



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
تخصص تسيير عمومي

بعنوان :

أثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية

"دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء"

منصة الهناء نموذجا

من إعداد الطالبتين: زركي إيناس وحاتي صفاء

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :

2025/05/27

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

(أستاذ محاضر قسم ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

أ/مليك غالية

(أستاذ محاضر قسم ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

أ/هجيرة قاق

(أستاذ مساعد قسم أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

أ/قويدري ميادة

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
تخصص تسيير عمومي

بعنوان :

أثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية

"دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء"

منصة الهناء نموذجا

من إعداد الطالبتين: زركي إيناس وحاتي صفاء

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :

2025/05/27

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

أ/مليك غالية..... (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
أ/هجيرة قاق..... (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.
أ/قويدري ميادة..... (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2025/2024

2025

إهداء

بكل معاني الامتنان والتقدير، أهدي هذا العمل إلى:

والديّ الكريمين، اللذين أضاءا دربي بالعلم والمعرفة، وضحيا بكل غالٍ ونفيس لأصل إلى هذا اليوم.

كلمات الشكر تعجز عن وصف فضلكما. وجدتي التي بثت في صدري معني العزيمة والاصرار.

اخوتي، الذين تحملوا معي صعوبة الطريق، وكانوا لي الدافع والسند في كل خطوة

إلى اخوالي وخالاتي الذين دائما يحتزلون لي متاعب الطريق.

أساتذتي الأفاضل، الذين نهلتم من علمهم الغزير، وأرشدوني بتوجيهاتهم القيمة، وعلى رأسهم الأستاذة قاق هجيرة، لكم مني كل

الاحترام والتقدير.

إلى كل من سانديني ودعميني، من أصدقاء وزملاء، جعلتم رحلتي العلمية أكثر إثراءً ومتعةً.

إيناس



2025

إهداء

طيب بذكره الإهداء سيدنا ونبينا محمد أفضل لأنبياء وعلى آله وصحبة أجمعين
اهدي ثمرة جهدي إلى والدي العزيزين أبي قدوتي في الحياة وأمي الغالية على قلبي
بارك الله في عمركما.

وإلى زوجي الكريم الذي لطالما كان سنداً لي، شكراً لصبرك معي
و دعمك المستمر

وإلى أبنائي الأعزاء الحاج بلخير وهند رسيل يا مصدر قوتي فأنتم
النور الذي يبين دربي

واهدي شكري لإخوتي الأعزاء و أقاربي الأحباء ولكل من دعمني
ولو بكلمة واحدة.

"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا إن هدانا الله

وسلام على المرسلين و الحمد لله رب العالمين.



صفاء

شكر وعرفان

الشكر الأول والدائم لله سبحانه وتعالى، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا
ولك الحمد على كل حال، والشكر بعد الرضى بعد توفيقنا في اتمام هذا العمل المتواضع، فنسألك سبحانه ان يكون خالصا
لوجهك الكريم، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

نتقدم بالشكر الخالص الى الأستاذة المحترمة "قاق هجيرة" التي اشرفت على مذكرتنا ولم تبخل علينا بتوجيهاتها
ونصائحها القيمة التي كانت عوننا لنا في إتمام هذه المذكرة، فقد كانت لنا نعم المشرفة جزاها الله خيرا، ولها منا كل التقدير
والاحترام. كما نتوجه بالشكر للأساتذة المناقشين، الى جميع اساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بصفة عامة
وأساتذة قسم علوم التسيير بصفة خاصة. كما نتقدم بالشكر والاعتزاز للأستاذ المؤطر السيد "زيتوني محمد عبد الغني" الذي لم
يبخل علينا بتوجيهاته ومساعدتنا داخل المؤسسة وإمدادنا بجميع الوثائق وشرح مفصل عن كل الأمور التي استفسرنا عنها بكل
صدر رحب جزاه الله خير وجعلها في ميزان حسناته. بعدها نوجه جزيل الشكر الى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة الإشكالية المتمثلة في : ما مدى مساهمة منصة الهناء في تحسين الخدمة العمومية؟ وذلك بإجراء دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "منصة الهناء نموذجاً". تم إجراء هذه الدراسة باستخدام أداة المقابلة مع مسؤولي الخدمات الرقمية في المؤسسة، بالموازاة إلى استخدام الاستبانة من أجل قياس مستوى رضا العملاء، وتم استهداف عينة قدرها 100 مستخدم للمنصة، حيث تم استخدام برنامج SPSS لمعالجة وتحليل البيانات. وتوصلنا إلى نتائج أهمها: أن منصة الهناء تأثر بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية، بواسطة مساهمتها في تبسيط العديد من الإجراءات الإدارية والتقليل من الجهد والوقت للعملاء والموظفين على حد سواء. واتضح لنا وجود بعض الثغرات التي تحد من فعالية وأداء المؤسسة التي تتمثل في عدم قدرة الصندوق على معالجة بعض التحديات للوصول إلى مستويات متقدمة من تحسن الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: منصات رقمية، خدمة عمومية، تحول رقمي، رضا مستخدمين، جودة.

Summary

This study aims to address the following research problem: To what extent does the Hanaa digital platform contribute to improving public service? A field study was conducted at the National Social Security Fund for Salaried Workers, taking the "Hanaa Platform" as a case study. The research employed interviews with the institution's digital services managers, alongside a questionnaire designed to measure user satisfaction. A sample of 100 platform users was surveyed, and the data were processed and analyzed using SPSS software. The study revealed key findings, most notably that the Hanaa platform has significantly contributed to enhancing public service by simplifying various administrative procedures and reducing the effort and time required from both clients and employees. However, some shortcomings were identified that limit the platform's effectiveness and the institution's performance, particularly the fund's inability to address certain challenges necessary to achieve higher levels of public service improvement.

Keywords: Digital platforms, public service, digital transformation, user satisfaction, quality.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء 1
III	الإهداء 2
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز
ب - ز	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول المنصات الرقمية والخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: المدخل النظري للمنصات الرقمية والخدمة العمومية
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لكل من المنصات الرقمية و الخدمة العمومية
23	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء	
25	التمهيد
26	المبحث الاول: منهجية وادوات الدراسة

39	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
54	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
56	قائمة المصادر والمراجع
58	الملاحق
70	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
21	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	(1-01)
27	توزيع الاستبيان على عينة الدراسة	(2-01)
27	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(2-02)
28	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(2-03)
29	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(2-04)
31	تحليل المقابلة	(2-05)
37	متغيرات الدراسة	(2-06)
38	ألفا كرونباخ	(2-07)
38	معامل الصدق	(2-08)
39	درجات سلم ليكارت الثلاثي	(2-09)
40	تصنيف الإجابات وفق المتوسط الحسابي المرجح	(2-10)
40	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعدها الاستخدام	(2-11)
41	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعدها الاستجابة	(2-12)
42	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعدها الجودة	(2-13)
43	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعدها معالجة التحديات	(2-14)
43	مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	(2-15)
45	نتائج اختبار شايبرو- وليك	(2-16)
45	اختبار شايبرو- وليك	(2-17)
46	اختبار من ويتني	(2-18)

47	اختبار من وينتي	(2-19)
48	نتائج اختبار شابيرو-وليك	(2-20)
49	اختبار كروسال-ويلاس	(2-21)

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
و	نموذج الدراسة	1
5	أنواع المنصات الرقمية	(1-01)
12	واجهة التسجيل في منصة الهناء من الهاتف و الكمبيوتر	(1-02)
13	البوابة الرئيسية لمنصة الهناء	(1-03)
14	لائحة حماية البيانات	(1-04)
28	نسبة استخدام منصة الهناء حسب متغير الجنس	(2-01)
29	نسبة استخدام منصة الهناء حسب متغير العمر	(2-02)
30	نسبة استخدام منصة الهناء حسب متغير المستوى التعليمي	(2-03)
30	خريطة العلاقات بين (الجنس- العمر- المستوى التعليمي)	(2-04)
50	مستوى رضا العملاء	(2-05)
49	مستوى رضا العملاء عن منصة الهناء	(2-06)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
58	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	1
59	استمارة الاستبيان	2
62	مخرجات برنامج spss	3

قائمة الإختصارات والرموز

الصفحة	الدلالة	الاختصارات والرموز	الرقم
82	Caisse National des assurances sociales	CNAS	1
82	Government Electronic and Mobile Services Maturity index	GEMS	

مقدمة

شهد العالم في العصر الحديث تحولات جذرية في مختلف مناحي الحياة، بفعل التقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وقد أحدثت هذه الثورة التكنولوجية نقلة نوعية في أساليب العمل والتواصل والإنتاج، مما جعل تبنيها خيارا استراتيجيا لا يمكن الاستغناء عنه. وفي ظل التوجه العالمي نحو الرقمنة، أصبحت الدول تتسابق لمواكبة هذا التطور من خلال إطلاق مشاريع التحول الرقمي الشامل.

ورغم الانتشار الواسع للتكنولوجيا، لا يزال واقع التحول الرقمي في بعض الدول يواجه تحديات متعددة تحول دون تحقيق أهدافه المنشودة. ففي الوقت الذي أظهرت فيه بعض الدول إرادة ورغبة قوية في اعتماد هذا التحول، وسعت إلى تجاوز التحديات المرتبطة به، استطاعت دول أخرى قطع أشواط متقدمة في مجال الرقمنة. ويتجلى هذا التباين بوضوح في مدى تبني الحكومات والإدارات العمومية لبرامج التحول الرقمي. فوفقا لتقرير الإسكوا الرسمي **GEMS 2024** لسنة 2025 حول مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية، احتلت السعودية المرتبة الأولى عربيا بقيمة 0.96، بينما احتلت الجزائر المرتبة التاسعة بقيمة 0.47، مما يعكس الحاجة إلى مزيد من الجهود في هذا المجال.

ويهدف التحول الرقمي، خصوصا في القطاعات العمومية، إلى تحسين أداء الدولة وتطوير جودة الخدمات. إذ لم يعد مقتصرًا على استخدام الوسائل التكنولوجية فحسب، بل أصبح يشمل إعادة التفكير في أساليب العمل وأنماط تقديم الخدمات، بما يضمن تحقيق الكفاءة والشفافية. وتعد "المنصات الرقمية العمومية" من أبرز أدوات هذا التحول، كونها تسهم في تقريب الإدارة من المواطن، من خلال توفير خدمات عالية الجودة تعزز من رضى المواطن وتدعم الثقة في الإدارة العمومية.

وفي هذا السياق، يُعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من بين المؤسسات التي عرفت تحولات جذرية في أساليب عملها، عبر تبني نهج التحول الرقمي، لا سيما في طرق تقديم خدماتها. وقد تجلّى ذلك في تطوير "منصة الهناء" المخصصة لتقديم خدمات رقمية لفائدة المنخرطين في الصندوق. ومن هنا نطرح الإشكال التالي :

ما مدى مساهمة "منصة الهناء" في تحسين جودة الخدمة العمومية التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء؟

الأسئلة:

1. ما هو مستوى رضا العملاء على جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف منصة الهناء؟
2. ما هو مستوى استخدام العملاء لمنصة الهناء لتلقي الخدمة العمومية؟
3. ما هو مستوى استجابة منصة الهناء لطلب الخدمة العمومية من المستخدمين؟
4. ما هو مستوى كفاءة الخدمات العمومية التي تقدمها منصة الهناء؟
5. ما هو مستوى قدرة الصندوق على معالجة التحديات التي تواجه منصة الهناء؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف منصة الهناء تعزى

للمتغيرات الديمغرافية؟

الفرضيات:

1. مستوى رضا العملاء على الخدمة العمومية المقدمة من طرف المنصة عالي.
2. مستوى استخدام المستخدمين لمنصة الهناء عالي؛
3. مستوى استجابة منصة الهناء لطلب الخدمة العمومية عالي؛
4. مستوى كفاءة الخدمة العمومية المقدمة من طرف منصة الهناء عالي؛
5. تبدي منصة الهناء مستوى متوسط من القدرة على معالجة التحديات؛
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف منصة الهناء تعزى للمتغيرات

الديمغرافية؟

مبررات اختيار الموضوع:

- التغيرات الجذرية التي يشهدها العالم في تكنولوجيا المعلومات؛
- كون الموضوع يعد من المواضيع الحديثة والتي تحتاج الدراسة والتطوير باستمرار؛

- الرغبة في استكشاف آليات بلوغ مستويات متقدمة من استخدام التكنولوجيا في الإدارات العمومي؛
- الرغبة في التعرف على تأثير المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية.

أهداف الدراسة وأهميتها:

الأهداف:

- محاولة توضيح المفاهيم الأساسية للمنصات الرقمية والخدمة العمومية؛
- التعرف على مستوى جودة الخدمات المرقمنة ومعرفة مستوى رضا العملاء عليها؛
- اقتراح استراتيجيات وتوصيات لتحسين الخدمات الرقمية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.

الأهمية:

تكمن أهمية الدراسة في إنتشار الموضوع وتطوره المستمر، إذ تم الجمع بين متغيرين بالغى الأهمية ألا وهما المنصات الرقمية والخدمة العمومية، وذلك للتعرف على مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق من خلال منصة الهناء، ومستوى رضا العملاء على هذه الأخيرة، وكذلك اكتشاف اسباب وجود فجوة بينهما وآليات سدها.

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء؛
- الحدود الزمنية: تم إنجاز الدراسة الميدانية من 2025/03/16 الى 2025/04/15؛
- الحدود البشرية: تم إجراء مقابلة مع مسؤول قسم الموارد البشرية، وتوزيع الإستبيان على مستخدمى منصة الهناء.

منهج البحث وأدوات الدراسة

استجابة لمتطلبات البحث إختارنا المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في اختبار فرضيات الدراسة، وتم إستخدام أداتي الاستبيان والمقابلة للدراسة حيث أن:

- الاستبيان : تم استخدام أداة الاستبيان للتعرف على مستوى رضا مستخدمي منصة الهناء و على الخدمات المقدمة من طرفها؛
- المقابلة : وكانت المقابلة مع مسؤول قسم الموارد البشرية في صندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية -ورقلة - للتعرف على واقع منصة الهناء، وجودة الخدمات المقدمة من طرفها.

مرجعية الدراسة

تم الإعتماد على مراجع متنوعة في هذه الدراسة، والمتمثلة في الكتب والمقالات والبحوث العلمية والمجلات والمواقع الإلكترونية الرسمية، والتي أغلبها تتراوح مدة إنجازها من 2020 الى 2025.

صعوبات الدراسة

- ضيق وقت الدراسة؛
- عدم وجود معلومات بشكل كافي حول منصة الهناء في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وذلك لحماية بيانات المؤسسة؛
- صعوبة الوصول الى العينة المتمثلة في مستخدمي منصة هناء.

هيكل الدراسة

من أجل معالجة هذه الإشكالية عملنا على تقسيم البحث وفقا لمنهجية **IMRAD**، حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى فصلين.

الفصل الاول: الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية والخدمة العمومية وتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين، المبحث الاول تضمن الإطار المفاهيمي للمنصات الرقمية والخدمة العمومية، مع تقديم لموقع منصة الهناء. اما المبحث الثاني تضمن الأدبيات التطبيقية لكل من المنصات الرقمية والخدمة العمومية، حيث قمنا بعرض الدراسات السابقة والمقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه الى دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث الاول تمثل في منهجية وأدوات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وخصائص عينة البحث، أما المبحث الثاني فتناول تحليل ومناقشة الفرضيات. بالإضافة الى مقدمة وخاتمة تبرز اهم النتائج و التوصيات.

نموذج الدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

**الفصل الأول : الأدبيات النظرية
والتطبيقية للمنصات الرقمية
والخدمة العمومية**

تمهيد :

نتيجة لما احرزه العلم من تقدم في مجال رقمنة الخدمة العمومية، والإنتشار الواسع لهذا التوجه، شهدت طبيعة وشكل الخدمات العمومية تحولات عميقة. وقد أثر ذلك على طريقة تقديم الخدمات، مما أدى في بعض الحالات إلى تراجع جودة الخدمة، وتزايد الحاجة إلى تبني أنماط وأساليب جديدة تركز على الأبعاد التكنولوجية، وإعادة صياغة الخدمات العمومية بما يتماشى مع متطلبات العصر وسرعة تطور وسائل الاتصال.

وفي هذا الإطار، يُعد التوجه نحو اعتماد المنصات الرقمية العمومية خيارا استراتيجيا لتحسين الخدمة العمومية، باعتبارها أحد النماذج الحديثة التي تهدف إلى تطوير طرق تقديم الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن.

1. في المبحث الأول سنعرض الجانب النظري لكل من المنصات الرقمية والخدمة العمومية وأهم عناصرهما.

2. في المبحث الثاني سنتطرق الى الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ألا وهي المنصات الرقمية والخدمة

العمومية.

المبحث الأول : المدخل النظري للمنصات الرقمية والخدمة العمومية

المطلب الأول : الإطار النظري للمنصات الرقمية

الفرع الأول : ماهية المنصات الرقمية وأهم مكوناتها

يتكون الفرع الأول من عدة عناصر منها التعريف بالمنصات الرقمية وأنواعها وكذلك متطلباتها.

أولاً: تعريف المنصات الرقمية

المنصات الرقمية هي المكان الذي يجتمع فيه أصحاب المصلحة المشتركة بموضوع محدد من أجل تبادل الأفكار أو السلع

أو الخدمات أو أي شيء آخر يمكن تبادله بين الطرفين، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نيابة عن البشر.¹

ويعرف كل من Marshall Van Alstyne & Geoffrey Parker و Sangeet Paul Choudhary مؤلفو

كتاب "ثورة المنصة Platform Revolution"، المنصة الإلكترونية على أنها: "عبارة عن نشاط تجاري قائم على تفاعلات خلق

القيمة بين المنتجين والمستهلكين الخارجيين، يوفر نظام المنصة بنية تحتية مفتوحة وتشاركية تستوعب هذه التفاعلات وتحدد شروط

الحكومة، الهدف من المنصة هو الربط بين المستخدمين وتسهيل تبادل السلع أو الخدمات أو نو من التداول أو الرواج الاجتماعي،

مما يسمح بالتبادل الهادف للقيمة بين جميع المشاركين.²

ويعرف "سانجيت بول شوداري Sangeet Paul Choudary" مؤلف كتاب "مقياس المنصة" على أنها: "نموذج

عمل يقوم على الربط والأداء بحيث يسمح لعدة مشاركين "المنتجين" و"المستهلكين" بالاتصال به والتفاعل مع بعضهم البعض

وإنشاء وتبادل القيم.

¹ أمدور ريان وآخرون، دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة 8 ماي، قالم، 2023/2022، ص ط.

² سيف السويدي، صناعة المنصات الرقمية، الطبعة الأولى، دار أريد للنشر، ماليزيا، 2020، ص 15.

مضيفا بذلك ضمن تعريفه مفهوما محوريا جديدا يحدد تميز المنصة وجوده أداؤها ألا وهو مفهوم "القيمة". "إن منصات اليوم ، تدعمها التكنولوجيا الرقمية التي تتخطى حواجز الزمان والمكان وتوظف أدوات برمجية ذكية ومتطورة تربط بين المنتجين والمستهلكين بشكل أكثر دقة وسرعة وسهولة من أي وقت مضى".¹

من خلال التعاريف نستنتج تعريفا شاملا للمنصات الرقمية وهي بيئة الكترونية متمثلة في المواقع و التطبيقات التي تستخدم لتقديم الخدمات أو تبادل السلع والمعاملات المالية عن طريق الأنترنت، بدلا عن الطرق التقليدية. بهدف تقليص الوقت والجهد والتكلفة، وزيادة مستوى الشفافية والدقة.

ثانيا: أنواع المنصات الرقمية

- 1- منصات التطوير "développement platforms": هي المنصات التي تسمح لمستخدميها بإنتاج وتطوير البرامج والتطبيقات والمواقع الإلكترونية جديدة كليا، وخلق مساحة للإبداع من خلال توفير أدوات وتقنيات متطورة كالمناصات السحابية.
- 2- منصات المعاملات "transactionnel platform": وتضم عدة أدوات التي تسمح للمستخدمين بإجراء معاملات مالية أو تجارية أو إدارية أو خدمية، بشكل امن وفعال عبر شبكات الأنترنت، وتندرج منصة الهناء تحت هذا النوع من المنصات لأنها تقدم خدمات عمومية للمواطنين.
- 3- منصات التواصل "communication platforms": توفر العديد من الميزات والأدوات التي تسمح للأفراد أو المؤسسات الإتصال فيما بينهم حيث يمكنهم تبادل المعلومات والأخبار بطرق مختلفة، اتصالات متزامنة وغير متزامنة مثل منصة سكايب skype.
- 4- منصات الاجتماعية "social networking platforms": تضم العديد من المواقع التي تشكل مجتمعات رقمية تتيح التفاعل والإتصال بين المستخدمين أشهرها منصة فيسبوك facebook.

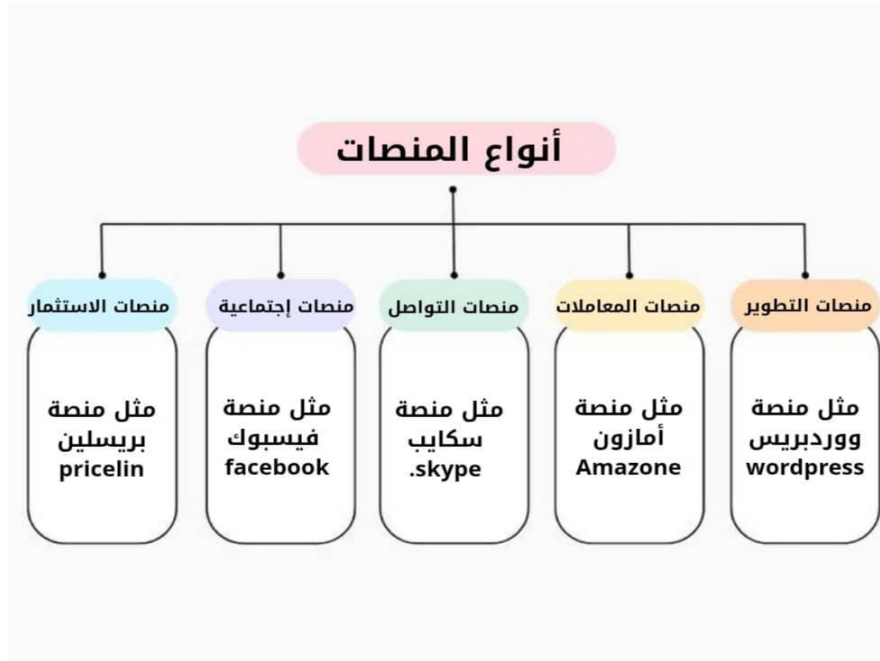
¹بن يحيى تريكي، دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ابن خلدون ، تيارت، 2023/2022، ص40.

5- منصات الإستثمار "investment platforms": هي منصات تربط بين المستثمرين سواء كانوا أفراد أم شركات في

مجالات مختلفة ضمن ما يعرف بالاقتصاد التشاركي sharing economy على سبيل المثال منصة وشركة pricelin

التي تربط بين والمزودين عبر العالم في ميادين.¹

الشكل رقم (02): أنواع المنصات الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني : متطلبات المنصات الرقمية

- ✓ توفر مستوى مناسب أن لم نقل عال من تدفق شبكات الاتصال والبيانات؛
- ✓ الدعم التقني من مختلف الوسائل الالكترونية اللازمة مثل الكمبيوتر؛
- ✓ القدرة على تأمين المعلومات والحماية من الإختراقات والهجمات السيبرانية، بمعنى أن الوثائق التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة و نقل عملياتها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات الخدمة؛

¹أسامة روابحية وآخرون، استخدام المنصات الرقمية في حملات التسويق للمؤسسات الصغيرة والمتوسط، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة 8 ماي، قالمة، الجزائر 2023/2024، ص 27-29.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول المنصات الرقمية والخدمة العمومية

- ✓ توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة من أجل فتح المجال أمام المواطنين للتفاعل من المنصات الرقمية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة؛
- ✓ تدريب المورد البشري وبناء قدراته على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إحداث تغييرات جذرية في طريقة تقديم الخدمات، ونشر الثقافة الرقمية لدى الإدارات العمومية والمواطنين؛
- ✓ توفر دعم سياسي للهيكل الادارية لإحداث تغييرات جوهرية على أساليب العمل من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، حيث يعتبر إنعدام الرغبة السياسية في التحول الرقمي يجعل من المنصات الرقمية مجرد فكرة على الورق؛
- ✓ وجود التشريعات والنصوص القانونية الذي يحدد العلاقة بين الأطراف المتعاملة مع المنصة وضمن حقوق كل منهم، وفي هذا السياق نذكر: تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المنصات الالكترونية، وتشريعات تنظم أساليب الدفع الالكتروني؛
- ✓ خطة تسويقية دعائية للترويج الى استخدام المنصات الرقمية من خلال إبراز محاسنها، كما أنه يعتبر من الضروري مشاركة المواطنين والتفاعل معهم في شئنها.¹

الفرع الثالث : تحديات إستخدام المنصات الرقمية

- ✓ تفاقم الفجوة الرقمية بين المواطنين والمنصات الرقمية يعتبر تحدي كبير في ظل التحول الرقمي، إذ أن سدها يتطلب جهودا متكاملة تشمل حتى الجانب الثقافي والإقتصادي والإجتماعي، وليس فقط الجانب الرقمي؛²
- ✓ رفع تحدي تعميم التعامل الالكتروني بوتيرة أسرع، لأن سرعة التحول الرقمي تفرض ذلك؛
- ✓ بطء عملية التنمية وسوء البنية التحتية للاتصالات في الجزائر؛
- ✓ عدم توفير جميع المتطلبات الأساسية التي تساهم في زيادة كفاءة وإحترافية المنصات الرقمية؛

¹ حمزة نعمي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، الجزائر 2021/2020 ص16-18.

² دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ورقلة، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011، ص22/21.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول المنصات الرقمية والخدمة العمومية

✓ ضعف ثقة المستخدمين في المنصات الرقمية، نظرا لضعف الأمن الإلكتروني وضعف الثقافة الإلكترونية لدى الأفراد

نظرا لحدائتها؛

✓ غياب الإطار القانوني الذي يوظف، وينظم عمل المنصات الرقمية ويحدد الحقوق والواجبات، مما نتج عنه تكريس حالة

من الفوضى ولا احترافية وعدم الإستمرار لكثير من المنصات الرقمية كمنصة هيئة مكافحة الإشاعات الإلكترونية؛

✓ عدم وجود قاعدة مستخدمين واسعة، لعدم توفير بيئة رقمية، وعدم وجود ثقافة إعلامية رقمية جزائرية تعبي التحول

الرقمي؛¹

✓ لا تزال عملية إرسال الملف الورقي إلى السلطات المركزية ممضى من طرف المسؤول و هذا يدل على تجذر البيروقراطية

الورقية بالإدارة الجزائرية رغم استحداث التطبيقات الرقمية على مستواها؛

✓ عدم القيام بدورات تكوينية للموظفين المكلفين بالعملية وتأطيرهم بالشكل المطلوب، لضمان نجاعة وفعالية الخدمات

المقدمة عبر المنصات الرقمية، خاصة وأن المنصات الرقمية بحاجة الى التحيين بشكل مستمر.²

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي الخدمة العمومية

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

أولا: تعريف الخدمة العمومية

تعرف الخدمة العمومية على أنها كل نشاط تكون فيه الحكومة مسؤولة عن ادائه ومراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر

ضروريا من اجل قيادة والتطوير التعاقد الاجتماعي.

¹ بوطاروس، حجام، المنصات الرقمية الإعلامية الجزائرية بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 08، العدد01، - جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي،2024، ص353.

²وردة حدوش وفريدة فركول، دور التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة المحلية، مجلة السياسة العالمية، المجلد 08، العدد01، المدرسة العليا للتجارة القليعة، تيبازة، الجزائر، 2024 ، 624-650.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول المنصات الرقمية والخدمة العمومية

وتعرف أنها جميع الأنشطة والمرافق التي تقدمها الدولة أو المؤسسات التابعة لها بهدف تلبية الاحتياجات الأساسية للمواطنين وضمان المصلحة العامة، دون السعي لتحقيق الربح المادي. وتعتبر هذه الخدمات ركيزة أساسية لتحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة.¹

الفرع الثاني: معايير خدمة العمومية

- معيار المساواة: ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو العقيدة أو اللون أو الاتجاه الحزبي... إلخ. فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة تساويهم في نفس الوضعية؛
- معيار التطور أو التكيف: إذ أصبح من الضروري أن تتطور أنشطة الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية؛
- معيار الاستمرارية: والذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة كونها خدمات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع مخطط تخطيط الخدمة العامة عن التوقف؛
- معيار المجانية النسبية: تعتبر الخدمة العمومية كخدمة اجتماعية كالماء والكهرباء وغيرها؛
- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بيسر وسهولة وبدون عراقيل ومسوغات مفتعلة؛
- معيار القابلية: تعتبر الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها تدخل السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال.²

¹فاطمه أولاد سيدي عمر وفاطمة العايب، دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، 2023، ص19

² عبد الرؤف سلطان و محمدابن بوسليت، اثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة ماستر، جامعة بسكرة، 2021، ص33-34

الفرع الثالث: خصائص الخدمة العمومية

- غير ملموسة : تعتبر الخدمات غير الملموسة من الخدمات التي يصعب معانتها؛
- التلازمية : أي تلازم وجود فرد والالتزام بها؛
- عدم التماثل وعدم التجانس؛
- تذبذب الطلب على الخدمة في الكثير من الأحيان فهو غير مستقر بين اليوم والآخر.¹

المطلب الثالث : منصة الهناء كأداة لتحسين الخدمة العمومية

الفرع الأول : نظرة على استخدام الرقمنة في الجزائر :

- قامت الجزائر بتجسيد معالم التحول الرقمي من خلال تبني مشروع الجزائر الالكترونية من 2008 – 2013 الذي يهدف الى تطوير كل ما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنصال وطرق تقديم الخدمات في عدة قطاعات. ولفهم واقع الاتجاهات والسلوكيات الرقمية في الجزائر، نحتاج إلى معرفة مجموعة من المؤشرات المتعلقة باستخدام الإنترنت، والمتمثلة في:
- ✓ بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر 32.09 مليوناً في عام 2023، أي ما يعادل 70.7% من عدد السكان.
 - ✓ بلغ عدد مشتركى خدمات الهاتف المحمول في الجزائر 48.53 مليوناً في عام 2023، أي ما يمثل 107% من إجمالي السكان.
 - ✓ بلغ عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في الجزائر 23.95 مليوناً في عام 2023، أي ما يمثل عملية التحول الرقمي، من خلال الاستثمار في البنية التحتية، بحيث يصبح المستخدم أكثر اعتماداً على استخدام الخدمات المقدمة من المنصات الرقمية.
 - ✓ بلغ متوسط سرعة اتصال الإنترنت عبر الهاتف المحمول في الجزائر 13.40 ميغابايت في الثانية في عام 2023، بينما بلغ متوسط سرعة اتصال الإنترنت الثابت 11.01 ميغابايت في الثانية. تشير إلى أن استخدام الإنترنت ووسائل

¹الزروقي فاطمه الزهراء، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة، المجلة الجغرافية الاقتصادية، العدد 01، 2024، ص26/23.

التواصل الاجتماعي أخذ في الازدياد، وأن سرعات الإنترنت تحسنت نسبياً في عام 2023. هذا يشير إلى أن الجزائر تتحول إلى مجتمع رقمي بفضل السياسات الحكومية المتبعة.

الفرع الثاني : مساهمة المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمة العمومية

أتاحت المنصات الرقمية للمواطنين قضاء معظم الإحتياجات من المشتريات والخدمات المتنوعة عن بعد أينما كانوا من خلال شبكة الأنترنت، وبالتالي تم الولوج الى إستخدام المنصات الرقمية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء عن الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وتقرير دورها عن تحقيق الأهداف، ويؤدي ذلك الى تزايد التقدم التقني، وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها عبر طرق رقمية. مما سبق يمكن القول أن المنصات الرقمية تؤثر على الخدمة العمومية من خلال تحقيق مايلي :

- ✓ تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال وتواصل الخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الرقمي بين بوابات الخدمة ؛
- ✓ سرعة الاستجابة: حيث يتم تقليص الوقت الذي يستغرق في معالجة طلب المستخدم لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات دون تأخر؛
- ✓ الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الرقمية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛
- ✓ سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة التجارية: فانطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء وتحسين الخدمة التجارية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الرقمي لكل مراحل الخدمة بحيث لا يصبح لا مجال لإخفاء المعاملات أو خدمة جهة دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة؛

✓ القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمة: كما لن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات؛¹

✓ العدالة في تقديم الخدمات للمواطنين وعدم التمييز بينهم مما يحقق مبدأ الشفافية؛

✓ تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطن وزيادة مستوى الثقة بينهما نتيجة لقدرة التواصل مع هذا الأخير بكل سهولة وفي كل مكان وزمان.²

الفرع الثالث: تقديم المنصة

أولا: تعريف بمنصة الهناء وخدماتها المقدمة

تعتبر منصة الهناء موقع الكتروني لتقديم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، أنشأت في سنة 2016 ثم بدأت في التطور شيئا فشيئا، الى غاية جائحة كورونا إنتشرت المنصة وأصبح الاعتماد عليها بشكل كبير.

يمكن الولوج اليها عن طريق موقع **CNAS**، وهي خدمة موجهة للعمال الأجراء المؤمن لهم إجتماعيا عن بعد على مدار 7/ و 24 سا / 24 سا. المنصة موجودة على شكل تطبيق للهاتف أو موقع الكتروني متاح للهاتف النقال وجهاز الكمبيوتر. وتمثل الخدمات المقدمة من طرف منصة الهناء في :

✓ الحصول على شهادة الانتساب باستخدام رقم الضمان الاجتماعي؛

✓ متابعة تعويض المنتجات الصيدلانية "تاريخ الدفع، قائمة الأدوية، الكمية والسعر"؛

✓ إستشارة عن التحاليل مركز للتشخيص والفحص والعلاج؛

¹راضية عروف، الإدارة الرقمية كآلية لتحسين جودة الخدمة التجارية، الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ص9.

² بركنو نصيرة، الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة إقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 04، 2017، جامعة مصطفى اسطمبولي، ص279.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول المنصات الرقمية والخدمة العمومية

- ✓ الحصول على بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة من حث "تاريخ بداية العطلة المرضية، وإنتهاؤها، تاريخ التحقق من صحة الملف، المبلغ المسدد؛
- ✓ إيداع الطلبات الكترونيا لكل من : بطاقة الشفاء وبطاقة الشفاء الافتراضية، طلب موعد، عطلة أمومة، منحة الوفاة، تغيير عنوان الإقامة، والتصريح بالحالة العائلية؛
- ✓ الحصول على السيرة الوظيفية (شهادة العمل)؛
- ✓ الحصول على الإشعارات؛
- ✓ إيداع الشكاوي و الملاحظات.¹

الشكل رقم (03): واجهة التسجيل في منصة الهناء من الهاتف و الكمبيوتر



المصدر: منصة الهناء الالكترونية

¹الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء، تقديم منصة الهناء، 2025/04/16، 18:15 <https://cnas.dz/>

ثانيا: مكونات منصة الهناء

1. الواجهة الأمامية التي تتميز بتصميم عصري، لتوفير تجربة إستخدام سهلة وبسيطة للمؤمن لهم، تتكون من خيارات التسجيل، و التحقق من شهادة الإنتساب وشهادة عدم الإنتساب، وكذلك لمحة عن الخدمات المقدمة، ومعلومات الإتصال.
2. حسابات الصندوق في مواقع التواصل الإجتماعي التي تزيد من وعي المواطنين حول استخدام المنصة وطرق التسجيل وتنزيل الوثائق دون اللجوء الى المؤسسة، وكذلك نقل اخر المستجدات.
3. البوابة الرئيسية للمنصة والتي تظهر بعد تسجيل الدخول، تتكون من معلومات عامة عن المؤمن لهم وعن حالتهم ، ونسبة التغطية.
4. أيقونات خاصة بالخدمات الالكترونية المتاحة عبر منصة الهناء والمذكورة أعلاه.¹

الشكل رقم (04): البوابة الرئيسية لمنصة الهناء

BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE

elhanaa.cnas.dz/Assure/informations.xhtml

فضاء الهناء

ZERGUI INAS

الرئيسية

نسبة التغطية 80%

طالب ETUDIANT (E)

معلومات عامة

اللقب بالأحرف اللاتينية	ZERGUI
الإسم بالأحرف اللاتينية	INAS
تاريخ الميلاد	10-05-2001
رقم الضمان الإجتماعي	011239006760
العنوان	OUARGLA
تاريخ نهاية الحقوق	31-08-2025
مركزى	Antenne Université Ouargla - OUARGLA
الإسم بالعربية	
اللقب بالعربية	

© 2022 EL-HANAA - CNAS. Version: 2.0

المصدر: منصة الهناء

¹منصة الهناء، مكونات المنصة، 2025/04/18، 20:15، <https://elhanaa.cnas.dz/>

كما أن المنصات الرقمية للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء تتميز بمستوى مقبول من الأمان مما يعكس التزامًا بمعايير الأمان السيبراني. حيث، أنه عند الولوج الى المنصة تظهر لائحة لإخبار المستخدمين عن الإجراءات اللازمة لحماية بياناتهم كما هو موضح في الشكل أدناه:

الشكل رقم (05): لائحة حماية البيانات



المصدر: موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

من خلال ما سبق يتضح لنا أن المنصات الرقمية تعتبر أفضل خيار لتقديم الخدمات العمومية وذلك من خلال تلبية متطلباتها ومواجهة التحديات التي تتلقاها الادارات العمومية في هذا المجال. ومن خلال إستخدامنا لمنصة الهناء، نجد أنها تعتبر نموذج فعال لتقديم الخدمات بشكلها الرقمي، حيث جاءت لتقريب الإدارة من المواطن وتسهيل المعاملات، كما أنها تتمتع بواجهة بسيطة وسهلة تمكن المواطنين من استخدامها والتنقل بين ابوابها بسهولة تامة، فالمنصة لبت البعض من الاحتياجات الرقمية، في حين أنها تسعى جاهدة لتوفير باقي المتطلبات.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لكل من المنصات الرقمية والخدمة العمومية

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات السابقة للمنصات الرقمية

1. حرفوش مداني، كريش نبيل، "المنصات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والتحديات - البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نموذجًا"، 2023، هدفت هذه الدراسة الى معالجة الإشكالية التالية: ما دور المنصات الإلكترونية كأداة لتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية في الجزائر، خاصة في قطاع الاستثمار والصفقات العمومية؟ وتم الإعتماد على القوانين والقرارات الحكومية المتعلقة بالبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية. من أجل معرفة أثر ودور المنصات الإلكترونية في تحقيقها، والكشف عن الإجراءات والآليات والجهود التي تم اتخاذها في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية وبرنامج الإنعاش الاقتصادي للفترة 2020 - 2024 من أجل تفعيل دور المنصات الإلكترونية وترقية الرقمنة وصولاً لتحقيق التنمية الاقتصادية بالجزائر من خلال تشجيع الاستثمار وتحقيق التنمية المحلية. وقد تم التوصل الى ان هناك نتائج إيجابية للمنصات الرقمية والمتمثلة في: تحسين الشفافية والكفاءة في إبرام الصفقات العمومية، وأيضاً تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل التكاليف والوقت. تعزيز المنافسة وتقليل الفساد من خلال التقييد الالي للإجراءات.¹
2. ياسر محمد خيايا، "دور المنصات الرقمية في دعم وتطوير تعليم العلوم لطلاب المرحلة المتوسطة"، 2022، هدفت هذه الدراسة الى تحليل واقع تصميم المنصات الرقمية التعليمية، في المملكة العربية السعودية، خاصة تلك المقدمة لطلاب المرحلة المتوسطة، واقتراح نموذج تصميم قائم على معايير تربوية وتقنية وإدارية، بهدف رفع جودة التعليم الرقمي وتحسين تجربة التعلم لدى الطلاب، إذ قام الباحث بدراسة ميدانية مست عينة المتعلمين لقياس آرائهم حول جودة المقرر الرقمي الحالي والمقترح، تم بناء الاستبانة وفق 3 مجالات (تربوي، تقني، إدارة المقرر) واحتوت على 52 بنداً. وتم التوصل الى النتائج المتمثلة في أن هناك قصور كبير في تصميم المنصات الرقمية الحالية من حيث المحتوى، التفاعل، والوضوح، وأن

¹حرفوش مداني، المنصات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والتحديات - البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نموذجًا، مجلة حوليات جامعة الجزائر، العدد03، جامعة الجزائر1، 2023.

المنصات الرقمية المبنية وفق معايير تصميم تربوية وتقنية دقيقة تحقق رضى أكبر لدى المتعلمين وتسهم بفاعلية في تحسين جودة التعليم.¹

3. لبنى جيدور وتومي إنتصار، دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية، 2022، عن مذكرة ماستر حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكال المطروح وهو كيف تساهم المنصات الإلكترونية في إدارة مؤسسة سياترام بولاية ورقلة؟، حيث قام الباحث بإعداد دراسة ميدانية مست مستخدمى مؤسسة سياترام ورقلة، وتم توزيع إستمارة الإستبيان التي تحتوي على أربعة محاور والتي وزعت على الموظفين الإداريين في مختلف المصالح الإدارية داخل مؤسسة سياترام ورقلة، حيث أن الباحث قام بتحليل كمي وكيفي وتم التوصل الى النتائج التالية: تعتمد مؤسسة سياترام في عملها على إستراتيجية واضحة في مجال التعاملات الإدارية الإلكترونية من خلال الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا عن طريق المنصات الإلكترونية. وأن المنصات الإلكترونية تسهل عمل موظفي مؤسسة سياترام من خلال التقليل من إستخدام الورق لربح الوقت والمال، بالإضافة الى أن من أكثر المعوقات التي تواجه مؤسسة سياترام بولاية ورقلة هي إعتقاد الجمهور الخارجي للمؤسسة على نظام الإدارة التقليدية.²

4. هشام الإسماعيلي، "تنظيم المنصات الرقمية: دراسة مقارنة"، 2022، حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة كيف تختلف الأطر القانونية والتنظيمية من دولة إلى أخرى في التعامل مع المنصات الرقمية وهل يمكن الوصول إلى نموذج تنظيمي موحد أو أفضل الممارسات لضبط المحتوى الرقمي وحماية حقوق المستخدمين ضمن الفضاء السيبراني العابر للحدود؟ إذ إعتد الباحث على المنهج المقارن التحليلي، حيث تم تحليل ومقارنة 22 قانوناً من عدة دول تغطي مختلف المقاربات التنظيمية للمنصات الرقمية، مع إبراز الفروق في التطبيق، والاستقلالية، والفعالية. تم التوصل الى أن هناك تفاوت الأنظمة القانونية في درجة الصرامة والإشراف على المنصات الرقمية، وأنه لا يوجد نموذج تنظيمي موحد يمكن تعميمه عالمياً، بسبب اختلاف السياقات السياسية والثقافية وأن معظم الدول تتجه نحو تعزيز حماية المستخدمين وفرض

¹ياسر محمد خيايا، "دور المنصات الرقمية في دعم وتطوير تعليم العلوم لطلاب المرحلة المتوسطة"، المجلة العربية للتربية النوعية، العدد7، 2019.

²لبنى جيدور وتومي إنتصار، دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022.

مزيدا من المسؤولية القانونية على المنصات. وإتضح ضرورة تواجد حوكمة دولية وتعاون عابر للحدود لتنظيم هذا

المجال.¹

الفرع الثاني: الدراسات السابقة للخدمة العمومية

1. لكحل روميضاء وقريده شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، 2023، والتي هدفت الى معالجة

الإشكالية التالية: الى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة؟ ومن أجل ذلك قامت الباحثتين بإجراء مقابلة مع مسؤول الرقمنة بالمؤسسة للتعرف على أهم الخدمات المرقمنة التي أدخلتها المؤسسة، و دراسة ميدانية أيضا مست عينة قدرها 93 موظف من العاملين على مستوى المؤسسة للكشف عن مدى تأثير أسلوب الرقمنة على أداء الخدمات، وذلك بإستعمال أداة الإستبيان حيث تم تحليل بياناته باستخدام برنامج SPSS. وتم التوصل الى أهم النتائج والمتمثلة في إنتهاج المؤسسة الرقمنة في أداء عملياتها أثر إيجابا على أداء خدماتها حيث توصلنا لوجود علاقة إرتباطية قوية طردية بين تطبيق الرقمنة بأبعادها (الأجهزة والمعدات والبرمجيات، نظم الاتصالات، الافراد) والمتغير التابع أداء الخدمة العمومية، كما تم التوصل لأهمية المورد البشري في تحقيق هذا الأداء بالمؤسسة محل الدراسة مما يستوجب الاستثمار فيه والعمل على تدريبه لرفع أداءه وخدمة الزبون.²

2. بلقاسم كحلوي إيمان، الخدمات العمومية الذكية بين التأسيس والتطوير، 2023، هدفت هذه الدراسة لمعالجة

الإشكالية التالية: هل تأسيس وتطوير الخدمات العمومية الذكية في الجزائر يساهم في تكريس جودة الخدمة العمومية؟ ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي دون سواه للإحاطة بالدراسة وتحديد إطارها القانوني، وإعتمدت على أداة التحليل التي ساعدت على تحليل النصوص القانونية المؤطرة للخدمات العمومية الذكية، وكذلك أداتا التقييم والتقييم لتحديد طبيعة الاليات التي تحقق أهداف الخدمة

¹ هشام الإسماعيلي، "تنظيم المنصات الرقمية: دراسة مقارنة"، المجلة الدولية لأمن المعلومات والرقمية، العدد 2، 2024.

² لكحل روميضاء وقريده شيماء، دور الرقمنة في تحسين اداء الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023.

العمومية، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى أن الجزائر تعتمد على الخدمات العمومية الذكية، وتعتبر الرقمنة ركيزة أساسية لتقديم الخدمات لتوفير الجهد والوقت مع سهولة الحصول على الخدمات بجودة عالية، وتحسين الخدمة العمومية الذكية يعتمد على تحديث هياكل الإدارة العمومية.¹

3. خديجة عجال، فريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية "مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة أمودجا"، 2023، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة العمومية، حيث قامت بمعالجة الإشكال التالي: كيف يساهم التحول الرقمي في تطوير جودة خدمات المؤسسة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لولاية؟ ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتمت الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ورقلة، على عينة مكونة من 84 موظف داخل المؤسسة، تم تطوير إستبانة لغرض جمع البيانات اللازمة من أفراد العينة وأيضاً الاستعانة بأدوات جمع بيانات متمثلة في المقابلة والملاحظة، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة يعمل على تطبيق عملية التحول الرقمي تقديم مختلف خدماتها والإستفادة 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.²

4. عامر هني، القطاع الخاص كشريك فعال لمقطاع العام في تقديم الخدمة العمومية في الجزائر، 2024، عن مجلة طلبة للدراسات العلمية و الأكاديمية، وهدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور الشراكة الحكومية مع القطاع الخاص في تعزيز الخدمة العمومية في الجزائر من ضمنها الخدمات الإلكترونية، معالجة الإشكال التالي: ما مدى مساهمة القطاع الخاص في تعاقد مع القطاع العام في إطار الشراكة في تقديم الخدمة العمومية بالجزائر؟، وللإجابة عن ذلك تم إستخدام المنهج الوصفي للتعرف على الخدمة العمومية والشراكة بين القطاعين، وتم التوصل

¹ بلقاسم كحلوي إيمان، الخدمات العمومية الذكية بين التأسيس والتطوير، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي، قالمة، 2023.

² خديجة عجال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية "مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة أمودجا"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023.

الى النتائج التالية: ويبقى القطاع الخاص المحمي في الجزائر حديث النشأة مقارنة مع نظيره في الدول الرأسمالية المتقدمة، رغم ما منحت له من امتيازات لتعزيز الشراكة بينو وبين القطاع العام إلا أنو بقي يواجه عقبات عديدة (إدارية، مالية، مادية...)، وفي ظل وجود منافسة حادة من القطاع الخاص الأجنبي ذوالقدرة والكفاءة والجودة العالية.¹

الفرع الثالث: الدراسات السابقة للمنصات الرقمية والخدمة العمومية

1. عماري نصر الدين، عرار محمد علي، تقييم جودة الخدمة الإلكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء cnas ورقلة، 2023، عن مذكرة ماستر حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكال المطروح وهو كيف يتم تقييم جودة الخدمة الإلكترونية من قبل الدؤمين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS بورقلة؟، حيث تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي، وتم إستخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات وتم توزيعها على عينة عشوائية متكونة من 100 مستخدم، وتم تحليلها باستخدام برنامج 25spss v، وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها مستوى رضا المواطنين مستخدمي موقع الهناء من خلال الإعتمادية و الملموسية والإستجابة والأمان والتعاطف مقبول.²
2. بن يحيى تريكي، "دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية : دراسة تقييمية لمنصة international scholarvox بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط" 2023، عن مذكرة الماستر، حيث هدف هذه الدراسة الى معالجة الإشكالية التالية، ما أثر استخدام المنصات الرقمية على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال المنصة الرقمية internationale scholarvox بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط؟، إذ قام الباحث بدراسة ميدانية مست عينة موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط ومهندس المنصة الرقمية scholarvox internationale المكلف بمتابعة وتسيير

¹ عامر هني، القطاع الخاص كشريك فعال لمقطاع العام في تقديم الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، العدد01، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2024.

² عماري نصر الدين، تقييم جودة الخدمة الإلكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023 .

لمنصة الرقمية الموجودة بالمكتبة . وخلال هذه الدراسة تم التوصل الى النتائج المتمثلة في: أن المنصات الرقمية محل الدراسة تلي المعايير التقييمية بشكل جيد و توفر واجهة سهلة الإستخدام وتحتوي على محتوى ذو جودة عالية، وتقدم وظائف إضافية مفيدة. كما أن استخدام هذه المنصة يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز الوصول إلى المعرفة وتعزيز الأبحاث والتعلم في المجتمع الأكاديمي والعام.¹

3. فاطمة ولاد سيدي عمر، فاطنة العايب، دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية، 2023، عن

مذكرة ماستر حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكال المطروح: مامدى مساهمة المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية من وجهة نظر الطلبة؟ حيث قد تم إجراء دراسة ميدانية مست عينة من الطلبة وتم توزيع وإسترجاع 120 إستبانة، وبعد المعالجة ببرنامج spss تم التوصل الى أن هناك علاقة بين التواصل وسهولة الإستخدام وتصميم المنصة مع تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر طلبة الكلية إلا أن علاقة التأثير لم تحقق من خلال بعد تصميم المنصة.²

4. Eduardo Spano و Victo Silva، الابتكار في الخدمات العامة في البرازيل بعد كوفيد-19: المنصات الرقمية

عبر مستويات الإدارة العامة، 2022، مجلة التكنولوجيا والمجتمع، هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير جائحة كوفيد-19 في تسريع التحول الرقمي بالقطاع العام البرازيلي، مع التركيز على دور المنصات الرقمية في تحسين تقديم الخدمات الحكومية، حيث قام الباحثان بدراسة حالة لثلاث منصات وهي: Gov.br: وهي عبارة عن منصة لتقديم الخدمات الحكومية، EPI-Match وهي منصة تخص المستشفى، Fiquenolar وهي منصة لدعم التجار خلال الجائحة، وتم التوصل الى النتائج التالية: تسارع التحول الرقمي بسبب الضغوط الناتجة عن الجائحة، وأن هناك تفاوت في القدرات التقنية بين

¹ بن يحيى تريكي، " دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية : دراسة تقييمية لمنصة international scholarvox بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط"، جامعة عمار التليجي، الاغواط، 2023.

² فاطمة ولاد سيدي عمر، دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، 2023.

المستويات الحكومية المختلفة ومخاطر الاعتماد على القطاع الخاص في تطوير المنصات الحكومية. وكذلك إمكانية

التطوير المستقبلي لتعظيم القيمة المقدمة للمواطنين.¹

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

الجدول رقم (01-01): المقارنة الدراسات السابقة والدراسة الحالية

المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	
الهدف	تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في هدف الدراسة ألا وهو أنها استهدفت توظيف الخدمات الرقمية في المؤسسات العمومية.
المتغيرات	اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في المتغير المستقل بحيث أن أغلب الدراسات تناولت مختلف جوانب الخدمات العمومية المرقمنة بينما الدراسة الحالية تناولت المنصات الرقمية، ولكنها تشابهت في المتغير التابع وهو الخدمة العمومية.
المجتمع والعينة	اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المجتمع والعينة المستهدفة، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على آراء فئة واحدة إما من موظفي المؤسسات أو من المواطنين كمستفيدين من الخدمة، في حين أن هذه الدراسة اعتمدت على عينة مزدوجة تضم كلاً من الموظفين داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، والمستفيدين من خدمات منصة الهناء، مما أتاح فهماً أكثر شمولاً لأثر المنصات الرقمية على جودة الخدمة العمومية.
المنهج المستخدم وأدوات الدراسة	تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على أنها شملت الإستبيان و المقابلة كأداة لدراسة لتشمل مجتمع دراسة أوسع وتشابهت أيضاً في إستخدام المنهج الوصفي و التحليل بواسطة spss .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة والدراسة الحالية

¹Public service innovation in Brazil after covid-19: digital platforms across the levels of public. Edouqrd spqnuou¹ federale university of ،52 issue ،Revista Tecnologia e Sociedade (Rev. Tecnol. Soc.) magazine،administration .2022 ،brazile ،technology

الفرع الثاني: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة

أولاً: مجال الإستفادة من الدراسات

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالاً من الإستفادة حيث تمثلت

تلك النقاط في ما يلي:

- ✓ ساهمت في إعطاء صورة أولية و نظرة شاملة و كاملة لموضوع الدراسة، مما سهل على الباحث في الإنطلاق في الدراسة الحالية؛
- ✓ تحديد المفاهيم الأساسية وأبعاد كل من المنصات الرقمية والخدمة العمومية؛
- ✓ التعرف على نقائص التي تعرض لها الباحثون السابقون فيها، والتي سهلت على الباحث الحالي الإستفادة منها وإدراج النقائص في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

بعد التطرق الى الجانب النظري لموضوع المنصات الرقمية والخدمة العمومية فيمكن القول انه قد أصبحت للمنصات الرقمية أكثر تطورا و جانب الخدمة العمومية أكثر الجوانب تأثيرا بالتكنولوجيا، حيث انه تم تصميم هذه المنصات لتساعد على تقليص التكاليف وسرعة الاستجابة و الدقة في مختلف معاملاتهما من أجل تحفيز المواطنين على الانخراط في الإدارة الحديثة و الابتعاد عن الإدارة التقليدية لمواكبة نهضة المعلوماتية ، كما تبين من خلال دراستنا مدى مساهمة المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية ودل على ذلك على وجود ارتباط وثيق بين المتغيرات التابع و المستقل.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء**

تمهيد:

في هذا الفصل سنحاول إسقاط ما تم تناوله في الفصل الأول الذي تكلم على متغيرات الدراسة المنصات الرقمية والخدمة العمومية، وسنحاول في هذا الفصل التعرف على أثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ورقلة ، بحيث سنبين فيه أداة الدراسة و دقتها و ثباتها ، إجراءات ومحددات الدراسة ، أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات ، ثم إختبار الفرضيات وأخيرا تفسير النتائج وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى:

المبحث الاول: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

المبحث الثاني: إختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لأثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية، حيث سيتم عرض مجتمع وعينة الدراسة، المنهج المتبع وأدوات جمع المعلومات، إضافة إلى مختلف البرامج والأدوات والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها التوصل إلى نتائج الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

إتبعنا في هذا البحث المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في إختبار فرضيات البحث الذي يهدف إلى معرفة أثر المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ورقلة، ومن هنا نقول أننا إستطعنا تحديد المجتمع بدقة، وسنعمل على توزيع إستبيان على عينة كبيرة مسحوبة عشوائيا من هذا المجتمع.

ثانياً : عينة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على عينتين وهما العينة الاستطلاعية بهدف التأكد من صلاحية أداة القياس (الاستبيان) أما العينة النهائية فتم اعتمادها لجمع البيانات.

العينة الاستطلاعية

تتكون العينة الاستطلاعية من 22 مبحوث بين ذكور واناث وبمختلف أعمارهم وأقدميتهم في العمل ونوع الوظيفة والسلك الوظيفي الذين ينتمون إليه وذلك بهدف التأكد من صلاحية الأداة (الاستبيان).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

العينة النهائية

تتكون العينة النهائية من 100 مبحوث بين الذكور والإناث وبمختلف أعمارهم وجنسهم ومستواهم التعليمي. وهم

يتوزعون كالتالي :

الجدول رقم(02-1): يوضح توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

اسم المؤسسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات المرفوضة	الاستبيانات المعتمدة
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	101	101	0	1	100
المجموع	101	101	0	1	101
النسبة المئوية %	100%	100%	0%	0.99%	99.01%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يوضح هذا الجدول معلومات حول عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والمرفوضة، حيث نلاحظ أن العدد الإجمالي

للاستبيانات الموزعة هو 101 استبيان والذي يمثل لنا 100% وتمكنا من جمع 100 رد عن الاستبيان صالح للدراسة، أي ما يمثل بنسبة 99.01%.

ثالثا: خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي :

1. متغير الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

الجدول رقم (02-2) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	37	37
أنثى	63	63
المجموع	100	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

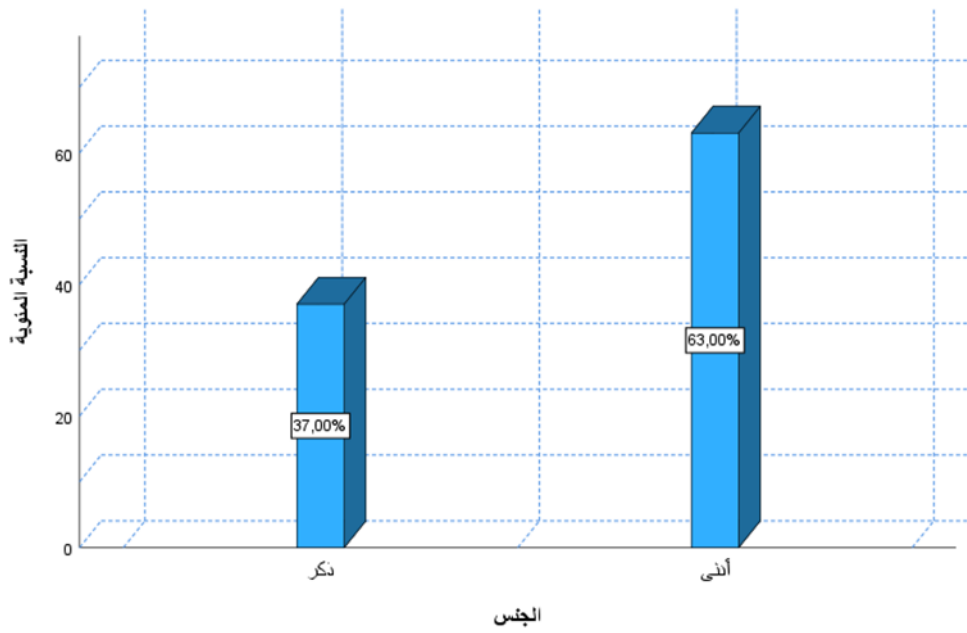
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يشير الجدول رقم (2-02) أن أكبر نسبة كانت لفئة الإناث وقد درت نسبتهم 63%، أما بالنسبة للذكور كانت

نسبتهم 37%، وهذا يرجع الى أن الإناث أكثر إهتماما باستخدام المنصات الرقمية في طلب الخدمات من الصندوق. والشكل

التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (2-01): نسبة استخدام منصة الهناء حسب متغير الجنس



المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

1. متغير السن : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن.

الجدول رقم (3-02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

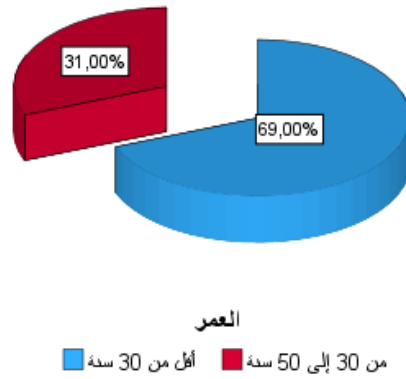
النسبة المئوية %	التكرار	فئة الأعمار
69	69	أقل من 30 سنة
31	31	من 30 الى 50 سنة
100	100	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يتضح من جدول توزيع أفراد العينة بحسب الفئات العمرية أنّ أكبر نسبة كانت للفئة العمرية أقل من 30 سنة، بنسبة 69%. أما الفئة العمرية الأقل من 30 سنة إلى 50 سنة بنسبة 31%، وهذا يشير إلى أن الفئة الأقل من 30 سنة هي الفئة الأكثر وعي بأهمية إستخدام المنصة. والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (02-2): نسبة استخدام منصة الهناء حسب متغير العمر



المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

2. المستوى التعليمي: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

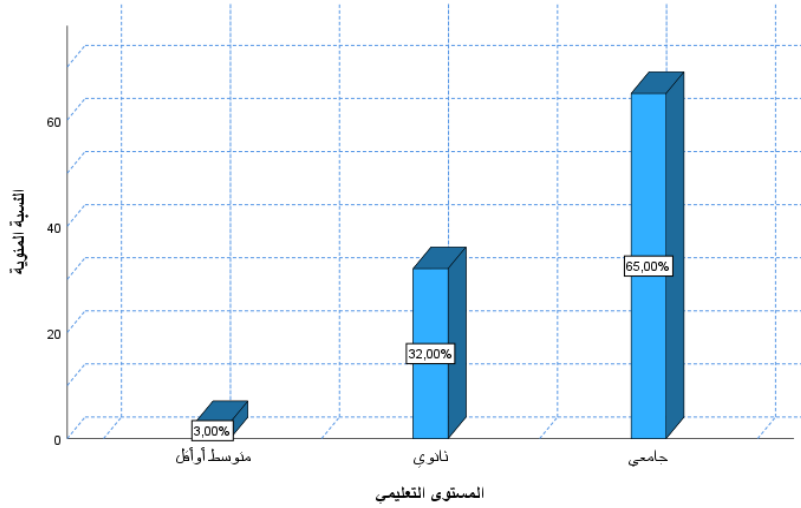
الجدول رقم (02-4) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
متوسط فأقل	3	3
ثانوي	32	32
جامعي	65	65
المجموع	100	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول لتوزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي أنّ أكبر نسبة كانت للمستوى التعليمي الجامعي بنسبة قدرت بـ 65%، والشكل التالي يوضح ذلك.

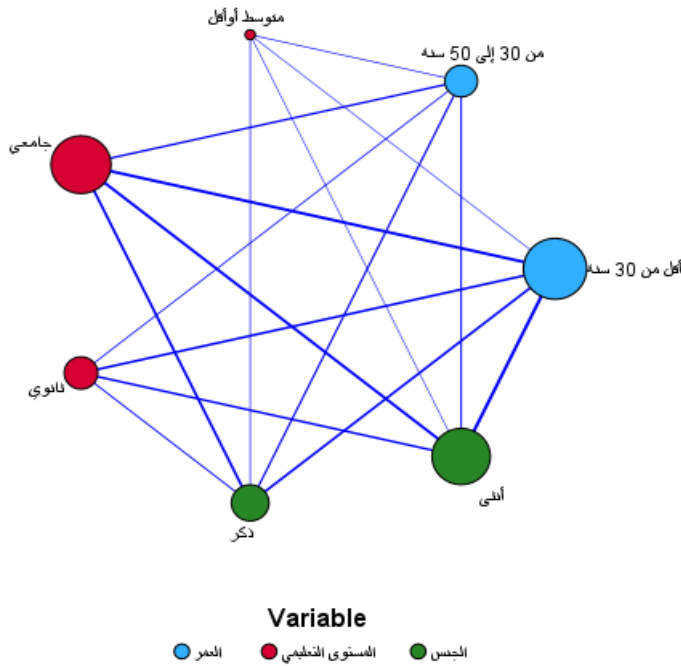
الشكل رقم (03-2): نسبة استخدام منصة الهناء حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (04-2): خريطة العلاقات بين المتغيرات (الجنس - العمر - المستوى التعليمي)

Mappe des relations



المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة :

الفرع الأول: أداة الدراسة

الاستبيان : قمنا بتصميم إستبانة إلكترونية كأداة رئيسية للدراسة، وتوزيعها على عينة عشوائية من المواطنين لقياس

رضاهم عن منصة الهناء. بناء على مجموعة من المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيراته وخاصة الدراسات السابقة التي تناولت

متغيرات الدراسة، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة من البحث وجاء الاستبيان على النحو التالي :

- الجزء الأول : يحتوي على المعلومات العامة للمبحوثين، وهي: الجنس، السن، المستوى التكويني والتأهيلي الخبرة.
- الجزء الثاني : يحتوي على أبعاد الإستبيان الخاصة بالمتغير التابع (الخدمة العمومية): الإستخدام، الإستجابة، الكفاءة، التحديات. توزع عليها (15) عبارة. وفق مقياس ليكارت الثلاثي (موافق - محايد - غير موافق).

المقابلة : لقد إستخدمنا في هذه الدراسة أداة المقابلة مع السيد "زيتوني عبد الغني" رئيس مصلحة الموارد البشرية في الصدوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، لطرح بعض الأسئلة الشفوية والإستفادة منها للتعرف أكثر على منصة الهناء وأثرها

في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الصدوق.

أبعاد الدراسة :

جدول رقم (02-6): متغيرات وأبعاد الدراسة

عدد الفقرات	الأبعاد	المتغيرات	
4	الاستخدام	الخدمة العمومية	منصة الهناء
4	الإستجابة		
4	الكفاءة		
3	التحديات		
15		المتغير التابع	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني : اختبار ثبات وصدق الأداة

1-الثبات : نقول أن الأداة تتسم بالثبات إذا قدمت نتائج متقاربة عند تكرار عملية القياس.

2-الصدق : نقول أن الأداة تتسم بالصدق إذا وجدناها تقيس الصفة (المتغير).

أولا : ثبات المقياس

بناء على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS تحصلنا على عدد فقرات المحور الأول وقيمة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم: (7-02) يبين ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
15	0.872

يتضح من خلال الجدول (7-02) أن عدد الفقرات في هذا الاستبيان هي 15 فقرة وأن ألفا كرونباخ لهذا المحور هي

0.872 وهو يشير إلى أن معامل الثبات عالي وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ثانيا: الصدق المقياس

اعتمادا على الجدول رقم (7-02) ومن أجل معرفة معامل الصدق نقوم بحساب معامل الصدق كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(8-02) يبين معامل الصدق

عدد الفقرات	معامل الصدق
15	0.933

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

من خلال الجدول يتضح أن معامل الصدق للمقياس يساوي 0.933 وهو معامل صدق قوي مما يعني أنه صادق ونسنتج أنه صالح للدراسة. وعليه يمكننا القول أنه يتمتع بالثبات والصدق فإنه صالح لإستعماله في الدراسة. (حذف التكرار وتعويضه بضمير)

الفرع الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

قامت الطالبتين في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. التكرار والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم؛
2. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الاستبيان؛
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد نسبة الاستجابة تجاه محاور أداة الدراسة؛
4. اختبار شايبرو- ويليك لاختبار الإعتدالية؛
5. إختبار مان ويتني؛
6. اختبار كروسكال - ولايس؛

كما استخدمنا مقياس ليكارت الثلاثي التالي في الدراسة

الجدول رقم (02-9) : درجات سلم ليكارت الثلاثي

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المبحث بإختبار فرضيات الدراسة الميدانية ومن أجل اختبار الفرضيات لابد لنا من استخدام أساليب وطرق إحصائية صحيحة وهو ما سنراه في هذا المبحث.

نقوم بتحديد قيم المتوسط الحسابي المرجح فتم كما يلي :

- المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة = $2=1-3$
- قسمة المدى على عدد الفئات $0.66=3/2$ أي يضاف 0.66 إلى الحد الأدنى للمقياس فيصبح كما يلي :

الجدول رقم (02-10) : يوضح تصنيف الإجابات وفق المتوسط الحسابي المرجح

المجالات	درجة المقياس	مجال المتوسط الحسابي المرجح	درجة المقياس المكافئ الاول
المجال الأول	غير موافق	من 1 الى 1.66	منخفض
المجال الثاني	محايد	من 1.67 الى 2.33	متوسط
المجال الثالث	موافق	من 2.34 الى 3	مرتفع

المصدر : اعداد الطالبتين.

الفرع الاول: إختبار الفرضيات

أولاً: إختبار الفرضية الاولى

سيتم اختبار الفرضية الأولى التي تنص على أن: مستوى استخدام العملاء لمنصة الهناء عالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

للتأكد على صحة هذا الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية للعبارة

الممثلة في :

الجدول رقم(02-11) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعدها الاستخدام

الاهمية النسبية %	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
86	موافق	0.713	2.58	أستخدم منصة "الهناء" لإنجاز معاملاتتي الإدارية بشكل متكرر.	01
85.6	موافق	0.671	2.57	تأبى منصة الهناء احتياجاتي من الخدمات.	02
81	موافق	0.795	2.43	لا أواجه صعوبات تقنية عند استخدام المنصة.	03
87.6	موافق	0.706	2.63	أفضل استخدام المنصة الرقمية على الذهاب إلى مكاتب الصندوق.	04
85	عالي	0.083	2.55	مستوى استخدام العملاء للمنصة	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن مستوى استخدام العملاء لمنصة الهناء عالي لمتوسط حسابي يقدر ب 2.55 وانحراف معياري

يساوي 0.083، وهذا مايتوافق مع نص الفرضية، ونلاحظ أن كل العبارات لها نفس الأهمية بأهمية نسبية تتراوح بين

(85.6%-87.6%).

ثانياً: إختبار الفرضية الثانية

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الثانية التي تنص على أن: مستوى استجابة منصة الهناء لطلب الخدمة عالي

للتأكد على صحة هذا الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية للعبارة

الممثلة في :

الجدول رقم(02-12) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعدها الاستجابة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
01	تستجيب المنصة الى طلباتي بشكل سريع	2.48	0.745	موافق	82.6
02	تواكب المنصة مستوى التطور التكنولوجي	2.59	0.668	موافق	86.3
03	أتلقي طلباتي من الخدمات الرقمية بشكل دقيق	2.48	0.731	موافق	82.6
04	لم أتلقي اخطاء تقنية في معلوماتي	2.48	0.745	موافق	82.6
83.3	مستوى استجابة منصة الهناء لطلب الخدمة	2.50	0.054	عالي	83.3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن مستوى استجابة المنصة لطلبات العملاء عالي بمتوسط حسابي يقدر ب 2.50 وبانحراف

معباري يساوي 0.054، وهذا مايتوافق مع نص الفرضية، ونلاحظ أن كل العبارات لها نفس الأهمية بأهمية نسبية تتراوح بين (82.6%-86.3%).

ثالثا: إختبار الفرضية الثالثة

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على أن: مستوى رضا العملا على الخدمة المقدمة من طرف

المنصة عالي.

للتأكد على صحة هذا الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية

للعبارات الممثلة في :

الجدول رقم(02-13) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لبعء الكفاءة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
84.3	جودة الخدمات المقدمة من قبل منصة الهناء جيدة	2.53	0.703	موافق	84.3
86.3	انا راض عن الخدمات التي تقدمها منصة الهناء	2.59	0.637	موافق	86.3
84	لم اواجه مشاكل في التسجيل أو الدخول الى منصة	2.52	0.745	موافق	84
85.6	اقوم باقتراح اضافات من شأنها ان تحسن من جودة المنصة	2.57	0.671	موافق	85.6
85	مستوى كفاءة الخدمة	2.55	0.031	عالي	85

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

من الجدول نلاحظ أن مستوى كفاءة الخدمة المقدمة من طرف منصة الهناء عالية بمتوسط حسابي يقدر ب 2.55 وبانحراف معياري يساوي 0.031، وهذا مايتوافق مع نص الفرضية، ونلاحظ أن كل العبارات لها نفس الأهمية بأهمية نسبية تتراوح بين (84%_86.3%)

رابعاً: إختبار الفرضية الرابعة

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الرابعة التي تنص على أن: تبدي منصة الهناء مستوى متوسط من القدرة على

معالجة التحديات

للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للعبارات المثلة في :

الجدول رقم(02-14) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعده معالجة التحديات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الأهمية النسبية %
01	في حال واجهة المشكلة ،اجد دعم الفني متاحا و سريع الاستجابة	2.16	0.813	محايد	72
02	لا اتلقى صعوبة في استخدام المنصة من ناحية تدفق الانترنت	2.28	0.842	محايد	76
03	لا اواجه صعوبة في التواصل مع منشئي المنصة	2.37	0.792	محايد	72.3
مستوى معالجة المنصة لتحديات		2.20	0.063	متوسط	73.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن مستوى معالجة المنصة لتحديات عالي لمتوسط حسابي يقدر ب 2.20 وبانحراف

معياري يساوي 0.063، وهذا مايتوافق مع نص الفرضية، ونلاحظ أن كل العبارات لها نفس الأهمية بأهمية نسبية تتراوح بين (72%_76%)

خامساً: إختبار الفرضية الخامسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الخامسة التي تنص على أن: مستوى رضا العملاء على الخدمات العمومية المقدمة من طرف منصة الهناء عالي.

للتأكد على صحة هذا الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارات الممثلة في :

الجدول رقم (02-15) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمستوى رضا العملاء عن الخدمة

العمومية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الأهمية النسبية %
01	مستوى الاستخدام	2.55	0.083	عالي	85
02	مستوى الاستجابة	2.50	0.054	عالي	83.3
03	مستوى الكفاءة	2.55	0.031	عالي	85
04	مستوى معالجة التحديات	2.20	0.063	متوسط	73.3
	مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	2.47	0.151	عالي	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن مستوى رضا العملاء على الخدمات المقدمة من طرف منصة الهناء عالي بمتوسط حسابي يقدر

ب 2.47 وبانحراف معياري يساوي 0.151، وهذا ما يتوافق مع نص الفرضية، ونلاحظ أن كل العبارات لها نفس الأهمية بأهمية نسبية تتراوح بين (2.47_%_0.151%).

الفرع الثاني: إختبار الفرضيات الفرعية

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نصت الفرضية على:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير الجنس.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير الجنس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار T لعينتين مستقلتين حيث سيتم الاعتماد على مستوى معنوية 0.05 والذي ستقبل عنده الفرضية الصفرية او يتم رفضها في حالة مستوى المعنوية أقل من 0.05 وقبل استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين يجب توفر شروط استخدام هذا الاختبار وهي أن تكون البيانات كمية و أن تكون العينتين مستقلتين و أن تكون هناك إعتدالية في العينتين.

بالنسبة للشروطين الأولين لا يمكن اختبارها إحصائيا ويفترض أن يكون محققين أما شرط الاعتدالية يتم اختبارها والتأكد منها إحصائيا بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS

- شرط الاعتدالية

لا بد لنا من إختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية وهو موضح في الجدول كما يلي:

الجدول رقم (02-16) يوضح نتائج اختبار شايبرو-وليك

اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية			
الجنس	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى المعنوية
ذكر	0.890	37	0.002
انثى	0.905	63	<0.001

المصدر من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول لاختبار شايبرو-وليك للاعتدالية نلاحظ أن قيمة الاختبار بالنسبة للذكور مساوية إلى 0.890 بدرجة حرية 37 وعند مستوى دلالة 0.002 وهي صغر من مستوى معنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن توزيع العينة لا يتبع التوزيع الطبيعي أي لا يحقق الاعتدالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

أما قيمة الاختبار بالنسبة للإناث تساوي 0.905 ودرجة حرية 63 وعند مستوى دلالة 0.001 وهي اصغر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن توزيع العينة لا يتبع التوزيع الطبيعي أي لا يحقق الاعتدالية. ومنه لا نستطيع استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين نستخدم اختبار لا معلمي مان ويتني (Mann-Whitney)

الجدول رقم (02-17) يوضح نتائج اختبار من ويتني

الجنس	متوسط الرتب	قيم الاختبار U	مستوى المعنوية
ذكر	45.07	964.500	0.150
انثى	53.69		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ ان متوسط الرتب لفئة الذكور تساوي 45.07، في حين أن متوسط الرتب لفئة الاناث تساوي 53.69، ونلاحظ من الجدول أن قيمة الاختبار تساوي $U = 964.500$ ، عند مستوى دلالة $\text{sig} = 0.150$ ، وهي أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير الجنس. وهذا ما يتناقض مع نص الفرضية.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نصت الفرضية على:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير العمر.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير العمر.

لاختبار الفرضية الصفرية H0 نعتمد على اختبار T لعينتين مستقلتين حيث سيتم الاعتماد على مستوى معنوية 0.05 والذي ستقبل عنده الفرضية الصفرية او يتم رفضها في حالة مستوى المعنوية أقل من 0.05 وقبل استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين يجب توفر شروط استخدام هذا الاختبار وهي أن تكون البيانات كمية وأن تكون العينتين مستقلتين و الاعتدالية العينتين.

بالنسبة للشروطين الأولين لا يمكن اختبارها إحصائيا ويفترض أن يكونا محققين أما الاعتدالية يتم اختباره والتأكد منه إحصائيا

بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS

- شرط الاعتدالية

لا بد لنا من إختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية وهو موضح في الجدول كما يلي:

الجدول رقم (02-18) يوضح نتائج اختبار شايبرو-وليك

اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية			
الجنس	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى المعنوية
أقل من 30	0.897	69	<0.001
من 30 الى 50	0.923	31	0.029

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول لاختبار شايبرو-وليك للاعتدالية نلاحظ أن قيمة الاختبار بالنسبة لأقل من 30 سنة مساوية إلى

0.897 بدرجة حرية 69 وعند مستوى دلالة 0.001 وهي اصغر من مستوى معنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن

توزيع العينة لا يتبع التوزيع الطبيعي أي لا يحقق الاعتدالية.

أما قيمة الاختبار بالنسبة للفتة من 30 الى 50 سنة تساوي 0.923 ودرجة حرية 31 وعند مستوى دلالة 0.029

وهي اصغر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن توزيع العينة لا يتبع التوزيع الطبيعي أي لا يحقق الاعتدالية.

ومنه لا نستطيع استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين نستخدم اختبار لا معلماني مان ويتني (Mann-Whitney)

الجدول رقم (02-19) يوضح نتائج اختبار مان ويتني

الجنس	متوسط الرتب	قيم الاختبار U	مستوى المعنوية
أقل من 30 سنة	49.90	1028.00	0.756
من 30 الى 50 سنة	51.84		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ ان متوسط الرتب لفتة أقل من 30 سنة تساوي 49.90، في حين أن متوسط الرتب لفتة

من 30 الى 50 سنة تساوي 51.84، ونلاحظ من الجدول أن قيمة الاختبار تساوي $U=1028.00$ ، عند مستوى دلالة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

sig=0.756، وهي أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير العمر. وهذا ما يتناقض مع نص الفرضية.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نصت الفرضية على:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لاختبار الفرضية الصفرية H0 نعتمد على اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي، حيث سيتم الاعتماد على

مستوى معنوية 0.05 والذي ستقبل عنده الفرضية الصفرية او يتم رفضها في حالة مستوى المعنوية أقل من 0.05 وقبل

استخدام اختبار الاختبار توفر شروط استخدام هذا الاختبار وهي أن تكون البيانات كمية و أن تكون العينتين مستقلتين و في

الاختبار و إعتدالية العينتين و التجانس. بالنسبة للشروطين الاولين لا يمكن اختبارها إحصائيا ويفترض أن تكون محققة أما

الشروطين الآخرين يتم اختبارهما والتأكد منهما إحصائيا بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS

- شرط الاعتدالية

لا بد لنا من إختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية وهو موضح في الجدول كما يلي:

الجدول رقم (02-20) يوضح نتائج اختبار شايبرو-وليك

اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية			
الجنس	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى المعنوية
متوسط فأقل	0.972	3	0.679
ثانوي	0.908	32	0.010

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

جامعي	0.918	65	<0.001
-------	-------	----	--------

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول لاختبار شابيرو-وليك للاعتدالية نلاحظ أن قيمة الاختبار لقيمة المتوسط فأقل مساوية إلى

0.972 بدرجة حرية 3 وعند مستوى دلالة 0.679 وهي أكبر من مستوى معنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن توزيع

العينة يتبع التوزيع الطبيعي أي يحقق الاعتدالية.

أما قيمة الاختبار بالنسبة لفئة الثانوي تساوي 0.908 ودرجة حرية 32 وعند مستوى دلالة 0.010 وهي اصغر

من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن توزيع العينة لا يتبع التوزيع الطبيعي أي لا يحقق الاعتدالية. أما قيمة

الاختبار بالنسبة لفئة الجامعي تساوي 0.918 ودرجة حرية 65 وعند مستوى دلالة 0.001 وهي اصغر من مستوى المعنوية

المعتمد 0.05 وبالتالي نقول أن توزيع العينة لا يتبع التوزيع الطبيعي أي لا يحقق الاعتدالية. ومنه لا نستطيع استخدام اختبار

التباين الاحادي نستخدم اختبار لا معلمي كروسكال-ولاس (Kruskal-walis).

الجدول رقم (02-21) يوضح نتائج اختبار كروسكال-ولاس

الجنس	متوسط الرتب	قيم الاختبار U	مستوى المعنوية
متوسط او اقل	47.50	6.435	0.040
ثانوي	61.19		
جامعي	45.38		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ ان متوسط الرتب لفئة متوسط او اقل تساوي 47.50، في حين أن متوسط الرتب لفئة ثانوي

سنة تساوي 61.19، بينما فئة الجامعي تساوي 45.38 ونلاحظ من الجدول أن قيمة الاختبار تساوي $U = 6.435$ ، عند

مستوى دلالة $sig = 0.040$ ، وهي اصغر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

احصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير المستوى التعليمي. وهذا ما يتناقض مع نص الفرضية لصالح فئالجامعية بالدرجة الاولى ثم الفئتين متوسط او اقل وجامعي بالدرجة الثانية.

الشكل رقم(05-2): مستوى رضا العملاء عن منصة الهناء



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

عرض نتائج المقابلة :

للتعرف على واقع منصة الهناء في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ومعرفة أثره في تحسين الخدمة

العمومية من وجهة نظر العاملين، قمنا بإجراء مقابلة، وتم تلخيص نتائجها كالتالي:

جدول رقم (02-5): تحليل المقابلة

المحور 1: استخدام المنصة من طرف الموظفين	
السؤال 01	هل تستخدم منصة الهناء بصفة دورية ضمن مهامك؟
الجواب	نعم، تعتبر منصة الهناء جزء من مهامي اليومية.
التحليل	يعكس الاستخدام الدوري لمنصة الهناء اندماج الرقمنة في الممارسات الإدارية اليومية، مما يشير إلى تحول في الثقافة التنظيمية داخل الإدارة العمومية. مما يعزز المرونة التنظيمية، ويدعم مبدأ الإدارة المتمركزة حول المواطن.
الأثر	يساهم الاستخدام المنتظم للمنصة في رفع جودة الخدمات العمومية عبر تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء، كما يؤدي إلى تحسين فعالية الإدارة من خلال تقليص زمن المعالجة وزيادة الاستجابة للمواطن. ويمثل خطوة نحو إدارة رشيقة Agile Public Administration تعتمد على التكنولوجيا في تحسين الأداء العمومي.
السؤال 02	هل ساعدتك المنصة في تسهيل العمل وتقليل الإجراءات الورقية؟
الجواب	نعم. ساعدتني بشكل كبير
التحليل	يكشف تقليص الإجراءات الورقية عن تحول الإدارة من نمط بيروقراطي تقليدي إلى نموذج رقمي حديث، يدعم الحوكمة الإلكترونية. وهو ما يعكس ديناميكية جديدة في التسيير العمومي تقوم على السرعة والفعالية في تنفيذ المهام.
الأثر	ساهمت المنصة في رفع الكفاءة الإدارية من خلال تسريع المعاملات وتقليل التكاليف المرتبطة بالطباعة والأرشفة. أدى ذلك إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن وتسهيل أداء الموظف لمهامه.
السؤال 03	هل ساعدت المنصة في تقليل الأخطاء الإدارية؟
الجواب	نعم ساعدتني في تقليل الكثير من الأخطاء.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

<p>يعكس تقليل الأخطاء الإدارية قدرة المنصة على أتمتة الإجراءات وضبط البيانات بطريقة موحدة ودقيقة. وهو ما يعزز جودة التسيير العمومي ويقلل من تدخل العامل البشري في العمليات الحساسة. كما يدل على تطور في أدوات الرقابة الذاتية والتصحيح الآلي داخل الإدارة.</p>	التحليل
<p>أدى انخفاض الأخطاء إلى تعزيز ثقة المواطن في الخدمة العمومية وزيادة مصداقية المؤسسة. كما ساهم في تخفيف العبء عن الموظفين المرتبط بإعادة تصحيح الأخطاء المتكررة. ويمثل ذلك مكسباً فعلياً في مسار تحسين الأداء وجودة الخدمات العمومية.</p>	الأثر
<p>هل تلتقيت تكويناً أو تدريباً خاصاً حول استخدام منصة الهناء؟</p>	السؤال 04
<p>نعم ، هناك تكوين للموظفين في مدة قصيرة جداً، و في حالة وجود أي غموض او اي صعوبة نقوم بالاتصال بالمصلحة الخاصة بذلك .</p>	الجواب
<p>عدم وجود تكوين كافي يصعب من عملية التحول الرقمي . أما الاعتماد على المصلحة الخاصة بالتكوين يعكس وجود دعم داخلي، يمكن أن يعوض جزئياً عن ضعف التكوين الأولي.</p>	التحليل
<p>غياب التدريب المناسب يخلق فجوة بين التطور التكنولوجي والتطبيق العملي له مما يعيق عملية التحول الرقمي. مما يستوجب ضرورة إدماج التكوين المستمر في استراتيجية التحول الرقمي.</p>	الأثر
<p>ما هي أبرز الصعوبات التقنية التي واجهتموها أثناء تطبيق منصة الهناء؟</p>	السؤال 05
<p>صعوبات في البداية نتيجة قلة التكوين، لكن الموظف تجاوزها مع الوقت.</p>	الجواب
<p>تكشف الصعوبات التقنية الأولية عن فجوة بين التصميم الرقمي وواقع التسيير العمومي من حيث الجاهزية البشرية والدعم التقني. فقلة التكوين تضعف الانطلاقة الأولى وتؤثر سلباً على تقبل الموظف للمنصة في بداياتها، لكن قدرته على التكيف تدريجياً تعكس مرونة تنظيمية مهمة في التسيير الحديث.</p>	التحليل
<p>أثرت الصعوبات على سير العمل في البداية، لكنها لم تشكل عائقاً دائماً بفضل التكيف السريع. وهذا ما قد يُبرز أهمية الاستجابة الإدارية السريعة لحل المشاكل عند التنفيذ.</p>	الأثر

الخوارة 2: استخدام المنصة من طرف المواطنين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

هل لاحظت انخفاضاً في عدد المواطنين المترددين على الصندوق بعد تفعيل المنصة؟	السؤال 06
هناك انخفاض في عدد المواطنين ولكن دائما يبقى اقبال المواطنين على طلب الخدمات بشكل تقليدي موجود.	الجواب
تساعد المنصات الرقمية على التقليل من تقديم الخدمات بشكل تقليدي ولكن لم تتمكن من القضاء عليها بشكل كلي.	التحليل
المنصة بدأت تغير سلوك المواطن، لكن التغيير لم يكتمل بعد، وهو ما يتطلب مزيداً من التوعية والتحسين، من أجل جعل الثقافة الرقمية جزء من الحياة العامة للفرد.	الأثر
ما مدى رضا المواطنين عن استخدامهم للمنصة حسب ملاحظتك؟	السؤال 07
المواطنون راضون بشكل كبير.	الجواب
إدراك المواطن لفائدة المنصة ينعكس على مستوى رضاه، مما يدل على قبوله التدريجي للتحويل الرقمي.	التحليل
تعزيز صورة المؤسسة ورفع مستوى الثقة والرضا، وهذا الرضا يعكس نجاحاً أولياً للمنصة، ويمهد لاستعمال أوسع في المستقبل.	الأثر
هل تجد أن المنصة واضحة وسهلة الاستخدام بالنسبة للمستخدمين (الموظفين والمواطنين)؟	السؤال 08
إستخدام المنصة سهل وواضح بالنسبة للطرفين، ولكن المواطنين لا يعتمدونها بشكل كبير ولا يجتهدون في التعلم، المواطن دائما ما يرى استخدام الرقمنة او المنصات الرقمية صعبة.	الجواب
رغم توفر المنصات الرقمية وسهولة استخدامها من الناحية التقنية، إلا أن هناك عوائق ثقافية وسلوكية تحد من تبني المواطنين لها.	التحليل
الحاجة الى تعزيز ثقة المواطن في هذه المنصة من خلال التوعية و التثقيف الرقمي للمواطن	الأثر
كيف تقم سرعة الاستجابة للطلبات عبر المنصة مقارنة بالطريقة التقليدية؟	السؤال 09
احيانا استخدام المنصة يبطئ التعامل مع الطلبات، تتأخر ولا تاخذ بعين الاعتبار مقارنة بإيداعها مباشرة في المؤسسة وذلك لعدم جدية طالبي الخدمة من خلال المنصة.	الجواب
حسب هذه الإجابة يتضح عدم إكتمال الثقة سواء من طرف المؤسسة أو المواطنين. رغم سهولة الاستخدام، إلا أن بعض الطلبات تتأخر إلكترونياً، بسبب ضعف التفاعل من طرف المستخدمين.	التحليل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

الأثر	تحتاج المنصة لتحسين مستوى التفاعل وتفعيل الرقابة لتفادي التراخي من طالبي الخدمة.
المحور 3: فعالية المنصة ووظائفها التقنية	
السؤال 10	ما هي الخدمات التي تقدمها المنصة والتي تتعامل معها يوميًا؟
الجواب	تسجيل العطل المرضية المدفوعة من اجل اعداد مراقبة طبية
التحليل	كل خدمة من الخدمات الموجودة في المنصة تكون ضمن مهام القسم المخصص لها.
الأثر	تخصص كل خدمة لجهة او شخص معين ويحدد المسؤول عنها لتحسين الكفاءة تحقيق درجة عالية من الكفاءة التشغيلية من خلال اعادة تشكيل آليات تقديم الخدمات دون التخلي الكامل على النماذج التقليدية.
السؤال 11	هل ساهمت المنصة في تقليص آجال معالجة الملفات؟
الجواب	لم تقلص الآجال بسبب حداثة المنصة وضعف تعود المستخدمين عليها.
لتحليل	لم تقلص المنصة آجال المعالجة نظرًا لحداثتها وصعوبة تكيف المستخدمين معها. أي أن ثقافة المستخدم تؤثر على سرعة المعالجة وليس التكنولوجيا فقط.
الأثر	يُظهر هذا أهمية التكوين والتدريب لتسريع الأداء وزيادة الفعالية، ويمثل تحدّي تقني في تبنى الرقمنة.
السؤال 12	هل سبق لك تقديم اقتراحات لتحسين خدمات المنصة؟ وهل لاقت تجاوبًا؟
جواب	لم أقم بتقديم نصائح للتحسين لأن المؤسسة الأم تعمل جاهدة لتقديم أفضل نسخة من المنصة.
التحليل	التحول الرقمي عملية تدريجية تحتاج إلى مشاركة كافة الأطراف الفاعلة
الأثر	تعزيز ثقة المستخدم وتحسين المنصة يتطلب إشراك القاعدة وكل الأطراف الفاعلة في وضع استراتيجية التحول الرقمي والتطوير.
السؤال 13	كيف يتم التعامل مع الأعطال أو المشاكل التقنية التي تصيب منصة الهناء؟

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجواب	يتم التعامل مع الاعطال من خلال المؤسسة الام، ونادرا ماتحدث هذه الاعطال ويتم إصلاحها تلقائيا من طرف المؤسسة الأم، وهناك نافذة خاصة بالتواصل مع هذه الأخيرة بهذا الشأن.
التحليل	كما سلف الذكر أن الصندوق يسعى جاهدا لتوفير المتطلبات اللازمة لإنجاح عمل المنصات الرقمية.
الأثر	يدل ذلك على وجود نظام دعم مركزي فعال، حتى لو لم يكن محليا.
السؤال 14	هل تتوفر بنية تحتية كافية لضمان سير المنصة بشكل دائم دون انقطاع؟
الجواب	نعم، تتوفر البنية التحتية داخل المؤسسة لضمان السير الحسن بشكل دائم
التحليل	تتمت المؤسسة بتوفير بنية تحتية فعالة لزيادة فرص نجاح التعامل مع المنصة.
الأثر	الاهتمام بالبنية التحتية هو اساس ضمان استمرارية وكفاءة المنصات الرقمية من اجل تحسين تجربة المستخدم.
السؤال 15	ما نوع الدعم التقني المتاح؟
الجواب	لا يوجد دعم دائم، فقط عند الحاجة.
التحليل	تخصيص الدعم حسب الحاجة، قد يكونايجابي من ناحية تقليل التكاليف.
الأثر	غياب الدعم الدائم قد يؤثر على سرعة حل المشاكل اليومية.
السؤال 16	هل توجد آلية فعالة لتأمين المعلومات الشخصية للمستخدمين على المنصة؟
الجواب	يوجد تأمين فعال بشكل كبير من خلال إستخدام كلمة المرور وإختبار أن مستخدم المنصة ليس الة.
التحليل	تولي المنصات الرقمية اهتمامًا بالغًا بأمن المعلومات والولوج، وهو ما يُترجم من خلال آليات التأمين، أبرزها استخدام كلمات المرور القوية وتفعيل خاصية التحقق من هوية المستخدم، لكن يُوصى بتعزيز التدريبات الأمنية، وتوسيع بروتوكولات الحماية، خاصة مع توسع استخدام المنصة وتنوع بياناتها الحساسة. وهو ما يعكس دور الأمن السيبراني في بناء ثقة الأطراف الفاعلة.
الأثر	تعزيز الثقة الرقمية مع تقليل مخاطر الاختراقات بالإضافة الى الإمتثال للمعايير الامنية لتحفيز المستخدمين على الوعي لحماية بياناتهم. ومحاولة اتباع التحديثات الامنية فور صدورها.

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج المقابلة

تفسير نتائج المقابلة :

يُظهر استخدام منصة الهناء من طرف الموظفين أن التحول الرقمي في الإدارة ممكن وفعال. فقد ساعدت المنصة في تسهيل العمل، تقليل الأخطاء، وتقديم الخدمة بشكل أفضل، رغم بعض الصعوبات التي واجهها الموظفون في البداية. ومع التدريب والتجربة، أصبح استخدامها يوميًا أمرًا طبيعيًا وساهم في تحسين التسيير داخل المؤسسة. إذ أن المنصة ساهمت في تحسين الأداء الإداري عبر تقليص الزمن والجهد المبذول، مع رفع جودة الخدمة العمومية. غير أن تعميم الفعالية يتطلب استمرارية في التكوين وتعزيز الدعم الفني للموظفين.

كذلك بالنسبة للمحور الثاني فمن خلال تجربة الموظفين، تُعد منصة الهناء خطوة نحو تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث لوحظ انخفاض جزئي في التردد ورضا كبير من المستخدمين. لكن نجاح التحول الرقمي يتطلب وعيًا أكبر من المواطنين وتحسينًا في سرعة الاستجابة الإلكترونية، وبتحسين بداية الانتقال التدريجي نحو الإدارة الرقمية، إلا أن الفعالية الكاملة تتطلب تحسين آليات الاستجابة ومرافقة المواطن لاستخدام المنصة بشكل فعال.

أما بالنسبة للمحور الثالث فقد أثبتت منصة الهناء فعاليتها التقنية من خلال الخدمات المقدمة والسرعة في التعامل مع الأعطال. ومع ذلك، ما زالت بحاجة إلى دعم دائم وتكوين مستمر للمستخدمين، لضمان تقليص الأجل وتحقيق أقصى استفادة من بنيتها الرقمية.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المبحث أن نسرّد كل النتائج التي توصلنا إليها سابقاً، وسنعمل على تفسير وتحليل هذه النتائج ، محاولين إزالة الغموض عليها حتى يستطيع كل مهتم بهذا العلم أن يدرك هذه الوقائع.

الفرع الاول: مناقشة نتائج الفرضيات الرئيسية

اولا: الفرضية الاولى

حسب الفرضية الرئيسية الاولى التي نصت على ان مستوى استخدام العملاء لمنصة الهناء كان عالي، وبناءا على النتائج الاحصائية التي اكدت ذلك، يرجع تفسير هذه النتيجة لإجابات العينة المستجوبة حول فقرات البعد، تشير النتائج إلى أن نسبة كبيرة من المستجوبين يستخدمون المنصة بشكل منتظم، وهو ما يدل على درجة مقبولة من التبني الرقمي. هذا الاستخدام المرتفع يعكس توفر الحد الأدنى من البنية التحتية الرقمية لدى المستخدمين (مثل الاتصال بالإنترنت والهواتف الذكية)، إضافة إلى بساطة تصميم المنصة وسهولة التصفّح، ما ساعد على تجاوز الحاجز التقني الذي كان يمثل عائقاً في بدايات التحول الرقمي.

ثانيا: الفرضية الرئيسية الثانية

بناءا على النتائج الاحصائية التي أكدت صحة الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على أن مستوى استجابة منصة الهناء لطلبات العملاء عالي تعني هذه النتيجة أن المنصة تستجيب بسرعة وبفعالية لطلبات المستخدمين، سواء من خلال أداء النظام أو من حيث تقديم الخدمات المطلوبة دون تأخير. وهذا يعكس قدرة تقنية محترمة للنظام، إضافة إلى وجود إدارة رقمية قادرة على مراقبة وتحسين الأداء بشكل مستمر، وهو ما يشجع على الاستخدام المتكرر ويعزز الثقة في المنصة.

ثالثا: الفرضية الرئيسية الثالثة

بناءا على النتائج الاحصائية التي أكدت صحة الفرضية الثالثة والتي نصت على ان مستوى رضا العملاء على منصة الهناء عالي وهذه النتيجة تؤكد إن ارتفاع درجة الرضا يرتبط غالباً بتجربة المستخدم الإيجابية، والتي تشمل سهولة الولوج، وضوح الخدمات، وسرعة الحصول على النتائج. ويدل ذلك على أن المنصة الرقمية "الهناء" لا تؤدي فقط وظيفة تقنية، بل نجحت في تحقيق جودة محسوسة في الخدمة الرقمية، وهو مؤشر أساسي في تقييم فاعلية التحول الرقمي داخل المؤسسات العمومية.

رابعا: الفرضية الرئيسية الرابعة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

بناء على النتائج الاحصائية التي اكدت صحة الفرضية الرئيسية الرابعة التي نصت على ان مستوى معالجة التحديات من طرف المنصة كان متوسط، هذه النتيجة تؤكد أن المؤسسة بدأت العملية التحويلية بخطوات صحيحة ولكن مازالت هناك بعض الثغرات التي لم تحقق التحول بشكل كافي، في تقييم تجربة استخدام المنصة الرقمية تشير إلى أن المستخدم لم يواجه مشكلات كبيرة، لكنه أيضًا لم يجد تميزًا واضحًا يُحدث فرقًا كبيرًا بالنسبة له. ولكن حسب مستوى المنصة المقبول وحسب رأي مسؤولي المؤسسة يتضح لنا ان هناك ارادة في التحسين.

خامسا: الفرضية الرئيسية الخامسة

بناء على النتائج الاحصائية التي اكدت صحة الفرضية الخامسة والتي نصت على مستوى رضا العملاء على الخدمة العمومية من طرف المنصة كان عالي حيث ان مستوى كل من الاستخدام والاستجابة والرضا كان عالي، بينما مستوى معالجة التحديات كان متوسط هذا يدل على وجود علاقة تفاعلية بين جودة تصميم المنصة وبين سلوك المستخدم. فكلما تحسنت أبعاد الخدمة الرقمية، ارتفع رضا المستخدم، وتزايد اعتمادها على المنصة. وتبرز هذه النتيجة الاهتمام بتقديم الخدمات بأفضل جودة، من أجل ضمان رضا للمواطن.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الفرضيات الثانوية

تدرج الفرضيات الفرعية ضمن الفرضية الرئيسية الخامسة التي تنص على مستوى رضا العملاء على الخدمة العمومية عالي.

اولا: تفسير نتيجة الفرضية الفرعية الأولى

بناء على النتائج الاحصائية التي نفت صحة الفرضية الصفرية والتي نصت على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء عن منصة الهناء تعزى لمتغير الجنس ، يمكن تفسير وجود هذه الفروق بعدة عوامل، من بينها الاختلاف في تفضيلات الاستخدام بين الجنسين؛ إذ انه لا يوجد اختلاف في طريقة تفاعل الذكور والإناث مع الواجهة الرقمية أو نوعية للخدمات المقدمة. ومستوى الثقة التقنية، والتوقعات بين الجنسين بشأن نوعية الخدمة وسرعة الأداء وجودة التفاعل، وهو ما يؤثر على التقييم الشخصي للمنصة مما يعزز شعورهم بالرضا.

ثانيا: تفسير نتيجة الفرضية الفرعية الثانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

بناء على النتائج الاحصائية التي اكدت صحة الفرضية الصفرية التي نصت على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية

في رضا العملاء عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف منصة الهناء تعزى لمتغير العمر، وهذه النتيجة تؤكد جودة الخدمات وفعاليتها وطريقة تقديمها كانت مرضية بشكل عام بغض النظر عن العمر، وذلك يعود الى ان منصة الهناء وضعت في عين الاعتبار مختلف الفئات العمرية، ولبت احتياجاتهم من الخدمات بشكل متكافئ وبناء على ذلك يمكن القول ان العمر لا يمثل عاملا حاسما في تحديد مستوى الرضا.

ثالثا: تفسير نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة

بناء على النتائج الاحصائية التي نفت صحة الفرضية الصفرية التي نصت على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وهذه النتيجة تؤكد ان اختلاف المستوى التعليمي يؤثر في مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من طرف منصة الهناء، يتضح لنا ان المستوى الاكثر نسبة في رضا العملاء هو فئة الثانوي وذلك يعود الى ان نسبة توقعاتهم لجودة الخدمات الرقمية محدود، في حين ان فئة الجامعي الذين يملكون مستوى اكبر من الوعي العلمي والثقافي بالخدمات الرقمية قد يلاحظون الثغرات الموجودة في المنصة على عكس فئة المتوسط، بالاضافة الى ان طلب خدماتهم من منصة الهناء تختلف عن الخدمات التي يطلبها فئة المستوى الثانوي و فئة المتوسط مما يؤثر على نسبة رضاهم.

خلاصة الفصل

بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية و التطبيقية حاولنا في هذا الفصل اسقاط ميداني من خلال التطرق الى أثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وذلك إجراء مقابلة مع مسؤولي الصندوق وتم التوصل الى أنه يسعى جاهدا لتطوير الخدمات المقدمة من طرف منصة الهناء كما أنها ساهمت في التقليل من الاجراءات الإدارية بنسبة كبيرة مما زاد من كفاءة العمل، ومع ذلك مازالت هناك بعض التحديات التي لم يتم التغلب عليها والتي تبطئ من عملية التحول الرقمي. من خلال تحليل الاستبيان باستعمال أساليب احصائية (المتوسط الحسابي، معامل الارتباط ، الانحراف المعياري، اختبارات ، النسب المؤوية، اختبار مان ويتني، اختبار كروسكال- ولايس) وتوصلنا الى التعرف على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من طرف الصندوق من خلال (الاستخدام والاستجابة والرضا ومستوى معالجة التحديات)، توصلنا الى ان مستوى الاستخدام والاستجابة والرضا كان عالي، في حين ان مستوى معالجة التحديات كان متوسط، وانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير الجنس، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا العملاء حسب متغير العمر، في حين انها توجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا العملاء تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الخاتمة

الخاتمة العامة:

ان اعتماد المؤسسات العمومية على المنصات الرقمية مكن من تعزيز و تحسين الخدمة العمومية و قد توضح ذلك من خلال التأكد من فرضيات الدراسة لمعرفة مدى رضا العملاء على الخدمات العمومية المقدمة من طرف المنصات الرقمية "الهناء" بإعتبارها نمطا فرضته التغيرات العلمية و التكنولوجية التي شهدها العالم الى يومنا هذا و كذلك تبين الأساليب و الطرق التقليدية لم تعد قادرة على مسايرتها لدى اصبح من الضروري تبني اسلوب المنصات الرقمية مع محاولة معالجة مختلف التحديات و التزويد الكافي لثقافة التحول تارقي للمواطن لتأقلم مع متغيرات المتسارعة للعالم.

نتائج البحث:

- تبين من خلال هذه الدراسة ان المنصات لمنصة الهناء الرقمية لها دور كبير في تحسين الخدمة العمومية؛
- لقد ساهمت منصة الهناء في تسهيل المعاملات من خلال خفض التكاليف والجهد والوقت، وزيادة الدقة والشفافية؛
- يسعى الصندوق إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف المنصة بشكل مستمر؛
- رغم تقديم المؤسسة لخدماتها بكفاءة، إلا أن هناك بعض التحديات التي ينبغي التعامل معها بعناية؛
- توصلت الدراسة إلى أن المواطن راضي على الخدمة المقدمة عن طريق منصة الهناء؛
- ساهمت المنصات الرقمية في التخفيف من العديد من الإجراءات الادارية و التقليل من الزمن و الجهد المبدول للموظفين و المواطنين؛
- على الرغم من استخدام المنصات الرقمية في الادارة العمومية لم نصل الى صفر ورقة اي عدم التخلي التام عن الادارة التقليدية.

أهم التوصيات

- اعتماد واجهات استخدام أكثر بساطة و تشمل جميع الفئات العمرية و خاصة ذوي الاحتياجات الخاصة لزيادة الشمولية في عدد مستخدمين المنصة؛

- اعداد برامج تكوينية لفايدة الموظفين لتعزيز كفاءة المنصات العمومية وحملات توعية المواطنين من أجل رفع من المستوى الثقافي المتعلق بالرقمنة؛
- توفير برمجيات للمراقبة الفورية لتحديد المشاكل التي تواجه المستخدمين لمعالجة التحديات فور اكتشافها؛
- على المنصات الرقمية ان تحاول في الرد باكثر سرعة ممكنة على الاستفسرات و الشكاوي عبر جميع القنوات؛
- تشجيع و مكافأة العملاء الدائمين و الرضين للمحافظة على نفس مستوى الرضا و ارتفاعه مع مرور الزمن.

آفاق الدراسة :

- دور الحوكمة الرقمية في تعزيز تقديم الخدمات العمومية؛
- تأثير الحوكمة الرقمية على تقديم الخدمات العمومية؛
- تطوير إطار عمل التحول الرقمي للخدمات في القطاع العام -دراسة مقارنة بين الجزائر والسعودية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

2. د. سيف السويدي، صناعة المنصات الرقمية، ماليزيا- كوالالمبور، أريد، 2020، ص15.

ثانياً: المقالات من المجلات العلمية والمؤتمرات

5. وردة حدوش وفريدة فركول، "دور التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة المحلية: ولاية بومرداس كأ نموذج"، مجلة

السياسة العالمية، المجلد 08، العدد 01، المدرسة العليا للتجارة القليعة، تيبازة، الجزائر، 2024، ص624-650.

6. ط. بركنو نصيرة، "الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة اقتصاديات الأعمال

والتجارة، العدد 04، جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر، الجزائر، 2017، ص279

7. الزروقي فاطمه الزهراء، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة"، المجلة الجغرافية الاقتصادية، العدد 01، 2024،

ص23-26.

8. هشام الإسماعيلي، "تنظيم المنصات الرقمية: دراسة مقارنة"، المجلة الدولية لأمن المعلومات والرقمنة، العدد 2، المجلد 1،

2024.

9. راضية عروف، "الإدارة الرقمية كآلية لتحسين جودة الخدمة التجارية"، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل

التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية: رهانات وتحديات، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، ص9.

ثالثاً: البحوث الجامعية (مذكرات ورسائل جامعية)

1. أمادور ريان، بوخناف حمزة، محمداتي المعتز بالله، دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي، مذكرة ماستر،

جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023/2022.

2. بن يحيى تريكي، دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت،

2023/2022.

3. أسامة رواجية، إلهام عواسة، أمال داودي، استخدام المنصات الرقمية في حملات التسويق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة،

مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2024/2023.

4. فاطمة أولاد سيدي عمر، فاطمة العايب، دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية، جامعة غرداية، 2023.

5. نزيهة حدة، قريشي وهيبة، دور الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2024.

6. نزيهة حدة، قريشي وهيبة، دور الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2024.

7. لكحل روميضاء، كريدة شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، 2023.

8. خديجة عجال، فريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية: مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لولاية ورقلة أنموذجاً، 2023.

9. بن يحيى تريكي، دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: دراسة تقييمية لمنصة international scholarvox بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط، 2023.

10. فاطمة أولاد سيدي عمر، فاطمة العايب، دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية، 2023.

10. Edouard spqnu Public service innovation in Brazil after covid-19: digital magazine Revista Tecnologia ,platforms across the levels of public. administration ,federale university of technology ,issue 52 ,e Sociedade (Rev. Technol. Soc.) .2022 ,brazile

رابعاً: مصادر إلكترونية

15. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، "تقديم منصة الهناء"، 2025/04/16،

<https://cnas.dz/>

16. منصة الهناء، "مكونات المنصة"، 2025/04/18، <https://elhanaa.cnas.dz/>

خامساً: أوراق بحثية أو دراسات بدون تحديد نوع

17. ياسر محمد خيايا، المنصات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والتحديات - البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نموذجاً، 2023.

18. لبنى جيدور، تومي إنتصار، دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية، 2022.

19. بلقاسم كحلولي إيمان، الخدمات العمومية الذكية بين التأسيس والتطوير، 2023

20. بلقاسم كحلولي إيمان، الخدمات العمومية الذكية بين التأسيس والتطوير، 2023.

21. إدواردو سبانو فيكتو سيلفا، الابتكار في الخدمات العامة في البرازيل بعد كوفيد-19: المنصات الرقمية عبر مستويات الإدارة

العامة، 2022

خامسا: المقابلة

زيتوني محمد عبد الغني، الموارد البشرية، منصة الهناء، الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعي للعمال الأجراء فرع ورقلة،

2025/03/16 الى 2025/04/15.

قائمة الملاحق

الملحق (01) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	صديقي صفية	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	قزون محمد العربي	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	محسن عواطف	أستاذ محاضراً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
04	تلي سعيدة	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
05	بدر الدين عطاالله	أستاذ متعاقد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المصدر : من إعداد الطالبتين

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

سيدي الفاضل.....، سيدتي الفاضلة.... تحياتي لكم.

نقوم بإعداد مذكرة ماستر بعنوان : أثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء " منصة الهناء" - و تهدف الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة المنصات الرقمية في زيادة جودة الخدمة العمومية من خلال معرفة مستوى رضا العملاء على الخدمات المقدمة، و في سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة من خلال الإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة، و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

نشكركم مسبقا لمساهمتمكم في إثراء هذه الدراسة.

الرجاء وضع العلامة (x) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
4. عدد سنوات العمل: أقل من 5 سنوات بين 5 و 15 سنة أكثر من 15 سنة
2. العمر: أقل من 30 سنة من 30-50 سنة أكثر من 50 سنة
3. المستوى التعليمي: متوسط أو أقل ثانوي جامعي

الجزء الثاني: مستوى الرضا العملاء عن الخدمات المقدمة من طرف منصة الهناء

الأبعاد	الرقم	الرجاء تحديد موقفك نحو العبارات الموجودة في الجدول وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة:	غير موافق	محايد	موافق
الاستخدام	<u>1</u>	أستخدم منصة "الهناء" لإنجاز معاملاتي الإدارية بشكل متكرر .			
	<u>2</u>	تليي منصة الهناء احتياجاتي من الخدمات.			
	<u>3</u>	لا أواجه صعوبات تقنية عند استخدام المنصة.			
	<u>4</u>	أفضل استخدام المنصة الرقمية على الذهاب إلى مكاتب الصندوق.			
الاستجابة	<u>5</u>	تستجيب المنصة إلى طلباتي بشكل سريع.			
	<u>6</u>	تواكب المنصة مستوى التطور التكنولوجي.			
	<u>7</u>	أتلقي طلباتي من الخدمات الرقمية بشكل دقيق.			
	<u>8</u>	لم أتلقي أخطاء تقنية في معلوماتي.			
الجودة	<u>9</u>	جودة الخدمات المقدمة من قبل منصة الهناء جيدة			
	<u>10</u>	أنا راضٍ عن الخدمات التي تقدمها منصة "الهناء" .			
	<u>11</u>	لم أواجه مشاكل في التسجيل أو الدخول إلى المنصة.			
	<u>12</u>	أقوم باقتراح إضافات من شأنها أن تحسن من جودة المنصة.			
معالجة التحديات	<u>13</u>	في حال واجهت مشكلة، أجد الدعم الفني متاحًا وسريع الاستجابة.			
	<u>14</u>	لا أتلقي صعوبة في استخدام المنصة من ناحية تدفق الأنترنت.			
	<u>15</u>	لا أواجه صعوبة في التواصل مع منشئي المنصة			

أشكركم جدا على وقتكم وعلى تعاونكم معنا كما يمكنكم إضافة ما تراه مناسباً حول موضوع

الدراسة:.....

.....

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج spss

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	37	37,0	37,0	37,0
	أنثى	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	69	69,0	69,0	69,0
	من 30 إلى 50 سنة	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط أو أقل	3	3,0	3,0	3,0
	ثانوي	32	32,0	32,0	35,0
	جامعي	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,872	15

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,553	,007	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q5	2,48	,745	100
Q6	2,59	,668	100
Q7	2,48	,731	100
Q8	2,48	,745	100

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,203	,004	3

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q13	2,16	,813	100
Q14	2,28	,842	100
Q15	2,17	,792	100

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,552	,001	4

Statistiques de groupe

الجنس		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
رضا العملاء	ذكر	37	35,730	7,1206	1,1706
	أنثى	63	37,841	6,1676	,7770

Tests de normalité

الجنس		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
رضا العملاء	ذكر	,162	37	,015	,890	37	,002
	أنثى	,146	63	,002	,905	63	<,001

a. Correction de signification de Lilliefors

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		t	df	Signification	
				p unilatéral	p bilatéral
رضا العملاء	Hypothèse de variances égales	-1,560	98	,061	,122

Tests statistiques^a

	رضا العملاء
U de Mann-Whitney	964,500
W de Wilcoxon	1667,500
Z	-1,439
Sig. asymptotique (bilatérale)	,150

a. Variable de regroupement : الجنس

Tests de normalité

العمر	رضا العملاء	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
أقل من 30 سنة	رضا العملاء	,159	69	<,001	,897	69	<,001
	من 30 إلى 50 سنة	,136	31	,150	,923	31	,029

a. Correction de signification de Lilliefors

Rangs

العمر	N	Rang moyen :	Somme des rangs
رضا العملاء			
أقل من 30 سنة	69	49,90	3443,00
من 30 إلى 50 سنة	31	51,84	1607,00
Total	100		

Tests statistiques^a

	رضا العملاء
U de Mann-Whitney	1028,000
W de Wilcoxon	3443,000
Z	-,310
Sig. asymptotique (bilatérale)	,756

a. Variable de regroupement : العمر

Test des échantillons indépendants

رضا العملاء	Hypothèse de variances égales	Test t pour égalité des moyennes			
		t	df	Signification	
				p unilatéral	p bilatéral
		-,430	98	,334	,668

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		t	df	Signification	
				p unilatéral	p bilatéral
رضا العملاء	Hypothèse de variances égales	-,430	98	,334	,668

Statistiques de groupe

العمر		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
رضا العملاء	أقل من 30 سنة	69	36,870	6,8081	,8196
	من 30 إلى 50 سنة	31	37,484	6,1312	1,1012

Descriptives

رضا العملاء

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard
متوسط أو أقل	3	36,333	8,6217	4,9777
ثانوي	32	39,625	4,5490	,8042
جامعي	65	35,831	7,0568	,8753
Total	100	37,060	6,5810	,6581

ANOVA

رضا العملاء

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	310,335	2	155,167	3,784	,026
Intra-groupes	3977,305	97	41,003		
Total	4287,640	99			

Rangs

المستوى التعليمي		N	Rang moyen :
رضا العملاء	متوسط أو أقل	3	47,50
	ثانوي	32	61,19
	جامعي	65	45,38
	Total	100	

Tests statistiques^{a,b}

	رضا العملاء
H de Kruskal-Wallis	6,435
df	2
Sig. asymptotique	,040

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement

: المستوى التعليمي

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
رضا العملاء	Basé sur la moyenne	3,001	2	97	,054
	Basé sur la médiane	2,698	2	97	,072
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	2,698	2	89,677	,073
	Basé sur la moyenne tronquée	2,945	2	97	,057

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: رضا العملاء

Scheffé

المستوى التنظيمي (I)	المستوى التنظيمي (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	95% Intervalle de confiance	
					Borne inférieure	Borne supérieure
متوسط أوائل	ناوي	-3,2917	3,8664	,697	-12,904	6,320
	جامعي	,5026	3,7813	,991	-8,898	9,903
ناوي	متوسط أوائل	3,2917	3,8664	,697	-6,320	12,904
	جامعي	3,7942*	1,3828	,027	,357	7,232
جامعي	متوسط أوائل	-,5026	3,7813	,991	-9,903	8,898
	ناوي	-3,7942*	1,3828	,027	-7,232	-,357

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Tests de normalité

الجنس	إستخدام المنصة	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ذكر	إستخدام المنصة	,214	37	<,001	,830	37	<,001
	أنتى	,226	63	<,001	,816	63	<,001

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard	
إستخدام المنصة	ذكر	37	10,081	2,2033	,3622
	أنتى	63	10,286	2,0195	,2544

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		t	df	Signification	
				p unilatéral	p bilatéral
إستخدام المنصة	Hypothèse de variances égales	-,473	98	,319	,637

Rangs

		N	Rang moyen :	Somme des rangs
إستخدام المنصة	ذكر	37	49,39	1827,50
	أنثى	63	51,15	3222,50
	Total	100		

Tests statistiques^a

	إستخدام المنصة
U de Mann-Whitney	1124,500
W de Wilcoxon	1827,500
Z	-,304
Sig. asymptotique (bilatérale)	,761

a. Variable de regroupement : الجنس

Tests de normalité

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
إستخدام المنصة	أقل من 30 سنة	,197	69	<,001	,853	69	<,001
	من 30 إلى 50 سنة	,334	31	<,001	,718	31	<,001

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
إستخدام المنصة	أقل من 30 سنة	69	9,913	2,1945	,2642
	من 30 إلى 50 سنة	31	10,871	1,6481	,2960

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		t	df	Signification	
				p unilatéral	p bilatéral
إستخدام المنصة	Hypothèse de variances égales	-2,169	98	,016	,033

Rangs

العمر		N	Rang moyen :	Somme des rangs
إستخدام المنصة	أقل من 30 سنة	69	46,15	3184,50
	من 30 إلى 50 سنة	31	60,18	1865,50
	Total	100		

Tests statistiques^a

	إستخدام المنصة
U de Mann-Whitney	769,500
W de Wilcoxon	3184,500
Z	-2,323
Sig. asymptotique (bilatérale)	,020

a. Variable de regroupement : العمر

Tests de normalité

المستوى التعليمي		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
إستخدام المنصة	متوسط أو أقل	,292	3	.	,923	3	,463
	ثانوي	,241	32	<,001	,719	32	<,001
	جامعي	,196	65	<,001	,853	65	<,001

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
إستخدام المنصة	Basé sur la moyenne	2,927	2	97	,058
	Basé sur la médiane	2,019	2	97	,138
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	2,019	2	93,384	,139
	Basé sur la moyenne tronquée	3,160	2	97	,047

Descriptives

إستخدام المنصة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard
متوسط أو أقل	3	10,333	2,0817	1,2019
ثانوي	32	10,781	1,7364	,3070
جامعي	65	9,923	2,2030	,2733
Total	100	10,210	2,0807	,2081

ANOVA

إستخدام المنصة

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	15,839	2	7,920	1,861	,161
Intra-groupes	412,751	97	4,255		
Total	428,590	99			

Rangs

	المستوى التعليمي	N	Rang moyen :
إستخدام المنصة	متوسط أو أقل	3	50,17
	ثانوي	32	57,61
	جامعي	65	47,02
	Total	100	

Tests statistiques^{a,b}

	إستخدام المنصة
H de Kruskal-Wallis	3,086
df	2
Sig. asymptotique	,214

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement :

المستوى التعليمي

الفهرس

الصفحة	العنوان
II	الإهداء 1
III	الإهداء 2
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز
ب - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول المنصات الرقمية والخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: المدخل النظري للمنصات الرقمية والخدمة العمومية
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمنصات الرقمية
3	الفرع الأول : ماهية المنصات الرقمية وأهم مكوناتها
5	الفرع الثاني : متطلبات المنصات الرقمية
6	الفرع الثالث : تحديات إستخدام المنصات الرقمية

7	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
7	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
8	الفرع الثاني: معايير لخدمة العمومية
9	الفرع الثالث: خصائص الخدمة العمومية
9	المطلب الثالث: منصة الهناء كأداة لتحسين الخدمة العمومية
9	الفرع الأول: نظرة على إستخدام الرقمنة في الجزائر
10	الفرع الثاني: مساهمة المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمة العمومية
11	الفرع الثالث: تقديم المنصة
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لكل من المنصات الرقمية و الخدمة العمومية
15	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
15	الفرع الأول: الدراسات السابقة للمنصات الرقمية
17	الفرع الثاني: الدراسات السابقة للخدمة العمومية
19	الفرع الثالث: الدراسات السابقة للمنصات الرقمية والخدمة العمومية
20	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
20	الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة
22	أولا: مجال الإستفادة من الدراسات
23	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء	
25	التمهيد

26	المبحث الاول:منهجية وادوات الدراسة
26	المطلب الاول :طريقة الدراسة
26	الفرع الأول: منهج الدراسة
26	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
31	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
31	الفرع الأول: أداة الدراسة
38	الفرع الثاني : اختبار ثبات وصدق الأداة
39	الفرع الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
40	المبحث الثاني:عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
40	المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
40	الفرع الأول: إختبار فرضيات الدراسة
44	الفرع الثاني: إختبار الفرضيات الصفرية والفرضيات البديلة
50	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
50	الفرع الاول: مناقشة نتائج الفرضيات
52	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الفرضيات الصفرية والفرضيات البديلة
54	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
56	قائمة المصادر والمراجع
58	الملاحق
70	الفهرس

