



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة \_ الجزائر



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

بمعنوان:

التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية

"مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي {CNAS} لولاية ورقلة أنموذجاً"

إشراف الأستاذ:

مصطفى ثابت

إعداد الطالبتين:

خديجة عجال

فريدة جفال

نوقشت وأنجزت بتاريخ: 14 جوان 2023.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر "ب"	آمال عساسي
مشرفاً ومقرراً	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر "أ"	مصطفى ثابت
مناقشاً	جامعة ورقلة	استاذ محاضر "ب"	بدر الدين بلمولاي

الموسم الجامعي: 2022/2023م





وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَاسْتَوَىٰ آتَيْنَاهُ حُكْمًا وَعِلْمًا وَكَذَٰلِكَ نَجْزِي

الْمُحْسِنِينَ (القصص 14)

## الشكر والعرفان:

قال الرسول صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

«مَنْ اصْطَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَجَازَوْهُ فَإِنْ عَجَزْتُمْ عَنْ مَجَازَاتِهِ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَعْلَمُوا أَنْكُمْ قَدْ شَكَرْتُمْ فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ يُحِبُّ الشَّاكِرِينَ». رواه الطبراني\_الشكر والحمد لله أول العمل وآخره.

أتقدم بالشكر والتقدير الكبير للأستاذ المشرف الدكتور «ثابت مصطفى» الذي تفضل بقبول الإشراف على هذه الدراسة فلم يبخل علينا بمعارفه العلمية القيمة وتوجيهاته المنهجية المفيدة طيلة فترة إنجازها، والذي لمسنا عنده كل العناية والاهتمام، فجزاه الله عنا كل خير وأدامه لنا ذخرا للعلم والعمل النافع.

كما نتقدم بجميل الشكر وأوفر العرفان: لأستاذنا القدير "الزاوي محمد الطيب"، نظير مجهوداته في تعزيز منهجيتنا العلمية وإثراء مضامينه الفكرية، جزاه الله عنا كل خير وأدامه الله قدوة للعلم والعمل النافع.

شكرنا الجزيل أيضا إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين وافقوا على تقييم وتقويم هذا العمل كما نتوجه بخالص عبارات الشكر لكل الإطارات والعاملين بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة.

شكرا لكم جميعا.

إلى كل هؤلاء وغيرهم كل الاحترام والتقدير، راجين من الله العلي القدير ألا نكون قد نسينا من ذوي الفضل أحداً.

## الاهداء

الحمد لله الذي بلغت بفضلله هذا المقام، الذي وفقني وأعانني ويسر لي السبل وفتح لي الطرقات.

والدي العزيزان، سندي ومأمني، إلى الذي علمني معنى النجاح،

"والدي الحبيب"

إلى من ارتبط اسمها بالجنة، إلى التي أرادتني أن أضع بصمتي في الحياة، إلى منبع العطاء والسعادة،

شقيقة قلبي،

"حبيبي أمي الغالية"

إلى من احتواهم قلبي، أركان الروح الأربعة إخوتي الذين أشد بهم أزمي "عتيقة، عبد الواحد، نور الهدى،

أسامة"، فحمدا لله على وجودكم بجانبني.

إلى صديقات دربي ورفيقات دربي، ولكل من أكن لهم معاني الحب والتقدير وكل من ساهم في إخراج

هذا العمل، من قريب أو من بعيد.

خدمية عجال

## الإهداء:

"بسم الله الرحمان الرحيم"

قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله المؤمنون

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات

إلا بذكرك ولا الجنة إلا برؤيتك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله

عليه وسلم

إلى ملاكي في الحياة وسر بسمتي ووجودي

التي علمتني العطاء بدون انتظار من حصد الأشواك عن دربي لتمهد لي طريق العلم {أمي الغالية}

وإلى نور دربي أبي الغالي رحمه الله

وإلى حبيبتي أختي وكل أخواتي وخالاتي.

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات ووقفوا معي في أصعب الظروف صديقاتي الأعزاء.

فكرة مفعال

## ملخص الدراسة:

يحظى التحول الرقمي باهتمام متزايد مع التطور التكنولوجي الذي تشهده الساحة العالمية خصوصا داخل المؤسسات، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة لولاية ورقلة أنموذجا"، ولتحقيق أهداف الدراسة CNAS العمومية "الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتمت الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة، على عينة قصدية متمثلة في 48 موظف داخل المؤسسة، تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات اللازمة من أفراد العينة وأيضا الاستعانة بأدوات جمع بيانات من مقابلة وملاحظة، ولمعالجة البيانات استخدمت عدة أساليب إحصائية تضمنت: مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية)، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة يعمل على تطبيق عملية التحول الرقمي في تقديم مختلف خدماتها والاستفادة من مزايا الرقمنة لتسيير ومواكبة التطور التكنولوجي، وأن المؤسسة تهتم بتوفير مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وقد ساهم التحول الرقمي في المؤسسة في سرعة الاستجابة والمرونة في العمل وتقديم الخدمات بشكل أفضل.

**الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الرقمنة، المؤسسة العمومية، الخدمات.**

## Résumer d'étude :

La transformation numérique fait l'objet d'une attention croissante avec le développement technologique qui s'opère dans l'arène mondiale, en particulier au sein des institutions .Cette étude vise à connaître le rôle de la transformation numérique dans l'amélioration de la qualité des services des institutions publiques. La Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNAS) de l'Etat de Ouargla comme modèle. Pour atteindre les objectifs de l'étude, l'approche analytique descriptive a été retenue et l'étude a été réalisée à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale de Ouargla. Sur un échantillon intentionnel de 48 salariés au sein de l'établissement, un questionnaire a été élaboré dans le but de recueillir les données nécessaires auprès des membres de l'échantillon et également d'utiliser des outils de collecte de données à partir d'un entretien et d'une observation, Afin de traiter les données, plusieurs méthodes statistiques ont été utilisées, notamment: Des mesures statistiques descriptives (moyennes arithmétiques, écart-type), où l'étude a abouti à plusieurs résultats dont les plus importants sont :

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale de Ouargla travaille à appliqué le processus de transformation numérique dans la prestation de ses différents services et à profiter des avantages de la numérisation pour gérer et suivre le rythme de l'évolution technologique, Et que l'institution est intéressée à fournir divers moyens et

technologies modernes pour améliorer la qualité des services fournis, et la transformation numérique de l'institution a contribué à la rapidité de réponse et à la flexibilité du travail et à une meilleure prestation de services.

Mots-clés : transformation numérique, digitalisation, institution publique, services.



قائمة المحتويات:	
الشكر والعرفان	
الإهداء	
VIII	ملخص الدراسة.....
VIII	قائمة المحتويات.....
VIII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال البيانية.....
أ-ب-ج	المقدمة.....
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة:	
2	1_ تحديد مشكلة الدراسة.....
3	2_ تساؤلات الدراسة.....
3	3_ أسباب اختيار الموضوع.....
4	4_ جدوى الدراسة وأهميتها.....
6	5_ أهداف الدراسة.....
7	6_ المفاهيم الأساسية للدراسة.....
12	7_ مجالات الدراسة.....
12	7_1المجال الجغرافي.....
12	7_2المجال الزمني.....
13	8_ مجتمع البحث وعينة الدراسة.....
14	9_ الإجراءات المنهجية للدراسة.....

15	.....1_9 المنهج المستخدم.....
15	.....2_9 أدوات جمع البيانات.....
18	.....10_ المدخل النظرية .....للدراسة.....
23	.....11_ الدراسات السابقة.....
<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة:</b>	
37	.....1_ بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة.....
39	.....2_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.....
40	.....3_ خصائص عينة البحوثين.....
40	.....4_ عرض وتحليل البيانات.....
84	.....5_ نتائج الدراسة.....
84	.....1_5. نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات الدراسة.....
86	.....2_5. النتائج العامة للدراسة.....
91	.....الخاتمة.....
93	.....قائمة المصادر والمراجع.....
98	.....قائمة الملاحق.....





59	يوضح الوسائل و التقنيات الحديثة الأهم في تحقيق خدمات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان بورقلة CNAS الاجتماعي	12
61	يوضح مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للضمان بورقلة CNAS الاجتماعي	13
63	بورقلة أن CNAS يوضح رأي الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الوسائل و التقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل	14
65	بورقلة يعمل CNAS الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يوضح التحول الرقمي بمؤسسة على الاستفادة من الوسائل و التقنيات الحديثة المستخدمة	15
67	يوضح مساهمة التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة الصندوق الوطني للضمان بورقلة CNAS الاجتماعي	16
69	يوضح أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات للمؤسسة الصندوق الوطني بورقلة CNAS للضمان الاجتماعي	17
71	يوضح الصعوبات التي تواجه موظفين صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة بورقلة CNAS المستخدمة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	18
73	بورقلة على التدريب و CNAS يوضح تنفيذ مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي التكوين الكافين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها	19
75	يوضح الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي تنفيذ مؤسسة الصندوق الوطني بورقلة CNAS للضمان الاجتماعي	20
77	يوضح ثقافة التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في خدماتها	21

79	<p>CNAS يوضح الصعوبات التي تواجه موظفين مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدماتها</p>	22
81	<p>يوضح اقتراحات لتجاوز صعوبات وتحديات التحول الرقمي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان اجتماعي CNAS</p>	23

قائمة الأشكال البيانية:

رقم الشكل	عنوان الشكل البياني	الصفحة
01	الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الجنس	40
02	الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير السن	41
03	الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	42
04	الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة	44
05	الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	46
06	الدائرة النسبية يوضح خبرة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة في المجال الرقمي	48
07	الدائرة النسبية يوضح المجالات الأكثر اهتماما في التحول الرقمي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة	50
08	الدائرة النسبية يوضح الخدمات التي تبرز قيمة التحول الرقمي في بورقلة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة	52
09	الدائرة النسبية يوضح القدرات التحول الرقمي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة على تغطية حاجات العملاء	54
10	الدائرة النسبية يوضح توفير مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة وسائل وتقنيات المستحدثة	56

## قائمة الأشكال البيانية

58	الدائرة النسبية يوضح سبب استخدام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة للوسائل و التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها	11
60	الدائرة النسبية يوضح الوسائل والتقنيات الحديثة الأهم في تحقيق خدمات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة	12
62	الدائرة النسبية يوضح مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة	13
64	الدائرة النسبية يوضح رأي الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة أن الوسائل و التقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل	14
66	الدائرة النسبية يوضح التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة يعمل على الاستفادة من الوسائل و التقنيات الحديثة المستخدمة	15
68	الدائرة النسبية يوضح مساهمة التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة CNAS	16
70	الدائرة النسبية يوضح أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة CNAS	17
72	الدائرة النسبية يوضح الصعوبات التي تواجه موظفين صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة	18
74	الدائرة النسبية يوضح تنفيذ مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة على التدريب و التكوين الكافين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها	19



76	الدائرة النسبية يوضح الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي تنفيذ مؤسسة الصندوق الوطني بورقلة	20
78	الدائرة النسبية يوضح ثقافة التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في خدماتها	21
80	الدائرة النسبية توضح الصعوبات التي تواجه موظفين مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدماتها	22
83	الدائرة النسبية يوضح اقتراحات لتجاوز صعوبات وتحديات التحول الرقمي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS	23

# مقدمة

### مقدمة:

يعتبر القرن الواحد والعشرين عصر التحولات الكبرى نظرا للتغيرات التي شهدتها الساحة العالمية في مختلف المجالات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية، فقد أصبحت بيئة العمل الخاصة بالمؤسسات عموما والمؤسسات العمومية خاصة تركز على استخدام مختلف الأجهزة والبرمجيات ذات التقنية الحديثة والشبكات من أجل تحقيق التواصل بين الأفراد والمؤسسات، من أجل تحقيق أهدافها وتحسين جودة أدائها وتقديم خدماتها بالشكل المطلوب، كل هذا فرض على المؤسسات بمختلف أصنافها ضرورة التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني أو ما يطلق عليه بعملية التحول الرقمي.

فالتحول الرقمي يعد اتجاها عالميا تسعى كل المؤسسات في مختلف الدول إلى إعداد مشروعات تحول رقمي لبناء مؤسسات رقمية بامتياز، حيث يعد التحول الرقمي بمثابة إحداث تغيير جذري في العمل وذلك عن طريق التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستخدمين بشكل أسرع وأكبر، ويوفر التحول الرقمي إمكانيات كبيرة جدا لبناء مؤسسات فعالة، تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين مع تحسين إنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المناسبة. فالبعض يعتقد أن التحول الرقمي مجرد الاستعانة ببرنامج أو برنامجين جدد تحولت شركته أو مؤسسته رقميا، لكنه أكبر بكثير من هذا، فالتحول الرقمي هو تسريع طريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال التطور التكنولوجي الكبير لخدمة المجتمع بشكل أفضل.

إن هذه التطورات الأخيرة والسريعة التي شهدتها العصر الرقمي قد دفعت بمنظمات الأعمال في القطاعين العام والخاص على حد سواء إلى تغيير طريقة عملها بصورة جوهرية فقد وجدت هذه المنظمات نفسها مطالبة بابتكار طرق تفكير جديدة حول تقديم خدماتها، الأمر الذي يفرض عليها تغيير طريقة تصميم نماذج العمل فيها، حيث أصبح

التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات التي تسعى إلى التطور وتحسين خدماتها وتسهيل وصول المستفيدين واستغلال التكنولوجيا المتطورة في برامج هذه المنظمات. فقد اتجهت أغلب المؤسسات إلى تبني عملية التحول الرقمي وجعلها من أهم البرامج التي تمس المؤسسة من خلال طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل.

في ظل الاتجاه نحو تطبيق عملية التحول الرقمي والانتقال من الطرق التقليدية إلى أساليب المعاملات الإلكترونية، تعمل المؤسسات الجزائرية بصفة عامة على تبني هذا التحول الرقمي وتعميم الرقمنة واستغلالها في كل القطاعات العامة والخاصة.

ونتيجة لهذه التطورات التكنولوجية لاسيما في المؤسسات العمومية وخصوصا "مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة" عمدت على مسايرة هذه التحولات في مجال الرقمنة وذلك للاستفادة من مختلف الخدمات والمزايا التقنية من أجل تبسيط مختلف الأنشطة والعمليات الرقمية، كما تساهم تطبيق عملية التحول الحصول على المعلومات واسترجاعها عنج الحاجة فهي أداة فعالة لتنظيم المعلومات، كما يساهم تطبيق عملية التحول الرقمي في تسريع وتير العمل وتقليل الجهد البدني والذهني وريح الوقت أكثر وكذا السرعة في الإنجاز وتحقيق النوعية والجودة والمرونة في تقديم الخدمات، والعديد من المزايا التي استفادت المؤسسة منها من خلال عملية التحول الرقمي الذي أصبح من الضروريات التي لا تستطيع المؤسسة الاستغناء عنها.

ومن أجل معرفة دور تطبيق عملية التحول الرقمي في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة في تحسين خدماتها ومدى تأقلم الموظفين مع البيئة الرقمية الجديدة ومعرفة أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة، جاءت دراستنا المرسومة ب:

## "التحول الرقمي ودوره في تحسين خدمات المؤسسة العمومية"

### "مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي CNAS بولاية ورقلة-"

ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب ومجالات الدراسة كان لابد علينا الوقوف على تساؤلات الدراسة والإجابة عليها، تحقيقاً للأهداف المسطرة للدراسة، كما وجب علينا تغطية كافة جوانب الدراسة المنهجية والتطبيقية، حيث انقسمت الدراسة إلى جانبين هما:

\*الإطار المنهجي للدراسة: حيث قمنا بتحديد إشكالية رئيسية للدراسة تليها تساؤلات فرعية، وتوضيح أسباب اختيار الموضوع من الناحية الذاتية والموضوعية وأهميته والأهداف المرجوة من الدراسة، كما قمنا بضبط المفاهيم الإجرائية التي تدور حولها الدراسة، وأطرنا من خلاله المنهج المتبع للدراسة وأدوات جمع البيانات، وتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة، ومجالات الدراسة، وتحديد الدراسات السابقة وتلخيصها، تحديد المقترح النظري للدراسة.

\*الإطار التطبيقي للدراسة: كما تطرقنا من خلاله إلى إعداد بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وعرض خصائص المبحوثين، تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج للوصول إلى جملة من الاقتراحات والتوصيات التي من شأنها تحقيق الفائدة من الدراسة.



## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي لِلدراسة

- 1\_ تحديد مشكلة الدراسة
- 2\_ تساؤلات الدراسة
- 3\_ أسباب اختيار الموضوع
- 4\_ جدوى الدراسة وأهميتها
- 5\_ أهداف الدراسة
- 6\_ المفاهيم الأساسية للدراسة
- 7\_ مجالات الدراسة
- 7\_1 المجال الجغرافي
- 7\_2 المجال الزمني
- 8\_ مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 9\_ الإجراءات المنهجية للدراسة
- 9\_1 المنهج المستخدم
- 9\_2 أدوات جمع البيانات
- 10\_ المداخل النظرية للدراسة
- 11\_ الدراسات السابقة

## الإشكالية: 1.

أصبح مصطلح التحول الرقمي شائعاً جداً في السنوات الأخيرة بين الخبراء والمديرين والمستشارين ذوي الصلة، لما له من أهمية كبيرة غي التغييرات التنظيمية نتيجة التطورات التكنولوجية ويشير مصطلح التحول الرقمي إلى الاستثمار في السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل والاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة (من وسائل التواصل الاجتماعي أو الهاتف المحمول أو الأجهزة المدمجة) لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الكفاءة في عملياتها الرئيسية مثل: تعزيز تجربة العملاء، تسهيل العمليات، خلق أعمال جديدة.<sup>1</sup>

ويشير مصطلح التحول الرقمي إلى الاستثمار الفكري وتغيير السلوك وذلك لإحداث تغيير جذري في أسلوب العمل، عن طريق الاستفادة من التطورات التقنية الحاصلة من أجل خدمة المستفيدين بشكل أفضل. ويوفر التحول الرقمي إمكانيات هائلة لبناء مجتمعات ذات فعالية.<sup>2</sup>

تعد المؤسسات العمومية الأداة التي تستخدمها الدولة لتحقيق العديد من الأهداف على المستويات الوطنية والمحلية، يأتي على رأسها المصلحة والمنفعة لعامة للمجتمع وذلك بتبني أنظمة اتصالية فعالة واستغلال التحولات الرقمية لتكامل وسائل التقليدية باستخدام شبكة الانترنت.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد(16)، العدد(65)، ص 207.

<sup>2</sup> سارة محمد المفضي، المرحلة القادمة للتحول الرقمي، العطاء الرقمي، ص 06.

<sup>3</sup> فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علوم الإعلام والاتصال، اتصال وعلاقات عامة، العربي بن مهيدي، أم البواقي 2020/2019، ص 9.



والمؤسسات العمومية الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التحول الرقمي الذي يجتاح العالم بأسره كالمرسوم الرئاسي المتضمن لإنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها<sup>1</sup>، ومن الناحية التمويلية للتجهيزات الإدارية نجدها داعمة لنشر الحواسيب وأجهزة الإعلام الآلي واستحداث طرق جديدة كالاعتماد على البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي، والبوابات الإلكترونية لتحقيق التواصل مع الجمهور الخارجي وحتى فيما بين الجمهور الداخلي للمؤسسة.

وهذا يشمل كل المؤسسات العمومية ونجد استخدام اليات الرقمنة متفاوتا من مؤسسة إلى أخرى.

وما إذا كانت من ضمن المؤسسات العمومية الجزائرية التي أدركت التحولات الرقمية وألحقتها بإدارتها وذلك

لتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة قد تلتفت لأهمية التحولات الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمات داخلها وخارجها.

وعلى ضوء ما سبق ولنقترب أكثر من دراسة موضوع واقع التحول الرقمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، يطرح التساؤل الرئيسي:

**كيف يساهم التحول الرقمي في تطوير جودة خدمات المؤسسة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة؟**

### 2.تساؤلات الدراسة:

وتحت هذا التساؤل تطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كما يلي:

1. هل تولي مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة اهتماما كافيا بعمليات التحول الرقمي في خدماتها؟

<sup>1</sup>الإدارة والتحرير-الأمانة العامة للحكومة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع74، (م ر 19-317)، الجزائر، 26 نوفمبر/2019، ص4.

2. ماهي أبرز الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في سبيل تطبيق

التحول الرقمي؟

3. ما أثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة بمؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة؟

4. ماهي التحديات التي تواجه مؤسسة ضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في عملية التحول الرقمي؟

## 2. أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي تكون وراء الباحث العلمي لمواضيع علمية قابلة للدراسة

دون الأخرى، وبالنسبة لموضوع دراستنا التحول الرقمي فالأسباب الذاتية لاختياره تكمن في:

➤ الميول الشخصي المتعلق بالتكنولوجيا والتطورات المعاصرة.

➤ حب الاطلاع على هذا الموضوع واكتشاف تكنولوجيا الرقمية المستخدمة في المؤسسات العمومية.

➤ الإثراء معارفه في ميدان التخصص.

➤ حداثة الموضوع علميا وعمليا.

➤ الرغبة في معالجة موضوع التحول الرقمي ومدى مساهمة في تطوير قطاع المؤسسات العمومية.

أسباب موضوعية:

➤ الرغبة في تسليط الضوء على واقع التحول الرقمي.

➤ تحديد وضع الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في ظل التحول الرقمي.

➤ حداثة موضوع الدراسة حيث ان الوزارة الوصية رقمنة قطاع المؤسسات العمومية وإدخال الأجهزة الرقمية على

مختلف مرافقها.

### 3. جدوى الدراسة:

تتمحور جدوى وأهمية هذه الدراسة في شقين رئيسيين هما:

#### الجدوى النظرية:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع بمختلف متغيراته، فموضوع التحول الرقمي يلقى اهتماما كبيرا من قبل

الباحثين والدارسين لما لها أثر في نجاح المؤسسة وتعاملها مع البيئة والمجتمع الذي تعمل فيه.

فالتحول الرقمي ضرورة إدارية فعالة وتعتبر كأسلوب علمي لإحراز التقدم في المؤسسات والمنظمات بمختلف أنماط

ومجالات نشاطاتها وتوسيع نطاق الأعمال الخاص بها فهو يؤثر بشكل كبير على نجاح المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك فللدراسة أهمية علمية لما ستتوصل إليه من نتائج حول واقع التحول الرقمي في تحسين جودة

الخدمات بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة كمؤسسة عمومية جزائرية بعد التعرض لمختلف جوانب

هذه الدراسة.

#### الجدوى العملية:

إن المؤسسة العمومية الجزائرية محل الدراسة لها شخصيتها المؤسساتية وذلك من خلال مواكبتها لعصر وسائل الاتصال بامتياز، نجدها تتولى اليوم تقديم خدمات عن طريق أداء مهام تلبي حاجات المجتمع وإمدادهم بمعلومات من مصدر موثوق وهذا هو الحال مع مؤسسة الضمان الاجتماعي -ورقلة-.

أصبحت المؤسسات العمومية تبدي أهمية للتعامل الرقمي حيث صار التحول الرقمي أمرا لا غنى عنه لتجد المؤسسات العمومية نفسها أمام ضرورة الاعتماد على الرقمنة خصوصا في فترة الأزمات كانتشار فيروس كورونا، وذلك من أجل استمرار أداء مهامها ولول عن بعد.

وفي ظل ما تشهده الساحة العالمية والوطنية من تطورات في المجال الرقمي حيث يسمح الاستغلال الأمثل للوسائل الاتصالية والرقمية الجديدة برفع مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية الجزائرية.

وتكمن أهمية الدراسة في الكشف عن الوسائل الرقمية المعتمدة في ممارسة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي والتي تعد من أبرز سمات المؤسسات الناجحة. وكذلك الكشف عن أبرز التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسة العمومية الجزائرية في عملية تطبيق التحول الرقمي.

#### 4. أهداف الدراسة:

لقد أصبحت الثورة الرقمية إحدى أبرز تجليات التطور التكنولوجي الذي يشهده العصر الحالي الذي نتج عنه تطور وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة الرقمية والإلكترونية التي غزت جميع الميادين والمجالات، وأصبح التوجه نحو الرقمنة توجهها عالميا يعرف الكثير من التحديات، ومع التطور التكنولوجي الرقمي التي يزداد فيه دور التكنولوجيا الرقمية الحديثة فقد اتجهت العديد من المؤسسات والقطاعات الجزائرية بمختلف أنواعها وعلى غرارها المؤسسة

العمومية "صندوق الضمان الاجتماعي " إلى مشاريع التحول الرقمي والانتقال من الطرق الإدارية الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على الطرق القائمة على الرقمنة<sup>1</sup>، ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في ما يلي:

- معرفة واقع التحول الرقمي داخل المؤسسة ميدان الدراسة.
- الكشف عن أهم الوسائل والتقنيات التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية خصوصا "مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة" لتطوير خدماتها.
- توضيح أبرز التحديات والإشكالات التي تواجه مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة في ظل التحول الرقمي.
- الخروج بتوصيات من شأنها أن تساهم في الاهتمام الفعلي بالتحول الرقمي لتطوير الخدمات بالمؤسسة.

## 5. المفاهيم الأساسية للدراسة:

تعريف الخدمات:

الخدمة لغة:

بكسر الخاء وسكون الدال مصدر خدم، القيام بالحاجات الخاصة لشخص أو أشخاص أو مكان ومنه: خدمة فلان، وخدمة المسجد (فقهية)<sup>2</sup>.

الخدمة اصطلاحا:

هي عبارة عن نشاط أو مجموع الأنشطة المؤدية إلى اشباع حاجات العملاء، وهي كذلك ذلك النشاط أو الإنجاز أو المنفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساس غير ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية ونتاجها أو تقديمها قد

<sup>1</sup>مولاي علي الزهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات (دراسة ميدانية بمؤسسة ستار برانس)، جامعة بليدة، المجلد (9)، العدد(2)، ص470.

<sup>2</sup>قاموس المعاني.

يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون. وهي مجموعة من الأنشطة التي يؤديها موظف أو العديد من موظفي المؤسسة الخدمية.<sup>1</sup>

وتعرف الخدمة أيضاً أنها: المنافع الغير ملموسة التي تقدمها منظمة ما لعملائها سواء كانت المنظمة حكومية أو غير حكومية. وإشباع حاجات طالبي الخدمة وهي المسؤولية الرئيسية للمنظمة ويكمن نجاحها في إشباع هذه الحاجات ونيل رضا طالبيها، لذا فإن الأمر يتطلب توفير الإمكانيات وتأهيل الكوادر من أجل تقديم خدمات مميزة تلقى ترحيباً ورضاً من طرف عملاء المنظمة.<sup>2</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي عمل موجه بشكل مباشر لتلبية حاجات ورغبات أشخاص أو شخص معين (يطلبها أو يحتاج لها) وذلك حسب الذوق أو الطلب. وتعتبر الخدمة أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر وتكون غير ملموسة أي غير مادية ولا ينتج عنها تملك أي شيء لا يرتبط توفيرها بإنتاج مادي.

### تعريف التحول الرقمي:

### التحول لغة:

اسم مصدر تحول، تحول إلى /تحول عن يتحول تحولاً، تغيرت من حال إلى حال، حدث تحول في حياته: تغير منوع إلى آخر.

<sup>1</sup> م. د حسام علي اللامي، محاضرات في التسويق المصرفي، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم التمويل والمصارف، ص 43.

<sup>2</sup> شريف صالح محمد، تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصالات، جامعة بوسعيد، كلية التجارة، ص 241

الرقمي: من الرقمنة وأصل الكلمة هي الرقم والرقم هو العلامة، وفي علم الحاسب هو الرمز المستخدم عمل للتعبير عن أحد الأعداد البسيطة.<sup>1</sup>

اصطلاحاً:

الرقمنة: عرف الأستاذ الدكتور (فتحي عبد الهادي 2010) الرقمنة على أنها عملية نقل وتحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار الرقمنة على إنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكانية عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي.<sup>2</sup>

كلمة "رقمي" هي مرادف لوتيرة التغيير الحادث في العالم اليوم، المدفوع بواسطة تبني التكنولوجيات الرقمية المتطورة، أما كلمة التحول فتتعلق بتكيف المنظمة بأن نتبنى التغيير والإبداع والاختراع الحادث من استخدام التكنولوجيات الرقمية بدلاً من احتضان ومساندة الطرق التقليدية.<sup>3</sup>

التحول الرقمي يعرف بأنه عمل جديد ومستحدث يكون قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات

وخدمات جديدة وطريقة توزيعها والتوجه والتركيز نحو العميل أو المستخدم (سلايمي 2019)<sup>4</sup>

التحول الرقمي هو التحول العميق والمتسارع لأنشطة الأعمال والعمليات والكفاءات والنماذج للاستفادة الكاملة من

التغيرات والفرص التي توفرها التقنيات الرقمية الحديثة وتأثيرها عبر المجتمع بطريقة استراتيجية وذات أولوية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علوم الإعلام والاتصال، اتصال وعلاقات عامة، العربي بن مهدي، أم البواقي 2020/2019، ص 38.

<sup>2</sup>د. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتطبيقاتها في المكتبات العربية، د ط، 2013م، ص 18

<sup>3</sup>محمد محمد الهادي، الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية، الدار المصرية اللبنانية، د ط، ص 97

<sup>4</sup>صدوقي غريسي، الطيب الهاشمي رضا، علي العبسي، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، كلية جامعة الواد، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية رقم (2710 – 8848)، 2021م ص

<sup>5</sup>محمد طلق، محمد بن مرعي، موسى فايز، مدوس الرشيد، تأثير التحول الرقمي في جودة المراجعة الداخلية، مجلة عربية للإدارة، م ج 43، العدد (01)، 2023م، ص 66.

#### تعريف الإجرائي:

عملية انتقال مؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة لخدمة مستفيدين بشكل أسرع وأفضل.

#### تعريف دور:

#### لغة:

دو. دار: دورا ودوراناً.

دور: دار الشيء يدور دوراً، استدار وأدركه أنا ودورته، وإداره غيره، ودوريه ودورت به وأدركت استدرت، داورة مداورة ودورا: دار معه ويقال: دار دورة واحدة، وهي المدة الواحدة يدورها.<sup>1</sup>

#### اصطلاحاً:

يعرف الدور نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة رؤيتها كردود أفعال تجاه ما يجري من أحداث سياسة أو اقتصادية أو اجتماعية والدور بناء على ذلك تتابع نمطي لمعارف واتجاهات ومهارات مكتسبة يقوم به الأفراد في موقف ممن المواقف وعادة ما يرتبط دور الفرد بأدوار بأفراد الآخرين. يعرف الدور بأنه "هو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص، ويتم تعريف الدور في عملية ويمكن لشخص أو فريق أن يكون له عدة أدوار".

<sup>1</sup> دار غيداء، قسم تاريخ الصحافة والإعلام، إصدار 2012م، ص 54/53. د. صالح محمد حميد، دور الإذاعات المحلية في ترخيص مفهوم الوحدة الوطنية،



عرف الدور قائم على العلاقات، فهو جهد مقصود يتمركز حول أداة مهمة أو وظيفة. أي يرتبط بمكانة الشخص الذي يقوم بمهمة ويشغل مكانة اجتماعية في ظرف بيئي أو بشري محدد وهو نشاط يقوم المرء به تلقاء نفسه أو بتكليف آخرين.<sup>1</sup>

### تعريف الإجرائي:

هو ما يقوم به الفرد من اعمال ترتبط بوضعه او مركزه الاجتماعي.

### تعريف المؤسسة العمومية:

تعريف المؤسسة لغة: جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية.<sup>2</sup>

عمومية: فهي من فعل عم، عموماً، يقال عم المطر الأرض، أي شملها، وعم القوم بالعطية أي شملهم.<sup>3</sup>

### اصطلاحاً:

<sup>1</sup> إبراهيم أحمد حسن الجبوري، دور التركي الإقليمي في المنطقة العربية (الأزمة السورية نموذجاً)، دار الأكاديميون، د ط، جامعة الموصل، كلية العلوم السياسية،

<sup>2</sup> معجم الرائد

<sup>3</sup> ديبى هاجر، بن علي لبنة، بن البار بن علي، دور استراتيجية الاتصال في تحسين أداء المؤسسة العمومية الخدمانية في الجزائر (دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر فرع لاكتال بالمسيلة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، 2019/2018م، ص38.

يعرف الدكتور خالد خليل الطاهر المؤسسة العمومية بأنها أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية تنشئها الدولة من أجل إدارة المرفق العام، ويمنحها القانون قدرا كبيرا من الاستقلال المادي وكذلك الإداري وهي صورة من الصور اللامركزية المرفقية.<sup>1</sup>

تعرف المؤسسة العمومية هي: مؤسسات تؤول ملكيتها إلى الدولة، رأس مالها مملوك لمجموعة عمومية متمثلة في الدولة أو الجماعات المحلية تتمتع بشخصية اعتبارية ولها ميزانية مستقلة وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة والمساهمة في الخطة الوطنية.<sup>2</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي المؤسسة ينحصر نشاطها في تقديم خدمات التي يحتاجها المجتمع، وتقوم الدولة بإدارتها وتوجيهها والإشراف عليها لصالح المجتمع لتحقيق أهداف معينة.

### 6. مجالات الدراسة:

#### المجال الجغرافي للدراسة:

قمنا بإجراء هذه الدراسة بمؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة، وتم اختيارنا لهذه المؤسسة كنموذج عن مؤسسات من المؤسسات العمومية من أجل التعرف عن قرب على التحول الرقمي في المؤسسة وهذا ما نرجعه كذلك إلى اعتمادها على مختلف الوسائل والتقنيات الرقمية والاستفادة بمختلف الأعمال الإدارية.

#### المجال الزمني للدراسة:

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 40

<sup>2</sup> الحواطي فطوم، بورزيق سعاد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري، كلية العلوم الاقتصادية التجارية، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، 2011/2012م، ص 39.

يمثل المجال الزمني الفترة التي تستغرقها الدراصة من إعداد مشروعها و إلى غاية كتابة تقريرها النهائي و بالنسبة إلى دراستنا فكانت بداية من نوفمبر 2022 بالبحث البليوغرافي في مختلف معاهد كليات الجامعات الجزائرية و جمع تصنيف المادة العلمية المتعلقة بموضوع البحث و كذا الاحتكاك بمجموعة من الأساتذة و المختصين في مجال الدراسات الإعلامية و القانونية قصد الإلمام أكثر بالموضوع و خطوات إنجازه نظريا و ميدانيا ،ثم انتقلنا إلى مرحلة إعداد أدوات جمع البيانات بناء استمارة الاستبيان أولا وإخضاعها للتحكيم و التجريب و إجراء التعديلات عليها كل مرة ،تليها مرحلة النزول بها إلى الميدان بصورة نهائية مع إجراءات المقابلات العلمية إلى غاية شهر مارس 2023 تأتي في الأخير مرحلة تبويب البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها ثم استخلاص نتائج الدراصة في صورتها النهائية إلى غاية أواخر ماي 2023

## 6. مجتمع البحث وعينة الدراصة :

يقصد به جميع مفردات أو وحدات الظاهرة الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث. وهو جميع العناصر التي تكون ذات علاقة بمشكلة الدراصة التي يسعى الباحث خلال إلى أن يعمم عليها نتائج الدراصة.<sup>1</sup>

لولاية ورقلة. CNAS حيث يتمثل مجتمع البحث في الدراصة في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي

<sup>1</sup> د. محمد عبد العال النعيمي، طرق ومناهج البحث العلمي، دار الوراق للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2014، ص 77.

## عينة البحث:

في ضوء ما تقدم فإنه يمكن تعريف العينة بأنها: نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات.<sup>1</sup>

وانطلاقاً من موضوع دراستنا قررنا اختيار العينة المتمثلة في عدد العاملين بوكالة الصندوق للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة "48 موظفاً"، من إداريين ورؤساء مصالح ومكلفين بالدراسات وغيرهم من الموظفين داخل المؤسسة حيث اعتمدنا على هذه العينة على أساس أنها تخدم موضوع دراستنا ويقصد بالعينة القصدية وهي التي يتم أخذها من مجتمع البحث بشكل قصدي أي أن الباحث يختارها بعينها لأنها تمثل من وجهة نظره جوهر الموضوع تخدمه أكثر في تحليله وإظهار نتائجه.<sup>2</sup>

## 6. الإجراءات المنهجية للدراسة:

من الضروري أن يكون للبحث منهجاً يسير عليه حتى يحقق الأهداف الموجودة، فالمنهج هو مجموعة من الخطوات المنظمة المترابطة التي يتبعها الباحث لبلوغ أهدافه، فالمناهج كثيرة ومتنوعة حسب طبيعة الموضوع.

تتنتمي دراستنا إلى الدراسات الوصفية لذلك فإن المنهج الوصفي التحليلي وجدناه الأنسب والأقرب والأمثل لموضوعنا "التحول الرقمي ودوره في تحسين خدمات المؤسسة العمومية" فالدراسات الوصفية التحليلية تستهدف وصف

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 78.

<sup>2</sup> د. عامر إبراهيم القنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار البازوري العلمية، د ط، ص 146.

خصائص وظروف المشكلة محل الدراسة وصفا دقيقا وشاملا معتمدا في هذا على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستغلال النتائج.

المنهج هو الطريقة أو الأسلوب الذي يعتمد عليه الباحث في دراسة موضوع ما من أجل الوصول إلى معلومات خاصة بالظاهرة التي هو بصدد دراسته لها. وهي جملة من الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة من الوصول إلى نتيجة معينة، أي أن المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وإن اختيار منهج البحث في دراسة أي ظاهرة إعلامية أو اجتماعية لا بطريقة عشوائية أو انطلاقا من رغبات الباحث بل أن موضوع البحث وطبيعة الدراسة هما اللذان يحتمان المنهج المناسب للدراسة هو الذي يضفي المصداقية والموضوعية للنتائج المحصل عليها.<sup>1</sup>

بناء على ما سبق دراستنا هذه تهدف واقع التحول الرقمي في تطوير خدمات المؤسسة العمومية الجزائرية فإنها تصنف ضمن الدراسات الوصفية التحليلية بغية فهم الظاهرة ككل والعلاقة بين متغيرات الدراسة بشكل أعمق وتفصيلي.

يعرف المنهج الوصفي التحليلي أنه أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة و تصويرها كميًا و كيفية عن طريق جمع البيانات وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة<sup>2</sup>، فيقوم المنهج الوصفي التحليلي على استقراء المواد العلمية التي تخدم إشكالا ما أو قضية ما وعرضها مرتبا ترتيبا منهجيا باستخدام أسلوب التحليل المرتكز على المعلومات كافية ودقيقة على الظاهرة أو الموضوع المحدد ومن خلال فترة أو فترات زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع معطيات الفعلية

<sup>1</sup> د. سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، جامعة تكريس، دولة الامارات العربية المتحدة، 2017م، ص 159.

<sup>2</sup> محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة النور، د ط، 2020م، ص 163

للظاهرة. ويرتبط كذلك بدراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها لغرض الوصول

استنتاجات مفيدة.<sup>1</sup>

ويتميز المنهج الوصفي باستخدام جميع أدوات ووسائل جمع البيانات مثل: الاستبيان والملاحظة والمقابلة وتحليل

المضمون الوثائق، مع إمكانية الجمع بين أكثر من أداة في البحث، ويقوم بتقديم معلومات وحقائق من واقع موضوع

الدراسة.<sup>2</sup>

### أدوات جمع البيانات:

هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها تعتبر من أهم المراحل لأي بحث علمي، ومما

يساعد على نجاحها ضرورة تصورها وتحديد الضوابط المتعلقة بها، وعلى قدر توافرها وشمولها ودقتها تتوقف دقة

التحليل وأهمية النتائج والقرارات المبنية عليها، وبالتالي فإن نجاح أي بحث أو دراسة علمية مرهون بصفة مباشرة

بفاعلية أدوات التي استخدمت في جمع البيانات، والتي تعرف على أنها الوسيلة التي يستعين بها الباحث لجمع

البيانات اللازمة المتعلقة بموضوع الدراسة.

لهذا اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التي تتناسب مع المنهج وهذه الأدوات هي:

<sup>1</sup> سعد سلمان المشهباني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2019، ص 127.

<sup>2</sup> د. فهد سيف الدين غازي ساعاني، مناهج البحث العلمي في الإدارة الرياضية، دار العربي للنشر والتوزيع، ط 1، 2014م، ص 95.

**الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من أهم أدوات جميع البيانات وهي أحد الأساليب الأولية لجمع البيانات عن السلوك الإنساني بصفة عامة يعني متابعة سلوك معين بشكل مباشر على أرض الميدان بهدف تسجيل البيانات بغرض استخدامها وتفسير وتحليل مسببات وأثار ذلك السلوك.<sup>1</sup>

**المقابلة:** تعد المقابلة من أهم أدوات جمع البيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية ويعد التحقيق بواسطة تقنية يطرح خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة مدروسة ومدققة وهادفة من أجل خدمة موضوع البحث على مجموعة مختارة من عينة البحث حيث تعد الطريقة الأكثر استعمالاً في البحث، وهي شكل من الاتصال المميز في المجتمع وتعد المقابلة محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي.<sup>2</sup>

**الاستبيان:** يعد الاستبيان من أهم وسائل البحث العلمي لجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة بهدف التوصل إلى المعلومات وأراء تفيد في إثبات صحة التساؤلات المطروحة حول الإشكالية ويتضمن الاستفتاء مجموعة من العناصر والمفردات تكتب في قائمة وترسل إلى عينة من أفراد المجتمع الذي يطبق البحث في حدود للإجابة عليها ويحدد بناء الاستفتاء وفق طبيعة وحجم المعلومات والبيانات المطلوبة جمعها وتوافره.<sup>3</sup>

هو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث في ضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه، وترسل الاستفسارات المطلوبة عادة بالبريد الإلكتروني أو بأية طريقة أخرى، إلى مجموعة من الأفراد والمؤسسات التي اختارها الباحث كعينة للبحث.

<sup>1</sup> محمد سرحان، علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب للنشر والتوزيع، ط3، الجمهورية اليمنية صنعاء، 2019، ص150.

<sup>2</sup> محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة النور للنشر والتوزيع، د ط، 2020م، ص 47.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ص 57.

ومن المفروض الإجابة عن تلك الاستفسارات وتعبئة الاستبيان بالبيانات أو المعلومات المطلوبة فيها، ثم إعادتها إلى الباحث.

يكون عدد الأسئلة التي يشتمل عليها الاستبيان كثيرا أو قليلا، تبعا لطبيعة موضوع الدراسة، وحجم البيانات المطلوب جمعها وتحليلها والمهم في كل هذا أن تكون الأسئلة وافية وكافية وتصب في الموضوع من أجل تحقيق أهداف البحث ومعالجة الجوانب المطلوب معالجتها من قبل الباحث.

يعتبر الاستبيان أداة فعالة لجمع المعلومات بشكل واسع في العديد من البحوث في الموضوعات الإنسانية والاجتماعية والعلمية المختلفة، فهو يؤمن تشجيع الإجابات الصريحة والحرّة.<sup>1</sup>

إن أسئلة الاستبيان غير قابلة للتغيير والتبديل وتجمع بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة في آن واحد مما يتيح المجال لعينة الدراسة للتعبير عن نفسها بحرية ووضوح، ويشمل الاستبيان الخاص بالدراسة إلى خمسة محاور:

**المحور الأول:** أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية والخبرة المهنية للموظفين العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة.

**المحور الثاني:** أسئلة متعلقة بحجم اهتمام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية ورقلة بعمليات الحول الرقمي في تقديم خدماتها.

**المحور الثالث:** أسئلة متعلقة بأبرز الوسائل والتقنيات التي تستخدمها مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في عملية التحول الرقمي.

<sup>1</sup> د. عامر إبراهيم قند ليجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، د ط، البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2007م، ص97/98.



**المحور الرابع:** أسئلة متعلقة بأثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني

لضمان الاجتماعي لولاية ورقلة.

**المحور الخامس:** أسئلة متعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة

في عملية التحول الرقمي.

## 7. المداخل النظرية للدراسة:

### نظرية انتشار المبتكرات:

تعد نظرية انتشار المبتكرات من النظريات التي وضعت التفسير السلوك الإنساني للإقبال على تبني الأفكار أو استهلاك المنتجات الجديدة المجتمعات الإنسانية، ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق لمعلومات على مرحلتين التي قدمها الزاز سفيلد وزملاؤه حيث وبنفس الأسلوب وجد علماء الاجتماع الريفي أن نموذج نشر المعلومات على المزارعين يمكن فهمه في إطار تدفق المعلومات عبر مرحلتين وأنه بالإمكان النظر لعملية نشر الأفكار المستحدثة بين المزارعين على أنها تشبه عملية التصويت في الانتخابات وأن النصيحة في الحالتين تتم تليبيتها خلال الاتصال الشخصي وتأثير قادة الرأي الذين يتفقون وخصائصهم تماما كما انتهت إليه دراسات التصويت الانتخابي.

وتعود أصول هذه النظرية إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين ومجالات مثل النترولوجيا والتربية والزراعة للعرفة كيفية تبني المزارعين للأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة كما اهتم بها أيضا مجموعة الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر أساليب التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الأسر أو اقتناء الأجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المتنوعة لمعرفة أثارها على النظام الاجتماعي القائم. وتركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية داخله.

والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط حديث يتم استخدامه في الحياة والاستعانة به ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالية كالهاتف لمحمول أو غيرها يعتبر ابتكار ووفقا لهذه النظرية فإن وجود مبتكرات جديدة يتم إدخالها إلى النظام الاجتماعي قد يكون له وفق لمجموعة من المتغيرات والظروف التي تختص بتلك البيئة الاجتماعية التي يتم إدخال تلك المبتكرات إليها. ويمكن قياس قبول النظام الاجتماعي وأفراده لهذه الابتكارات أو الأفكار الجديدة من خلال معرفة عدد الأفراد الذين تأثروا بهذه الفكرة أو الذين لديهم قبول لهذا المنتج.

ثانيا: نموذج روجرز وشوميكر الانتشار المبتكرات: وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق لمعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاقتناس من نموذج ديفيد بيرلو كما يلي:

1- المصدر: المخترعون والعلماء والباحثون وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.

2- الرسالة: الابتكار الجديد.

3- الوسيلة: قنوات وسائل الإعلام وقنوات الاتصال الشخصي.

4- المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.

5- الأثر: إحداث تغيير في الأفكار والاتجاهات والسلوك.

### فرضية النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات ووسائل الإعلام والمبتكرات الجديدة تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة المتعلقة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف كما يقترب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا من تدفق المعلومات عبر مرحلتين الذي يفترض أن الرسائل الإعلامية تصل إلى الجمهور بواسطة أفراد يتميزون عن غيرهم بأنهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم "قادة الرأي".

ومفهوم قادة الرأي في هذا المدخل "مدخل انتشار المبتكرات" الذي يختلف كثيرا عن مدخل انتقال لمعلومات على مرحلتين غير انه يضيف تفاصيل أكثر حول شخصية قادة الرأي.

### محددات قبول وانتشار المبتكرات:

طبعاً ليست كل الأفكار والمبتكرات على قدر واحد من الانتشار إلا أنها تتشابه في الخصائص والمزايا مما يجعل بعضها أكثر شيوعاً وأكثر قبلاً من البعض الآخر، وقد خص روجرز وشوميكير المحددات والخصائص التي تحدد مدى ذبوع وانتشار المبتكرات فيما يلي:

1- **الميزة النسبية:** المتحدث أو المبتكر قد يكون شيء مشابه لشيء آخر موجود مسبقاً، لنكلمهم هو مدى إدراك

الفرد للمزايا النسبية للفكرة الجديدة سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

2- **درجة التعقيد:** أي مدى إدراك الفرد للمبتكر أو المستحدث على أنه سهل من ناحية الفهم والاستخدام وتختلف المستخدمين في مدى سهولة فهمها والتعامل معها فكلما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل معها زادت سرعة انتشارها.

3- **الملائمة:** أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع قيمه واجتماعاته وخبراته السابقة زادت من سرعة انتشارها.

4- **القابلية للتجريب:** وتعني مدى قدرة الفرد على تجربة المستخدم على نطاق محدد وقبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه، لهذا فكلما كان الفرد على تجربة المستحدث زادت فرصة تنبيه له بحيث يمكن أن يتعرف على الخصائص النسبية للمستحدث / المبتكر من خلال هذه المعايين.

5- **قبول النتيجة:** أي مدى وضوح استخدام أو تبني المستحدث بسهولة ملاحظة الفرد والجماعة لنتائج تبني المستحدث تزيد من إمكانية انتشاره وتتيح هذه الميزة للفرد أن يتحدث عن المستحدث مع الآخرين مما قد يزيد من قناعاتهم الخاصة بفوائده.

رغم أهمية هذه الخصائص غير أنها تمثل كل الخصائص التي يمكن للمبتكرات أن تتسم بها وأن هذه الخصائص ليست على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشارها، فهناك عدد آخر من المحددات أو الخصائص التي تؤثر على عملية انتشار المبتكرات منها:

طبيعة ونوعية المجتمع والنمط الإيديولوجي المسيطر عليه النمط الفكري.

الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات:

لقي نموذج انتشار المبتكرات شيوعا وانتشارا في بداية الستينيات خاصة في دول العالم الثالث غير انه واجه فيما بعد في السبعينيات جملة من الانتقادات هي:

- 1- أن تطبيق هذا النموذج والعمل به في دول العلم الثالث أدى إلى اتساع هوة فجوة المعلومات وازدياد الفروقات الاجتماعية والاقتصادية بين فئات المجتمع الن الفئات المتقدمة اقتصاديا واجتماعيا تشجع أكثر من غيرها على التجديد وممارسته بالإقبال على تلقي المعلومات أكثر من غيرها من الفئات الفقيرة.
  - 2- دعم اتفاق الباحثين والدارسين لهذا النموذج "الانتشار" على تعريف محدد للتنمية.
  - 3- إيمان الباحثين وعلى رأسهم روجرز بقوة تأثير وسائل الاتصال على قادة الرأي خاصة وبفاعليتها من مناطق أو بتأثير نظرية الطلقة السحرية أي أن نموذج الانتشار اخذ مبدأ سريان المعلومات في اتجاه واحد أي من الحكومة ومراكز التنمية إلى الجمهور المتلقي.
  - 4- الارتباط الكبير لنموذج انتشار المبتكرات بنظريات النظم الأربعة للإعلام لقناعتها بأهمية الإعلام وقوته وبذريعة التنمية وخدمة برامجها تسعى السلطات الحاكمة إلى خلق رأي عام وإقناع الجماهير بأفكارها والعمل بها وفق ما جاءت به أفكار نظرية وانتشار المبتكرات.
- الاطلاع على النظرية وفروضها والهدف التي أنشأت من اجلها نجد ان نظرية انتشار المبتكرات تنطبق تماما على ما يطرح في الشبكة العنكبوتية ومواقع التواصل الاجتماعي وخصوصا خلال هذه المرحلة مرحلة التي انتشر فيها الوباء فيروس كورونا والعالم اجمع يتطلع الى الابتكارات والمعلومات عن وجود لقاح او عقاقير تحد من انتشار الوباء وكذلك معلومات خاصة عن الوقاية منه.

ونجد ان قادة الراي العالمي والعربي المتمثل بالمسؤولين والسياسيين وكذلك الشخصيات الرياضية والفنانين والمثقفين والأكاديميين لهم صولتهم بالتثقيف للوقاية من هذا المرض. حيث نجد أن عملية تبني الأفكار هي العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه او علمه بالابتكار إلى أن ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية. وقد الحظ روجرز من خلال مراجعته للدراسات الكثيرة أن هناك 5 مراحل أساسية لعملية التبني للمبتكرات:

يسمع الفرد او يعلم الأول مرة بالمبتكر الجديد :

#### أولاً: مرحلة الوعي بالفكرة

1- بشكل عفوي أي يقرأ بالصدفة عن الموضوع.

2- او بشكل مقصود أي انه شاهد مثال برنامجا خاصا حول الموضوع ما.

#### ثانياً: مرحلة الاهتمام

رغبة في مزيد التعرف والحصول على مزيد من المعلومات حول الموضوع أي أن السلوك أصبح هادفاً.

#### ثالثاً: مرحلة التقييم

يقيم المعطيات المتوفرة ويقرر إذا كان هناك فائدة الإخضاع المسألة للتجريب العملي.

#### رابعاً: مرحلة التجريب

يجرب المبتكر على نطاق ضيق او لفترة محددة

#### خامساً: مرحلة التبني

إن كانت مرحلة التجريب غير مقنعة فسيختلج الفرد عن الموضوع اما إذا اقتنع به فسيتبناه ويطبقه على نطاق

واسع.

استنادا إلى الابتكارية التي هي الدرجة حيث يتبنى الفرد، أو أي وحدة تبني أخرى، أفكارا جديدة أسرع تصنيفا مقبولا للمتبنين وهو الأكثر نسبيا من الأعضاء الآخرين في النظام. ومن خلال ما طرح من مراحل خاصة في تبني المبتكرات نجد لها مكانا بين فروض النظرية واهدافها ومراحلها كما ان الانترنت اختلف جذريا بسرعة النمو والتطور وانتشار المبتكرات بين الوسائط المرتادة لهذا الموقع.<sup>1</sup>

## 8. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أو المشابهة لأي بحث أو دراسة علمية ضرورة مهمة، كونها تمكن الباحث من الضبط الدقيق لإشكالية بحثه والخطة المتبعة في الدراسة والأدوات البحثية وطرق استخدامها، إضافة إلى التعرف على الصعوبات التي يتعرض لها خلال انجاز دراسته وفي هذا السياق هناك تراكم لعدد الدراسات المحلية والأجنبية والعربية التي تمحورت حول موضوع "التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية" مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة - أنموذجا". ومن جملة الدراسات السابقة التي استند لها ما يلي:

### الدراسات المحلية:

#### الدراسة الأولى:

اسم صاحبة الدراسة: فاطمة الزهراء فرحات

موضوع الدراسة: دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية  
"دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي".

زمن الدراسة: تم تطبيق الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من شهر مارس 2020م، إلى غاية 31 ماي 2020م.

<sup>1</sup>م.م. حيدر فالج زياد، نظرية انتشار المبتكرات، (تطبيق نظرية انتشار المبتكرات في مواقع التواصل الاجتماعي خلال أزمة كورونا)، نظريات الاتصال، 2020م، ص 8/7/6/5/4.

**عينة الدراسة:** العينة ممثلة في جميع المنشورات التي قامت بنشرها خلية الإعلام والاتصال بمديرية الصحة والسكن لولاية أم البواقي، وقامت بتحديد عينة مكونة من 145 منشورا موزعة في صفحة الفيسبوك.

**الأدوات المستخدمة في الدراسة:** الملاحظة، استمارة تحليل المضمون.

هي دراسة تحليلية سعت الباحثة من خلالها الكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء ووظائف العلاقات العامة بمديرية الصحة والسكن لولاية ام البواقي باعتبارها مؤسسة عمومية جزائرية تساهم في تحقيق التنمية للدولة، حيث أن المؤسسة العمومية تواكب التطورات والتحولت في مجال الاتصال نحو التوجه الرقمي، حيث تعد الرقمنة وسائل اتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية من أكثر المتطلبات الحديث في ظل ما تشهده الساحة العالمية والوطنية من تطورات كبيرة في هذا المجال حيث أن الدراسة تكشف عن الوسائل الرقمية المعتمدة في ممارسة وظائف العلاقات العامة بالمؤسسات العمومية الجزائرية، وأيضا تسعى هذه الدراسة لمعرفة مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية سواء التقليدية أو الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية لمديرية الصحة والسكن لأداء وظائف العلاقات العامة بها.

**وعليه طرحت الباحثة تساؤل دراستها كما يلي:**

- ما هو دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية؟  
ومن أجل اقتراب الباحثة من الإجابة عن تساؤلها لجأت إلى المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة لغاية فهم الظاهرة ككل والعلاقة بين متغيرات الدراسة بشكل أعمق وتفصيلي وتعتبه الباحثة الأكثر ملائمة لهذا النوع من الدراسات حيث يركز على الوصف الدقيق للظاهرة أو الموضوع على صورة نوعية أو كمية، وقد يقتصر المنهج على وضع قوائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة وبشكل عام مما يجعله منهجا تحليليا، أو أسلوبا من



أساليب التحليل الذي يركز على المعلومات الكافية والدقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج علمية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية.

تلخص الباحثة في الأخير نتائج دراستها ونوجز منها النقاط الآتية:

- تحتوي مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي على عدة دلالات تثبت وجود العلاقات العامة في المؤسسة على الرغم من الفهم القصور والمعرفة المنقوصة بمعنى العلاقات العامة وأهميتها خاصة في ظل التحولات الرقمية لتحسين أداء المؤسسة.

- تمارس مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي عدة وظائف للعلاقات العامة من بينها الوظائف الأساسية لإدارة العلاقات العامة ومنها التخطيط والتنظيم، وأخرى ككتابة التقارير واستخدام الإعلانات وإنتاج المواد الإعلامية، وهو ما يؤكد وجود العلاقات العامة لرفع مردود المؤسسة ودعم التنمية.

- تمارس وظائف العلاقات العامة في مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي في أماكن متفرقة وموزعة دون تنسيق في المؤسسة محل الدراسة، وهو ما يؤدي إلى نقص فعاليتها.

- غياب شخص متخصص في العلاقات العامة وعدم امتلاك الموظفين بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي أفكار دقيقة عن العلاقات العامة وأهميتها، ويرجع إلى الفروقات بين التخصصات العلمية عن مجال العلاقات العامة وعدم تنظيم دورات تكوينية في هذا المجال لفائدة الموظفين.

- تعتمد مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي على وسائل رقمية محدودة أداء وظائف العلاقات العامة حيث تتمثل بدرجة كبيرة في البريد الإلكتروني.

- تتعدد لغات النشر في صفحة خلية الإعلام والاتصال لمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي حسب طبيعة

المواضيع، إلا أن اللغة العربية تغلب على جل مضامينها بنسبة 88.27%

- تمحورت الشخصيات الفعالة في الأحداث في أغلب منشورات صفحة خلية الإعلام والاتصال لمديرية الصحة

والسكان لولاية أم البواقي حول أشخاص خارجون عن المؤسسة بنسبة 40.68% ثم مدير المؤسسة بنسبة 35.17%

مما يبين أن المؤسسة تشارك نشاطاتها مع المجتمع بما يساهم في التقرب منه.

- تتراوح نسبة تفاعل الجماهير مع منشورات صفحة خلية الإعلام والاتصال لمديرية الصحة والسكان لولاية أم

البواقي نسبة ضعيفة مقارنة بعدد المتابعين، سواء من خلال أعداد الإعجابات أو التعليقات أو المشاركات في

المنشور الواحد.

الدراسة الثانية:

اسم صاحب الدراسة: تباي شيماء، صخري إلهام، عقون شيماء.

موضوع الدراسة: استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمانية دراسة ميدانية بمديرية بريد الجزائر ولاية

قائمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات جامعة

08 اوت 1945 قائمة سنة 2022.

إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو واقع تطبيق استراتيجية التحول

الرقمي بمديرية بريد الجزائر لولاية قائمة؟

منهج الدراسة: بغية تحقيق الأهداف المرجوة فقد اعتمدا الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي.

الأدوات المستخدمة: ملاحظة، مقابلة، استبيان.

عينة الدراسة: اعتمدا في دراستهم على العينة القصدية ممثلة في رؤساء مصالح، والموظفون بالمديريات الفرعية ونائب المدير بالمديرية باعتبارهم الفئة الأكثر إماما حول تطبيق استراتيجية التحول الرقمي.

نتائج الدراسة: لتلخص الباحثة في الأخير نتائج دراستها ونوجز منها النقاط الآتية:

- %طغيان العنصر الذكري على العنصر النسوي في مديرية بريد الجزائر حيث قدرت نسبتهم ب 68.2
- وهذا يدل على أن الذكور لديهم ميول قابلية للعمل في %بالمقارنة مع نسبة الإناث التي بلغت 31.8
- المؤسسات المالية وفي مجال البريد والبنوك على عكس الإناث.
- الموظفون بمؤسسة بريد الجزائر أصحاب مستوى عالي حيث أظهرت النتائج المتوصل إليها ان اغلب الأفراد من فئة الشباب وذو مستوى جامعي وبما أن مستوى التعليمي يلعب دورا هاما لتحديد مجال فهم الأفراد فإننا لاحظنا أن وحدة بريد الجزائر قائمة تخصص مناصب لحاملي الشهادات الجامعية مما يؤكد إدراك الإدارة العليا والمسؤولين بأهمية المستوى التعليمي للموظف.
- المركزية في اتخاذ القرارات وفي عمليات التخطيط لوضع الخطط واختيار الاستراتيجيات في مؤسسة بريد قائمة لتنفيذ عملية التحول الرقمي حيث تنحصر عملية التخطيط الاستراتيجي في الإدارة العليا دون إشراك الموظفين مما يعد عامل يبطئ تنفيذ عملية التحول الرقمي بالمؤسسة فيما بعد.
- وجود آليات وإجراءات خاصة برقابة تنفيذ كل مراحل استراتيجية التحول الرقمي في بريد الجزائر قائمة.

- يتم تقييم استراتيجية التحول الرقمي من طرف الإدارة العليا بمديرية قالمة وذلك بتحديد نقاط القوة التي عليها أن تتميها وتطورها وتحديد نقاط الضعف التي ينبغي معالجتها وذلك عند قيامها بإعداد استراتيجية وبالتالي تحقيق استمرارها في عصر أصبحت فيه المنافسة في أشدها والبقاء فيها للأفضل.
- تمتلك وحدة بريد قالمة إمكانيات مادية بشرية ومالية كافية لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي وفي إحداث تغيير شامل للمؤسسة.
- تحديث جميع العمليات والخدمات المقدمة على مستوى مديرية بريد الجزائر قالمة وتحويلها إلى معاملات وخدمات رقمية بحثه تساهم بدورها في توفير الكثير من الوقت والجهد والتكلفة.
- تؤثر وسائل الاتصال في تقديم الخدمات الرقمية وسير العمل في مؤسسة بريد الجزائر قالمة فبالرغم من توفرها على شبكة الانترنت إلا أن ضعف هذه الأخيرة قد يتسبب في عدم انجاز العديد من الأنشطة وعدم وصول الخدمة والمعلومة في الوقت المناسب.
- مؤسسة بريد الجزائر قالمة تسعى جاهدة لان تطور خدماتها وذلك عن طريق إدماجها لمختلف التقنيات التكنولوجية مما يساهم في تحسين طريقة تقديم هذه الخدمات.
- يتم تعريف الزبائن على مختلف الخدمات التي تقدمها المكاتب البريدية عن طريق التجربة الخاصة وعامل الحضور الشخصي والمعاشية.
- تزود مديرية بريد الجزائر قالمة زبائنهم بجملة من الخدمات المستحدثة من بينها (خدمات الموزعات الآلية البطاقة الذهبية).
- الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر قالمة تلبى احتياجاتهم بصورة كبيرة وتساعد في كسب رضاهم.

تعمل مديرية بريد الجزائر قالمة من خلال تطبيق عمليات التحول الرقمي إلى إحداث تغيير في طريقة العمل من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة.

### الدراسة الثالثة:

اسم صاحب الدراسة: الطالب مفاتيح سليم

موضوع الدراسة: أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي "دراسة حالة عينة من البنوك بولاية المسيلة"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة والتسيير.

عينة الدراسة: عينة عشوائية بحجم 50 موظف، وزعت استبانة على عينة الدراسة.

الأدوات المستخدمة في الدراسة: الاستبيان.

هي دراسة وصفية تحليلية تناول الباحث خلالها مفهوم التحول الرقمي واعتباره من المواضيع المهمة والتي نالت اهتماما واسعا وتطرق الباحث للتحول الرقمي في ميدان التسويق والإدارة المصرفية حيث يعتبر التحول الرقمي مجال واسع للبحث وللتجديد، ويسعى الباحث من خلال هذه الدراسة للتعرف على مفهوم التحول الرقمي وفوائده وخطواته وعلى إبراز الأعمدة الخمس التي يقوم عليها التحول الرقمي وكذا اهم معيقاته وذلك لتفادي الوقوع فيها وأيضا معرفة أهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي وأهم مجالات تطبيقه في البنوك وقد قَدّم عدة نماذج للتحول الرقمي داخل المنظمات وقد أبرز اهم العوائق التي تواجهه باعتباره مجال يواجه العديد من التحديات والصعوبات، وقد تطرق الباحث على الأداء في القطاع البنكي وقسمها إلى مستويات من أجل الإنجاز وإتمام أداء البنوك بشكل تام وأوضح أهم الاعتبارات والأسس وقد أبرز الباحث خلال دراسته ماهية التحول الرقمي ودوره في رفع كفاءة أداء البنوك من

خلال التعرف على أهمية التحول الرقمي في البنوك ومجالات تقليده في البنوك وتوضيح خطوات نجاحه في تقديم الخدمات.

وعليه قام الباحث بطرح التساؤل دراسته كالتالي:

- ما هو أثر التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك؟

ومن أجل اقتراب الباحث من الإجابة على تساؤله لجأ إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي بحيث يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء أداء الجوانب المختلفة للدراسة وقد تم تطبيقه في الجانب النظري، أما في تحليل SPSS بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمد الباحث على المنهج الأساسي الاستدلالي باستعمال برامج آراء المتعاملين مع البنك من خلال استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات الموجهة للعاملين في البنوك المختارة في المسيلة من أجل الوصول للنتائج المرجوة للدراسة.

نتائج الدراسة: لخص الباحث نتائج دراسته كالتالي:

- يعتبر التحول الرقمي من أهم أولويات البنوك المختارة في دراستنا حيث أن معظمها يسعى لتقديم خدمات مبتكرة إبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

- يوجد وعي لدى العاملين في كافة المصارف بالمسؤوليات الموكلة إليهم مما يدل على انهم تلقوا تدريباً جيداً في طريقة التعامل مع الزبائن ومحاولة نيل رضاهم.

- تعمل إدارات البنوك محل الدراسة على مراجعة آلية جودة الخدمات الرقمية باستمرار ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الإلكترونية.

- تعمل إدارات البنوك محل الدراصة باستخدام أنظمة إلكترونية لتحليل سلوك المستفيدين والمستثمرين لقياس رضاهم عن جميع خدماته ويقوم بتحليل النتائج واتخاذ الإجراءات اللازمة.

- يمكن استخدام التحول الرقمي من توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لجميع الجهات المستفيدة مع خدمات البنوك بما فيها المستثمرين.

### الدراصات العربية:

#### الدراصة الأولى:

اسم صاحب الدراصة: محمد حسن مندورة.

موضوع الدراصة: أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية، الأكاديمية السورية الدولية، الشؤون العامة.

إشكالية الدراصة: تتمحور إشكالية الدراصة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل أن التحول الرقمي في معاملات

المؤسسات العامة في سوريا قد ساهم فعلا في تحسين خدمات المؤسساتية وتبسيط الإجراءات في مؤسسات القطاع العام أم لا؟

منهج الدراصة: بغية تحقيق الأهداف المرجوة فقد اعتمدا الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي.

الأدوات المستخدمة: استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

عينة الدراصة: المواطنين الذين قاموا باستخدام التطبيقات الإلكترونية للحصول على معاملات من المؤسسات العامة، من خلال استخدام عينة عشوائية بسيطة.

نتائج الدراصة: وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج نوجز منها ما يلي:

- توجد علاقة بين أثر إنشاء البوابة الالكترونية لمراكز خدمة المواطن وتحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق والسرعة في تقديم الخدمة المؤسساتية في سورية من وجهة نظر أفراد العينة.
- توجد علاقة بين تفعيل نظام "مدفوعات" وتسديد الرسوم الكترونيا في أي مكان وأي وقت وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.
- توجد علاقة ذات إحصائية بين أثر إنشاء البوابة الالكترونية لمراكز خدمة المواطن وتحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق والسرعة في تقديم الخدمة المؤسساتية في سورية عند مستوى دلالة 0.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفعيل نظام مدفوعات وتسديد الرسوم الكترونيا في أي مكان وأي وقت عند مستوى دلالة 0.5.
- لا يوجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى إلى الجنس وبالتالي لا تختلف إجابات الذكور عن إجابات الإناث.
- لا يوجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى الحالة الاجتماعية. وبالتالي لا تختل عن إجابات العازبون عن إجابات المتزوجون.
- لا يوجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى إلى المؤهل العلمي، وبالتالي لا تختلف إجابات حملة الإجازة الجامعية عن إجابات حملة طلبة شهادة الدراسات العليا.

#### الدراسة الثانية:

اسم صاحب الدراسة: راما حسين إسحاق



موضوع الدراسة: التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني الجامعة الافتراضية السورية.

إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل لآثار التحول الرقمي (توفير الوقت، التخفيض من الروتين والبيروقراطية، الحد من الفساد والعامل الصحي) دور في تحسين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية؟

منهج الدراسة: اعتماد المنهج الوصفي لوصف الدراسة نظريا، إضافة إلى المنهج التحليلي.

الأدوات المستخدمة: استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات.

عينة الدراسة: تألفت عينة البحث من عينة عشوائية.

نتائج الدراسة: لتلخص الباحثة في الأخير نتائج دراستها ونوجز منها النقاط الآتية:

بعد دراسة بحث أثر التحول الرقمي (الخدمات الإلكترونية) في تحسين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية تبين ما يلي:

- استطاع مركز خدمة المواطن الإلكتروني تحقيق ارتفاع في جودة الخدمات الحكومية المقدمة عبره، مما انعكس بشكل ايجابي كبير جدا على تحسين رضا المواطنين المستخدمين له.
- إن لأثر التحول الرقمي من الأبعاد الأربعة قيد الدراسة دور في تحسين رضا المواطنين حيث تبين ان توفير الوقت هو العامل الأكثر تأثيرا على تحسين رضا المواطنين، يليه العامل الصحي ثم الحد من الفساد وأخيرا بعد التخفيض من الروتين والبيروقراطية.

- تؤثر الخدمات الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن
- 31.1 من تغيرات رضا المواطن عن الخدمات %الالكترونية، حيث استطاع المتغير المستقل أن يفسر الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية.
- لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين الجنسين.
- لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين فئات العمر.
- يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا الشهادة الجامعية أو المعهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.
- يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للدراسات العليا لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.
- لا يوجد تفاوت في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين نوعي العاملين في القطاع العام ولخاص.

**Promoteur(s) :** Gathon, Henry-Jean

**Faculté :** HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège

**Diplôme :** Master en sales management, à finalité spécialisée

**Année académique :** 2020-2021

**Le Sujet de l'étude :** L'IMPACT DE LA DIGITALISATION SUR UNE  
ENTREPRISE - CAS PRATIQUE : ENASC ASBL

### مشكلة الدراسة:

ما هي تأثيرات الرقمنة على الشركة؟  
سيتناول هذا الموضوع الرقمنة وجوانبها وتأثيرها على شركة في بلجيكا.

### حدود الدراسة:

VSE. يهدف عمل نهاية الدراسات هذا إلى فهم تأثير الرقمنة لشركة صغيرة ومتوسطة الحجم /  
من الواضح أن الاقتراحات والتوصيات لا تنطبق على جميع الشركات نظرًا لقطاعها المتخصص وحجمه.  
هناك بعض الجوانب التي تستحق مزيداً من التحليل المتعمق اعتماداً على قطاع الشركة. في هذه الحالة، نحن نقصر  
أنفسنا على 3 تأثيرات مختلفة بينما سيكون من المثير للاهتمام تطوير العديد من التأثيرات الأخرى.  
سنتطرق إلى أهم التأثيرات بشكل عام والحالة الخاصة لـ ENASC asbl .  
تهدف هذه الرسالة إلى شرح: "ما هو تأثير الرقمنة على الشركات الصغيرة والمتوسطة / VSE".  
\_ من خلال البحث العلمي والأعمال الأدبية بالإضافة إلى المواقع المخصصة لمفهوم الرقمنة، تمكنا من بدء عمل  
نهاية الدراسة المعقد هذا.

### ملخص الدراسة:

الحصول على برنامج أو برامج إدارية لها تأثير مالي على الشركة لأن هذا الاستثمار يمثل تكلفة. ومع ذلك، يتم  
إطفاءها على مدى عدة سنوات بالنظر إلى استخدامها. إنه يجلب قيمة مضافة حقيقية للشركة من خلال السماح لها  
بتحسين إدارتها الكاملة وبالتالي تحسين وقت العمل. تعتبر التكلفة مستهلكة لأن الرقمنة ستوفر الوقت الذي سيساعد  
في تطوير الشركة بطريقة أخرى. انها ليست خسارة ابدا.

---

من المهم أيضًا تعلم الاستماع إلى موظفيك، وقبل كل شيء، دمجهم في التحولات الرقمية. سيكون الأشخاص الذين لم يختبروا العصر الرقمي خلال فترة التعلم أقل ميلاً إلى تبني عمليات رقمية جديدة من شأنها تغيير حياتهم اليومية. من الضروري أخذ الوقت الكافي للتدريب أو شرح الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يحدث أثناء الاجتماعات والتعامل مع التردد بحذر شديد. إساءة استخدام الأدوات الرقمية لها تأثير سلبي مثل عدم استخدامها. أصبح الاتصال بالإنترنت وجهاز كمبيوتر أو هاتف ذكي أمرًا شائعًا هذه الأيام. هذه ليست استثمارات خاصة بالرقمنة. استخدم لأي غرض آخر غير الاستخدام التجاري. ظهرت عمليات تشغيلية جديدة وسيأتي المزيد. ردود الفعل الإيجابية بعد استخدامها عديدة وهذا يشجع على تطوير مشاريع جديدة أكثر طموحاً من أي وقت مضى. من الضروري أن تتعايش مع العصر، بغض النظر عن الجيل، عليك أن تعرف كيف تتكيف وتحمل المخاطر.

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

- 1\_ بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة
- 2\_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة
- 3\_ عرض خصائص المبحوثين
- 4\_ عرض وتحليل بيانات الدراسة.
- 5\_ نتائج الدراسة
- 5\_1 نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
- 5\_2 النتائج العامة للدراسة
- 6\_ الاقتراحات والتوصيات
- 7\_ الخاتمة
- 8\_ قائمة الملاحق

## 1- البطاقة الفنية عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة:

### تعريف بمؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة:

يعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من أقدم الصناديق الموجودة في نظام التأمينات الاجتماعية الجزائري، إذ تم تأسيسه منذ عام 1957، وهو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص ويخضع هذا الصندوق لنظام قانوني لضمان العيش الفرد في حده الأدنى المعقول، عن طريق تأمين العمل له وحماية قدرته عليه، وتعويضه عن دخله المفقود في حالة انقطاعه عنه لأسباب خارجة عن إرادته وتغطية النفقات الاستثنائية التي تترتب على المرض أو الإصابة أو العجز أو الوفاة، وكذلك نفقات الأعباء العائلية.<sup>1</sup>

### مهام تتمثل في:

- ❖ تسيير الاداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية، وحوادث العمل والأمراض.
- ❖ تسيير الاداءات العائلية.
- ❖ ضمان التحصيل والمراقبة ونزاعات التحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الاداءات المنصوص عليها في السابقة.
- ❖ المساهمة في ترقية سياسة الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية وتسيير صندوق الوقاية من حوادث العمل.
- ❖ تنظيم وتنسيق وممارسة المراقبة الطبية.

<sup>1</sup> عبيد حليلة، بوحادة سمية، حماية المستهلك "مشكلات المسؤولية المدنية"، مخبر القانون والمجتمع، الملتقى الوطني الخامس، جامعة أدرار، 2015م، ص 20

❖ القيام بإعمال تخص الوقاية والتربية والإعلام الصحي بعد اقتراح من مجلس إدارة الصندوق الوطني لضمان

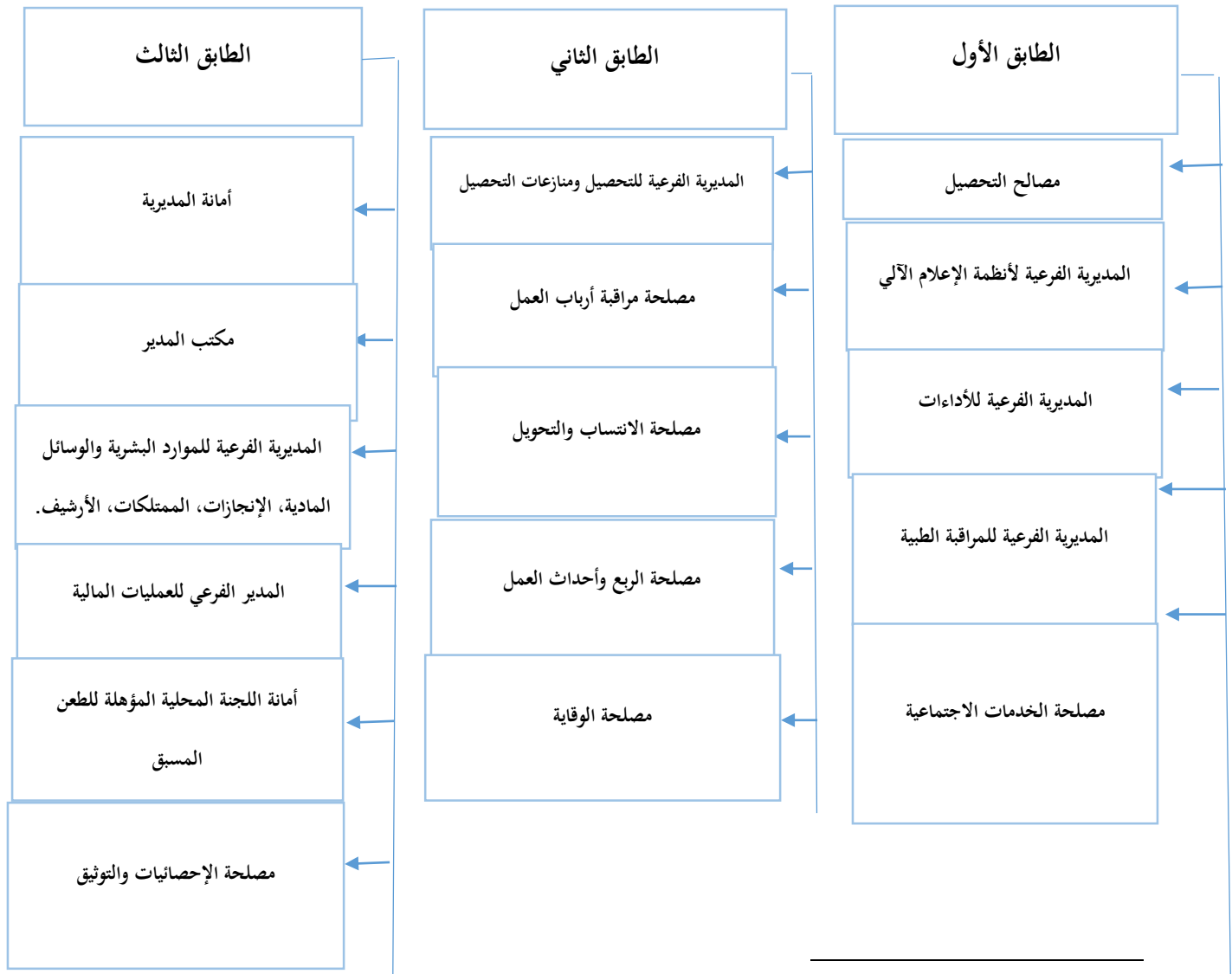
الاجتماعي.<sup>1</sup>

- الهيكل التنظيمي الخاص للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي "وكالة ولاية ورقلة للعمال الأجراء":

وزارة العمل والضمان الاجتماعي

Ministère du travail, de l'Emploi et de sécurité sociale

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية "للعمال الأجراء وكالة ولاية ورقلة"



<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 20

## 2- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

قبل الشروع في عملية التحليل والتفسير أشير أولاً إلى الأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، وقياس العلاقات بين متغيرات الدراسة والتي شملت التكرارات والنسب المئوية، حيث خصصت لكل سؤال جدول على حدا، وحسبت النسب المئوية للمتغير المستقل حتى أتمكن من معرفة الفروق في درجة التوزيعات للمتغير التابع من خلال تأثير متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين، كما مست النسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات السوسيوديمغرافية وتأثيرها على اختيارات المبحوثين، وذلك من خلال قسمة أجوبة المبحوثين مضروب في مئة على

عدد الكلي أي

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{مج الإجابات} \times \text{مئة}}{\text{عدد المبحوثين}}$$

عدد المبحوثين



## 3- خصائص عينة المبحوثين:

الجدول التالية تتناول المحور الأول للاستبيان وتعرف عينة البحث وتوزيع أفرادها حسب المتغيرات السوسيوديمغرافية.

## س1: الجنس

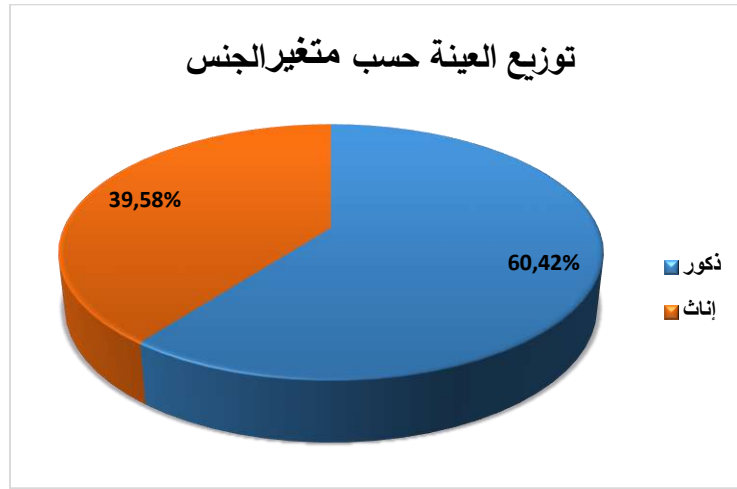
## جدول رقم (01): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

البيانات	الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
	ذكور	29	60,4%
	إناث	19	39,6%
	المجموع	48	100%

يبين الجدول رقم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور (60,4%)، ونسبة الإناث

(39,6%)، وبهذا فإن نسبة الذكور تتجاوز نسبة الإناث تقريبا بالضعف. وهي نسبة متباعدة إلى حد ما حيث تبين

وجود تباعد في سياسات التوظيف، وهذا ما تم معاينته في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بورقلة.



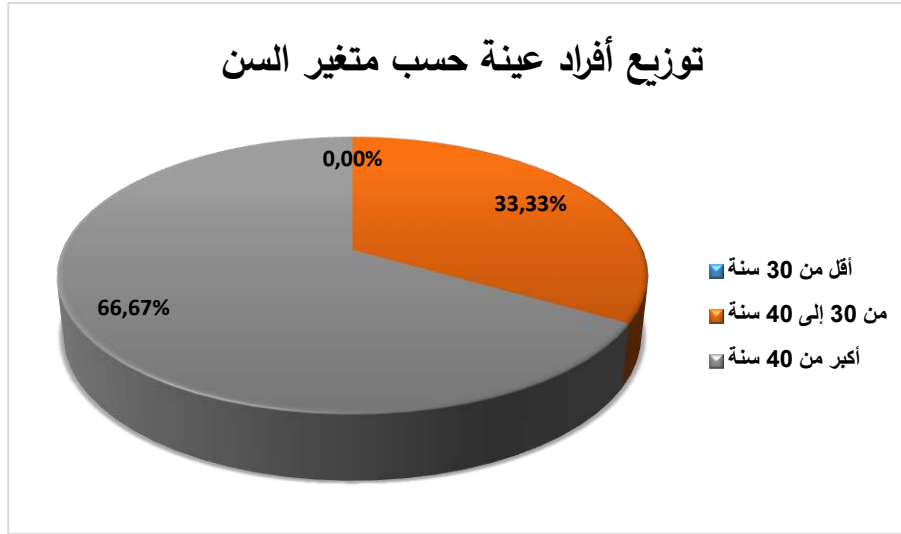
الشكل رقم (01): الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الجنس

س2: السن

جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

البيانات	السن	التكرارات	النسبة المئوية
	أقل من 30 سنة	0	0%
	من 30 إلى 40 سنة	16	33,3%
	أكبر من 40 سنة	32	66,7%
	المجموع	48	100%

نلاحظ من الجدول رقم (02) أنه تم تقسيم أفراد الدراسة ضمن ثلاث فئات حسب السن، حيث كانت النسبة الأكبر للفئة العمرية الذين تتراوح أعمارهم (أكبر من 40 سنة)، وفي الترتيب الثاني فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 - 40)، كما نلاحظ أيضاً أن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) لم تسجل أي نسبة مئوية مما يدل على أنه لا يوجد ضمن موظفي صندوق الضمان الاجتماعي من هو تحت سن الثلاثين. وما يمكن أن نستخلصه من خلال هذا المتغير أن أغلبية الباحثين من ذوي الخبرة والكفاءة المهنية كونهم شغلوا مناصبهم لسنوات طويلة مقارنة لأعمارهم وهذا يدل على أنه بإمكانهم التجاوب مع أسئلة الاستبيان والمساعدة بصفة مباشرة في إثراء موضوع الدراسة.



الشكل رقم (02): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

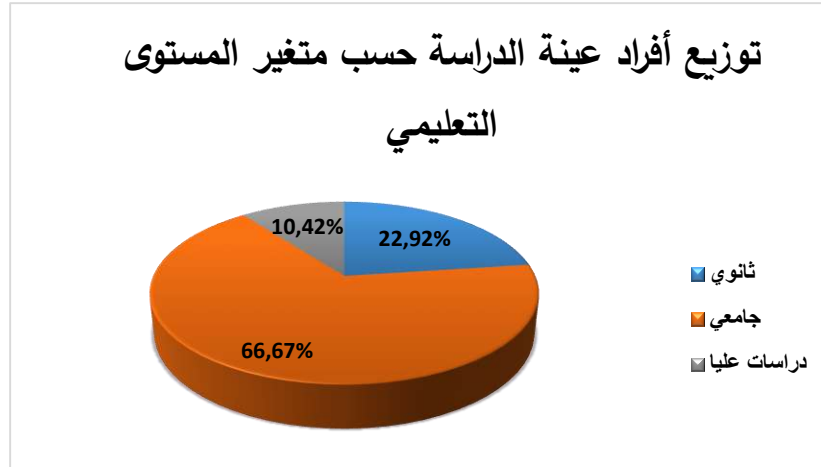
س3: المستوى التعليمي

جدول رقم (03): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

البيانات	المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
	ثانوي	11	22,9%
	جامعي	32	66,7%
	دراسات عليا	5	10,4%
	المجموع	48	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن هناك اختلاف في المستويات التعليمية لأفراد عينة الدراسة، حيث كانت النسبة الغالبة لموظفي صندوق الضمان الاجتماعي هم من الذين لديهم مستوى جامعي ب (66,7%)، تليها في المرتبة الثانية الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة قدرت ب (22,9%)، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فكانت للذين لديهم مستوى دراسات عليا بنسبة بلغت (10,4%). ومن خلال هذه النسب المتحصل عليها تعتبر مؤشرا هاما وتؤكد على أن المؤسسة تعتمد على توظيف الأفراد أصحاب المستوى الجامعي من أعوان إدارة، تقني سامي في الإعلام الآلي، وغيرهم، بينما نجد

نسبة أقل من أفراد العينة لديهم المستوى الثانوي، وهذا راجع إلى نوع العمل الخاص بالمؤسسة وأيضا إلى أهمية والدور الذي يلعبه التكوين الجامعي كونه يعتبر أحد الركائز الأساسية في تنمية الموارد البشرية وتأهيلها للقيام بجميع الاعمال والمهام.



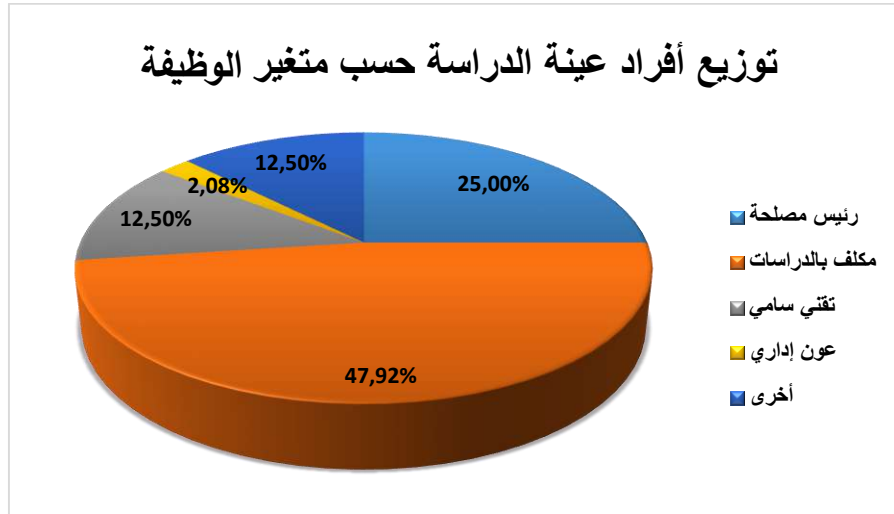
الشكل رقم (03): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

س4: الوظيفة

جدول رقم (03): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

البيانات	الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
	رئيس مصلحة	12	22,9%
	مكلف بالدراسات	23	47,9%
	تقني سامي	6	12,5%
	عون إداري	1	2,1%
	أخرى	6	12,5%
	المجموع	48	100%

تشير البيانات الموجود في الجدول رقم (04) أن النسبة الأكبر من الموظفين هم من يشغلون منصب مكلف بالدراسات حيث قدرت هذه النسبة بـ (47,9%)، يليها الموظفين الذين يشتغلون في منصب رئيس مصلحة بنسبة (22,9%)، وفي المرتبة الثالثة الموظفين الذين لديهم منصب تقني سامي ووظائف أخرى بنفس الترتيب و قدرت بـ (12,5%)، وفي الأخير نجد من لديهم منصب عون إداري بنسبة (2,1%). هذا التنوع في المناصب يصاحب حاجة المؤسسة لمثل هذه الكفاءات والإطارات المؤهلة لضمان السير الحسن والأداء الجيد لمختلف مصالحها وخدماتها، وما يساعدنا كذلك في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات المتعلقة بموضوع دراستنا، والاستفادة من معارفهم وخبراتهم المختلفة توافقا واختلاف مناصبهم والأنشطة الموكلة إليهم.



الشكل رقم (04): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

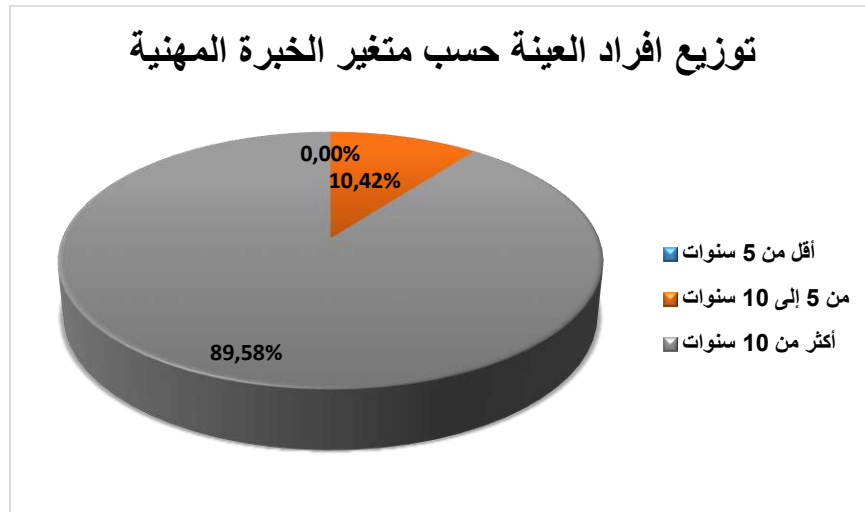
س5: الخبرة المهنية

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد عينة الدراصة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة المهنية	البيانات
%0	0	أقل من 5 سنوات	
%10,4	5	من 5 إلى 10 سنوات	
%89,6	43	أكثر من 10 سنوات	
%100	48	المجموع	

من خلال الجدول رقم (05) نجد أن نسبة كبيرة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي لديهم خبرة مهنية تفوق العشر سنوات (أكثر من 10 سنوات)، حيث تمثلت هذه النسبة في (89,6%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، والنسبة المتبقية للموظفين الذين لديهم خبرة مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) بـ (10,4%)، بينما بينت البيانات أن الخبرة المهنية (أقل من 5 سنوات) لم تسجل أي نسبة والمشار إليها في الجدول بـ (0%) أي أن ليس من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي من لديه أقل من 5 سنوات عمل.

من خلال هذه البيانات الكمية نرى اعتماد المؤسسة على الأقدمية في العمل من جهة، وعلى فئة الشباب من جهة أخرى، وتتجلى هذه الأهمية في تزويد الموظفين ذوي المهارات العالية بالتكنولوجيا الحديثة، كما يظهر لدينا مدى الخبرة المهنية لدى أفراد العينة ومدى استفادة المؤسسة من خدماتهم، ومما لا شك فيه أن هذا الجانب إيجابي ويصب في صالح النتائج المراد الوصول إليها وتحقيقها.



الشكل رقم (05): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

4- عرض وتحليل بيانات محور حجم اهتمام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بولاية ورقلة بالتحول الرقمي.

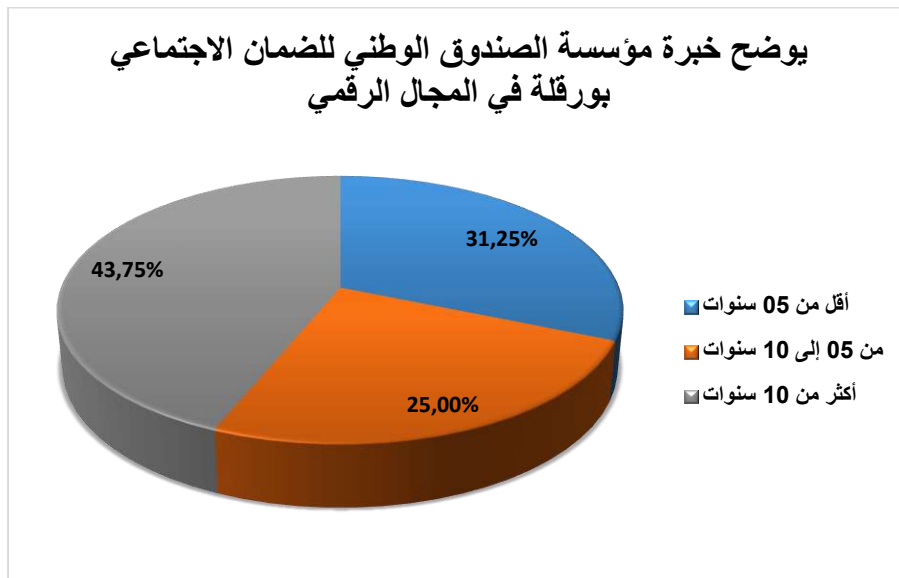
جدول رقم (06): يوضح خبرة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة في المجال الرقمي

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
31,3%	15	أقل من 05 سنوات	س 2: منذ متى بدأت معالم التحول الرقمي بمؤسستكم؟
25%	12	من 05 إلى 10 سنوات	



أكثر من 10 سنوات	21	43,8%
المجموع	48	100%

حسب البيانات الواردة في الجدول رقم 06 يتضح أن اغلب المبحوثين بنسبة 43,8% أجابوا بان خبرة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة في المجال الرقمي تفوق العشر سنوات، في حين اعتبر البعض وبنسبة 31,3% أنها اقل من خمس سنوات، بينما يرى بقية المبحوثين ممثلين بنسبة 25% أنها تتراوح بين الخمس والعشر سنوات. ومن خلال النسب المذكورة أعلاه التي تشير إن اغلب الموظفون مؤسسة ضمان الاجتماعي بورقلة بدأت معالم التحول الرقمي أكثر من 10 سنوات أين تم استحداث أنظمة عمل حديثة تمثلت في بطاقة الكترونية تسمى بطاقة الشفاء سنة 2008، والقصد منها تسهيل الخدمات الدفع والاسترجاع المؤمنين اجتماعيا، وهي العملية التي لاقت نجاحا كبيرا بالنظر إلى مزاياها المعتمدة بتعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت لتمكين من خدمات رقمية للارتقاء بأعمالها.



الشكل رقم (06): دائرة نسبية توضح خبرة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة في

### المجال الرقمي

جدول رقم (07): يوضح المجالات الأكثر اهتماما في التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان

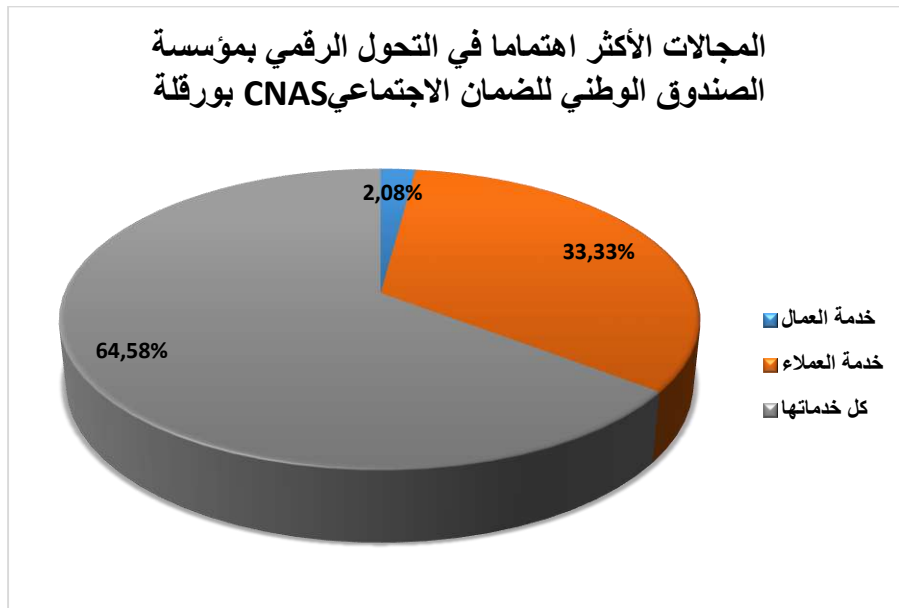
الاجتماعي CNAS بورقلة

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
2,1%	1	خدمة العمال
33,3%	16	خدمة العملاء

س2: ما هي المجالات التي تركز عليها المؤسسة أكثر في تحولها الرقمي؟	كل خدماتها	31	64,6%
المجموع		48	100%

يتبين من الجدول رقم (07) تفاوت إجابات أفراد عينة الدراسة حول "المجالات التي تركز عليها المؤسسة في التحول الرقمي"، حيث اعتبر الأغلبية بنسبة 64,6% أنها تخص مختلف مجالات نشاط المؤسسة بينما يرى البعض أنها موجهة أكثر لخدمة العملاء ممثلين بنسبة 33,3% من خلال أنها تمتاز بالتنوع في تقديم في أي مكان وزمان وهي مصدر هام للعملاء داخل وخارج المؤسسة، وهناك مبحوث واحد ممثل بنسبة 2,1% يرى بان التحول الرقمي بالمؤسسة يعطي الأولوية لخدمة العمال أكثر.

يتضح لنا من خلال مقابلتنا مع الموظفين مؤسسة الضمان الاجتماعي تطوير واستحداث هيئات تسهر على تطبيق النظام ومن اجل ذلك قامت برقمنة الضمان الاجتماعي وإدخال التكنولوجيا الحديثة في تعاملاتها الإدارية اليومية في جميع المجالات من اجل تقديم خدمات جيدة لأرباب العمل والمؤمنين اجتماعيا والوصول إلى صفر ورقة من خلال التطبيقات والمواقع الالكترونية لتجنب الطوابير والضغط على المؤسسة مع التركيز على التكوين المورد البشري في ذلك.



الشكل رقم (07): دائرة نسبية توضح المجالات الأكثر اهتماما في التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

جدول رقم (08): يوضح الخدمات التي تبرز قيمة التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

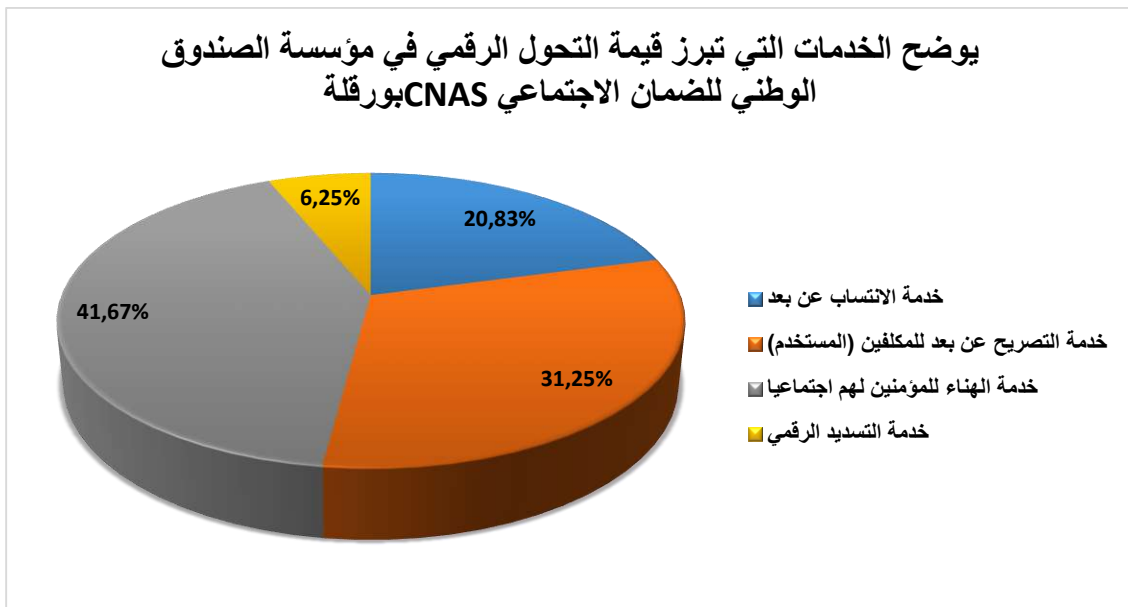
الاجتماعي CNAS بورقلة

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية	
س3: برأيك ماهي الخدمات التي تبرز فيها قيمة التحول الرقمي في المؤسسة؟	خدمة الانتساب عن بعد	10	20,8%
	خدمة التصريح عن بعد للمكلفين (المستخدم)	15	31,3%
	خدمة الهناء للمؤمنين لهم اجتماعيا	20	41,7%
	خدمة التسديد الرقمي	3	6,3%
المجموع	48	100%	

من البيانات الموجود في الجدول رقم (08) يتضح أن أكبر نسبة من إجابات عينة الدراسة حول "الخدمات التي تبرز فيها قيمة التحول الرقمي" كانت لـ (خدمة الهناء للمؤمنين لهم اجتماعيا) بـ (41,7%) ، تليها الذين أجابوا بـ (خدمة الانتساب عن بعد) بنسبة (20,8%) حيث تسهل التعاملات مع العملاء ، والترتيب الثالث الذين أجابوا بـ (خدمة

التسديد الرقمي) بنسبة (6,3%)، وفي الأخير نسبة الذين أجابوا بـ (خدمة التصريح عن بعد للمكلفين (المستخدم) وبلغت قيمة (31,3%) إذ يمكن لأرباب العمل الاستفادة من خدمات التصريح عن بعد و دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي.

وحسب النتائج الإحصائية نجد أن أغلبية المستجوبين من الموظفين اقروا بان الخدمات التي تبرز التحول الرقمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي هي خدمة الهناء لمؤمنين لهم اجتماعيا بنسبة 41.7% عن تمكين المؤمنين بالتصريح بالعطل المرضية ومتابعة سير ملفاتهم المتعلقة صندوق الوطني بالضمان الاجتماعي واستخراج شهادة الانتساب عن طريق الهاتف النقال أو أي وسائط اتصالية أخرى متصلة بالإنترنت دون عناء التنقل إلى مراكز الدفع في إطار تحسين الخدمة العمومية و تبسيط الإجراءات الإدارية بالرقمنة وطلب الوثائق عن بعد عن طريق منصة الالكترونية مخصصة لذلك وعلى الخدمات التي يتميز بها هذا الفضاء تقدم للشخص المؤمن اجتماعيا الكثير من المزايا التي يقدمها الضمان الاجتماعي.



الشكل رقم (08): يوضح الخدمات التي تبرز قيمة التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي CNAS بورقلة

جدول رقم (09): يوضح قدرات التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة عل

تغطية حاجات العملاء

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س4: هل تساهم الخدمات الرقمية المقدمة في تغطية حاجات العملاء بصفة؟	كبيرة	37
	متوسطة	10
	قليلة	1
المجموع	48	100%

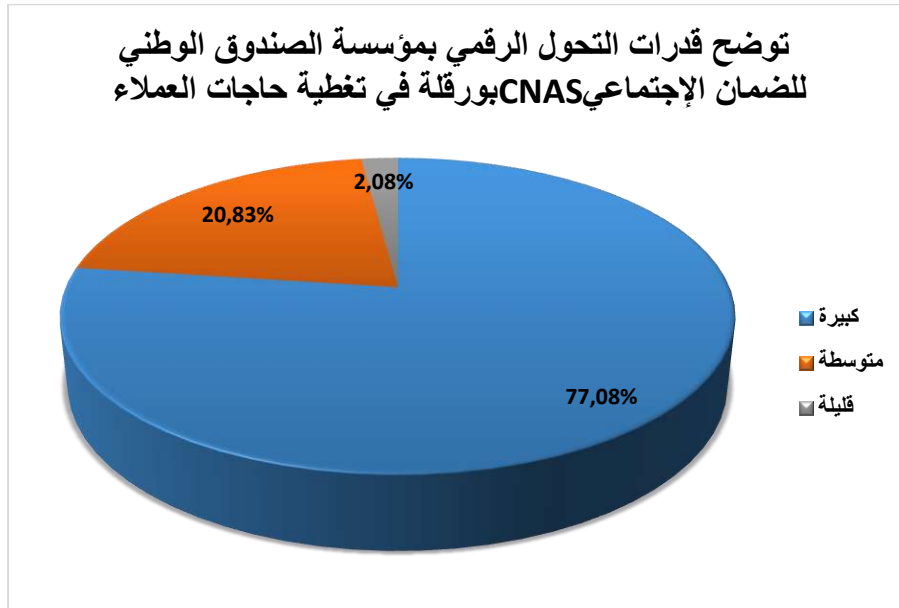
تشير نتائج الجدول رقم (09) أن غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت للإجابة بـ (كبيرة) وقد بلغت نسبتها (77,1%)

من مجموع الإجابات التي ترى ان التحول الرقمي بمؤسسة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة يلبي حاجيات

العملاء ، وتأتي بعدها نسبة الذين أجابوا بـ (متوسطة) بـ (20,8%) فيرى أفراد أنه رغم توفير المؤسسة لخدمات متنوعة

إلا أنها بحاجة لتغطية أكبر تساهم في تقديم المهام بشكل أفضل، وفي الأخير وبنسبة ضعيفة الذين أجابوا بـ (قليلة) وقدرت بـ (2,1%) تعد نسبة قليلة جدا باعتبار أفراد العينة يطمحون بتعزيز التغطية على أكمل وجه.

نستنتج من خلال تحليل البيانات الإحصائية نجد أن أغلبية المستجوبين من الموظفين أقرروا أنها تساهم الخدمات الرقمية المقدمة بصفة كبيرة تلبي احتياجات وطلبات العملاء بصفة تفتقد لنوع من الحداثة التي يفرضها الوضع الرقمي الجديد بمؤسسة الضمان الاجتماعي إذا لا بد على المؤسسة هنا من دراسة مجتمع مستفيديها بغرض معرفة احتياجاتهم بصورة دقيقة لتساعد في استحداث الخدمة المناسبة وتقديمها بالطريقة المناسبة التي تنال رضاهم وتكسب بها ثقتهم.



الشكل رقم (09): دائرة نسبية توضح قدرات التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي CNAS بورقلة في تغطية حاجات العملاء



تحليل وتفسير بيانات محور الوسائل والتقنيات البارزة في التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني ضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

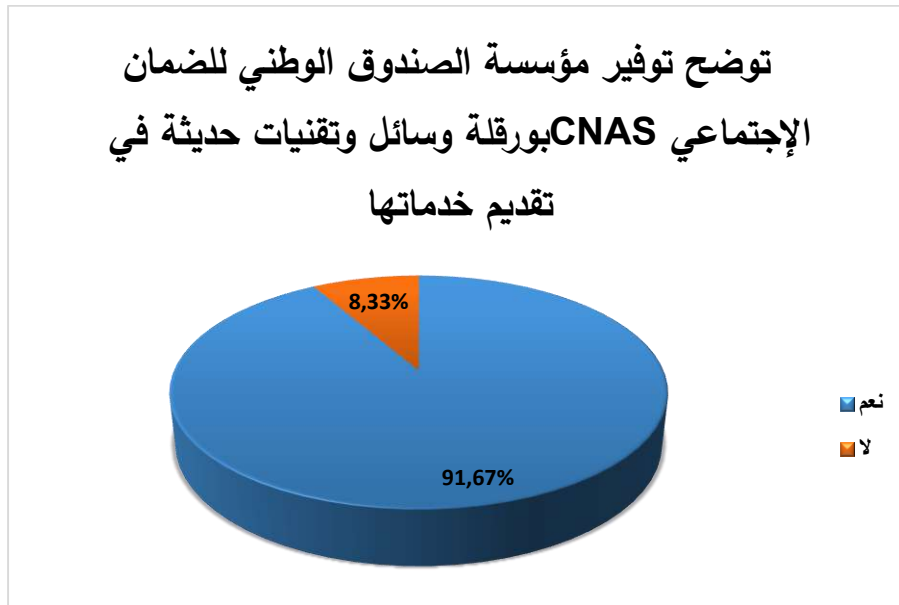
جدول رقم (10): يوضح توفير مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة وسائل والتقنيات حديثة في

#### تقديم خدماتها

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
91,7%	44	نعم	س1: هل تعمل المؤسسة في توفير وسائل وتقنيات حديثة في تقديم خدماتها؟
8,3%	4	لا	
100%	48	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن معظم أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بـ (نعم) على "توفير المؤسسة لوسائل وتقنيات حديثة في تقديم خدماتها" بنسبة (91,7%)، حيث يرى أفراد العينة أن مؤسسة باعتبارها تقدم خدمات واسعة ترتبط بكافة شؤون الحياة اليومية للعملاء الأمر الذي يجعلها ببذل كافة الجهود لتطوير تقنيات حديثة في تقديم خدماتها، أما باقي أفراد عينة الدراسة فقد أجابوا بـ (لا) وقدرت بـ (8,3%) باعتبار أفراد العينة هذا يدل على اختلاف المهام.

نجد أن أغلبية المستجوبين من الموظفين أقرروا بنسبة يأن مؤسسة ضمان الاجتماعي تعمل في توفير وسائل حديثة تعتمد إلى تطوير خدماتها واستحداث نماذج جديدة اعتمادا على التقنيات الرقمية لتلبية لاحتياجات عملائها وكمحاوله لكسب رضاهم والتقدم نحو النضج الرقمي الذي فرضته تكنولوجيا الإعلام والاتصال فمؤسسة الضمان الاجتماعي حسب مقابلتها لموظفيها تعمل جاهدة على تطور خدماتها وتستحدث نماذج وتقنيات جديدة.



---

الشكل رقم (10): دائرة نسبية توضح توفير مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

وسائل و التقنيات حديثة في تقديم خدماتها

جدول رقم (11): يوضح سبب استخدام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة للوسائل والتقنيات

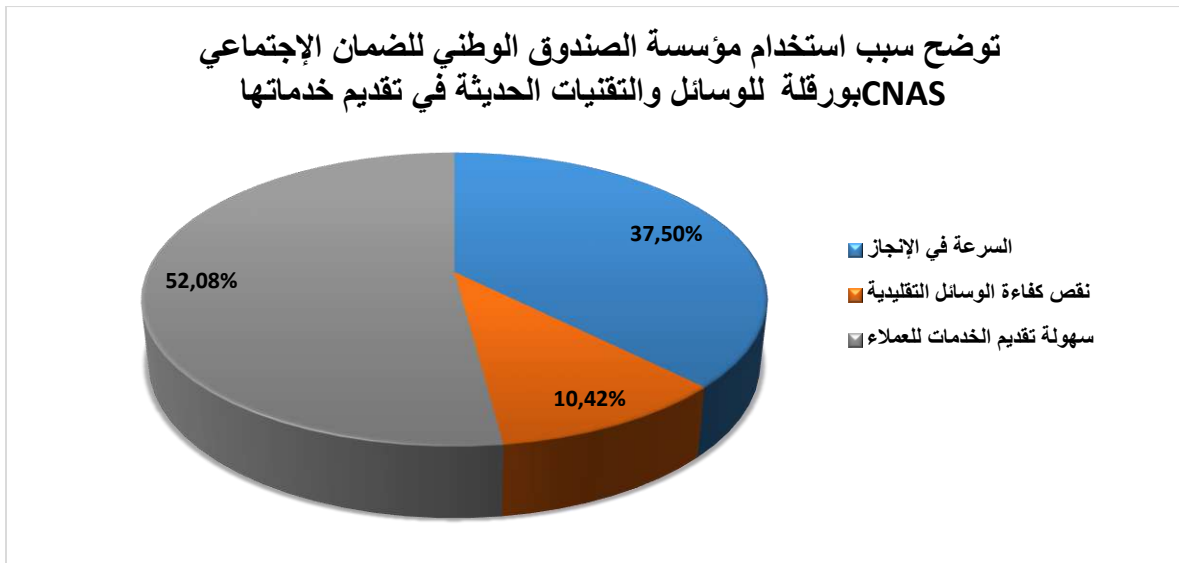
الحديثة في تقديم خدماتها

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س2: ما هو سبب استخدام المؤسسة للوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها؟	18	37,5%
	5	10,4%
	25	52,1%
المجموع	48	100%

يوضح الجدول رقم (11) أن أكبر نسبة من إجابات عينة الدراسة حول "سبب استخدام المؤسسة للوسائل التقنية والخدمات الحديثة" كانت للإجابة ب (سهولة تقديم الخدمات للعملاء) وقد بلغت (52,1%) يرى أفراد العينة أن الوسائل والتقنيات المستحدثة ساهمت في تقديم خدماتها للعملاء بسهولة و الوقت المناسب، وفي المرتبة الثانية الإجابة ب (السرعة في الإنجاز) بنسبة (35,4%) كانت آراءهم حول تحقيق السرعة لإنجاز العمل بتكلفة مناسبة و تصغير مكان حفظ المعلومات الالكترونية، وفي الأخير للإجابة ب (نقص كفاءة الوسائل التقليدية) بنسبة (10,4%) كانت تصب آراءهم حول أن المؤسسة عمدت استخدام تقنيات حديثة نظرا لنقص كفاءة الوسائل التقليدية و عدم قدرتها على

تلبية احتياجات العملاء إضافة إلى ضرورة التغيير تماشيا مع الوضع الداخلي للمؤسسة و متطلباته التنظيمية و التكنولوجية.

نستنتج من خلال تحليل البيانات الإحصائية سبب استخدام ضمان الاجتماعي للوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها ما هؤلاء نتيجة لسهولة تقديم الخدمات للعملاء ففي شكلها الرقمي الذي يقتضيه الوضع الراهن كما نجد أن المؤسسة عمدت إلى استخدامهم التقنيات الحديثة بصورة أولى لسهولة تقديم خدماتها في شكلها الجديد من خلال التقنيات الرقمية لذلك إن هذا الاستخدام التقني يغطي نقص كفاءة الوسائل التقليدية كما يساهم في تسريع انجاز الخدمة وريح الوقت والجهد.



الشكل رقم (11): الدائرة نسبية توضح سبب استخدام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS

بورقلة للوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها



جدول رقم (12): يوضح الوسائل والتقنيات الحديثة الأهم في تحقيق خدمات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

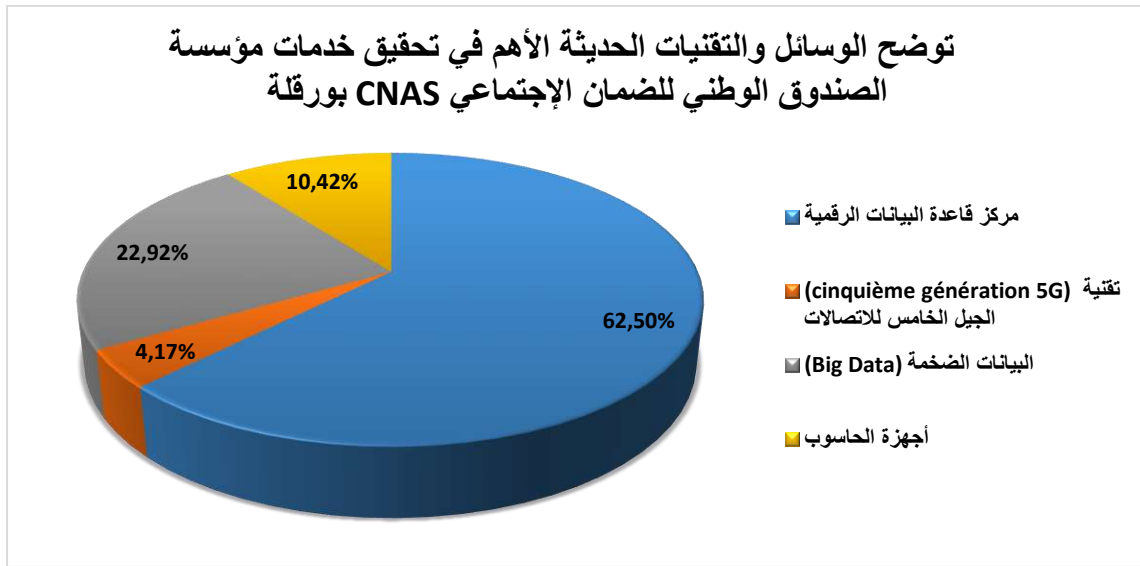
الاجتماعي CNAS بورقلة

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
62,5%	30	مركز قاعدة البيانات الرقمية	س3: ماهي الوسائل والتقنيات الحديثة الأهم في تحقيق خدمات المؤسسة؟
4,2%	2	(cinquième génération 5G) تقنية الجيل الخامس للاتصالات	
22,9%	11	البيانات الضخمة (Big Data)	
10,4%	5	أجهزة الحاسوب	
%100	48	المجموع	

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن (62,5%) مثلت نسبة الإجابة بـ (مركز قاعدة البيانات الرقمية) من إجابات عينة الدراسة حول "ماهي الوسائل والتقنيات الحديثة الأهم في خدمات المؤسسة" ، كما مثلت نسبة (22,9%) للإجابة بـ ((Big Data)البيانات الضخمة)في الترتيب الثاني حسب آراء موظفون مؤسسة حول البيانات الضخمة لأنها تتطلب تقنيات استثنائية لمعالجة الكميات الكبيرة من البيانات ضمن الوقت المسموح، تليها في المرتبة الثالثة الإجابة بـ (أجهزة

الحاسوب) بنسبة (8,3%) حسب آراء الموظفين لا تعتبر أجهزة الحاسوب من التقنيات و الوسائل المستحدثة في المؤسسة، ورابعا في الأخير الإجابة بـ ( cinquième génération 5G) تقنية الجيل الخامس للاتصالات) بنسبة (4,2%) حسب آراءهم ليس لديهم علم بهذه التقنية .

نجد أن أغلبية المستجوبين من الموظفين أقرروا بان تقنية مركز قاعدة البيانات الرقمية أهم في تحقيق خدمات مؤسسة هي مجموعة من البيانات المخزنة بطريقة نموذجية ودون تكرار ومتصلة مع بعضها وفق علاقات متبادلة وسرعة الحصول على المعلومات واسترجاعها عند الحاجة بشكل سريع وأداة فعالة لتنظيم المعلومات وتجنب تكرارها وكذلك توفير إدارة جيدة للتحكم في الوصول للمعلومة وتوفي آلية الأمن لحفظ البيانات ونسخها احتياطيا.



الشكل رقم (12): الدائرة النسبية توضح الوسائل والتقنيات الحديثة الأهم في تحقيق خدمات لمؤسسة الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة



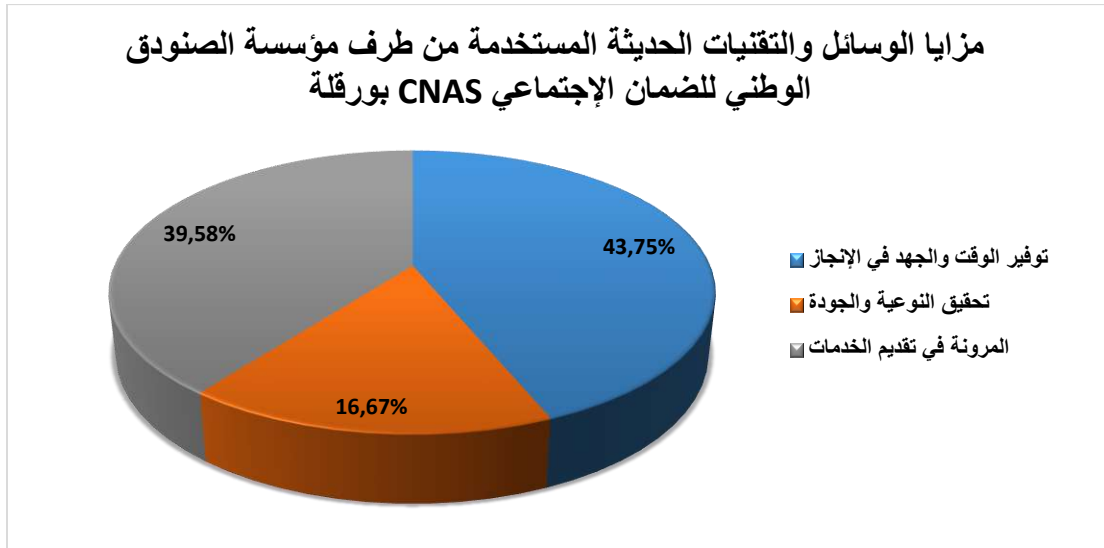
جدول رقم (13): يوضح مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني

للمضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س4: ما هي مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف المؤسسة؟	توفير الوقت والجهد في الإنجاز	21 43,8%
	تحقيق النوعية والجودة	8 16,7%
	المرونة في تقديم الخدمات	19 39,6%
المجموع	48	%100

يتبين من بيانات الجدول رقم (13) أن نسب الإجابة على سؤال "ماهي مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف المؤسسة" كانت متفاوتة بين إجابات أفراد عينة الدراسة وهي على التوالي: الإجابة ب (توفير الوقت والجهد في الإنجاز) وقد أخذت نسبة (43,8%) يرى أفراد العينة سرعة أداء الخدمات في الوقت المناسب ، وأخذت الإجابة ب (المرونة في تقديم الخدمات) نسبة (39,6%) ترى أن الخدمات التي يتم تقديمها بمؤسسة الضمان الاجتماعي مكنت في تحقيق المرونة باعتبار أن هذه الخدمات الرقمية يعتمد في تقديمها على تجهيزات رقمية حديثة سهلة الاستخدام، وأخذت الإجابة ب (تحقيق النوعية والجودة) نسبة (14,6%)سأهم في خلق قيمة مضافة أدت بدورها إلى زيادة القدرة على نجاح المؤسسة .

نجد أن أغلبية المستجوبين من الموظفين أقروا بأن الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة مؤسسة الضمان الاجتماعي بشكل كبير في تحسين خدمة المؤسسة في توفير الوقت والجهد في الانجاز من طرف الموظفين للقيام بالمهام الإدارية بسرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها فالانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي ثقة بين مؤسسة والمواطنين من ثم الوصول والسرعة في الانجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر فبتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة وهو ما يؤدي حل العديد من المشاكل.



الشكل رقم (13): الدائرة النسبية توضح مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف مؤسسة الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

جدول رقم (14): يوضح رأي الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة أن

الوسائل والتقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س5: هل يرى الموظفون في المؤسسة أن الوسائل والتقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل؟	41	85,4%
	0	0%
	7	14,6%
المجموع	48	100%

تشير نتائج الجدول رقم (14) أن نسبة كبيرة من إجابات عينة الدراسة كانت للإجابة ب (نعم) حول "رؤية الموظفين أن الوسائل والتقنيات الحديث ساهمت في تقديم خدمات بشكل أفضل في المؤسسة"، حيث بلغت هذه النسبة قيمة (85,4%) يرى أفراد العينة الاعتماد بشك أساسي على التقنيات المستحدثة بشكل أفضل لأنها توفر البيانات و المعلومات للمستفيدين بصورة فورية و تعلم المستمر و بناء المعرفة ، وأخذت الإجابة ب (نوعا ما) نسبة (14,6%) ويلاحظ أن الوسائل يجب أن تكون مطورة أكثر لتحقيق الاستفادة الكاملة، بينما لم يتم تسجيل أي إجابة ب (لا) وحصلت على بنسبة (0%) و هذا يدل على أن المؤسسة بشكل أفضل بوسيلة أحسن.

حسب نتائج الإحصائية يرى الموظفون أن الوسائل و التقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل لقد فرضت التقنيات الحديثة في مجال تقديم خدمات عصرية ضرورة ملحة في مجال خدمي تكثيف خدماتها قصد توفير خدمة ذات طبيعة راقية وتسهيل معاملات الأفراد و إعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط و التسهيل و كذلك تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة و تقليص أجال الانتظار تقليل نقل الوثائق الكترونيا بشكل أكثر فعالية و تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات و تقليل المعاملات الورقية و تخفيض وقت الأداء كذلك في تخفيض الأخطاء إلى اقل ما يمكن فالنظام الالكتروني اقل عرضة للأخطاء و العمل على تحقيق الكفاءة و الفعالية.



الشكل رقم (14): الدائرة النسبية توضح رأي الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان بورقلة

الاجتماعي CNAS أن الوسائل والتقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل

5- تحليل وتفسير بيانات محور تأثير التحول الرقمي على نشاط وخدمات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي بورقلة

جدول رقم (15): يوضح التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة يعمل على الاستفادة

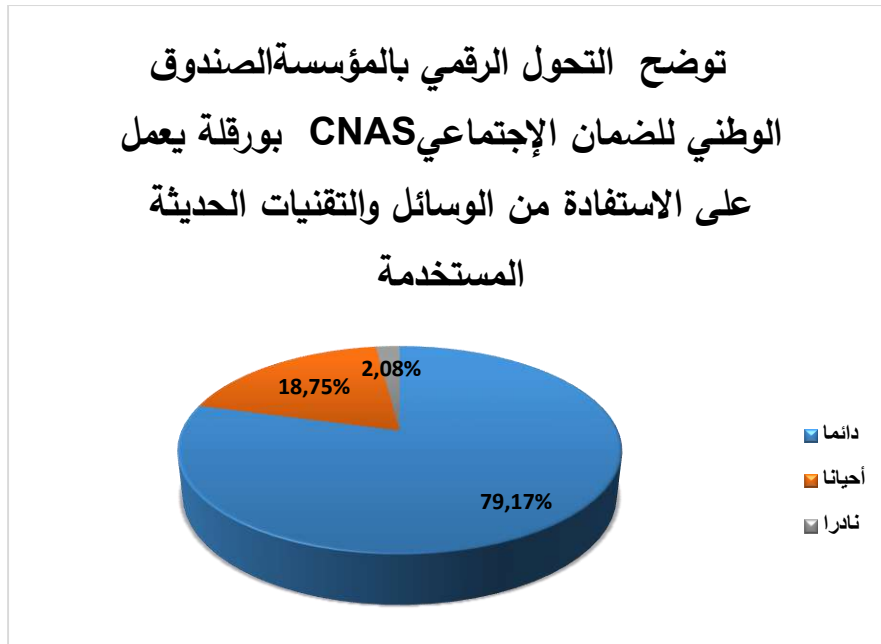
من الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س1: هل التحول الرقمي بالمؤسسة يعمل على الاستفادة من الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة؟	دائما	38
	أحيانا	9
	نادرا	1
المجموع	48	100%

يتضح من الجدول رقم (15) أن الإجابة بـ (دائما) قد أخذت أكبر نسبة من إجابات أفراد عينة الدراسة حول "كون التحول الرقمي يعمل على الاستفادة من الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة بالمؤسسة من خلال الاستثمار في التقنيات المستحدثة والاستفادة من جميع مزاياها التي تساعد في تحسين في الخدمات"، وقد قدرت بـ (79,2%)، تليها نسبة الإجابة بـ (أحيانا) بـ قيمة بلغت (18,8%) "فبعض الموظفين يرون أن هاته الوسائل يجب أن تكون مطورة أكثر لتحقيق الاستفادة الكاملة، وفي المرتبة الثالثة والأخير نسبة الإجابة بـ (نادرا) بـ (2,1%) ويلاحظ أنها نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسب الأخرى.

يساهم التحول الرقمي بمؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة بالاستفادة من استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بصورة أولى وشكل دائم، ويعود ذلك إلى أنها تساهم وبشكل كبير في تقديم الخدمات في شكلها الجديد من خلال التقنيات الرقمية المناسبة لذلك، فباستعمال هاته الأخيرة تساعد المؤسسة في تغطية عجز الوسائل التقليدية، كما أنها تساهم في تسريع وتيرة الإنجاز في تقديم الخدمات.

ولهذه الوسائل والتقنيات المستحدثة دور فعال في تطوير نشاطاتها وخدماتها وفقا للمتغيرات البيئية والخارجية، وبهذه الاستفادة تمكن المؤسسة تجسيد التحول الرقمي بشكل ناجح.



الشكل رقم (15): الدائرة النسبية توضح التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS

بورقلة يعمل على الاستفادة من الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة

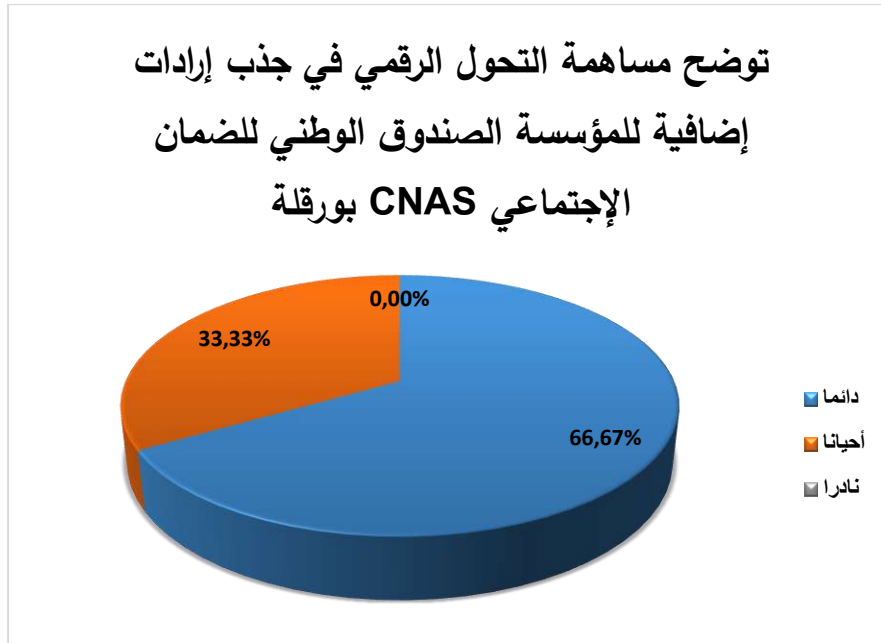
جدول رقم (16): يوضح مساهمة التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي CNAS بورقلة

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س2: هل ساهم التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة؟	دائما	32
	أحيانا	16
	نادرا	0
المجموع	48	100%

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة حول "مساهمة التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة" كانت للإجابة بـ (دائما) وذلك من خلال الاستفادة من الرقمنة في المجال الاقتصادي للمؤسسة وكسب إيرادات إضافية تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها. وقد بلغت نسبتها (66,7%)، تليها نسبة الذين أجابوا بـ (أحيانا) حيث يرى أفراد العينة أن الإيرادات التي تم الاستفادة منها ليست بالتطوع الكافي بما يتوقع تحقيقه نتيجة التحول الرقمي بالمؤسسة وأنه من المفترض وجود إيرادات إضافية كبيرة للمؤسسة. وبلغت نسبتها (33,3%)، في حين سجلت نسبة الإجابة بـ (نادرا)، وقد سجلت النسبة بـ (0%)، تنفي تماما عدم جذب المؤسسة لإيرادات إضافية للمؤسسة.

نستنتج من خلال تحليل البيانات الإحصائية مساهمة تبنى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية ورقلة لعملية التحول الرقمي في كسب إيرادات إضافية للمؤسسة بشكل دائم، فحاليا يوجد العديد من الأدوات الرقمية والحاسوبية التي تجعل إيرادات المؤسسة إضافية كفاية، فرقمنة المجال المالي أو المحاسبة يجعل التحكم صحيح في النفقات وأيضا من ناحية تقديم المؤسسة لامتيازات لفائدة عملائها وتوفير الأمن والسرية للمعلومات الشخصية وكذا سرعة استجابة طلباتهم<sup>1</sup>، حيث تتجه المؤسسة إلى الاعتماد على الوسائط التكنولوجية في مختلف المعاملات وهذا ما انعكس بالإيجاب على إيرادات المؤسسة، حيث أن هذا الانعكاس الإيجابي جاء من مسار المؤسسة نحو التحول الرقمي بشكل ملائم.



<sup>1</sup> سعيد بن عياد، البنية التشريعية للرقمنة الاقتصادية، الشعب أونلاين، معهد الشعب للتكوين والتدريب الإعلامي، 26 أكتوبر 2019م.



الشكل رقم (16): الدائرة النسبية مساهمة التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة الصندوق الوطني

للمضمان الاجتماعي بورقلة

جدول رقم (17): يوضح أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات مؤسسة الصندوق الوطني

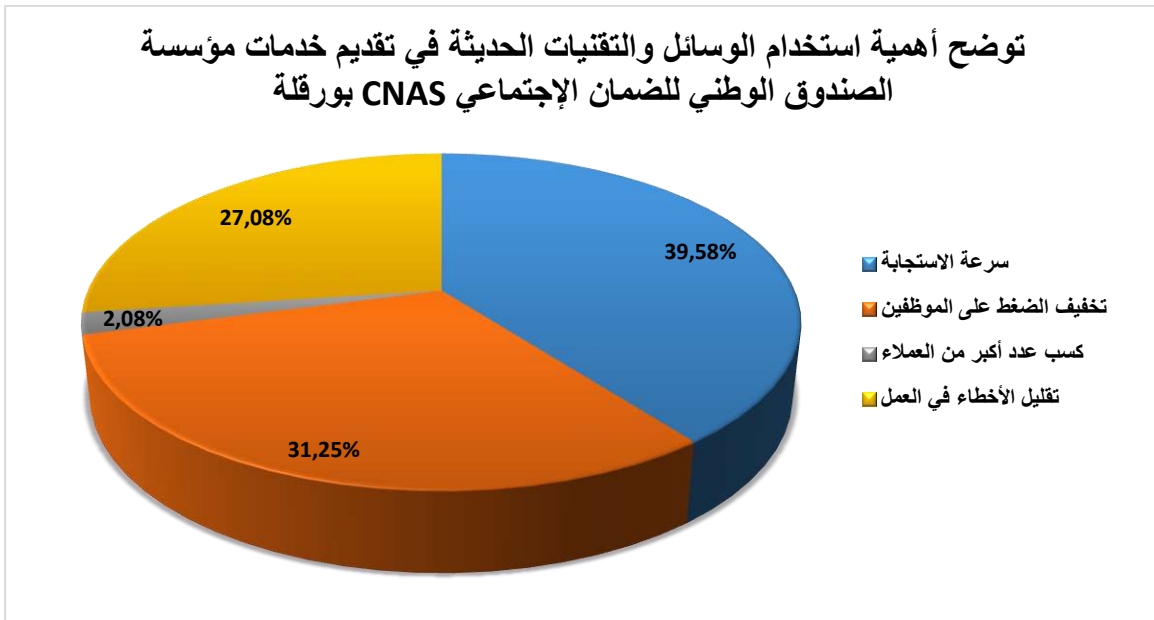
للمضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س3: ماهي أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات المؤسسة؟	19	39,6%
	15	31,3%
	1	2,1%
	13	27,1%
المجموع	48	%100

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (17) أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت متقاربة نوعا ما حول "أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات المؤسسة"، حيث أخذت الإجابة بـ (سرعة الاستجابة) نسبة (39,6%) أي أن استخدام المؤسسة للتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها أدى إلى تسريع استجابة الموظفين من خلال المساهمة في تسريع إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات في الوقت والمكانين المناسبين، وفي المرتبة الثانية الإجابة بـ (تخفيف الضغط على

الموظفين) بنسبة قدرت بـ (31,3%) من خلال تخفيف أعباء العمل للموظفين وكسب الوقت والجهد، تليها نسبة الإجابة بـ (تقليل الأخطاء في العمل) بـ (27,1%) من خلال تقليل الأخطاء المتعلقة بالعمل نتيجة التعب المفرط، وأخيرا نسبة الذين أجابوا بـ (كسب عدد أكبر من العملاء) بـ (2,1%).

من خلال التحليل الإحصائي تبين أن أعلى نسبة كانت للإجابة المتعلقة بسرعة الاستجابة، وتعكس هذه الأهمية مدى قدرة المؤسسة على وضع الخطط والبرامج اللازمة من أجل الاستجابة لرغبات وحاجيات العملاء والتي يتم تحديدها من خلال عملية توليد المعلومات وتساعد على التخطيط الجيد والتنسيق في أداء وظائف المعاملات في تقديم الخدمات بما يتناسب مع احتياجات العملاء والاستجابة الأسرع تقلل من التكاليف الوحدة المنتجة أو الخدمة بشكل كبير<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> د. فيروز بوزورين، الاستجابة المتفوقة لحاجات العملاء.... ضرورة أم اختيار، جامعة سطيف1، الجزائر، العدد (23)، 2018، ص197، 198.

الشكل رقم (17): الدائرة النسبية توضح أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات مؤسسة

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

تحليل وتفسير بيانات محور تحديات التحول الرقمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS

بورقلة

جدول رقم (18): يوضح الصعوبات التي تواجه موظفين في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة

مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

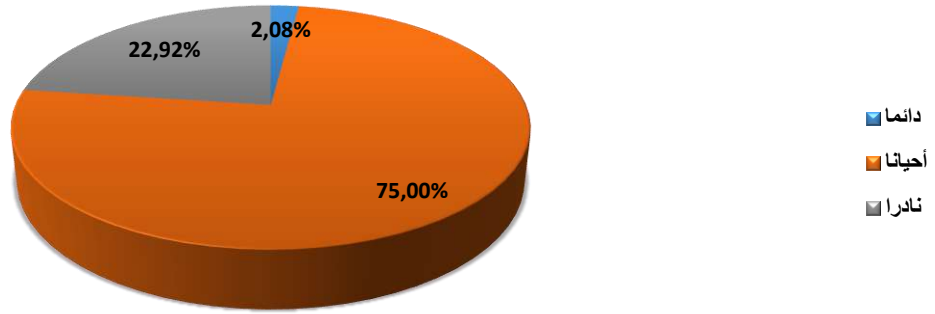
النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
2,1%	1	دائما	س1: هل يجد الموظفون صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة؟
75%	36	أحيانا	
22,9%	11	نادرا	
100%	48	المجموع	

يوضح الجدول رقم (18) أن نسبة (75%) من إجابات أفراد عينة الدراسة كانت للإجابة بـ (أحيانا) وهي تمثل ثلاث أرباع من مجموع إجابات عينة الدراسة الذين يعانون من صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة ولكن ليس بشكل كلي بل في حالات معينة، وكانت في المرتبة الثانية الإجابة بـ (نادرا) بنسبة بلغت (22,9%) من أفراد العينة نجد أنهم لا يواجهون صعوبة في التعامل مع الأجهزة والتقنيات التكنولوجية المستحدثة، بينما بلغت نسبة الذين أجابوا بـ (دائما) قيمة (2,1%) من مجموع الإجابات حيث تمثل العينة التي أفرت بعدم قدرتها على استخدام مختلف الوسائل

والتقنيات الحديثة ويرجع الأمر إلى تخصصاتهم إضافة إلى ضعف المهارات الشخصية في المجال التكنولوجي المتقدم وربما قلة وجود الفرص في تطوير مهاراتهم أكثر، بالإضافة إلى حداثة تعيينهم.

ونستنتج مما سبق ومن خلال المقابلة التي أجريت مع موظفي مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة، فقد وجدنا أن أغلب الموظفين داخل المؤسسة يجدون صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة أحيانا وليس بشكل دائم، ويعود سبب ذلك إلى الخبرة المهنية للموظف والوقت الذي يقضونه في استخدام هاته الوسائل، فأغلبهم وجد صعوبة في بداية الاستعمال سواء من الناحية العملية أو الناحية المعرفية لهذه التقنيات، وأحيانا يعود الأمر إلى توفير المؤسسة من فترة إلى أخرى تقنيات ووسائل أكثر حداثة من سابقتها لم يتعود الموظفون عليها من قبل فيحتاج الموظف وقتا للاعتياد عليها وبعد ذلك يتم استخدام هاته الأخيرة، وتعتبر الممارسة الفعلية بوتيرة دائمة أهم أسباب الاستخدام الجيد والتمكن للوسائل والتقنيات التكنولوجية المستحدثة وبعد هذه الممارسة لم يعد يجد الموظفون أية مشكلة أو صعوبة في الاستخدام بل بالعكس أصبحت سهلة بالنسبة لهم بشكل يسمح في العمل والتعامل الجيد مع هذه الوسائل والتقنيات.

توضح الصعوبات التي تواجه الموظفين في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS بورقلة



الشكل رقم (18): الدائرة النسبية توضح الصعوبات التي تواجه موظفين في التعامل مع الوسائل والتقنيات

الحديثة المستخدمة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

جدول رقم (19): يوضح تنفيذ مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة على التدريب

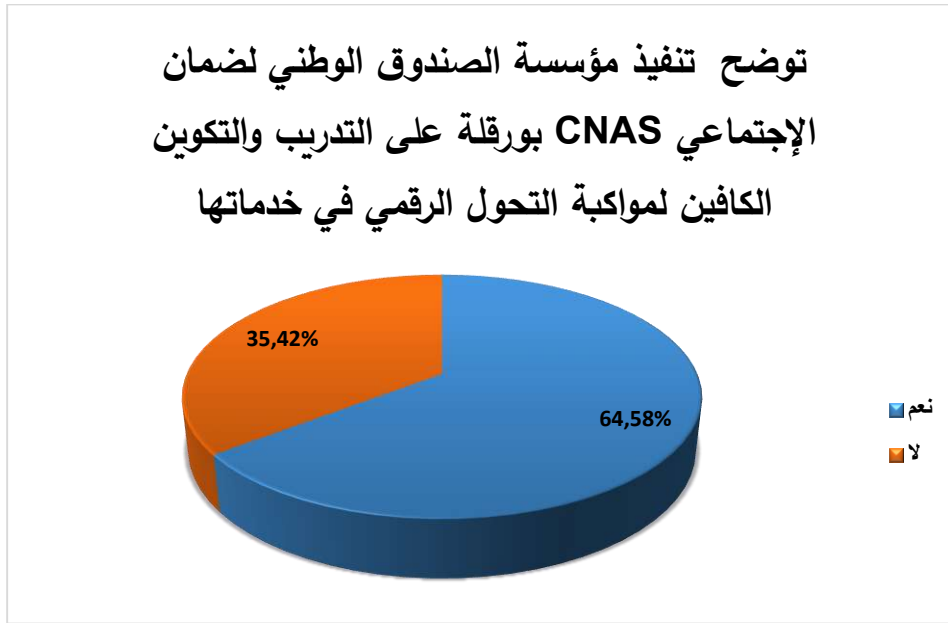
والتكوين الكافين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س2: هل يحصل الموظفون بالمؤسسة على التدريب والتكوين الكافين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها؟	31	64,6%
	17	35,4%

المجموع	48	%100
---------	----	------

يشير الجدول رقم (19) إلى غالبية أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بـ (نعم) حول "حصول الموظفين بالمؤسسة على التدريب والتكوين الكافيين مواكبة التحول الرقمي"، وقد بلغت نسبة هذه الإجابة (64,6%) من مجموع الإجابات وهي نسبة تدل على خضوع أغلب الموظفين إلى التدريب والتكوين اللازمين لهم مما يسمح في تطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم في العمل، وكانت نسبة الذين أجابوا بـ (لا) (35,4%) من أفراد العينة ويعود سبب ذلك إلى نوعية تخصصاتهم وطبيعة عملهم ويعود الأمر بشكل أساسي إلى غياب التدريب المباشر للموظفين الذين تم تعيينهم حديثاً.

من خلال البيانات الإحصائية المرفقة أعلاه ومن خلال المقابلة التي أجريت مع موظفي المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل المادية، فقد اتضح أن المؤسسة تقوم بتنظيم دورات تكوينية لصالح الموظفين وهذا دليل على ان المؤسسة تتبنى هاته العملية، على اختلاف صفتها سواء شهرياً، أسبوعياً او حتى سنوياً. وقد خضع أغلب الموظفين داخل المؤسسة للتدريبات التكوينية وعلى حسب اختلاف المهام والأعمال لكل موظف، وهذا يثبت كفاءة المؤسسة وسعيها إلى اكتساب الموظفين للمهارات اللازمة التي تمكنهم من مواكبة التحول الرقمي التي تتوافق مع عمل المؤسسة، ولا يجد الموظفون صعوبة في العمل ومواكبة التحول الرقمي وذلك بالاستعانة بمكونين ومدربين ذو خبرة يعتمد عليهم في التدريبات التكوينية. وعليه نقول أنه لا وجود لنقص بخصوص التدريبات التكوينية بشكل كبير.



الشكل رقم (19): الدائرة النسبية توضح تنفيذ مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

على التدريب و التكوين الكافين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها

جدول رقم (20): يوضح الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني

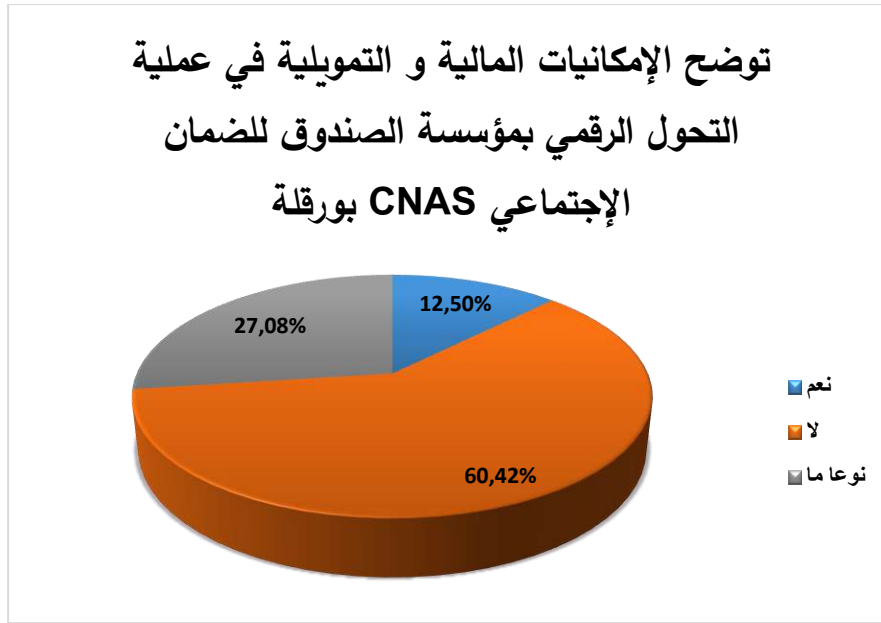
للمضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
12,5%	6	نعم	س3: هل تعاني المؤسسة من قلة الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي؟
60,4%	29	لا	
27,1%	13	نوعا ما	
100%	48	المجموع	

من الجدول رقم (20) نجد أن (60,4%) من إجابات أفراد عينة الدراسة كانت للإجابة بـ (لا) حول "معاونة المؤسسة من قلة الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي"، وبأنه توجد كفاية في الميزانية لتوفير كل ما يلزم في سبيل تطبيق عمليات التحول الرقمي بشكل انجح. ونسبة (27,1%) من مجموع الإجابات لـ (نوعا ما)، العينة التي تأكد على أن المؤسسة لا تعاني من نقص في الميزانية إلا أنها لا تغطي احتياجات المؤسسة ككل ويجب الوقوف عند هذا النقص ومراجعة الميزانية لتوفير التجهيزات والموارد الأكثر حداثة. ونسبة (12,5%) للإجابة بـ (نعم) ويرجع السبب إلى رغبة العينة في مواكبة متطلبات العصر وإدماج مختلف التكنولوجيات خاصة الامتيازات التي تقدمها أجهزة الإعلام الآلي.



من خلال عملية التحليل الاحصائي، تبين أن جل الموظفين في المؤسسة أجابوا أنه لا وجود لقلّة الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي بنسبة كبيرة. ومن خلال المقابلة التي أجريت مع الموظفين تبين أن المؤسسة توفر الدعم المالي في عملية التحول الرقمي بشكل جيد وهذا يدل على أن المؤسسة تولي اهتماما وحرصا بالتحول الرقمي لئلا يكون هناك نقص في الأداء وتقديم خدماتها بشكل أفضل داخليا وخارجيا وذلك من خلال توفير مختلف التجهيزات والمواد الرقمية الداعمة لعملية التحول الرقمي الناجح.



الشكل رقم (20): الدائرة النسبية توضح الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي بمؤسسة

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

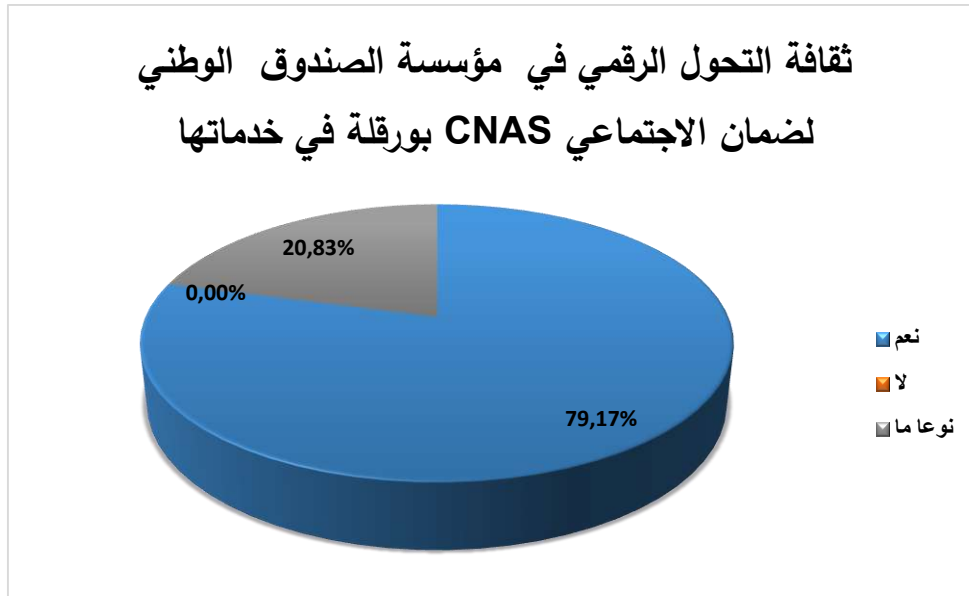
جدول رقم (21):ثقافة التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة في

خدماتها

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
س4: هل تمتلك المؤسسة ثقافة التحول الرقمي في خدماتها؟	نعم	38
	لا	0
	نوعا ما	10
المجموع	48	100%

يتضح من بيانات الجدول رقم (21) أن النسبة الأكبر لإجابات أفراد عينة الدراسة كانت للإجابة بـ (نعم) وقدرت بـ (79,2%) حول "امتلاك المؤسسة لثقافة التحول الرقمي في خدماتها" كونها توفر لدى المؤسسة العديد من الفرص في مواكبة كل ما هو حديث ومن شأنه تقديم الأفضل في تطوير الخدمات وتسهيل وتيرة العمل. وأخذت الإجابة بـ (نوعا ما) نسبة (20,8%) من مجموع الإجابات يعود الأمر إلى أن أفراد العينة يجدون ثقافة التحول الرقمي ولكن ليس بشكل كلي وفي كل المجالات والمعاملات فلا بد للمؤسسة من مواكبة العصر وتعزيز الثقافة الرقمية أكثر. ولم تأخذ الإجابة بـ (لا) أي نسبة حيث تشير بيانات الجدول إلى (0%) وهذا يدل على أن للمؤسسة ثقافة التحول الرقمي في تقديم خدماتها.

أكد التحليل الاحصائي أن جل الموظفين داخل المؤسسة أجابوا أن المؤسسة تمتلك ثقافة التحول الرقمي في تقديم خدماتها، اتضح من خلال المقابلة التي أجريت مع أفراد العينة أن المؤسسة تتبنى ثقافة التحول الرقمي منذ فترة طويلة هذا الأمر الذي جعلها تولي اهتماما واسعا بها في تقديم خدماتها لما لها من مزايا وخصائص تمكنها من نجاح سير عمل المؤسسة. فثقافة التحول الرقمي لدى المؤسسة أمر أساسي لا غنى عنه لما له دور مهم داخل وخارج بيئة العمل، فبهذه الثقافة كسبت المؤسسة النجاح في تطوير خدماتها وتعود فكرة ثقافة التحول الرقمي في تقديم الخدمات إلى الوضع الجديد للمؤسسة ويعود أساسا إلى ذهنية الأفراد ومدى وجود عقل إيجابي متقبل لفكرة التغيير.



الشكل رقم (21): الدائرة النسبية): توضح ثقافة التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي CNAS بورقلة في خدماتها

جدول رقم (22): يوضح الصعوبات التي تواجه موظفين مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS

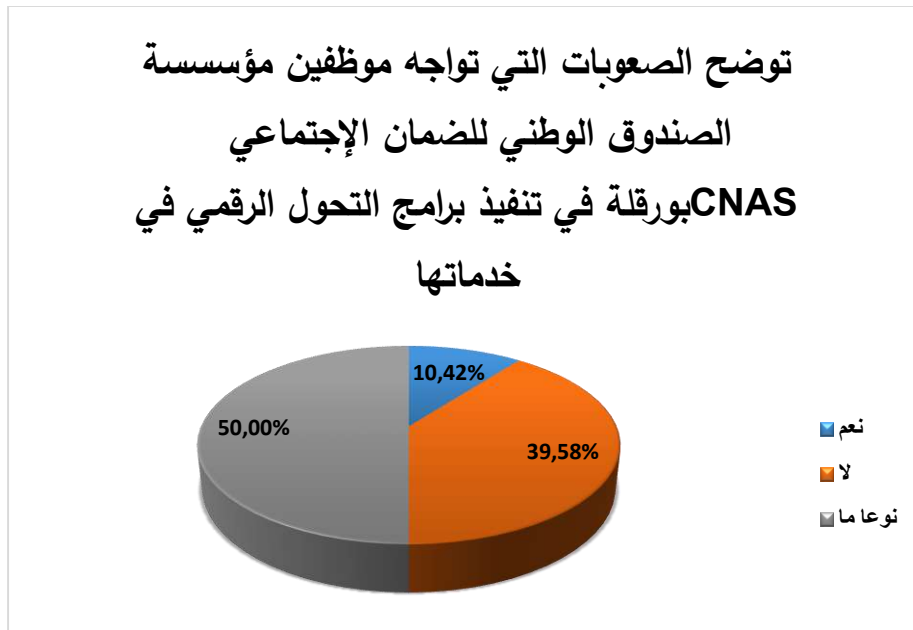
بورقلة في تنفيذ برمج التحول الرقمي في خدماتها

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
10,4%	5	نعم	س5: هل يجد الموظفون صعوبة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدمات المؤسسة؟
39,6%	19	لا	
50%	24	نوعا ما	
100%	48	المجموع	

يبين الجدول رقم (22) أن نصف إجابات أفراد عينة الدراسة حول سؤال "الموظفين عن وجود صعوبة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدمات المؤسسة" كانت للإجابة ب (نوعا ما) بنسبة (50%) يعود السبب في ذلك إلى حداثة الوسائل والتقنيات من فترة إلى أخرى فيجد الموظفون صعوبة نوعا ما في تنفيذ برامجها ولكن سرعان ما يتأقلمون معها، تأتي بعدها الإجابة ب (لا) بنسبة (39,6%) من مجموع الإجابات أنه لا وجود صعوبات في تنفيذ برامج التحول الرقمي وهذا يدل على زيادة الثقة الرقمية لديهم وأيضا زيادة الانفتاح الرقمي وسهولة تقبلهم لفكرة التغيير، وفي الأخير نجد نسبة الإجابة ب (نعم) ب (10,4%) حيث أن لكل قاعدة استثناء وجدنا ان الموظفين يعانون من صعوبات في

التأقلم مع الوضع الراهن نتيجة تمسكهم بكل ما هو تقليدي أو عدم خضوعهم لدورات تكوينية مسبقا في مجال التحول الرقمي.

من خلال التحليل الإحصائي ومن خلال المقابلة التي أجريت مع الموظفين داخل المؤسسة، يتبين أن أغلب الموظفون يجدون صعوبة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في تقديم خدمات المؤسسة ولكن نوعا ما وليس بشكل كامل وإنما فقط في حالات وجود أجهزة وتقنيات جديدة لم يتم التدريب عليها، أو برامج مستحدثة أو تغيير في نظام العمل الآلي. ويرجع الأمر أيضا لقلّة وجود فرص لتطوير قدرات الموظفين في انتظار فرص التدريب والتكوين الملائم. وبناء على كل المعطيات المقدمة تؤكد المؤسسة أن الموظفين لا يعانون من صعوبة في تنفيذ برامج التحول الرقمي بشكل فعلي وكبير ويعود الأمر إلى حرصها لتأهيل الموظفين لعملية التحول الرقمي وفقا لمتطلبات الوضع الداخلي للمؤسسة.



الشكل رقم (22): الدائرة النسبية توضح الصعوبات التي تواجه موظفين مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي CNAS بورقلة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدماتها



جدول رقم (23): يوضح اقتراحات لتجاوز صعوبات وتحديات التحول الرقمي للمؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي CNAS بورقلة

النسبة المئوية	التكرارات	س6: ماذا تقترحون من أجل تجاوز صعوبات وتحديات التحول الرقمي في خدمات مؤسستكم؟
20,8%	10	01 تحديث الوسائل التكنولوجية
2,1%	1	02 تحديث الوسائل التكنولوجية وتأهيل الموارد البشرية
2,1%	1	03 تحسين جودة برامج التحول الرقمي
2,1%	1	04 تحفيز العمال لتقديم الأفضل
2,1%	1	05 تطوير الخدمات المقدمة
6,3%	3	06 تعميم الرقمنة في جميع المؤسسات
14,6%	7	07 تكثيف التدريب والتكوين
6,3%	3	08 توفير وسائل حديثة
2,1%	1	09 زيادة تأمين المعلومات الحساسة
10,4%	5	10 زيادة سرعة تدفق الانترنت
2,1%	1	11 لا مركزية البيانات
12,5%	6	12 مسايرة التطورات التكنولوجية عبر التكوين

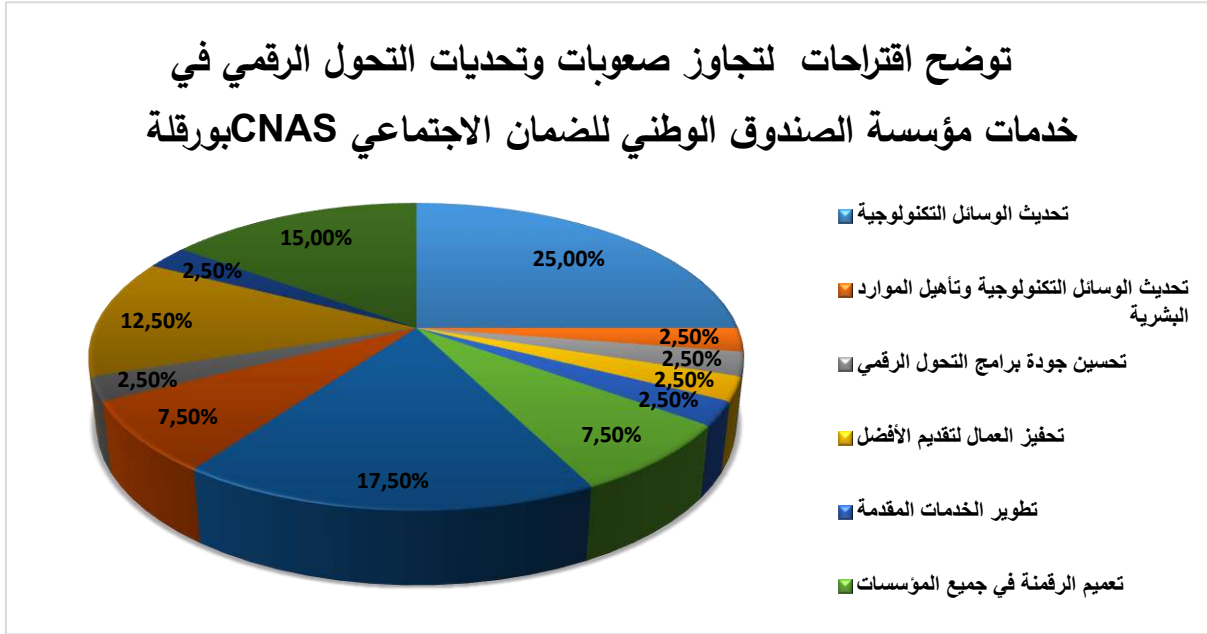
نلاحظ من الجدول رقم (23) مجموعة من المقترحات المقدمة من طرف أفراد عينة الدراسة حول "تجاوز مؤسستهم لصعوبات وتحديات التحول الرقمي"، وقد كانت أكبر نسبة للمقترح (تحديث الوسائل التكنولوجية) بـ (20,8%)، يليه (تكثيف التدريب والتكوين) بنسبة (14,6%)، وفي المرتبة الثالثة مقترح (مسايرة التطورات التكنولوجية عبر التكوين) ونسبته (12,5%)، وفي الترتيب الرابع (زيادة سرعة تدفق الانترنت) بنسبة (10,4%)، يأتي بعده في المرتبة الخامسة المقترحين (تعميم الرقمنة في جميع المؤسسات) و(توفير وسائل حديثة) بنسبة (6,3%)، وفي المرتبة السادسة والأخيرة كل من المقترحات (تحديث الوسائل التكنولوجية وتأهيل الموارد البشرية)، (تحسين جودة برامج التحول الرقمي)، (تحفيز العمال لتقديم الأفضل)، (تطوير الخدمات المقدمة)، (زيادة تأمين المعلومات الحساسة)، (لا مركزية البيانات) بنسبة (2,1%).

من خلال التحليل الإحصائي تبين أن أغلب أفراد العينة اقترحوا من أجل تجاوز صعوبات والتحديات المتعلقة بعملية التحول الرقمي في خدمات المؤسسة هو استحداث الوسائل التكنولوجية، أي التطوير من الوسائل والتقنيات الرقمية أكثر وتوفير التكنولوجيات المستحدثة لما لهذا الأمر من دور هام في تعزيز مختلف المجالات والمعاملات داخل المؤسسة وذلك لما للوسائل التكنولوجية المستحدثة من أهمية ودور كبير باعتبارها أكثر كفاءة من الوسائل التقليدية فاستحداث الوسائل التكنولوجية يحقق مستوى عال من المرونة في عملية الاتصال والتواصل في المؤسسة ويحدث من خلال وجود مستوى عال من التقنية ومن خلالها تمكن من وجود التنوع في تقديم الخدمات في مختلف المجالات وتوفير الوقت والجهد كما يساهم استحداث مختلف التكنولوجيات والتقنيات في تطوير خدمات المؤسسة بشكل رئيسي وذلك من ناحية تقليل الأخطاء في العمل وتقليل الجهد الذهني للموظفين وبالتالي تسريع وتيرة العمل<sup>1</sup>، وتساعد هاته العملية

<sup>1</sup>د. عصام الدين مصطفى، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، د ط، شارع سويز، الإسكندرية، 2020م، ص 281، 289.



في انتشار المؤسسة أكثر مع كسب مكانة مهمة بين باقي المؤسسات ذات الطابع نفسه وتمكن حصولها على امتيازات كثيرة وذلك من خلال التطوير واستحداث مختلف الوسائل التكنولوجية لدى المؤسسة.



الشكل رقم (23): الدائرة النسبية توضح اقتراحات لتجاوز صعوبات وتحديات التحول الرقمي للمؤسسة الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي CNAS بورقلة

## 5- نتائج الدراصة:

لقد كشفت الدراصة التي قمنا بها والتي تدور حول " التحويل الرقمي في تطوير خدمات المؤسسة العمومية " مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة على مجموعة نتائج ساهمت في الإجابة عن تساؤلات التي تتدرج تحت التساؤل الرئيسي لهذه الدراصة، حيث حاول الإجابة عنها من خلال الأخذ بها كمؤشرات عامة للدراصة فكانت الأسئلة كالتالي:

هل تولي مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة اهتماما كافيا بعمليات التحويل الرقمي في خدماتها؟

ماهي أبرز الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في سبيل تطبيق التحويل الرقمي؟

ما أثر التحويل الرقمي على الخدمات المقدمة بمؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة؟

ماهي التحديات التي تواجه مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في عملية التحويل الرقمي؟

### 1- نتائج الدراصة في ضوء التساؤلات الفرعية:

التساؤل الاول: هل تولي مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة اهتماما كافيا بعمليات التحويل الرقمي في خدماتها؟

يتضح لنا من خلال نتائج الدراصة المتعلقة بحجم اهتمام مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة بعمليات التحويل

الرقمي في خدماتها أن هناك اهتمام كبير لعملية التحويل الرقمي في خدماتها ويمكن اعتبار خدمة الهناء المؤمنين

اجتماعيا لهم وخدمة التصريح عن بعد للمكلفين ترجمة مهمة لذلك التحويل الرقمي تعمل على تحقيق خدمات أفضل

لعمال وللعلماء والعمل على تحسين الأداء في انجاز الخدمات المطلوبة فعملية التحول الرقمي تمكن المؤسسة في كافة مجالاتها من تحسين مسارها وتحقيق أهدافها.

**التساؤل الثاني:** ماهي أبرز الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة في سبيل تطبيق التحول الرقمي؟

يتضح لنا من نتائج الدراسة المتعلقة بعمل المؤسسة في توفير الوسائل وتقنيات لتقديم خدمات لعملاء بصورة مرضية 24/24 ساعة، و7/7 أيام، يتيح فرص لتقديم الخدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الوسائل التقليدية في تقديم الخدمات وكذلك زيادة كفاءة السير العمل والتقليل من أخطاء وساهمت التقنيات المستحدثة في تقديم خدمات بوقت أقصر وجودة أفضل تسريع طريقة العمل اليومية.

**التساؤل الثالث:** ما أثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة؟

يتضح لنا من خلال ما تم التوصل إليه من لنتائج الدراسة المتعلقة بأثر التحول الرقمي على خدمات مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة أن لعملية التحول الرقمي تأثير إيجابي على جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة، فهي تعمل على الاستفادة من الوسائل والتقنيات الحديثة في كل مجالات العمل فتمكنها من تجسيد التحول الرقمي بشكل ناجح، كما ساهمت عملية التحول الرقمي في كسب إيرادات إضافية للمؤسسة فرقمنة المجال المالي والمحاسبة يجعلها أكثر كفاءة في سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات بشكل أفضل، ويمكن القول أن للوسائل والتقنيات الحديثة دور فعال ومهم في تعزيز مختلف المعاملات وفقا للمتغيرات البيئية والخارجية للمؤسسة فتؤثر عليها من خلال سرعة الاستجابة الجيدة في تقديم الخدمات.

**التساؤل الرابع:** ما هي التحديات التي تواجه مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في عملية التحول الرقمي؟

اتضح من خلال نتائج الدراسة أن المؤسسة رغم امتلاكها لثقافة التحول الرقمي وسعيها في توفير الإمكانيات المالية والتمويلية في سبيل تحقيق الرقمنة، إلا أنها تواجه بعض التحديات والصعوبات في تنفيذ برامج التحول الرقمي وذلك خصوصا في وجود وسائل أكثر حداثة لم يتعود الموظفون عليها ومن خلال سعي المؤسسة في تأهيل الموظفين واخضاعهم للتدريب والتكوين العملي والمعرفي في استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة وتقديم المؤسسة للمجهودات المادية والمعنوية في سبيل تحقيق عملية التحول الرقمي بشكل ناجح من أجل تطوير وتحسين خدمات المؤسسة وكذا سعيها لاستحداث مختلف التكنولوجيات من أجل تجاوز الصعوبات التي تواجه مؤسسة الضمان الاجتماعي في تحقيق عملية التحول الرقمي.

## 2- النتائج العامة للدراسة:

- ❖ تؤكد اغلب النتائج التي ظهرت على أن جميع أفراد العينة تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة أكثر من 10 سنوات في تطبيق عملية التحول الرقمي بنسبة 43,8%.
- ❖ تعتمد مؤسسة الضمان الاجتماعي على التقنيات الرقمية في كل خدماتها وقدر ذلك بنسبة 64%.
- ❖ توفر مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة بجملة من الخدمات المستحدثة من بينها (خدمة الهناء المؤمنين اجتماعيا لهم، خدمة التصريح عن بعد للمكلفين (المستخدم) بنسبة 41,7%.

- ❖ تؤكد اغلب النتائج أن الخدمات الرقمية المقدمة تساهم بصفة كبيرة بنسبة 77,1% الخدمات التي تلبي احتياجات وطلبات العملاء
- ❖ أكدت النتائج أن مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة توفر وسائل وتقنيات لتحسين خدماتها بنسبة 91,7% عبر عصنة تسييره ومواكبة التكنولوجيا بواسطة تطوير عدة تطبيقات ومنصات رقمية.
- ❖ أكدت نتائج الدراصة أن استخدام الوسائل الحديثة مؤسسة ضمان الاجتماعي ورقلة في سرعة أداء الخدمات بنسبة 52,1%، يعود ذلك إلى سرعة تدفق معلومات وسهولة تقديم الخدمات.
- ❖ تبينت النتائج أن أكثر الوسائل والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في تحقيق خدماتها (مركز قاعدة البيانات الرقمية، البيانات الضخمة big data) وذلك بنسب 62,5% ونسبة 22,9%.
- ❖ بينت نتائج الدراصة اهتمام مؤسسة ضمان الاجتماعي ورقلة اختصار الوقت تنفيذ انجاز الخدمات بنسبة 43,8% وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم للعملاء كما تكون نوعية الخدمات المقدمة ذات جودة.
- ❖ تؤكد نتائج الدراصة أن الموظفين مؤسسة يرى أن الوسائل والتقنيات الحديثة ساهمت كثيرا في تقديم وتحسين جودة الخدمات بنسبة 85,4%.
- ❖ يساهم التحول الرقمي بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة بالاستفادة من استخدام الوسائل والتقنيات الرقمية المستحدثة دائما بنسبة 79,2% هي تساهم في تغطية عجز الوسائل التقليدية وتطوير خدماتها.

❖ ساهم التحول الرقمي في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة في كسب إيرادات إضافية للمؤسسة بنسبة 66,7% حيث تتجه المؤسسة للاعتماد على التقنيات المستحدثة في مختلف المعاملات مما ساعدها في كسب الإيرادات الإضافية.

❖ للوسائل والتقنيات الحديثة أهمية جلي في تعزيز مختلف المجالات والمعاملات داخل وخارج المؤسسة وسرعة الاستجابة في تقديم مختلف الخدمات بنسبة 39,6% المتنوعة التي توفرها المؤسسة في كل مكان وزمان.

❖ من خلال الدراصة وجد أن الموظفون داخل المؤسسة يجدون بعض الصعوبات في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة أحيانا بنسبة 75% في بداية استخدامها ومع الممارسة والاستمرار في الاستخدام يتم استخدام هاته الوسائل والتقنيات بشكل أفضل.

❖ أكدت الدراصة أن مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي تولي اهتماما بالتدريب والتكوين في المجال الرقمي بنسبة 64% وأن أغلب الموظفين داخل المؤسسة خضعوا للدورات التكوينية ويكمن هذا في كفاءة المؤسسة وحرصها على مواكبة التحول الرقمي على أفضل حال.

❖ تؤكد الدراصة أن مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة توفر الدعم المالي في توفير كل ما يلزم في عملية التحول الرقمي بنسبة 60,4% وهذا يدل على أن المؤسسة تولي حرصًا بالتحول الرقمي ليلا يكون هناك نقص في الأداء وتقديم خدماتها على أكمل وجه.

❖ من خلال الدراصة تبين أن مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لها ثقافة التحول الرقمي بنسبة 79,2% ويعود الأمر إلى الأفكار التي تتبناها المؤسسة في سبيل تطوير خدماتها وذهنية الأفراد ومدى وجود عقل إيجابي مستقبل فكرة التجديد.

❖ إن الموظفون العاملون بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي يجدون بعض الصعوبات في تنفيذ برامج التحول الرقمي التي تتبناها المؤسسة نوعا ما بنسبة 50% ولكن ليس بشكل فعلي ويعود السبب في ذلك إلى توفير المؤسسة من فترة إلى أخرى تقنيات وبرامج جديدة فيسعى الموظفون إلى تأهيل قدراتهم وتطويرها في سبيل تنفيذ البرامج الرقمية لتحسين خدمات المؤسسة.

❖ من خلال الدراصة التي أجريت لمعرفة مقترحات الموظفين داخل المؤسسة من أجل تجاوز الصعوبات التي تواجه المؤسسة في عملية التحول الرقمي فإن أبرز اقتراح تضمن استحداث التكنولوجيات المستخدمة وقدرت بنسبة 20,8% في سبيل تطوير وتحسين خدمات المؤسسة وتجسيد عملية التحول الرقمي بشكل ناجح مما يكسب المؤسسة مكانة أفضل مما هي عليه.





الخاتمة

### الخاتمة :

لقد قمنا من خلال الدراسة بالكشف عن دور التحول الرقمي في تطوير خدمات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، في مجال تقديم خدمات جديدة كما حاولنا تحديد أهميته في صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ورقلة التي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها ، وعليه جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة التحول الرقمي والتقنيات الرقمية الحديثة التي أصبحت ضرورة لا بد منها في المؤسسات العمومية لتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، وقد لخصت هذه الدراسة إلى نتائج مفادها أن تكنولوجيا التحول الرقمي عملت على تطوير وتقديم خدمات بشكل أفضل ،كما أنها أتاحت تقديم الخدمات أسرع و بشكل رقمي من تحقيق الكفاءة في عملياتها ولها دور فعال ومهم في تعزيز مختلف المعاملات وتمكن المؤسسة في كافة مجالاتها من تحسين مسارها وتحقيق أهدافها، ووكذا تحديد الصعوبات التي تواجه مؤسسة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي في عملية التحول الرقمي ،تم تقديم بعض الاقتراحات لتذليل العراقيل التي تقف عائق أمام مؤسسة الضمان الاجتماعي Cnas.

### توصيات واقتراحات:

- ضرورة اهتمام بتطوير بنية تحتية رقمية ودعمها من خلال تعزيز جاهزية أمن المعلومات في المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
- إيجاد آليات جديدة كالتوقيع الإلكتروني لتتخلص من الورقيات بشكل نهائي وبالتالي تحقيق الهدف المرجو من المؤسسة.
- تحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار وتطوير نماذج العمل وخدمات رقمية جديدة تساهم في تطوير وتنمية مؤسسة الصندوق للضمان الاجتماعي Cnas لولاية ورقلة.
- الاهتمام بتكوين ورفع كفاءات العنصر البشري خاصة عندما يتعلق الأمر برقمنة وعصرنة الإدارة.
- إقامة دورات تكوينية للعمال في مجال تطبيقات والبرامج المستحدثة داخل المؤسسة.
- إجراء دراسات مستقبلية في التحول الرقمي لتشمل متغيرات أشمل من المتغيرات التي شملتها الدراسة الحالية.



## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

#### القواميس والمعاجم:

1- معجم الرائد

2- معجم الغني

3- معجم المعاني

#### الكتب:

1. د. إبراهيم أحمد حسن الجبوري، الدور التركي الإقليمي في المنطقة العربية، شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، دون طبعة جامعة الموصل، كلية العلوم السياسية.
2. د. سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2017.
3. د. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2019م.
4. د. صالح محمد حميد، دور الإذاعات المحلية في ترسيخ الوحدة الوطنية، دار غيداء للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2012م.
5. د. عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2013.
6. عصام الدين مصطفى، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، د ط، شارع سويس، الإسكندرية، 2020م.
7. د. عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دون طبعة، الباروزي للنشر والتوزيع، 2007م.

8. د. فهد سيف الدين غازي ساعاني، مناهج البحث العلمي في الإدارة الرياضية، دار العربي للنشر والتوزيع، طبعة 1، 2014م.
9. د. فيروز بوزورين، الاستجابة المتفوقة لحاجات العملاء... ضرورة أم اختيار، جامعة سطيف 1، الجزائر، العدد (23)، 2018م.
10. د. محمد محمد الهادي، الذكاء الاصطناعي معاملة وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية، دار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 2021م.
11. د. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الجهورية اليمنية صنعاء، 2019.
12. د. محمد عبد العال، طرق ومناهج البحث العلمي، دار الوراق للنشر والتوزيع، دون طبعة، عمان، 2017.
13. د. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2013.
- الرسائل والأطروحات الجامعية:
- 1- الحواطي فطوم، بورزيق سعاد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري، مذكرة مكملة م. معهد العلوم الاقتصادية التجارية، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2012 لنيل شهادة ماستر، بن البار بن علي، دور استراتيجية الاتصال في تحسين أداء المؤسسة العمومية بن علي لبنى، 2- دبي هاجر، جامعة اتصال، الخدماتية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والاتصال، تخصص محمد بوضياف بالمسيلة، 2019.
- 3- شريف صالح محمد، تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصالات؛ كلية التجارة، قسم العلوم السياسية والإدارة العامة، جامعة بورسعيد.

دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية 4- فاطمة الزهراء فرحات،

جامعة العربي بن مهيدي أم الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال،

البواقي، 2020.

### العلمية المجلات

1- سارة محمد المفضي، المرحلة القادمة للتحول الرقمي، العطاء الرقمي.

علي العبسي، واقع وأهميته التحول الرقمي والأتمة، مجلة أراء سي الطيب الهشمي رضا، 2- صدوقي غريسي،

للداسات الاقتصادية والإدارية، 2021.

حماية المستهلك مشكلات المسؤولية المدنية، مخبر القانون والمجتمع، جامعة 3- عبيد حليلة بوحادة سمية،

أدرار، 2015.

دولة تأثير التحول الرقمي في جودة المراجعة الداخلية، مجلة العربية للإدارة، 4- د.محمد طلق محمد المرعي،

الكويت، العدد واحد، 2023.

5- مولاي علي الزهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات (دراسة ميدانية بمؤسسة

جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد (9)، العدد(2). ستار برانس)، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي،

6- ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، دراسة

كلية الإدارة والاقتصاد، المجلة العراقية استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء،

للعلوم الإدارية، المجلد(16)، العدد(65).

جرائد:

ع74، (م ر 19-317)، 1\_ - الإدارة والتحرير - الأمانة العامة للحكومة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،

الجزائر، 26 نوفمبر/2019

2- سعيد بن عياد، البنية التشريعية للرقمنة الاقتصادية، الشعب أونلاين، معهد الشعب للتكوين والتدريب

الإعلامي، 26 أكتوبر 2019م.



# قائمة الملاحق

الشعار الخاص بمؤسسة الوطنية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS:



### وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

**دليل استعمال خدمة**  
لتحميل وثيقة الانتساب عبر قضاء المعائن



<https://elhanaa.cnas.dz>

cnasdirect@engenerale  
021 26 2974222 26 26 26 26  
14 Boulevard Sadiq Agrebi - Algiers

لتحميل واستخراج شهادة الانتساب الرقمية اتبعوا الخطوات التالية

أولاً: افتح متصفح جوجل Google

ثانياً: ادخول الى موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء

[www.cnas.dz](http://www.cnas.dz)

ثالثاً: غير بعض الشاشة تظهر لك أيقونة icone تصاد الهناء قم بالضغط عليها

عند ادخالك لصفحة الهناء تظهر لك هذه الصفحة

قم بكتابة اسم المستخدم الممثل في رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك

رابعاً: ادخل كلمة المرور التي يتم إرسالها اليك في رسالة نصية عبر رقم هاتفك المحمول

خامساً: ادخل كلمة الترخيص CAPTCHA

---

تعد رقمنة وثيقة الانتساب الى الضمان الاجتماعي، فترة نوعية في مجال عصرة خدمات الصندوق وتسهيل التدابير الادارية والتي تأتي في سياق مساعي الضمان الاجتماعي الرامية الى التحلي التدريجي عن اصدار الوثائق الورقية لتمكين المواطن من الحصول على خدمة الكترونية رقمية باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

حيث تم إدراج خدمة جديدة تتعلق برقمنة وثيقة الانتساب والتي يمكن للمؤمن لهم اجتماعياً تحميلها واستخراجها عبر قضاء الهناء بواسطة الرابط: (<https://elhanaa.cnas.dz>)

كما يمكن لأرباب العمل، الإدارات العمومية، الجماعات المحلية، التأكد من مطابقة شهادات الانتساب الصادرة عن الصندوق، بواسطة الانترنت عبر الرابط <https://elhanaa.cnas.dz/affiliation.xhtml>



سابقاً: بعد ملئ كل المعلومات المطلوبة تم الضغط على زر SE CONNECTOR

سابقاً: تظهر لك الصفحة التي توفر على المعلومات الخاصة بك، لاستخراج شهادة الانتساب

ثانياً: تظهر لك نافذة تسمح لك بتحميل شهادة الانتساب الخاصة بك بصيغة PDF

ثم بتحميل شهادة الانتساب ثم انسخها وبذلك تكون قد تحققت على شهادة الانتساب الخاصة بك

بما عليك إلا استظهارها والمطلب الذي طلب منك

**"الخدمة العمومية حق مضمون"**

سابقاً: بعد ملئ كل المعلومات المطلوبة تم الضغط على زر SE CONNECTOR

سابقاً: تظهر لك الصفحة التي توفر على المعلومات الخاصة بك، لاستخراج شهادة الانتساب

ثانياً: تظهر لك نافذة تسمح لك بتحميل شهادة الانتساب الخاصة بك بصيغة PDF

ثم بتحميل شهادة الانتساب ثم انسخها وبذلك تكون قد تحققت على شهادة الانتساب الخاصة بك

بما عليك إلا استظهارها والمطلب الذي طلب منك



www.cnas.dz

021 26 2974222

وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي  
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

ENAS

المنصة الرقمية  
للتصريح عن بعد بالاشتراكات

عناية أرباب العمل

تتيح لكم المنصة الرقمية للتصريح عن بعد إمكانية الوصول إلى الخدمات التالية:

- التصريح بأوعية الاشتراكات السنوية للضمان الإجتماعي.
- التصريح بحركة الأجراء.
- التصريح السنوي بالأجور والأجراء.
- تسديد الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني.
- الاطلاع على شهادة أداء المستحقات واستخراجها ومطابقتها.
- طلب ترقيم وانتساب الأجراء.
- مطابقة شهادات الانتساب الخاصة بالأجراء واستخراجها.
- طلب بطاقة الشفاء لفائدة الأجراء.
- التحقق من التصريحات السنوية.
- طلب جدولة الديون.
- الاطلاع على وضعيتكم تجاه الصندوق.

مواكبة التكنولوجيا  
من أجل خدمة عمومية ناجحة

3010  
المدائن

023 38 49 52 / 023 38 42 89  
طريق الحوض - بن عكنون - الجزائر

www.enas.dz

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة



عنوان المذكرة:

التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية  
"مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي \_ ورقلة \_ أنموذجاً"

استمارة بحث مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

إشراف الأستاذ:

ثابت مصطفى

من إعداد الطالبتين:

عجال خديجة

جفال فريدة

ملاحظة: للإجابة على الأسئلة يتم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

الموسم الجامعي: 2023/2022م

## قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

س1: الجنس

ذكر  أنثى

س2: السن

أقل من 30 سنة

من 30 إلى 40 سنة

أكبر من 40 سنة

س3: المستوى التعليمي

ثانوي  جامعي  دراسات عليا

س4: الوظيفة

رئيس مصلحة

مكلف بالدراسات

تقني سامي

عون إداري

أخرى

س5: الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: حجم اهتمام مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة بعمليات التحول الرقمي في خدماتها:

## قائمة الملاحق

س1: منذ متى بدأت معالم التحول الرقمي بمؤسستكم؟

أقل من 05 سنوات

من 05 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

س2: ما هي المجالات التي تركز عليها المؤسسة أكثر في تحولها الرقمي؟

خدمة العمال

خدمة العملاء

كل خدماتها

س3: برأيك ماهي الخدمات التي تبرز فيها قيمة التحول الرقمي في المؤسسة؟

خدمة الانتساب عن بعد

خدمة التصريح عن بعد للمكلفين (المستخدم)

خدمة الهناء للمؤمنين لهم اجتماعيا

التسديد الرقمي خدمة

س4: هل تساهم الخدمات الرقمية المقدمة في تغطية حاجات العملاء بصفة؟

قليلة

متوسطة

كبيرة

المحور الثالث: أبرز الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في عملية التحول الرقمي لدى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بـ\_ورقلة\_:

س1: هل تعمل المؤسسة في توفير وسائل وتقنيات حديثة في تقديم خدماتها؟

لا

نعم

س2: ما هو سبب استخدام المؤسسة للوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها؟

السرعة في الإنجاز

نقص كفاءة الوسائل التقليدية

سهولة تقديم الخدمات للعملاء

س3: ماهي الوسائل والتقنيات الحديثة الأهم في تحقيق خدمات المؤسسة؟

مركز قاعدة البيانات الرقمية

(cinquième génération 5G) تقنية الجيل الخامس للاتصالات

(Big Data) البيانات الضخمة

أجهزة الحاسوب

س4: ما هي مزايا الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة من طرف المؤسسة؟

توفير الوقت والجهد في الإنجاز

تحقيق النوعية والجودة

المرونة في تقديم الخدمات

أخرى

س5: هل يرى الموظفون في المؤسسة أن الوسائل والتقنيات الحديثة ساهمت في تقديم خدماتها بشكل أفضل؟

نوعا ما

لا

نعم

المحور الرابع: أثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ب - ورقة -:

س1: هل التحول الرقمي بالمؤسسة يعمل على الاستفادة من الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة؟

نادرا

أحيانا

دائما



س2: هل ساهم التحول الرقمي في جذب إيرادات إضافية للمؤسسة؟

- دائما  أحيانا  نادرا

س3: ماهي أهمية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات المؤسسة؟

سرعة الاستجابة

تخفيف الضغط على الموظفين

كسب عدد أكبر من العملاء

تقليل الأخطاء في العمل

المحور الخامس: التحديات التي تواجه مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ورقلة-في عملية التحول الرقمي:

س1: هل يجد الموظفون صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة؟

- دائما  أحيانا  نادرا

س2: هل يحصل الموظفون بالمؤسسة على التدريب والتكوين الكافين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها؟

- نعم  لا

س3: هل تعاني المؤسسة من قلة الإمكانيات المالية والتمويلية في عملية التحول الرقمي؟

- نعم  لا  نوعا ما

س4: هل تمتلك المؤسسة ثقافة التحول الرقمي في خدماتها؟

- نعم  لا  نوعا ما

س5: هل يجد الموظفون صعوبة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدمات المؤسسة؟

- نعم  لا  نوعا ما

س6: ماذا تقترحون من أجل تجاوز صعوبات وتحديات التحول الرقمي في خدمات مؤسساتكم؟

.....

.....

.....