00	0,70
	Correlation	4		3	7	1	9	8	1	1	8
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,055	0,001	0,001	0,000	0,104	0,004	0,996	0,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
q1 8	Pearson	0,30	0,31	1	0,44	0,36	0,18	0,53	0,31	0,13	0,62
	Correlation	0	3		4	4	3	0	5	8	5
	Sig. (2-tailed)	0,067	0,055		0,005	0,025	0,271	0,001	0,054	0,410	0,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
q1 9	Pearson	0,60	0,52	0,44	1	0,76	0,58	0,21	0,81	0,18	0,85
	Correlation	4	7	4		7	8	5	7	5	4
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,005		0,000	0,000	0,196	0,000	0,267	0,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
q2 0	Pearson	0,84	0,53	0,36	0,76	1	0,41	0,20	0,65	0,27	0,84
	Correlation	0	1	4	7		3	0	0	9	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,025	0,000		0,010	0,230	0,000	0,089	0,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

q2 1	Pearson	0,29	0,57	0,18	0,58	0,41	1	-	0,45	-	0,50
	Correlation	6	9	3	8	3		0,125	8	0,263	6
	Sig. (2-tailed)	0,071	0,000	0,271	0,000	0,010		0,456	0,004	0,111	0,001
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
q2 2	Pearson	0,15	0,26	0,53	0,21	0,20	-	1	0,07	0,44	0,49
	Correlation	4	8	0	5	0	0,125		1	7	7
	Sig. (2-tailed)	0,355	0,104	0,001	0,196	0,230	0,456		0,673	0,005	0,001
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
q2 3	Pearson	0,58	0,45	0,31	0,81	0,65	0,45	0,07	1	0,24	0,75
	Correlation	4	1	5	7	0	8	1		6	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,004	0,054	0,000	0,000	0,004	0,673		0,137	0,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
q2 4	Pearson	0,29	0,00	0,13	0,18	0,27	-	0,44	0,24	1	0,39
	Correlation	6	1	8	5	9	0,263	7	6		5
	Sig. (2-tailed)	0,071	0,996	0,410	0,267	0,089	0,111	0,005	0,137		0,014

## الملاحق

	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
التابع	Pearson	0,77	0,70	0,62	0,85	0,84	0,50	0,49	0,75	0,39	1
	Correlation	2	8	5	4	1	6	7	1	5	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,014	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

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

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

- نتائج ثبات أداة الدراسة

### RELIABILITY

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16  
q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

### Reliability

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:07:19
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
	Matrix Input	
	Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used
Syntax		<p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24</p> <p>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded	0	0,0
	Total	38	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,905	24

• نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

EXAMINE VARIABLES=التابع

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

### Explore

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 06:36:46
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		<p>EXAMINE VARIABLES=التابع</p> <p>/PLOT BOXPLOT STEMLEAF</p> <p>NNPLOT</p> <p>/COMPARE GROUPS</p> <p>/STATISTICS DESCRIPTIVES</p> <p>/CINTERVAL 95</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/NOTOTAL.</p>
Resources	Processor Time	00:00:03,47
	Elapsed Time	00:00:02,11

### Case Processing Summary

:

Cases			
Valid	Missing	Total	

الملاحق

	N	Percent	N	Percent	N	Percent
التابع	38	100,00%	38	100,00%	38	100,00%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
التابع	Mean	3,9240	0,10032	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7207	
		Upper Bound	4,1272	
	5% Trimmed Mean	3,9340		
	Median	3,9444		
	Variance	0,382		
	Std. Deviation	0,61843		
	Minimum	2,67		
	Maximum	5,00		
	Range	2,33		
	Interquartile Range	0,72		
	Skewness	-0,194	0,383	
	Kurtosis	-0,512	0,750	

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
التابع	0,117	38	0,200	0,959	38	0,170

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

التابع

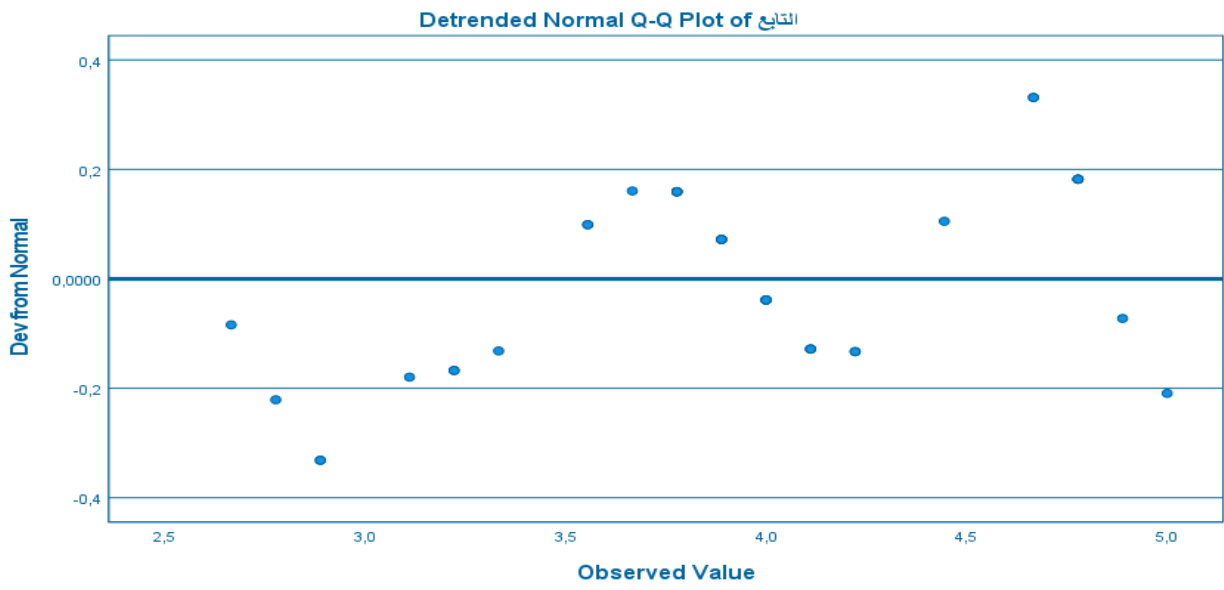
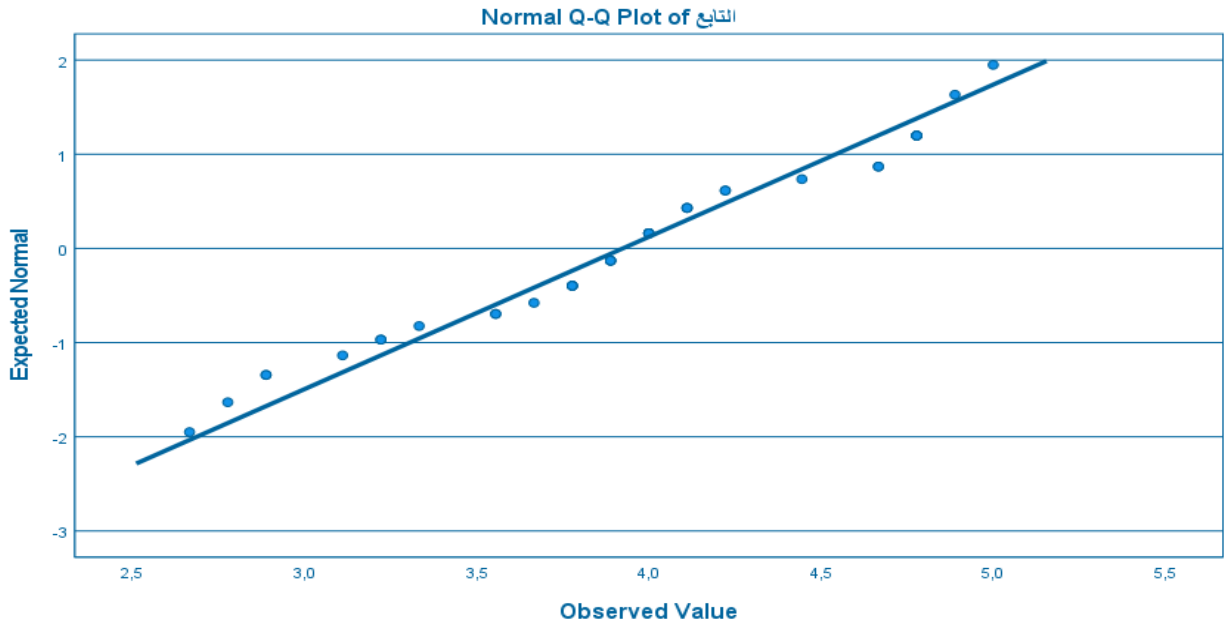
التابع Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

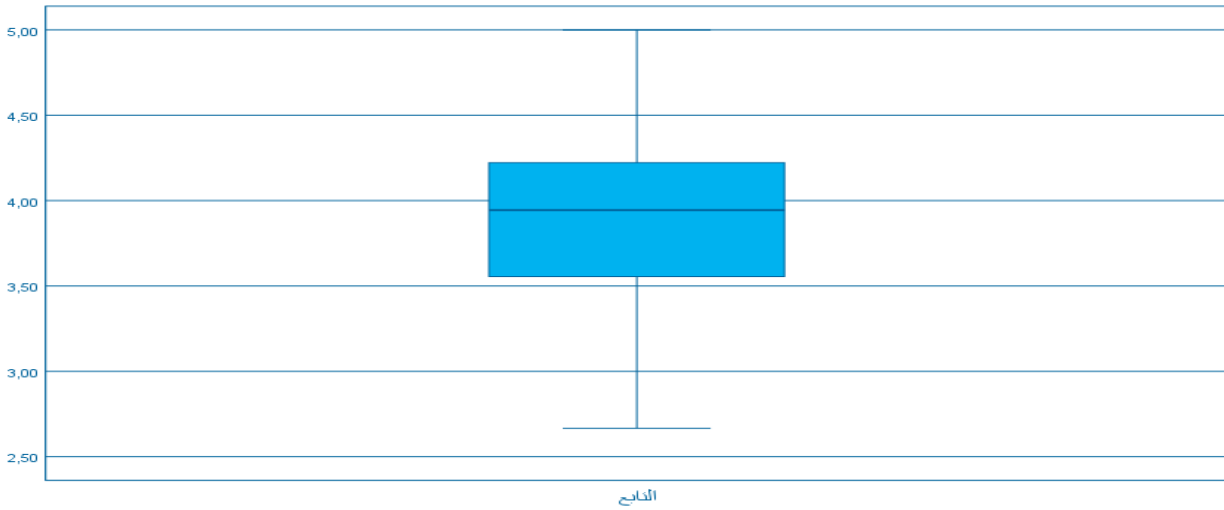
4,00 2 . 6788  
 4,00 3 . 1223  
 11,00 3 . 55677778888  
 11,00 4 . 00000111224  
 7,00 4 . 6677778  
 1,00 5 . 0

Stem width: 1,00

Each leaf: 1 case(s)



## الملاحق



- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

### REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT التابع

/METHOD=ENTER 4.المستقل 3المستقل 2المستقل 1المستقل.

### Regression

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:04:33
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT التابع</p> <p>/METHOD=ENTER المستقل1 المستقل2 المستقل3 المستقل4.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	5040 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

## الملاحق

1	المستقل 1, المستقل 3, المستقل 4, المستقل 2	.	Enter
---	--	---	-------

- a. Dependent Variable: التابع
- b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,807	0,651	0,608	0,39929

- a. Predictors: (Constant), المستقل 4, المستقل 3, المستقل 1, المستقل 2

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,804	4	2,451	15,374	0,000
	Residual	5,261	33	0,159		
	Total	15,066	37			

- a. Dependent Variable: التابع
- b. Predictors: (Constant), المستقل 4, المستقل 3, المستقل 1, المستقل 2

### Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

## الملاحق

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,095	0,581		1,885	0,068
	المستقل1	-0,372	0,161	-0,337	-2,309	0,027
	المستقل2	0,492	0,168	0,529	2,923	0,006
	المستقل3	0,217	0,091	0,344	2,393	0,023
	المستقل4	0,411	0,152	0,317	2,701	0,011

a. Dependent Variable: التابع

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

### REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT التابع

/METHOD=ENTER 1.المستقل.

### Regression

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:19:31
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حسام\حمديني حسام.sav

	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT التابع</p> <p>/METHOD=ENTER 1.المستقل.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	3520 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المستقل1	.	Enter

a. Dependent Variable: التابع

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,414	0,171	0,160	0,63237

a. Predictors: (Constant), المستقل1

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,902	1	2,902	7,674	0,006
	Residual	12,396	36	0,400		
	Total	15,271	37			

a. Dependent Variable: التابع

b. Predictors: (Constant), المستقل1

### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,700	0,684			2,437	0,030
	1المستقل	0,593	0,180	0,420		2,800	0,006

a. Dependent Variable: التابع

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

### REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT التابع

/METHOD=ENTER 2.المستقل.

### Regression

### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:20:44
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حسام\حمديني حسام\حسام.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT التابع</p> <p>/METHOD=ENTER 2.المستقل.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3520 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

**Variables Entered/Removed**

## الملاحق

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المستقل <sup>2</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: التابع
- b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,665	0,443	0,427	0,48301

- a. Predictors: (Constant), المستقل<sup>2</sup>

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,667	1	6,667	28,578	0,000
	Residual	8,399	36	0,233		
	Total	15,066	37			

- a. Dependent Variable: التابع
- b. Predictors: (Constant), المستقل<sup>2</sup>

### Coefficients

## الملاحق

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,623	0,435		3,729	0,001
	2المستقل	0,619	0,116	0,665	5,346	0,000

a. Dependent Variable: التابع

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

التابع /DEPENDENT

3.المستقل /METHOD=ENTER

### Regression

### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:21:35
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حمديني\حمديني.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT التابع /METHOD=ENTER 3.المستقل
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	3520 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

**Variables Entered/Removed**

Mo del	Variables Entered	Variables Removed	Method
--------	-------------------	-------------------	--------

1	3المستقل	.	Enter
---	----------	---	-------

a. Dependent Variable: التابع

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,679	0,461	0,446	0,47507

a. Predictors: (Constant), 3المستقل

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,941	1	6,941	30,753	0,000
	Residual	8,125	36	0,226		
	Total	15,066	37			

a. Dependent Variable: التابع

b. Predictors: (Constant), 3المستقل

### Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

## الملاحق

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,390	0,285		8,380	0,000
	3المستقل	0,428	0,077	0,679	5,546	0,000

a. Dependent Variable: التابع

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

### REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT التابع

/METHOD=ENTER 4المستقل.

### Regression

#### Notes

Output Created		23-MAY-2024 07:22:16
Comments		
Input	Data	D:\Desktop\حسام\حمديني حسام\حسام.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT التابع /METHOD=ENTER 4.المستقل
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3520 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	4.المستقل	.	Enter

a. Dependent Variable: التابع

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,431	0,186	0,163	0,58364

a. Predictors: (Constant), 4المستقل

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,803	1	2,803	8,228	0,007
	Residual	12,263	36	0,341		
	Total	15,066	37			

a. Dependent Variable: التابع

b. Predictors: (Constant), 4المستقل

### Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

الملاحق

1	(Constant)	1,696	0,779		2,178	0,036
	4المستقل	0,560	0,195	0,431	2,868	0,007

a. Dependent Variable: التابع





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : علوم التسيير



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): زاروفي صفيحة المولود بتاريخ: 22 12 1984 عن الجل  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س) رقم: 20 38 36 440

الصادرة بتاريخ: 13/12/2018 عن دائرة عن الجل  
المسجل(ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: تسيير عمومي  
خلال السنة الجامعية: 2024/2023

والمعدة(ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: البينة الرقمية ودورها  
في تحسين الخدمة العمومية

أصرح بشرفي أنني التزمت معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة

الماستر بالعنوان المذكور أعلاه



حرر بتاريخ: 29 ماي 2024



التوقيع والبصمة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف المسبوية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : علوم التسيير



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): حمديتي زينبيا المولود بتاريخ: 13-03-1979 - بركة - باتنة .

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س) رقم: 801 886 881

الصادرة بتاريخ 10-04-2017 من بلدية المسيلة.

المحل (ة) بالنسبة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: تسيير عمومي

خلال السنة الجامعية: 2024/2023

و(العدد) مذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

الإدارة الدقمية ودورها في تحسين

الخدمة الحكومية

دراسة تطبيقية: المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء

والستوليد - نسلمان الميديات بالمسيلة.

أصحح شرقي أن التزم بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إطار مذكرة

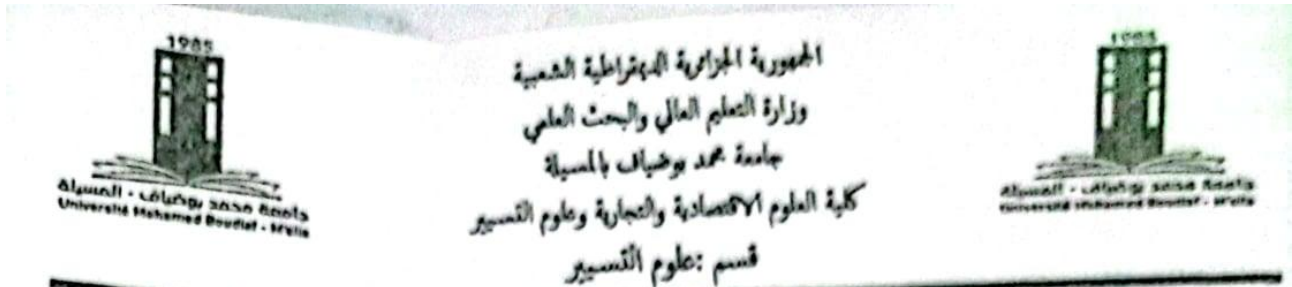
الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

محرر في: مسيلة بتاريخ: 2024  
المصادقة  
من رئيس المجلس العلمي  
و بالتوقيع من: عبد الحفيظ شرايبي

التوقيع والعصا

[Signature]





المسيلة في: 2024/ /

رقم: .....

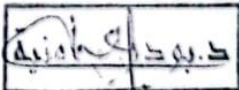

إلى السيد: مدير الجامعة  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

**الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.**

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: علم التسيير تخصص: التسيير والتسيير فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسساتكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	زينب محمد ليني		201886884	
02	صفية زروقي		203836440	
عنوان المذكرة: <u>الإدارة العامة للتسيير والتسيير</u> <u>جامعة محمد بوضياف بالمسيلة</u>				
المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)				
هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)		
 ك. ب. ح. م. ن.		 مدير الجامعة الإستشفائية للتسيير والتسيير ب. ت. و. ر. س. فيصل		

