



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم
التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة

بغنوان:

أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية
دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف ورقلة

من إعداد الطالبتين : -فاطمة عوينات - حليمة السعدية بكل

نوقشت و اجيزت علنا بتاريخ : 23 / 05 / 2026

أمام لجنة المناقشة المتكونة من:

الأستاذ مراد حجاج (أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً

الأستاذة محمد الهادي خنوس (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً

الأستاذ يحي بن ساسي (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم
التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة

بغنوان:

أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية
دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف ورقلة

من إعداد الطالبتين : -فاطمة عوينات - حليمة السعدية بكل

نوقشت و اجيزت علنا بتاريخ : 23 / 05 / 2026

أمام لجنة المناقشة المتكونة من:

الأستاذ مراد حجاج (أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً

الأستاذة محمد الهادي خنوس (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً

الأستاذ يحي بن ساسي (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2026/2025

الإهداء

إهداء إلى:

روح أخي العيد... طيب الله ثراه واسكنه فسيح جناته
من تحديق بالسماء كل صباح ومساء وهي تدعو البارئ أن يحفظنا، إلى
من منحت لي كل الحب والحنان

أمي العزيزة

من جاهد ولا يزال يجاهد لخدمة الظلمة، ليزرع فينا بسمة الأمل، إلى
من تحمل برد الشتاء في كل ص
لى محطة الحافلة... أبي الغالي
إلى سندي ومن يجمعني بهم المودة والرحمة اخوتي وأخواتي: سعد، عمر، مبروك، محمد
العيد، فاطمة، مريم، خصة، غنية، عائشة، سلمى، ابتسام
من مد يد العون أعز الناس
اطمة عياش، نجوي حكيمة
إلى صديقتي وزميلتي، عوينات فاطمة
إلى جميع الأصدقاء والزملاء الأوفياء.
إلى كل من مد لنا يد العون في انجاز هذا العمل
التيكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي هذا راجية من المولى عز وجل أن ينفع به الناس.

حليمة السعيدة

الإهداء

(فرحين بما اتاهم الله من فضله)

الحمد لله عند البدء والختام فلا انتهى درب ولا ختم جهد ولا تم سعي الا بفضل الله حمد الله كثيرا
على ما وفقني اليه وافتخر بما حققته بفضل الله واسأل الله ان يجعل هذا العمل خطوه مباركه في
مسيرتي العمليه بكل حب وفخر اهدي هذا العمل لنفسي طموح اما بعد اهدي هذا العمل الى
ضلع الثابت الذي لا يميل الذي تعب من اجلنا ابي الغالي "عوينات عبد الغني"
الى اغلى ما املك في الحياه التي حملتني وهنا على وهن الى الروح التي تعانق قلبي دائما امي
حبيبتي "حياة عوينات"

الى جدي الحبيب شفاه الله وجدتي الحبيبه وطال الله في عمرهما
الى اخي الاكبر الذي كان ابا ثانيا وصديقا وفيا وسندا لايميل حفظه الله وانا دربه "عبد
الحميد"

الى اماني في هذه الحياه الذين اجدهم خلفي كظلي اخوتي "محمد الهاشمي، محمد الناجي،
مصطفى"

الى من بهم اكبر وعليهم اعتمد ومن وجودهم اكتسب قوه ومحبه اخواني "حنان ودعاء"
الى القلب الملائكي والحضن الدافي روحي وجوهري ابناء اختي "طاهر، لنا" الى كل عائله
عوينات فردا فردا

والى كل الاهل والاحبه
الى عائلتي مشجعات في كل الاوقات الى من جعل الحياه الجامعيه اجمل حبيبتي عريبه امير،
بلكحل حليلة السعدية

اهديهم هذا الانجاز وثوره نجاح الذي طالما تمنيته ها انا اليوم اتممت اول ثمراته ارجوا من الله
سبحانه وتعالى أن ينفعني بما علمني ويلهمني ما اجهل ويجعله حجة لي

فاطمة

شكر وعرفان



بسم الله و الصلاة والسلام على اشرف خلق الله سيدنا وحبیبنا محمد ﷺ اما بعد...
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، نحمده حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، ونشكره على توفيقه لنا
لإتمام هذا العمل المتواضع.

انطلاقاً من قوله صلى الله عليه و سلم «من لا يشكر الناس لا يشكر الله»
نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والعرفان إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز
هذه المذكرة، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف خنوس محمد الهادي الذي لم يخل علينا
بتوجيهاته ونصائحه القيمة، فكان نعم المرشد والداعم طوال مراحل هذا العمل.
كما نتوجه بجزيل الشكر إلى السادة الاساتذة اعضاء اللجنة على قبولهم مناقشة هذا العمل
المتواضع.

و نشكر كافة أساتذتنا الكرام الذين أناروا دربنا بالعلم والمعرفة، وساهموا في تكويننا العلمي
والعملي.

كما نتوجه بخالص الشكر و العرفان الى الطاقم الاداري في مستشفى محمد بوضياف و على
رأسهم الاستاذ المشرف مخلوف محمد الامين

ولا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا العميق للأختين سارة و لويذة. و لكل من قدم لنا يد العون
والمساعدة، سواء بالنصيحة أو الدعم أو التشجيع.

وإلى عائلتنا الكريمة، التي كانت السند الحقيقي لنا، نشكرهم على صبرهم ودعمهم اللامحدود
فبفضلهم بعد الله وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم.

وفي الأخير، نسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يوفقنا
جميعاً لما فيه الخير والصالح.

و آخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين



ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية الصحية من وجهة نظر الموظفين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة وبوجه الخصوص الاداريين و الطاقم الطبي، و قد تم استخدام منهج المقابلة و المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الإستبانة لجمع البيانات، وايضا تم استخدام البرنامج الاحصائي Spss لتحليل تلك البيانات و معالجتها، حيث تم توزيع الإستبيان على عينة حجمها 50 موظف، و قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية اهمها:

- وجود علاقة ارتباط طردية بين الرقمنة و الخدمات العمومية الصحية بالمستشفى
- الرقمنة تساعد في تبسيط الإجراءات الادارية.
- تساهم الرقمنة في تقليل البيروقراطية و توفير الوقت و الجهد.
- اثبت التحليل الانحدار ان رقمه الاجراءات والخدمات هو البعد الاكثر تأثير في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الجودة، الخدمة العمومية، رضا الزبون، المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف

Abstract

This study aimed to identify the extent to which digitization affects the improvement of public health services from the perspective of employees at Mohammed Boudiaf Hospital in Ouargla, particularly administrative staff and medical personnel. The study relied on the interview method and the descriptive-analytical approach through the use of a questionnaire as a tool for data collection. In addition, the statistical software SPSS was used to analyze and process the collected data. The questionnaire was distributed to a sample of 50 employees.

The study reached several important findings, the most notable of which are:

- The existence of a positive correlation between digitization and public health services within the hospital.
- Digitization helps simplify administrative procedures.
- Digitization contributes to reducing bureaucracy and saving time and effort.
- Regression analysis proved that the digitization of procedures and services is the most influential dimension in improving public services within the institution.

Keywords: Digitalization, Quality, Public Service, Customer Satisfaction, Mohamed Boudiaf Hospital.

قائمة المحتويات

البيان	الصفحة
الإهداء 1	I
الإهداء 2	II
الشكر	III
ملخص الدراسة	VII
قائمة المحتويات	VIII
قائمة الجداول	X
قائمة الأشكال البيانية	XI
قائمة الملاحق	XII
مقدمة	أ. د.
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقافة التنظيمية ونظام الإدارة البيئية للرقمنة والخدمة العمومية	
تمهيد	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية.	3
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة	3
المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية	7
المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية	12
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية	14
المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية	14
المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات باللغة الأجنبية	16
المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	18
خلاصة الفصل	20
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة	
تمهيد	22
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	23
المطلب الأول : طريقة الدراسة	23
المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة	32
المبحث الثالث : النتائج والمناقشة	34
المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة	34
المطلب الثاني : مناقشة النتائج	44
خلاصة الفصل	46

48	خاتمة
50	المراجع
54	الملاحق
79	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	(1.1)
30	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(1.2)
30	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(2.2)
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(3.2)
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	(4.2)
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	(5.2)
32	يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الرقمنة	(6.2)
33	يوضح العبارات التي تقيس محور الخدمة العمومية	(7.2)
33	معامل الثبات الكلي للاستبانة	(8.2)
34	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	(9.2)
34	يبين درجات مقياس ليكارت الخماسي	(10.2)
34	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البنية التحتية والجهازية التقنية	(11.2)
35	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الموارد البشرية والتمكين الرقمي	(12.2)
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد رقمنة الإجراءات والخدمات	(13.2)
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الخدمة العمومية	(14.2)
38	العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات	(15.2)
39	تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(16.2)
40	تحليل تباين خط الانحدار	(17.2)
41	يوضح المتغير المتبقي في نموذج الدراسة	(18.2)
42	معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل والمتغير التابع	(19.2)
42	يوضح تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	(20.2)
43	معاملات خط الانحدار	(21.2)

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1.1)	أهداف الرقمنة	6
(2.1)	أهمية الرقمنة	7
(3.1)	مبادئ الخدمة العمومية	11
(1.2)	مدى ملائمة خط الانحدار	40

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
(01)	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة	64
(02)	استمارة الاستبيان	65
(03)	هيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف ورقلة	
(04)	صور من المؤسسة	

مقدمة

توطئة .:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدت إلى بروز الرقمنة باعتبارها أحد أهم التحولات الحديثة التي مست مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية والخدمية، فقد أصبحت الرقمنة ركيزة أساسية في تطوير أساليب التسيير وتحسين جودة الخدمات، من خلال الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الرقمية التي تساهم في تسريع العمليات الإدارية وتسهيل تداول المعلومات ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات، وفي ظل هذا التحول الرقمي العالمي سارعت العديد من الدول إلى تبني استراتيجيات رقمية تهدف إلى تحديث الإدارة العمومية وتحقيق إدارة أكثر فعالية وشفافية واستجابة لاحتياجات المواطنين.

وتعتبر الخدمات العمومية من أكثر المجالات التي تأثرت بالتحول الرقمي، نظرا لارتباطها المباشر بحياة الأفراد واحتياجاتهم اليومية، وفي ظل تزايد الطلب على الخدمات السريعة وذات جودة عالية أصبحت الرقمنة وسيلة فعالة لتحسين أداء المرافق العمومية، من خلال تقليص الإجراءات البيروقراطية وتسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين التواصل بين الإدارة والمستفيدين، كما تساهم الرقمنة في رفع مستوى الكفاءة التنظيمية وترشيد الوقت والجهد مما ينعكس إيجابا على رضا المواطنين وجودة الخدمة المقدمة.

ويعد القطاع الصحي من أبرز القطاعات التي تتطلب تطبيق الرقمنة نظرا لحساسية الخدمات التي يقدمها وأهميتها في الحفاظ على صحة الأفراد والمجتمع، فقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطبيقات والأنظمة الرقمية في المجال الصحي، كالسجلات الطبية الإلكترونية وأنظمة إدارة المواعيد والرقمنة الإدارية للمعلومات الصحية، الأمر الذي ساهم في تحسين فعالية الخدمات الصحية وتسهيل عملية التكفل بالمرضى، كما أصبحت المؤسسات الصحية مطالبة بمواكبة هذا التحول من أجل تحسين جودة خدماتها وتحقيق أداء أكثر كفاءة وفعالية.

وتسعى الدولة الجزائرية إلى تحسيد مشروع التحول الرقمي في مختلف القطاعات العمومية، بما فيها قطاع الصحة، من خلال إدماج التكنولوجيا الحديثة في التسيير الإداري والخدمي، حيث يعتبر مستشفى محمد بوضياف ورقلة من بين المؤسسات الصحية التي تعرف توجهها نحو اعتماد الرقمنة في مختلف أنشطتها الإدارية والخدمية بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى وتسهيل سير العمل داخل المؤسسة.

وانطلاقا من أهمية الرقمنة في تطوير المرافق الصحية وتحسين أدائها، تأتي هذه الدراسة الموسومة بـ: “أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية - دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة”، بهدف التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية والإدارية داخل المستشفى، والكشف عن انعكاسات استخدام التقنيات الرقمية على فعالية الأداء ومستوى رضا المستفيدين، إضافة إلى إبراز التحديات التي قد تواجه تطبيق الرقمنة داخل المؤسسات الصحية العمومية.

أ. إشكالية الدراسة :

من خلال ما سبق يمكن التوصل إلى صياغة إشكالية الدراسة وهي كالتالي :

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى محمد بوضياف ؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو واقع الرقمنة في مؤسسة محمد بوضياف ورقلة ؟
2. كيف ساهمت الرقمنة في تبسيط تبسيط الإجراءات الإدارية بالمؤسسة ؟
3. هل هناك اختلاف في آراء الموظفين حول أثر تطبيق الرقمنة داخل المستشفى؟
4. ما هي العراقيل التي تعيق عملية الرقمنة في مستشفى محمد بوضياف؟
5. هل ساهمت هذه الرقمنة في رضا الزبون؟

ب. فرضيات الدراسة:

بغرض الإلمام بمحيثات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بالاستعانة بمجموعة من الفرضيات المبدئية حاولنا إثبات صحتها من خطئها، وهي كالتالي:

1. تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص البيروقراطية من خلال تقليل عدد الوسطاء والخطوات الإدارية اللازمة لإنجاز الخدمات العمومية داخل مؤسسة محمد بوضياف.
2. تساهم المنصات الرقمية في مؤسسة محمد بوضياف في تحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات العمومية في أي وقت وأي مكان، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.
3. تأثر فعالية الرقمنة داخل المؤسسة سلباً بعدة عوامل، أهمها نقص التكوين التقني لدى بعض الموظفين، وضعف قابلية التغيير لديهم، بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية التكنولوجية

ج. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الرقمنة الذي وصلت إليه المؤسسة محل الدراسة.
2. تشخيص مستوى تطبيق المؤسسة محل الدراسة لمعايير تحسين جودة الخدمة العمومية.

د. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذا البحث في أنّ له أهمية بالغة بالنظر إلى التحولات الجذرية التي شهدتها قطاع الخدمات العمومية حيث تبرز أهميتها في محاولة مواكبة الأدبيات الإدارية الحديثة التي تجعل من الرقمنة ركيزة أساسية للحكومة مما يثري المكتبة الأكاديمية بنموذج تطبيقي يسلط الضوء على آليات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية.

ز. مبررات اختيار الموضوع:

تتمثل مبررات إختيار الموضوع في مبررات موضوعية وأخرى شخصية:

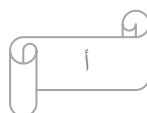
المبررات الموضوعية :تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي:

✓ الحداثة التي يميل إليها الموضوع.

✓ إبراز أهمية تطبيق الرقمنة وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية.

المبررات الشخصية :تتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

✓ الميل والرغبة في دراسة هذا الموضوع وإستكشاف العلاقة بين المتغيرين الرقمنة والخدمة العمومية.



ط. المنهج المستخدم في الدراسة :

- لتحقيق أهداف الدراسة وإختبار الفروض التي يتضمنها تم الاعتماد على المنهجين التاليين :
- **المنهج الوصفي** : وهذا من خلال الفصل الأول الذي يمثل في الجانب النظري للدراسة من خلال التطرق فيما جاء في الكتب والأبحاث ومقالات بخصوص موضوع الدراسة للوقوف على المفاهيم المختلفة للرقمنة والخدمة العمومية .
- **منهج دراسة الحالة** : وهذا من خلال الفصل الثاني الذي يمثل في الجانب التطبيقي للدراسة وذلك بمحاولة جمع المعلومات اللازمة من أجل تحليلها ومعرفة أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال طرح أسئلة على شكل استبيان موجه للعاملين بمختلف مستوياتهم ومن ثم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss.

ك. نموذج الدراسة:

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يتمثل المتغير المستقل في الرقمنة بأبعادها المتمثلة في: البيئة التحتية والجاهزية التقنية، والموارد البشرية والتمكين الرقمي، ورقمنة الإجراءات والخدمات، في حين يتمثل المتغير التابع في الخدمة العمومية . كما تتضمن الدراسة مجموعة من المتغيرات الضابطة تتمثل في الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة الوظيفية، وذلك بهدف قياس أثر الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية مع مراعاة تأثير هذه المتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

ل. حدود الدراسة:

الحدود المكانية : المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف - ورقلة-

الحدود الزمانية : كانت الدراسة من 01 فيفري إلى غاية 02 مارس 2026

الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على موضوع أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية ومعرفة العلاقة بينهما .

الحدود البشرية : للإجابة على عبارات الاستبيان تم التوجه إلى مجموعة من العمال التابعين لمؤسسة محمد بوضياف ورقلة .

هـ. مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الإطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية الجوانب النظرية والميدانية.

• الجانب النظري:

- المجلات العلمية ورسائل الماجستير العربية والأجنبية التي لها علاقة بالموضوع.

• **الجانب الميداني** : لجأنا إلى جمع المعلومات من خلال المقابلة وجمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية.

صعوبات الدراسة:

عند إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات نذكر منها:

- صعوبة إيجاد مؤسسة.
- صعوبة إيجاد مشرف ومؤطر
- ضيق وقت الدراسة الميدانية.
- قلة وجود المراجع والمصادر من مذكرات ومناقشات.
- ندرة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة محمد بوضياف تحديدا كدراسة حالة.

ي. هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين الفصل الأول وقد تطرقنا فيه الى الادبيات النظرية والتطبيقية والذي بدوره قسم الى مبحثين المبحث الأول تطرقنا فيه الى الادبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية ويتناول ثلاثه مطالب المطلب الأول خاص بمفاهيم حول الرقمنة، المطلب الثاني مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية، المطلب الثالث دور الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية بينما في المبحث الثاني تطرقنا فيه الى عرض الدراسات السابقة ويتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب، المطلب الاول الدراسات السابقة باللغة العربية، المطلب الثاني الدراسات السابقة باللغة الأجنبية (الانجليزية)، المطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية اما عن الفصل الثاني فقط تطرقنا فيه الى الدراسة الميدانية و قد قسم الى مبحثين المبحث الاول يتناول الطريقة والادوات المستعملة في الدراسة كما تم فيه اعداد استبانة تحتوي على مجموعة من الاسئلة التي قمنا بتحليلها بواسطة مجموعة من الاساليب الاحصائية من اجل اختبار الفرضيات، اما المبحث الثاني فقمنا بتفسير النتائج المتوصل اليها وتحليلها ومناقشتها

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية
للرقمنة والخدمة العمومية

تمهيد:

يشكل هذا الفصل الركيزة النظرية للدراسة، حيث نسعى فيه الى بناء إطار مفاهيمي متكامل حول ماهية الرقمنة والخدمة العمومية والعلاقة بينهما. فقد شهدنا في الآونة الأخيرة تزايد الإهتمام بموضوع الرقمنة نظرا لأهميتها البالغة والمرتبطة بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد شرعت الدولة الجزائرية في تبني الرقمنة على كافة قطاعاتها ومؤسساتها ومن خلال هذا لاحظنا ان الرقمنة غيرت طرق تقديم الخدمات للمتعاملين بطرق افضل وجهد اقل.

ومن خلال هذا سنحاول التطرق الى ما يلي:

المبحث الاول: الأدبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والخدمة العمومية:

أصبحت الرقمنة من الضروريات الهامة التي تبحث عنها المؤسسات فهي تسهل أعمالهم وتبسط مهام العاملين فيها، وفي هذا المبحث سنحاول أن نسلط الضوء على مختلف المفاهيم والأساسيات التي تخص كلا من الرقمنة والخدمة العمومية.

المطلب الأول: ماهية للرقمنة

تعد الرقمنة قاطرة لتحقيق النمو الاجتماعي والاقتصادي، وهي استخدام التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي لتغيير نماذج الأعمال وتحويل العمليات إلى نسخ رقمية بفعالية وإنتاجية أعلى. تهدف هذه العملية إلى إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، وتمكن من نقل الوثائق الورقية إلى النمط الرقمي لتسهيل استغلالها. كما تضمن الرقمنة السرعة والدقة في الإنجاز، وتقليل التكاليف، وتسهيل عمليات الرقابة وتنمية القدرات الفنية للعاملين

الفرع الأول: التطور التاريخي للرقمنة

يعود مفهوم الرقمنة إلى سلسلة من التطورات التاريخية التي مرت بها مرافق ومؤسسات المعلومات، فقد ساهم إدخال الحاسوب في تسهيل العديد من الأنشطة المكتبية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينيات، ونتيجة لهذه التطورات تم استبدال السجلات الورقية التقليدية بالسجلات الإلكترونية.

إن المتتبع لمسار رقمنة في المكتبات يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة للتحديات التي واجهت تقنيات المعلومات والاتصال، مما أتاح للمكتبات تعزيز استراتيجياتها لتحسين أدائها. ولقد شهدنا تطوراً هائلاً في مجالات المعلومات والاتصال بفضل البرمجيات والانترنت. مما ساهم في توسيع المفردات والمصطلحات المرتبطة بهذا المجال وقد ظهرت مصطلحات عديدة مثل "المكتبة الرقمية"، "المكتبة الإلكترونية"، "المكتبة الافتراضية" إلا أن هذه المصطلحات لا تزال تحمل بعض الغموض بسبب تنوعها فقد أطلق عليها ليكليدر اسم "مكتبة المستقبل"، بينما طلق عليها الانكيستر اسم "مكتبة دون ورق" ورغم اختلاف هذه التسميات يبقى جوهرها واحداً وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات¹.

الفرع الثاني: مفهوم ومتطلبات الرقمنة

أولاً: مفهوم الرقمنة

هناك عدة تعريفات تخص الرقمنة فكل شخص يعرفها حسب وجهة نظره، ونذكر منها: يعرفها "شارلوت بيرسي" "Charlette Buresi" على أنها: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".

يرى "شارلوت بيرسي" الرقمنة من منظور تقني تحويلي أي تحويل البيانات من النمط الورقي إلى الرقمي. ويقدم "دوج هودجز" "Doug Hodges" مفهوماً آخراً تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه: "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي".

يرى الرقمنة من المنظور الارشيفي أي تحويل المحتوى الفكري (كتب... الخ) إلى شكل رقمي لحفظه. ويعرفها السيد "سعيد يقطين" بأنها: "عملية نقل أي صنف من الوثائق الورقية إلى النمط الرقمي...، وتصبح قابلة للإستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"

يراهـا "سعيد يقطين" من منظور وظيفي، أي جعل الوثائق أو المستندات قابلة للاستعمال رقمياً عبر الأجهزة.

¹ - محمد غربية وفريدة العيفواي، آلية الرقمنة كاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة نظرية تحليلية، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله . تيزابة . المجلد 15، العدد 02،

ويطلق عليها بعض الباحثين بمصطلح التكنولوجيا الرقمية والتي يقصد بها "حشد كل التقنيات المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات من الهواتف والتلفاز و الحواسيب والأقمار الصناعية والكابلات والوسائط المتعددة في منظومة مدمجة ووضعتها في تصرف أفراد المجتمع للاستفادة منها في حياتهم العملية والاجتماعية"

يروها من المنظور الشمولي، اي جمع مختلف تقنيات الإتصال والمعلومات ووضعتها في منظومة مدمجة ليستفيد منها جميع الافراد. ويعرفها "رولي" "Rowley" على أنها: "الأنظمة العلمية والتكنولوجية والهندسية والإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها وتفاعلها مع الإنسان والأجهزة وكذلك الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تتعلق بذلك".¹ يراها "رولي" من منظور تكاملي، اي من جميع النواحي و الجوانب. الجانب التكنولوجي الاجتماعي... الخ ومدى تفاعلها مع الانسان. من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نعرف الرقمنة على أنها «عملية تحويل مختلف الوثائق والبيانات والمعلومات من القواعد التقليدية والسجلات الورقية الى سجلات وقواعد رقمية عن طريق برامج مخصصة تتيح لنا الوصول الى تلك المعلومات واستخدامها عند الضرورة في اي زمان و اي مكان، لتسهيل العمل، دعم الشفافية والتقليل من البيروقراطية المنتشرة في الإدارات.

ثانيا : متطلبات تطبيق الرقمنة.

لتطبيق الرقمنة هناك عدة متطلبات تركز عليها، و هي كالتالي²:

- 1 . **متطلبات تقنية :** توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدعيمها بالوسائل والأجهزة والمعدات الإلكترونية اللازمة كأجهزة الحاسوب وملحقاته وكل ما يتعلق بشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية من شبكة الإنترنت (Internet)، شبكة الإنترانت (Intranet)، شبكة الإكسترانت (Extranet)، التي نستطيع من خلالها تأمين التواصل ونقل المعلومات والمصادر المعرفية وضمان الدقة وسهولة الاستخدام لتكون متاحة للاستعمال على أوسع نطاق.
2. **المتطلبات التشريعية والقانونية:** تتضمن القوانين واللوائح والإجراءات والأنظمة التي تعد بمثابة البنية التحتية القانونية والتشريعية الذي يتيح للمواطنين الحصول على خدمات ومعاملات الكترونية وتحمل نماذج إدارية من خلال المواقع الالكترونية تضمن حقوقه وتحميه من الهجمات والاختراقات الإلكترونية وفق قواعد قانونية لإضفاء المشروعية والمصدقية على التعاملات الإلكترونية. ومن بين أبرز هذه المتطلبات القانونية الأساسية:
 - تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.
 - تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.
 - تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.
3. **المتطلبات السياسية والإدارية:** يتوقف نجاح ونجاعة الإدارة الالكترونية على مدى التزام القيادة العليا بالجهود المقدمة والمستمرة لبنني مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي المتواصل. توفر الإرادة السياسية والتزام المسؤولين والقادة بالجهود الساعية للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية من خلال الدعم المستمر والتمويل والمتابعة الدائمة وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف والتقييم والتنفيذ. كما تحتاج أيضا إلى القناعة التامة والرؤية الاستراتيجية الواضحة للقيادة العليا في المؤسسة أو الوزارة أو الدولة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية وتقديم الدعم الكامل والإمكانات اللازمة لهذا التحول. ومن الناحية الإدارية فيتعلق الأمر بهيكل التنظيمي ويتطلب وضع الخطط والبرامج والآليات اللازمة وطريقة تبادل المعلومات الكترونيا بين الأقسام والإدارات ويشمل القطاع الخاص والعام.

¹ - عمار زيدان وحسن بن كادي، تجربة الجزائر في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية جامعة ورقلة. الجزائر، المجلد 07، العدد، 01، سنة 2023، ص 153.

² - نفس المرجع، ص 157

يعتبر وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس والهيكلة التنظيمي والتدريب من أهم عناصر المتطلب الإداري.

4. المتطلبات الأمنية: يقصد بأمن المعلومات الإلكترونية ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار

إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها وحماية الأجهزة المستخدمة.

ووسائل التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها بتأمين أكثر من وسيلة للحماية، كالبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة

المعلومات التي تعد أعلى ما تملكه المؤسسة.

وذلك من خلال توفير الأمن والسرية الإلكترونية عبر نجاعة أنظمة الأمان في إجراء العقود ووسائل الدفع الإلكتروني صف إلى ذلك

سرية المعلومات. ويتضمن الأمن المعلوماتي إجراءات يلزم تحقيقها:

- التوثيق أو التأكد من المستخدم: وهو التأكد من الجهات المشاركة في العملية هم نفس الأشخاص المعينون قبل الولوج إلى أي عملية.
- التصديق: أي التأكد على السماح بالوصول إلى المعلومات الإلكترونية للأشخاص المعينين فقط.
- التكامل: التأكد من عدم وجود تلاعب أو تعديل البيانات أثناء نقلها، منذ اللحظة التي أرسلت فيها.
- السرية: وتعني تأكيد عدم إفشاء المعلومات إلى الأطراف غير المصرح لهم بالاطلاع على تلك المعلومات والبيانات الشخصية والمهمة.

5. المتطلبات الاجتماعية والاقتصادية: وتشمل على إيجاد تعبئة اجتماعية مساعدة ومدركة لخدمة الانتقال للإدارة الإلكترونية،

وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم

اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية.

6. المتطلبات البشرية: يعتبر المورد البشري من أهم العناصر المكونة للإدارة والتي يتركز عليها بشكل كلي في التسيير الإداري، مما

يفرض السعي نحو توفير مناخ مناسب للعمل وتحسين التواصل فيما بينهم لتحقيق خدمة عمومية أفضل.

وتتمثل في مجموعة الدعائم التي يلزم على إدارة الموارد البشرية أن تضعها نصب أعينها عند الاضطلاع بمهامها المختلفة عند تطبيق

الإدارة الإلكترونية، باعتبار أن تنمية الموارد البشرية كوجهة رئيسية في تعظيم العائد من الاستثمار البشري. ويعد العنصر البشري من

أهم العناصر المهمة في نجاح أي مخطط حيث يلعب دورا مهما وأساسيا في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية ولهذا تعد الكفاءات البشرية

المؤهلة والمتحركة في البنية المعلوماتية عن طريق التكوين أحد المتطلبات الأساسية الواجب توفرها عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: أهداف وأهمية الرقمنة.

أولا : أهداف الرقمنة.

تسعى المؤسسات بشتى مجالاتها اليوم، خاصة منها المؤسسات الصحية إلى الاعتماد على الرقمنة كإستراتيجية التي يمكن من خلالها

تحقيق جملة من الأهداف نوجزها كما يلي¹:

- 1 . توفير ترسانة من المعلومات والبيانات على شكل وسائط رقمية.
- 2 . سهيل وتنمين عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق متعددة.
- 3 . توفير خدمات معلوماتية بتقنيات ووسائط جديدة.
- 4 . المحافظة على البيانات الأصلية من التلف وإمكانية الرجوع إليها وقت الحاجة.
- 5 . الاستفادة من المعلومات لأكثر عدد من المستخدمين و المتعاملين من خلال المنصات الرقمية .
- 6 . اختصار الإجراءات الإدارية و نقل المعلومات بانسيابية بين الإدارات المختلفة.

¹ - محمد غربية وفريدة العيفاوي، مرجع سابق، ص 721

الشكل رقم (1-1): أهداف الرقمنة



المصدر: من اعداد الطالبتين

ثانيا: أهمية الرقمنة.

- تحقق الرقمنة فوائد عديدة للمستخدم من جهة والمؤسسة من جهة أخرى نذكر أهمها¹:
- التحكم في الوقت و الجهد و التكاليف.
 - سهولة وسرعة الحصول على المعرفة و المعلومات.
 - تحسين كفاءة العمل بأكثر فاعلية في الأداء.
 - تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق الرفاهية للأفراد.

¹ - نفس المرجع، ص 723

الشكل رقم (1-2): أهمية الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تعدّ الخدمة العمومية وسيلة لتلبية حاجات المواطنين وتحقيق المصلحة العامة، كما تعكس كفاءة الإدارة وجودة أدائها، لذلك أصبحت الرقمنة ضرورة لتحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة المواطن بالإدارة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

تعمل الخدمة العمومية على توفير الاحتياجات الأساسية اللازمة للحفاظ على حياة الإنسان وضمان رفاهيته، مع التركيز على جعل هذه الخدمات متاحة لغالبية أفراد المجتمع. ويعتبر الالتزام بتقديمها وفق منهجية منظمة، بحيث تكون مصلحة المجتمع العامة هي الدافع الأساسي لكل سياسة تتعلق بالخدمات العمومية، أمراً جوهرياً لرفع المستوى المعيشي للمواطنين وتعزيز جودة حياتهم.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها

1- تعريف الخدمة العمومية:

اهتم العديد من الباحثين بدراسة مفهوم الخدمة العمومية، وسعوا إلى ضبطه من خلال صياغة تعريف دقيق يجمع عناصره الأساسية ويمنع التداخل مع المفاهيم القريبة منه، ولذلك نستعرض في هذه الدراسة مجموعة من أهم التعريفات التي قدمت في هذا الإطار: عرفها **كوتلر kotler**: ”هي نشاط أو أداء خاضع للمبادلة غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل للملكية، ويمكن أن يرتبط بمنتج مادي“¹.

وعرفها **دنيال شافيز Daniel Chavez** على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية المجتمع، وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات يهدف إلى رفع مستوى المواطن².

¹ -نشيدة أخطاش، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية- تجربة حكومة دبي-، المؤتمر الدولي بعنوان: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، العدد 03، ص 438

² -كلثوم عطاب، الدراجي مكي، الخدمة العمومية المعاصرة: ضرورة التغيير وحتمية التطوير- دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ-، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021، ص 290

كما عرفت اللجنة الأوروبية: "هي انشاء حق لكل مواطن في الاستفادة من بعض الخدمات الأساسية والضرورية".¹ وتعرف الخدمة العامة حسب خبراء الإدارة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة للسواد الأعظم من الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.²

هذا ويوحي مصطلح الخدمة العامة بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:³

➤ **مفهوم الخدمة العمومية كعملية :** حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة .

- **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الأشياء والموارد هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأشخاص، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

- **المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كحvisيلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

➤ **مفهوم الخدمة العمومية كنظام:** انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:⁴

- **نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة:** وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- **نظام تسليم الخدمة:** وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- ✓ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل خدمة المواطن.
- ✓ خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

¹ -نهاد قناد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العام في الجزائر، مذكرة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2013، ص 13.

² -عبد القادر علال، الخدمة العمومية في الإعلام: إشكالية المفهوم والممارسة، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، المجلد 07، العدد 02، 2022، ص 256

³ -هاجر ديدوش، عبد الغني حريزي، الادارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الخلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 07، 2021، ص 23.

⁴ -نفس المرجع، ص 23.

بشكل عام فإن الخدمة العمومية هي عبارة عن كل نشاط أو مجموعة أنشطة ينظمها ويشرف عليها القطاع العام أو الدولة بهدف تلبية حاجات المجتمع الأساسية أو مصالحه العامة، مع الالتزام بتوفيرها لجميع المواطنين وفق قواعد القانون والعدل.

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية ومبادئها

أولاً: أنواع الخدمة العمومية

توجد عدة طرق لتصنيف الخدمات العمومية، إلا أن جميع هذه التصنيفات تتقاطع في العديد من المحاور الأساسية. ومن بين هذه التصنيفات، يمكن الإشارة إلى التقسيم التالي¹:

➤ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

➤ الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التزود بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل.

وما يلاحظ على هذه الخدمات أنها لم تعد حكراً على الدولة والمؤسسات العمومية، وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف القطاع الخاص وتتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

➤ خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات. ومن بين هذه الخدمات نذكر مثال: المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة.

➤ خدمات ذات طبيعة اجتماعية: يمكن للأفراد أن يؤديوها بأنفسهم عن طريق امكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العامة في أداء وتوفير هذه الخدمات. ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الاسكان مثال.

➤ خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة. مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها.

وقياساً على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية، نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصاراً، حيث نجد²:

➤ خدمات عامة ترتبط بسياد الدولة: وهي خدمات ترتبط أساساً بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني والمالية العامة.

➤ خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموماً التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية.

➤ الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموماً خدمات صناعية أو تجارية. ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة... .

كما يمكن تصنيفها حسب الأنواع التالية³:

¹ - ياقوت قديد، إلهام بن عيسى، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018، ص 198

² - نفس المرجع، ص 199.

³ - عائشة أوماحي، مصطفى بواوي، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات، المجلد 10، العدد 01،

➤ **الخدمة الإدارية:** وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية المهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

- ✓ ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع.
- ✓ ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.
- ✓ ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
- ✓ ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد اللوائح)

➤ **الخدمات الاقتصادية:** وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية. ومن أهمها نذكر ما يلي:

- ✓ ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
- ✓ تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.
- ✓ تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.
- ✓ تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.

➤ **الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية:** وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها ومن أهمها:

- ✓ افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين.
- ✓ إدارة السياسة والصحة وبناء المستشفيات.

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

توصل معظم الباحثين إلى ضبط مبادئ خاصة بالخدمة العمومية، وهذه المبادئ بمثابة قيم إنسانية تسيّر النشاط الإداري، وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

- **مبدأ المساواة:** ويعني تساوي جميع أفراد المجتمع من حيث الحقوق والواجبات ولا يجب التمييز بينهم على أسس عرقية أو دينية ...، وما إلى ذلك من اعتبارات عنصرية.¹
- **مبدأ الاستمرارية:** من الناحية النظرية، نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يركز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورة لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين، وعلى إشباع حاجات المواطنين، ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية.² ويقصد به أن الخدمة العمومية مستمرة وغير مرتبطة بفترة أو زمان معين.³
- **مبدأ التطور:** هو مواكبة الخدمة العمومية لشتى التغيرات والمستجدات ضمانا لرفاهية وراحة المواطنين.
- **مبدأ المجانية النسبية:** امتداد لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقضي معيار المساواة في التعامل، الحصول على الخدمة العمومية بمقابل،

¹ - عبد القادر علّال، مرجع سابق، ص 259

² - كلثوم عطاب، الدراجي مكي، مرجع سابق، ص 290-291

³ - عبد القادر علّال، مرجع سابق، ص 259

مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه... إلخ، ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا¹.

- **مبدأ الملائمة:** يجب أن تلائم الخدمة العمومية تطلعات المواطنين، بما يلي حاجياتهم، وإذا تغيرت الظروف لا بد أن تحدث تعديلات تتوافق مع هذه التغيرات.
- **مبدأ الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونه خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفول للجميع دون استثناء وهو معيار يتناسب ومعياري المساواة إلى حد بعيد.
- **مبدأ التضامن:** الكل يسهم في الحفاظ على المرفق العمومي والتضامن يبدأ من المواطن نفسه.
- **مبدأ التنظيم:** ويقصد به استعانة الحكومة في تقديمها للخدمة العامة على وكالات ومواد متخصصة لاستخدامها في خدمات معينة، تتطلب درجة عالية من التخصص التقني أو العلمي.

الشكل رقم (1-3): مبادئ الخدمة العمومية



المصدر: من اعداد الطالبتين

الفرع الثالث: أهداف الخدمة العمومية

تعالّت النداءات بضرورة إحداث نقلة نوعية في إدارة الأجهزة الحكومية لتحقيق تطوير الأداء وارضاء الجمهور بشكل أفضل وفعالية عالية، تسعى الدولة إلى التحول المنشود وفي تحسين جودة الخدمات الحكومية وتكريس مبادئ جودة الخدمات من خلال الوصول إلى الأهداف التالية²:

- ✓ السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت.
- ✓ ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف.
- ✓ تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر وهو إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ الإدارة المعاصرة هو التحسين المستمر.
- ✓ الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- ✓ استبدال أسلوب الإدارة الورقية بأسلوب الإدارة الإلكترونية.

¹ - كلثوم عطاب، الدراجي مكي، مرجع سابق، ص 291

² - عائشة أوماحي، مصطفى بوادي، مرجع سابق، ص 440

✓ استبدال مركزية القرار باللامركزية.

المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالخدمات العمومية

الفرع الأول: دور الرقمنة في تعزيز فعالية وأداء الخدمة العمومية

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الرقمية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الرقمية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الرقمية المختلفة وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم حلولاً للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي أن تطبيق الإدارة الرقمية في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية:¹

1- مردودية الخدمة العمومية:

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

2- تقليص تكاليف الخدمة العمومية:

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

3- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:

حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشاك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا بربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

4- الدقة:

تشير الدقة وفق النموذج الإدارة الالكترونية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:

انطلاقاً من توظيف الرقمنة بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل الجزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار في المصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

الفرع الثاني: انعكاسات وظائف الرقمنة على جودة الخدمة العمومية

أصبحت الرقمنة واقعا ملموسا تفرض تقديم خدماتها بشكل الكتروني لفائدة المستفيدين من موظفين ومواطنين وفق العديد من الإجراءات والتقنيات، وهذا لضمان تقديم خدمات أفضل للمصلحة العامة وكسب رضا الجميع، حيث تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها.

¹ - زهير بضياف، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، (نوفمبر 2021)، ص 77.

1- أثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمة العمومية

يمكن القول ان هذا الأثر يتجلى في تحقيق العناصر التالية¹:

➤ **مرودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مرودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطن وانعكاساتها على واقع الجهاز الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة .

➤ **البوابة الإلكترونية:** هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية أو للتطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد، أو المصادفة لخدمة الجمهور من طبيعة متشابهة، وهي أيضا الحل الذي يسمح بتجميع المحتوى من مصادر مختلفة، وينطوي على التواصل الفعال بين الجهات المسؤولة عن توفير وتحديث البيانات والمعلومات على أساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، فآلة صماء ليس لديها أي أساس كي تقوم بالسرقة أو اختلاس الحاسبات، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية.

2- انعكاسات وظائف الرقمنة على جودة الخدمة العمومية²

➤ **التخطيط الإلكتروني:** لا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا، بل يتم إشراك كافة الموظفين في وضع الخطط والبرامج للعمل نظرا لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة الإدارة بالمواطن والمشكلات التي تعيق تقديم الخدمة، لذلك يتم اعتماد التخطيط الأفقي بدلا من الاتجاه التقليدي السائد المتمثل في التخطيط من الأعلى إلى الأسفل.

➤ التنظيم الإلكتروني:

● **القيادة الإلكترونية:** حيث يحرص على إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة عيوب ومشاكل التنظيمات الإدارية التقليدية، ذلك ويتم من خلال استخدام الحاسب الآلي في إعادة تجميع الوظائف أو إعادة توزيع الاختصاصات أو الاستبعاد الإلكتروني، وبهذا يصبح التنظيم أكثر مرونة ومتغير تبعا لطبيعة المهام والأنشطة مما يساعد على تقديم الخدمة بصورة أفضل وتوطيد العلاقة بين المؤسسة والزبون بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث أخرى جديدة تعمل وفقا للنظام.

● **الرقابة الإلكترونية:** ذلك من خلال توفر النظم الإلكترونية والاتصالات السريعة المتشبكة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي والآني، مما يزيد فعالية الرقابة في تصحيح الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية، حيث يكون الرقابة داخلية وخارجية وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية، وذلك للحفاظ على أمن المعلومات فيها. الخدمات الإلكترونية: تعد عملية تقديم الخدمة الإلكترونية وتسليمها من عناصر تحقيق الميزة التنافسية والأساس المرتكز عليه في منح القيمة المضافة، حيث تشغل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الإلكترونية للمستفيد والأهم من ذلك الكفاءة السرعة والاعتيادية أثناء تسليم الخدمة في الوقت الحقيقي .

¹ - إيمان عامر، عبد القادر شويرفات، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية- دراسة حالة بلدية البيض- الجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد

07، العدد 02، 2024، ص 437

² - نفس المرجع، ص 437-438.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) والتي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وقد تم عرض هذه الدراسات السابقة وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وتختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة وما أضافته إلى الدراسة الحالية.

المطلب الأول : عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة

➤ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، 2021.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور الرقمنة في تطوير الخدمات العمومية من خلال دراسة ميدانية داخل المؤسسات المحلية الجزائرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما تم الاعتماد على المقابلة والملاحظة والاستبيان، وتم تطبيق الدراسة على عينة عددها 147 من المواطنين والموظفين داخل المؤسسة وتم التوصل لأهم النتائج وهي:

- أظهرت الدراسة أن في الوقت الحالي غياب الرقمنة يؤدي مباشرة إلى تدني مستوى الخدمة العمومية.
- وجود علاقة طرئية بين توفر البنية التحتية المتطورة ورفع كفاءة العنصر البشري.
- ضرورة القضاء على الأمية الرقمية داخل البيئة الاتصالية للمؤسسات

➤ ورده حدوش، فريدة فركول، دور التطبيقات الرقمية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالإدارة المحلية، ولاية بومرداس كنموذج، مجلة السياسة العالمية، المدرسة العليا للتجارة القليعة، مخبر إدارة حوكمة، تجديد وأداء المنظمات الجزائرية، المجلد (08)، العدد (01)، سنة 2021، ص 624-650

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير إستخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية المحلية من خلال دراسة ميدانية بولاية بومرداس ومنه إستخدام المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن النتائج لاتزال غير مرضية تماما وترقى لمستوى تطلعات المواطنين.

- تعزيز الشفافية ومحاربة الفساد وتقليل البيروقراطية

سمحت الأنظمة الرقمية للمواطنين بمتابعة الملفات بكل أريحية وشفافية والحصول على وضعيات بيانية معينة بصفة آلية.

➤ إيمان عامر، عبد القادر شوبرفات، أثر استخدام الرقمنة على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 7، العدد 2، سنة 2024، ص 433-450

يهدف هذا البحث إلى إبراز دراسة مدى تأثير استخدام الرقمنة على جودة الخدمات العمومية من خلال دراسة حالة بلدية البيض، الجزائر، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان، وطبقت هذه الدراسة على عينة قدرها 55 موظف، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن توظيف الرقمنة ساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية.

- وأظهرت أيضا أن مبدأ الرقمنة يعزز تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي

➤ الطاهر بن عمارة و آخري، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الاعمال جامعة العربي التبسي . تبسة .، المجلد رقم 08، العدد 02، سنة 2025.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الرقمنة على مستوى جودة الخدمات العمومية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بولاية تڤرت، وتم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان ومعالجته ببرنامج Spss الاحصائي، وكان حجم العينة 41، و اظهرت الدراسة النتائج التالية: هناك علاقة وأثر كبير بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف صندوق CASNOS.

➤ زين العابدين ساردو، مصطفى جزار، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، البلدية نموذجاً، مقال علي شرفي المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تسمسليت، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، المجلد 08، العدد 02، الجزائر في 2024، ص 664 / 648

يهدف هذا البحث إلى إبراز العقول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية لمصالح البلدية كالحالة المدنية والمصلحة البيومترية، ولتحقيق أهداف البحث في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة والمقاربة القانونية، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- تحول سلس نحو الرقمنة فقد شهدت الجزائر إنتقالاً من التعاملات الورقية إلى الإلكترونية، مما ساهم في تحسين جودة الخدمات المالية.
- كما أظهرت الدراسة أن بإستخدام الرقمنة يمكن للمواطنين إستخراج الوثائق الخاصة بهم من أي بلدية أو عبر الأنترنت من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- وأظهرت أيضاً فعالية الشباك الموحد فقد أدى نظام الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية إلى ربح الوقت وتحسين جودة الإستقبال وسرعة معالجة الملفات.

➤ فهد سلطان البقهي، ضيف الله سالم الشهري، مشعل عويض العقيبي ، دور الإدارة الإلكترونية في تطور الخدمات والمرافق الصحية في المستشفيات، المجلة الدولية لشبكات الإتصالات وأمن المعلومات، العدد 02 سنة 2024 ص 543-555.

- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات والمرافق الصحية في المستشفيات الحكومية - السعودية- إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والإستبيان وبرنامج spss حجم العينة كان 262 موظفاً.أظهرت نتائج البحث مايلي:
- أظهرت الدراسة أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.5 بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومستوى تطوير الخدمات والمرافق الصحية وذلك تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- كم وجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.5 بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومستوى تطوير الخدمات والمرافق الصحية وذلك تبعاً لمتغير المستوى العلمي
- وأظهرت الدراسة أيضاً أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية على مستوى دلالة 0.5 بين متغيرات الدراسة وذلك تبعاً لمتغير الدورات التدريبية

المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات باللغة الإنجليزية

- **Salim Khadiche, Yasser Merzouki, the impact of digitizing medical records on improving the quality of healthcare services from the pective of doctors and nurses, Namaa for economic and trade journal, Abdelhafid Boussouf University Center, Mila (Algeria), vol 09, N°02, in 2025**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر رقمنة السجلات الطبية للمرضى على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسة أولاد عطية للصحة العامة في ولاية سكيكدة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لصياغة الإطار النظري، ومنهج دراسة الحالة للجانب التطبيقي. استخدم استبيان كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من 105 أطباء وممرضين في المؤسسة. تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS Statistics 26 لاختبار الفرضيات المطروحة. كشفت النتائج على ما يلي:

. هناك أثر مباشر وذو دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) لرقمنة السجلات الطبية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسة.

. تؤكد هذه النتائج على أهمية الرقمنة في تعزيز كفاءة خدمات الرعاية الصحية

➤ Syamsiar (2023) "The Role of Digitalization in Enhancing Public Service Effectiveness in Indonesia"

كتب Syamsiar Syamsiar هذه الدراسة في Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik، المجلد 13، العدد 1 (2023).

وتهدف إلى استكشاف تأثير الرقمنة في تحسين فعالية الخدمات العمومية في إندونيسيا. اعتمدت الدراسة على منهج نوعي من خلال مقابلات معمقة مع مسؤولين حكوميين وخبراء ومستخدمين للخدمات العامة، وأظهرت النتائج أن الرقمنة لعبت دوراً بارزاً في رفع جودة الخدمات، وزيادة الاستجابة، وتحسين كفاءتها وإمكانية الوصول إليها. كما سلطت الدراسة الضوء على التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق الحلول الرقمية في القطاع العام، مؤكدة أن الرقمنة تمكن صانعي السياسات والممارسين والمواطنين من الاستفادة في تحسين تقديم الخدمات.

➤ Amina LAHMARI, The contribution of digital transformation in improving the quality of healthcare services, Laarbi Ben M'ehdi University Algeria, Vol XI, n°01 in 2025

تقيم هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة خدمات الرعاية الصحية في خنشلة، باستخدام منهج مقارنة. من خلال إجراء دراسة مقارنة بين مؤسسات الرعاية الصحية (ثلاث مؤسسات صحية)، قارن الباحث مؤشرات النظام الصحي في خنشلة، واستعرض التجارب والممارسات العالمية، ووضعها في سياق الجزائر. كشفت الدراسة على النتائج التالية:

. وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وجودة خدمات الرعاية الصحية، مع تحسينات ملحوظة في إدارة السجلات الطبية، وتقليل أوقات انتظار المرضى، وتبسيط جدولة المواعيد، وزيادة دقة التشخيص، وسرعة الوصول إلى معلومات المرضى. - أظهر التحليل المقارن تفاوتاً في مستويات تطبيق التحول الرقمي بين المؤسسات، مما أثر سلباً على جودة الخدمة نتيجة للاختلافات في جاهزية البنية التحتية وكفاءة الموظفين.

➤ Abdelkader LAHOUAL, Belabbas Azzeddine BESSISSA, Studying the impact of the technological performance of the new public sector management (npm) on the innovation of the quality of services Algeria post, ZAOULI article, University of Djelfa (Algeria), University of Morsli Abdellah – Tipaza, Vol. 02, N°12 in 2025

يهدف هذا المقال إلى معرفة دور الاداء التكنولوجي ضمن نموذج الإدارة العامة الجديدة في تعزيز ابتكار جودة الخدمات داخل مؤسسة بريد الجزائر من خلال تحليل العلاقة بين المكونات المادية والبشرية والتقنية ومدى قدرتها على تحسين الخدمات المقدمة

للمواطن، وقد تم استخدام المنهج الوصفي تحليلي والاستبيان والبرامج الإحصائية وكان حجم العينة 20% من الموظفين، وقد توصلت هذه الدراسة الى بعض النتائج منها:

- هناك مستوى مرتفع مستوى وعي مرتفع بالبعد المادي (الاجهزه والانظمة) للاداء التكنولوجي
- هناك مستوى وعي متوسط بالبعد البشري (صناع المعرفة) للاداء التكنولوجي
- كما اظهرت الدراسة انه يوجد مستوى وعي متوسط بمفهوم ابتكار جودة الخدمة العمومية

➤ Erinaldi وDwiatmodjo Budi Setyarto *"The Impact of Digitalization of Public Administration on Increasing the Efficiency and Transparency of Government Services"* نُشرت في Jurnal Ar Ro'is Mandalika (ARMADA) (يناير 2026)، المجلد 6، العدد 3، المجلد 6، العدد 3 (يناير 2026).

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الرقمنة في الإدارة العمومية على تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وزيادة شفافية العمليات. استخدمت منهجاً نوعياً من خلال مراجعة الأدبيات والمستندات الرسمية،

وبيّنت النتائج أن الرقمنة تُسهّل الإجراءات البيروقراطية، وتُسرع تقديم الخدمات، وتحسّن استغلال الموارد، كما تُعزّز الانفتاح المعلوماتي والمساءلة. وأشارت الدراسة إلى أن فعالية الرقمنة تعتمد بشكل كبير على القدرات المؤسسية، واستعداد الموارد البشرية، وتوافر البنية التحتية الرقمية. ويمكن اعتبار هذه الدراسة نموذجاً هاماً في فهم دور الرقمنة كتحوّل مؤسسي وليس مجرد إدخال للأدوات التقنية.

➤ Zaryouh (2026) — *"The Impact of Digital Transformation on the Efficiency of Public-Sector Organizations: The Case of the Digitization of a Public Service in Morocco"*

نشرت Imad Zaryouh هذه الدراسة في International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics، المجلد 7، العدد 1 (يناير 2026).

تهدف إلى قياس تأثير التحوّل الرقمي على كفاءة منظمات القطاع العام في المغرب من خلال دراسة حالة لخدمة عمومية رقمية. استخدمت الدراسة منهجاً كمياً وتحليلياً إحصائياً لبيانات حول عدد الحالات المعالجة عبر منصة رقمية وفترات المعالجة المتوسطة، وأظهرت نتائجها وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتقليل زمن المعالجة، إضافة إلى تعزيز الشفافية وثقة المستخدمين. وأشارت الدراسة إلى أن نقص التدريب الرقمي بقوى العمل والموارد التقنية يحدّ من تحقيق الأهداف المرجوة من الرقمنة.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

سنحاول من خلال المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينها

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان في جمع المعلومات؛
- أغلب الدراسات اعتمدت على البرامج الإحصائية المساعدة وهو برنامج spss.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
جدول رقم (1-1): يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الزمان و المكان	امتدت في بيئات عربية وأجنبية في سنوات 2021_2023-2024_2025-	تمثلت الدراسة الحالية في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف - ورقلة سنة 2025
مجتمع وعينة الدراسة	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات	تم اسقاط الدراسة على المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الموظفين التابعين للمؤسسة.
من حيث متغيرات الدراسة	تناولت بعض الدراسات متغيرات مختلفة	تناولت دراستنا متغيرين هما: الرقمنة والخدمات العمومية
أدوات المستعملة	أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبيان وعلى البرنامج الإحصائي SPSS والليل منها من اعتمد على أدوات تحليلية مختلفة.	تم الاعتماد على المقابلة والاستبيان في هذه الدراسة وعلى البرنامج الإحصائي spss
المنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج التحليلي في الدراسة التطبيقية.	تم الاعتماد على المقابلة والاستبيان في هذه الدراسة وعلى البرنامج الإحصائي spss.
من حيث النتائج	اختلفت النتائج من دراسة إلى أخرى بنسب متفاوتة ومتغيرة.	من أهم النتائج: تعتبر الرقمنة من أهم التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات من خلالها إلى تحسين الأداء وتطوير جودة الخدمات؛ مستوى الرقمنة داخل المؤسسة محل الدراسة جاء متوسطاً في مجمله عبر مختلف الأبعاد؛ توجد علاقة ارتباط طردية بين الرقمنة والخدمات العمومية، لكنها تختلف من بعد لآخر؛

المصدر : من إعداد الطالبين

ثالثاً: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

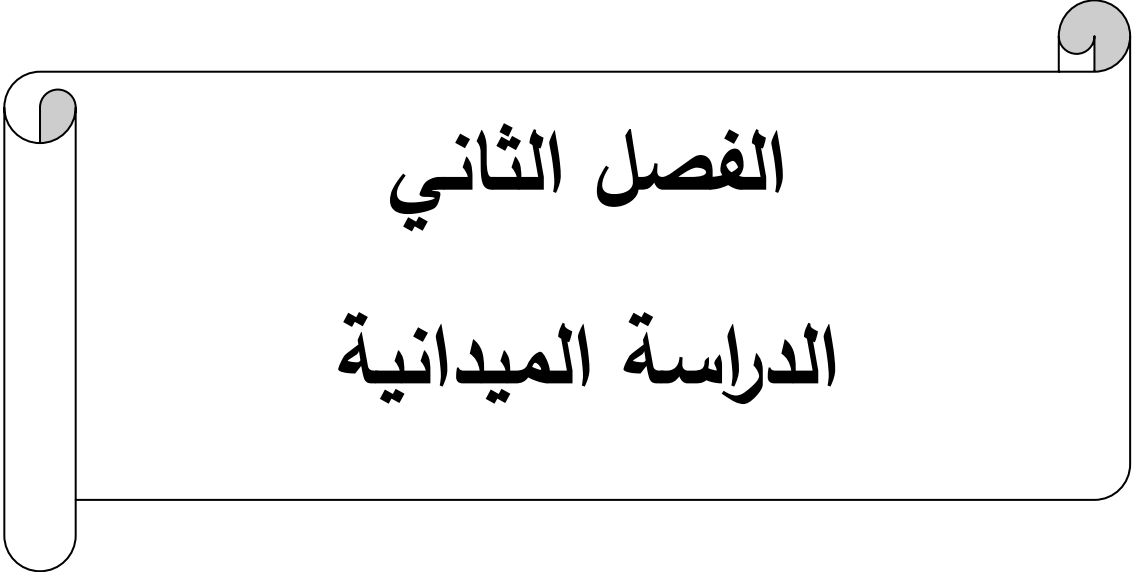
- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة لموضوع الدراسة مما سهل في إعداد الدراسة الحالية
- ساعدت في صياغة الفرضيات وجنبتهها الوقوع في الأخطاء والمشكلات السابقة.
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما وفرت الكثير من الجهد والوقت.
- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان.

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري العام للرقمنة والخدمات العمومية حيث تم التطرق إلى تاريخ ظهور الرقمنة ومفهومها وتوضيح متطلباتها وأهدافها وأهميتها، بالإضافة إلى مفهوم الخدمة العمومية، خصائصها، أنواعها، مبادئها وأهدافها وبيان دور الرقمنة في تعزيز فعالية أداء الخدمة العمومية.

من خلال المبحث الأول ظهر أن الرقمنة لها دور كبير داخل مؤسسات الخدمات العمومية فهي عبارة عن تحويل السجلات و البيانات من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الرقمي لتسهيل الحصول على المعلومات في أي وقت و تسهيل عمليات التواصل بين الرؤساء و المرؤوسين و تكسب الرقمنة أهميتها من كونها توفر الوقت و الجهد و التكاليف و تحسين الأداء في العمل من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق الرفاهية للأفراد من أجل تحسين الأداء العام للمؤسسة، كما رأينا من خلال هذا المبحث أن تبني المؤسسات العمومية للرقمنة أصبح من الضروريات في سوق العمل ونظرا لما تمنحه الرقمنة من تغير مكانة المؤسسة في السوق المحلية أو حتى الخارجية وتطبيق المؤسسة لمتطلبات النظام الرقمي يؤدي إلى تحسين من أدائها وتعزيز فعالية العمل فيها وبالتالي المحافظة قدر الإمكان على مكانة وسمعة المؤسسة.

وفي المبحث الثاني تم الاطلاع على أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والتعرف على أهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، وعينتها وطريقة معالجة البيانات وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل لها من أجل تحديد أهم جوانب التشابه والاختلاف بينهم وبين الدراسة الحالية.

A decorative scroll frame with a light gray background and a black border. The frame has a vertical scroll on the left side and a horizontal scroll on the top right side.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد عرضنا للجزء النظري، والذي تناول كلاً من الرقمنة والخدمة العمومية، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال، سنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل معرفة مدى تأثير الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية وذلك بدراسة عينة تتمثل في مجموعة من العمال لدى المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة من خلال توزيع استبيان نسعى من خلاله للإجابة عن إشكالية الدراسة وإثبات فرضياتها .

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشته

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سيتناول هذا المبحث بشكل توضيحي التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى عرض المنهج والأداة المعتمدة في الدراسة، كما يتضمن بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

سيتناول هذا المطلب عرض منهج الدراسة، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى خصائص العينة. كما سيتم الاعتماد على البيانات التي تم جمعها وتحليلها من خلال إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (SPSS الإصدار 26)، بهدف الوصول إلى النتائج المرجوة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

- منهج الدراسة:

يمثل المنهج مجموعة من الخطوات التي يعتمد عليها في إعداد الدراسة بهدف الوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة. ويُقصد به الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة معينة أو موضوع محدد، بغرض فهم أسبابه واقتراح حلول له. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحثان على مجموعة من المناهج المناسبة لطبيعة الموضوع.

أ- **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب- **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت- **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات. لمعرفة "أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية" لدى المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة. وذلك من خلال دراسة موضوع الدراسة في المؤسسة محل الدراسة "باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

- **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

سنقوم بتقديم لمحة عن نشأة وتعريف المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

• مجتمع الدراسة

قبل التطرق لمجتمع الدراسة سنعرض المؤسسة محل الدراسة الا وهي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة وأيضاً التعرف على المصلحة التي أنجزنا فيها الدراسة، وسيتم تقديمهم كما يلي:

أولاً: تقديم المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

تعريف: مستشفى محمد بوضياف بورقلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع صحي إستشفائي، وتلعب دوراً هاماً في المنطقة الجنوبية من الناحية الإستشفائية، ويقع وسط المدينة، ثم إنشاءه طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 466 المؤرخ في 1997/12/02 المحدد لقواعد إنشاء وتنظيم وتسيير القطاعات الصحية، فهو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان، فتح أبوابه بتاريخ 1989/03/22

وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق الراحل قاصدي مباح، حيث يتربع على مساحة إجمالية قدرها 18199 متر مربع وتبلغ قدرة إستيعابه 625 سرير و 17 قسم طبي وفي كل قسم 30 سرير ويتكون من مصالح داخلية تتمثل في:

الإختصاصات الجراحية:

1. جراحة عامة 30 سرير للرجال و 30 سرير للنساء.

2. جراحة الأطفال 30 سرير.

3. جراحة الأنف، الأذن والحنجرة 15 سرير.

4. جراحة العيون 10 أسرة.

5. جراحة العظام 30 سرير.

الإختصاصات الطبية:

1) الطب الداخلي: رجال 30 سرير، نساء 30 سرير.

2) طب الأطفال 30 سرير.

3) الأمراض الصدرية 30 سرير.

4) قسم الإنعاش وما بعد الجراحة 17 سرير.

5) مصلحة تصفية الكلى 15 سرير.

6) بيت مرضى السكري.

7) مصلحة الإدمان.

التعريف بالهيكل التنظيمي للقطاع الصحي:

1. المدير: الهيئة العليا والمسؤول الأول على المؤسسة والمديريات الفرعية.

2. الأمانة: يشغل هذا المنصب سكرتيرة مهمتها إستقبال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد الوارد والصادر.

3. المديرية الفرعية للإدارة والوسائل: هي مديرية تهتم بتسيير ومتابعة ملفات المستخدمين (التوظيف التقاعد) وكذلك تهتم بتنفيذ وتسيير ميزانية المستشفى

وهي مديرية تتفرع منها عدة مصالح هي:

➤ **مصلحة المستخدمين:** وهي مصلحة تهتم بمتابعة العمال (مرضين، موظفين، أطباء) وتحرير الوثائق الخاصة بالعمال (وثيقة

العطلة، أمر بالنقل)

➤ **مكتب الأرشفة:** دورها الإحتفاظ بملفات العمال.

➤ **مصلحة المنازعات:** دورها ترقية وإنشاء ملفات معاشات العمال وتقوم بمحاضر المجالس التأديبية.

✚ مكتب الأجور: وهو المكتب الذي يعد شهرياً أجور العمال ويقوم بعمليات الخصم، التوقيف، الرواتب، إعادة الرواتب.
✚ مكتب الأمر بالصرف: وهي مصلحة مستقلة عن مصلحة المستخدمين دورها إعطاء الإذن بصرف أموال القطاع الصحي، وصرف الأوامر بالمهمات (ordres des missions) وكذا رواتب العمال والمنح وإعداد الجوالات وتسجيلها وإرسالها إلى قابضة الضرائب.

✚ مكتب المخلفات: وهو مكتب يهتم بكل مايتخلف من أجور العمال والمنح وغيرها.
4. المديرية الفرعية للأنشطة الصحية: وتتكفل بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي والإشراف على المصالح الإستشفائية الداخلية والوحدات الخارجية وتتفرع منها عدة مصالح:

➤ مصلحة القبول والدخول: وهي مصلحة الدراسة بحث تقوم بإجراءات دخول وخروج المريض وتوجيه أقارب المريض ونعرف بالمصلحة بالتفصيل لاحقاً.

➤ المصالح الإستشفائية الداخلية: وهي مصالح موجودة في المستشفى بنوعها الطبية والجراحية دورها العلاج والسهر على راحة المرضى من يوم دخوله إلى يوم خروجه.

➤ المصالح الإستشفائية الخارجية: وهي الفروع المتواجدة على مستوى الولاية والتابعة للمستشفى كالقطاع الفرعي للقصر والقطاع الفرعي لبني ثور وبوغفالة ومخادمة.....

➤ مصلحة الوقاية: وهي مصلحة تهتم بمتابعة البرامج الوقائية لمكافحة الأمراض المتنقلة في الأوساط الخارجية.

➤ الطب المدرسي: وهي مصلحة تهتم بالمتابعة الصحية للمدارس.

5. المديرية الفرعية للمنشآت الاقتصادية: وهي مديريةية تتكفل بالمنشآت الاقتصادية وبتأمين المؤسسة بالأدوية والعتاد الطبي والمواد الغذائية والأجهزة وغيرها من الوسائل وتتفرع منها المصالح التالية:

- مصلحة التجهيز: دورها تجهيز الهياكل الصحية (عتاد طبي، عتاد مختلف).
- مصلحة التامين: تقوم بتأمين المواد الغذائية العامة، الأدوات المكتبية، أدوات التنظيف، مستلزمات مواد البناء وغيرها.
- مصلحة الجرد: تقوم هذه المصلحة بمجرد جمع العتاد، الأجهزة الطبية وغيرها، العتاد المكتبي وعتاد الأشغال العامة.
- مصلحة الصيانة: دورها صيانة مختلف الأجهزة.
- الورشة: دورها تصليح الأدوات المعطلة والأدوات الكهربائية العامة.
- حظيرة السيارات: وهي مكان توقف سيارات القطاع الصحي وتصليحها.
- المغسل: تقوم بغسل البطانيات والأغطية الخاصة بالمرضى.
- المطبخ: وهو مكان تجهيز المأكولات الخاصة بالمرضى والعمال المناوبون.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

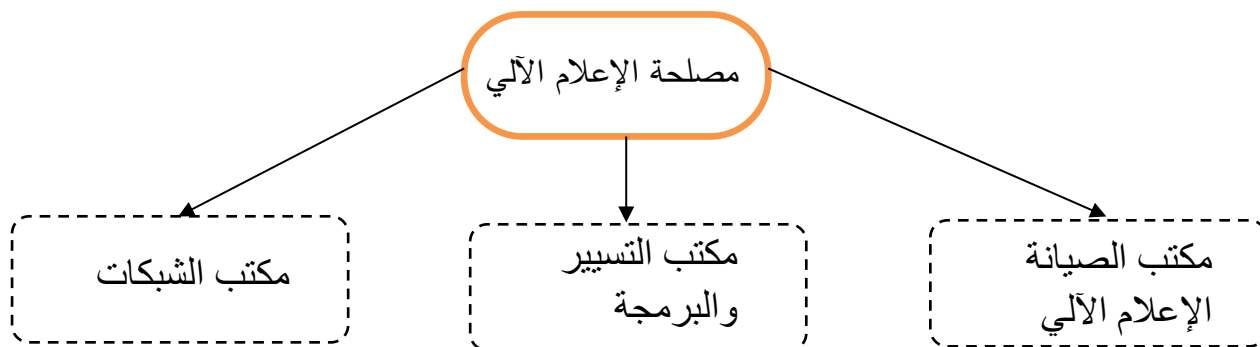
ثانيا-تعريف مصلحة الاعلام الآلي والرقمنة ومهامها:

1- تعريف المصلحة:

هي الخلية الفنية التي تختص بضمان سير البنية التحتية التكنولوجية و المعلوماتية في المستشفى و التي تعمل على تحديث الخدمات الادارية و تأمينها و حفظها و تبادل المعلومات عبر الحاسب الآلي، و تنظيم الإتصال داخل المؤسسة و خارجها.

2- مهامها:

- . حفظ و تخزين البيانات و المعلومات
 - الاتصال الخارجي: التغطية الاعلامية للأنشطة الصحية... الخ.
 - الإتصال الداخلي: تنظيم نقل المعلومات بين الاقسام و المصالح.
 - . وضع برامج حماية (جدار الحماية) لحفظ البيانات و الوثائق من الاختراقات.
 - . تحويل الوثائق والأرشيف من الشكل الورقي إلى الإلكتروني.
 - تأمين شبكة الانترنت و الانترنت (شبكة الانترنت الداخلية) داخل المؤسسة.
 - . تدريب الموظفين على استخدام البرامج والأنظمة الرقمية الجديدة لضمان سلامة العمل
- الشكل رقم (2-3) هيكله مصلحة الاعلام الآلي



الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص مجتمع الدراسة البيانات العامة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما ما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

أ. متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي قمنا بها تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وأعطوا إجابتين هما: ذكر وأنثى وقد كانت إجاباتهم على هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (1.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
56%	28	ذكر
44%	22	انثى
%100	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول والشكل السابقين، يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس في مؤسسة المستشفى محمد بوضياف ورقلة جاء بواقع 28 ذكراً بنسبة 56% مقابل 22 أنثى بنسبة 44%، وهو ما يعكس تقارباً نسبياً بين الجنسين داخل العينة. ويشير هذا التوزيع إلى تمثيل مختلف الفئات بشكل متوازن نسبياً بما يتماشى مع طبيعة العمل داخل المؤسسة الصحية.

ب. متغير العمر:

وفق متغير السن فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب التوزيع الطبيعي وللتوضيح أكثر لاحظ الجدول التالي.

الجدول (2.2) يوضح توزيع لعينة الدراسة وفقاً لمتغيرات السن

النسبة	التكرار	فئة السن
%32	16	من 19 سنة إلى 30
%68	34	من 30 سنة إلى 60
%100	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل السابقين، يتضح أن أغلب أفراد العينة في المستشفى محمد بوضياف ورقلة ينتمون إلى الفئة العمرية ما بين 30 و60 سنة، وهي الفئة الأكثر حضوراً داخل المؤسسة. في حين تمثل الفئات الأقل من 30 سنة والأكثر من 50 سنة نسبياً أقل. ويبين هذا التوزيع أن أغلب العاملين في المؤسسة هم في سن النشاط المهني، مما يحقق نوعاً من التوازن بين الخبرة والقدرة على أداء العمل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

ج. المستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي لدى العاملين معيار أساسيا لتصنيف العاملين كلا حسب العملية التعليمية الخاصة في كل مستوى، كما يعد معيارا أساسيا لتقييم العاملين كل حسب مستواه التعليمي فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي.

الجدول (3.2): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي فأقل	12	24%
جامعي	32	64%
دراسات عليا	6	12%
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل السابقين، يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في المستشفى محمد بوضياف ورقلة يتمثل في أن أغلبهم من فئة الجامعيين بنسبة 64%، تليها فئة ثانوي فأقل بنسبة 24%، ثم فئة الدراسات العليا بنسبة 12%. ويبين هذا التوزيع أن المؤسسة تعتمد بشكل أساسي على الكفاءات الجامعية، مع وجود تمثيل لمختلف المستويات التعليمية بما يساهم في تنوع الخبرات داخل المؤسسة.

د. سنوات الخبرة:

تتميز سنوات الخبرة بتراكم مدة العمل في مجال معين، ويُبين الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول(4.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

سنوات الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
أقل من 7 سنوات	24	48%
أكثر من 7 سنوات	26	52%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل السابقين، يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة يتمثل في فئتين أساسيتين، حيث تمثل فئة أكثر من 7 سنوات نسبة 52%، مقابل 48% لفئة أقل من 7 سنوات. ويُظهر هذا التوزيع تقارباً نسبياً بين الفئتين مع ميل طفيف لفائدة ذوي الخبرة الأعلى، مما يدل على توفر مزيج من الخبرة والكفاءات الحديثة داخل المؤسسة، وهو ما يساهم في تحقيق نوع من التوازن في الأداء والاستقرار الوظيفي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

هـ. الوظيفة:

تعتبر الوظيفة بأنها تقسيم الأدوار والمسؤوليات بين مختلف الأقسام والمصالح والأجزاء، بحيث أن زيادة التركيز والتكثيف للجهود سيسمح بمزيد من التخصص على المستوى الوظيفي، والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب مستوى الوظيفة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول (5.2): يبين توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
اداري	24	48%
طبيب	3	6%
ممرض	11	22%
تقني	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول والشكل السابقان توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة، حيث تنصدر فئة الإداريين بنسبة 48%، تليها فئة التقنيين بنسبة 24%، ثم فئة الممرضين بنسبة 22%، وأخيراً فئة الأطباء بنسبة 6%. ويبين هذا التوزيع تنوع الفئات الوظيفية داخل المؤسسة، بما يعكس طبيعة العمل الصحي الذي يعتمد على تكامل مختلف التخصصات لضمان تقديم الخدمات بالشكل المطلوب.

المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة

1. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة، دراسة، وقد تم إعداد استبانة وفقا لمقاس ليكارت الخماسي، وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المعلومات العامة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو الرقمنة بأبعاده الثلاثة (البنية التحتية والجاهزية التقنية، الموارد البشرية والتمكين الرقمي، رقمنة الإجراءات والخدمات) وشملت على (12) عبارة موزعة على كل بعد وقسمت وفقا لمقياس ليكارت الخماسي.

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو الخدمات العمومية وشملت على (06) عبارة وقسمت وفقا لمقياس ليكارت الخماسي .

الجدول (6.2): يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الرقمنة

البعد	رقم العبارة
البنية التحتية والجاهزية التقنية	4-3-2-1
الموارد البشرية والتمكين الرقمي	8_7_6_5
رقمنة الإجراءات والخدمات	12_11_10_9

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

الجدول (7.2) يوضح العبارات التي تقي محور الخدمة العمومية

البعد	رقم العبارة
الخدمات العمومية	6_5-4-3-2-1

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

2. صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة مدى قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه دون غيره من الجوانب الأخرى. وفي هذا الإطار، تم الحرص على تحقيق صدق محتوى استمارة الاستبيان من خلال عرضها على الأستاذ المشرف للاستفادة من توجيهاته، بالإضافة إلى عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في المجال، والبالغ عددهم أربعة محكمين، كما هو موضح في الملحق رقم (1). وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وإجراء التعديلات اللازمة من حذف وإضافة وتعديل، مما أدى إلى إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

3. ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقد قمنا بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلو حظ أن معامل الثبات للمؤسسة محل الدراسة تقدر ب 86.7% وهي نسبة مرتفعة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في الدراسة

الجدول (8.2): معامل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
محاور الاستبانة ككل	25	0.867

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتبين أن قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) بلغت 0.867، وهي قيمة مرتفعة تفوق الحد المقبول (0.62)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات. وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجه، إذ تشير هذه القيمة إلى أن الأداة تعطي نتائج مستقرة في حال إعادة تطبيقها في نفس الظروف وعلى نفس أفراد العينة، مما يعكس مصداقية وموثوقية عالية لنتائج الدراسة

4. أساليب المعالجة الإحصائية: قمنا في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات

أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف مجتمع الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
3. مصفوفة الارتباط سيبرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
4. معامل الانحدار المتعدد وذلك لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

الجدول (9.2): يوضح مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أدنى قيمة}) / \text{عدد بدائل الأداة} = 5 / (5 - 1) = 0.80$$

الجدول رقم (10.2) يبين دراجات مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	الأوزان	المتوسط المرجح	المستوى
غير موافق بشدة	01	من 1.00 إلى 1.80	منخفض جدا
غير موافق	02	من 1.81 إلى 2.61	منخفض
محايد	03	من 2.62 إلى 3.42	محايد
موافق	04	من 3.43 إلى 4.23	مرتفع
موافق بشدة	05	من 4.24 إلى 5.04	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

النتائج المتعلقة بمحور الرقمنة:

قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المثلثة، والتي تقيس أبعاد الرقمنة.

البعد الأول: البنية التحتية والجهازية التقنية

أولا: عرض النتائج:

الجدول (11.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البنية التحتية والجهازية التقنية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	تتوفر في المؤسسة شبكة اتصالات (انترنت) عالية السرعة وذات موثوقية	2.800	1.261	2	محايد

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

02	توفر المؤسسة على أجهزة حاسوب وملحقاتها تتناسب مع متطلبات الأنظمة الرقمية الحديثة	2.840	1.201	1	محايد
03	يوجد ترابط برمجي بين مختلف الأقسام لضمان تدفق البيانات بشكل آلي	2.460	1.110	4	منخفض
04	تتوفر نظم حماية وأمن سيراني متطورة لضمان سرية المعلومات العمومية	2.700	1.164	3	محايد
	المتوسط العام لبعد البنية التحتية والجهازية التقنية	2.700	1.184		محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (11.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة ببعد البنية التحتية والجهازية التقنية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.700) بانحراف معياري قدره (1.184)، وهو ما يدل على مستوى إجابة محايد. كما أظهرت النتائج أن عبارة «توفر المؤسسة أجهزة حاسوب وملحقاتها تتناسب مع متطلبات الأنظمة الرقمية الحديثة» جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.840)، تليها عبارة «تتوفر في المؤسسة شبكة اتصالات (إنترنت) عالية السرعة وذات موثوقية» بمتوسط حسابي قدره (2.800)، ثم عبارة «تتوفر نظم حماية وأمن سيراني متطورة لضمان سرية المعلومات العمومية» بمتوسط حسابي بلغ (2.700).

في حين جاءت عبارة «يوجد ترابط برمجي بين مختلف الأقسام لضمان تدفق البيانات بشكل آلي» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.460)، وهو مستوى منخفض مقارنة ببقية العبارات.

وتشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تتوفر بدرجة متوسطة على متطلبات البنية التحتية والجهازية التقنية، إلا أن مستوى التكامل الرقمي بين مختلف الأقسام لا يزال ضعيفاً نسبياً، مما يعكس وجود بعض النقائص في جانب الربط البيني وتدفق البيانات بشكل آلي داخل المؤسسة.

البعد الثاني: الموارد البشرية والتمكين الرقمي

أولاً: عرض النتائج:

الجدول (12.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الموارد البشرية والتمكين الرقمي

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تنظم المؤسسة دورات تدريبية مستمرة لرفع الكفاءة الرقمية لدى الموظفين	2.780	1.250	3	محايد
2	يملك الموظفون المهارات اللازمة للتعامل مع البرمجيات والتطبيقات الجديدة بسهولة	2.700	1.073	4	محايد
3	توجد ثقافة مؤسسية تشجع على الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الرقمي.	2.920	1.192	1	محايد
4	يتوفر فريق دعم فني متخصص لمعالجة المشكلات التقنية بشكل فوري.	2.880	1.287	2	محايد

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

المتوسط العام لبعد الموارد البشرية والتمكين الرقمي	2.820	1.200	/	محايد
--	-------	-------	---	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (12.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة ببعد الموارد البشرية والتمكين الرقمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.820) بانحراف معياري قدره (1.200)، وهو ما يشير إلى مستوى إجابة محايد. كما أظهرت النتائج أن عبارة «توجد ثقافة مؤسسية تشجع على الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الرقمي» جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.920)، تليها عبارة «يتوفر فريق دعم فني متخصص لمعالجة المشكلات التقنية بشكل فوري» بمتوسط حسابي قدره (2.880)، ثم عبارة «تنظم المؤسسة دورات تدريبية مستمرة لرفع الكفاءة الرقمية لدى الموظفين» بمتوسط حسابي بلغ (2.780) في حين جاءت عبارة «يمتلك الموظفون المهارات اللازمة للتعامل مع البرمجيات والتطبيقات الجديدة بسهولة» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.700)، مع بقائها ضمن مستوى الإجابة المحايد.

وتشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تعمل على دعم التمكين الرقمي للموارد البشرية وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للتحويل الرقمي، غير أن مستوى المهارات الرقمية لدى الموظفين ما يزال في حاجة إلى تطوير أكبر، بما ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء الرقمي داخل المؤسسة.

البعد الثالث: رقمنة الإجراءات والخدمات

أولا: عرض النتائج:

الجدول (13.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لبعد رقمنة الإجراءات والخدمات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	يتم تقديم أغلب الخدمات العمومية عبر منصات الكترونية (أو تطبيقات) دون الحاجة للحضور الشخصي	2.320	0.998	4	منخفض
2	تم اختصار الخطوات الإدارية المعقدة بفضل الأتمتة الرقمية للإجراءات	2.620	1.066	2	محايد
3	يعتمد نظام التوقيع والمصادقة الالكترونية بشكل رسمي في المعاملات داخل المؤسسة.	2.620	1.104	3	محايد
4	يتم تحديث البيانات والمعلومات على الموقع الرسمي للمؤسسة بشكل آني ومستمر	2.960	1.105	1	محايد
	المتوسط العام لبعد رقمنة الإجراءات والخدمات	2.630	1.068		محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (13.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة ببعد رقمنة الإجراءات والخدمات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.630) بانحراف معياري قدره (1.068)، وهو ما يشير إلى مستوى إجابة محايد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

كما أظهرت النتائج أن عبارة «يتم تحديث البيانات والمعلومات على الموقع الرسمي للمؤسسة بشكل آني ومستمر» جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.960)، تليها عبارتا «تم اختصار الخطوات الإدارية المعقدة بفضل الأتمتة الرقمية للإجراءات» و«يعتمد نظام التوقيع والمصادقة الإلكترونية بشكل رسمي في المعاملات داخل المؤسسة» بمتوسط حسابي قدره (2.620) لكل منهما. في حين جاءت عبارة «يتم تقديم أغلب الخدمات العمومية عبر منصات إلكترونية أو تطبيقات دون الحاجة للحضور الشخصي» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.320)، وهو مستوى منخفض مقارنة ببقية العبارات. وتشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تعتمد بدرجة متوسطة على رقمنة الإجراءات والخدمات، حيث يظهر ذلك من خلال وجود بعض التحسينات المتعلقة بتحديث المعلومات واعتماد بعض الآليات الرقمية، غير أن مستوى تقديم الخدمات بشكل إلكتروني كامل ما يزال محدوداً، مما يستدعي مواصلة جهود التطوير في هذا الجانب.

النتائج المتعلقة بمحور الخدمات العمومية:

قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات الممثلة لمحور الخدمات العمومية. أولاً: عرض النتائج:

الجدول (14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لمحور الخدمات العمومية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	ساهمت الرقمنة في تقليص الوقت المستغرق لانجاز المعاملات العمومية بشكل ملحوظ	3.300	1.111	2	محايد
2	أدى التحول الرقمي إلى خفض التكاليف التشغيلية (ورق، تنقل، جهد اداري)	3.280	1.161	5	محايد
3	تتيح الرقمنة تقديم الخدمات للمواطنين على مدار الساعة (24/24) دون التقيد بساعات العمل الرسمية	3.220	1.015	6	محايد
4	ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل نسبة الأخطاء البشرية في إدخال ومعالجة البيانات	3.100	0.994	3	محايد
5	توفر الأنظمة الرقمية إمكانية تتبع مسار المعاملة من طرف المواطن بوضوح	3.400	0.989	1	محايد
6	قللت الرقمنة من "البيروقراطية" والوساطة في تقديم الخدمات العمومية	2.960	1.068	4	محايد
	المتوسط العام لمحور الخدمات العمومية	3.210	1.056	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج spss

ثانياً: تحليل النتائج:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

يبين الجدول أعلاه قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمحور الخدمات العمومية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.210) بانحراف معياري (1.056)، وهو ما يدل على أن مستوى الإجابات كان في مجمله محايداً من طرف أفراد العينة.

كما أظهرت النتائج أن عبارة «توفر الأنظمة الرقمية إمكانية تتبع مسار المعاملة من طرف المواطن بوضوح» جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.400)، تليها عبارة «ساهمت الرقمنة في تقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات العمومية» بمتوسط (3.300). في حين جاءت عبارة «أدى التحول الرقمي إلى خفض التكاليف التشغيلية» في المرتبة الخامسة بمتوسط (3.280)، ثم عبارة «ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية» بمتوسط (3.100).

أما أقل العبارات متوسطاً فكانت عبارة «قللت الرقمنة من البيروقراطية والوساطة في تقديم الخدمات العمومية» بمتوسط (2.960) وتشير هذه النتائج إلى أن الرقمنة ساهمت بشكل متوسط في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة، من خلال تحسين تتبع المعاملات وتقليص الوقت المستغرق في إنجازها، مع بقاء أثرها على تقليص البيروقراطية وخفض التكاليف في مستوى أقل نسبياً.

اختبار الفرضيات

1-العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات: من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول (15.2): العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

Spearman's rho					
الرقمنة	البنية التحتية والجاهزية التقنية	الموارد البشرية والتمكين الرقمي	رقمنة الإجراءات والخدمات	المتغير المستقل الرقمنة	
الخدمات العمومية	معامل الارتباط	0.247	0.122	0.547	0.090
	مستوى الدلالة	0.083	0.398	0.000	0.536
	المجموع	50	50	50	50

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج spss

ثانياً: تحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15.2) المتعلق بالعلاقة الارتباطية بين أبعاد الرقمنة ومستوى تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة محمد بوضياف - ورقلة، يمكن ملاحظة ما يلي:

1- البنية التحتية والجاهزية التقنية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.247$) مع مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.083$)، وهي قيمة أكبر من 0.05، مما يعني أن العلاقة ضعيفة وغير دالة إحصائيًا بين البنية التحتية وتحسن الخدمات العمومية.

2- الموارد البشرية والتمكين الرقمي:

سجلت معامل ارتباط ($r = 0.122$) مع مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.398$)، وهي علاقة ضعيفة جدًا وغير دالة إحصائيًا، مما يدل على عدم وجود تأثير واضح لهذا البعد على تحسين جودة الخدمات العمومية.

3- رقمنة الإجراءات والخدمات:

بلغ معامل الارتباط ($r = 0.547$) مع مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$)، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة وقوية نسبيًا ودالة إحصائيًا بين رقمنة الإجراءات وتحسن الخدمات العمومية.

4- المتغير المستقل (الرقمنة ككل):

سجل معامل ارتباط ضعيف جدًا ($r = 0.090$) مع مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.536$)، وهو ما يشير إلى أن العلاقة الكلية بين الرقمنة والخدمات العمومية غير دالة إحصائيًا في هذه العينة.

2- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع الخدمات العمومية يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى الدلالة 0.05. حيث المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع هو الخدمات العمومية) فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (16.2): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع الخدمات العمومية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
الانحدار	9.863	1	9.863	0.00	0.235	0.485
الخطأ	32.042	48	0.668			
المجموع	41.905	49				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS * دال عند مستوى (0.05)

ثانياً: تحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (16.2) الخاص بنتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين الرقمنة (كمتغير مستقل) والخدمات العمومية (كمتغير تابع)، يمكن ملاحظة ما يلي:

تم الحصول على قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة محمد بوضياف - ورقلة.

كما بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.485$)، وهي قيمة تشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، أي أنه كلما زاد مستوى الرقمنة تحسنت الخدمات العمومية بشكل نسبي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

أما فيما يخص القوة التفسيرية للنموذج، فقد بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.235$) ، وهو ما يعني أن الرقمنة تفسر حوالي 23.5% من التغيرات الحاصلة في الخدمات العمومية، بينما ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدروسة في النموذج. وبالتالي يمكن القول إن الرقمنة لها أثر إيجابي لكنه محدود نسبياً في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة.

3-تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات، وفق الفرضية الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة".

أولا: عرض النتائج

جدول (17.2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	9.863	1	9.863	14.775	,000 ^b
Résidus	32.042	48	0.668		
Total	41.905	49			

a. Variable dépendante : الخدمات العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), الرقمنة

المصدر : وفقا لمخرجات برنامج spss

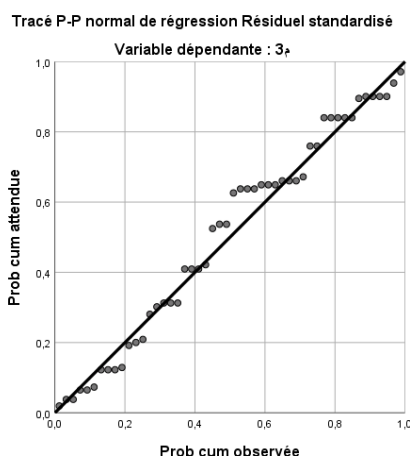
ثانيا: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 9.863، ومجموع مربعات البواقي يساوي 32.042، بينما المجموع الكلي يساوي 41.905.
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48.
 - متوسط مربعات الانحدار يساوي 9.863، ومتوسط مربعات البواقي يساوي 0.668.
 - القيمة الإحصائية لاختبار فيشر F (المحسوبة) تساوي 14.775.
 - مستوى الدلالة Sig يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم ملائمة خط الانحدار .
- وبالتالي يمكن القول إن خط الانحدار يلائم المعطيات بشكل جيد، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة محمد بوضياف - ورقلة.

الشكل رقم (1.2): مدى ملائمة خط الانحدار

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة



المصدر: وفقا لمخرجات spss

من خلال الشكل نلاحظ أن نقاط التوزيع تتبع المسار العام للخط المستقيم، كما أن التوزيع قريب من الشكل الطبيعي، مما يدل على عدم وجود مشكل في النموذج الإحصائي، وبالتالي فإن فرضية ملائمة خط الانحدار محققة. وعليه يمكن القول إن نموذج الانحدار الخطي مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرين. معادلة الانحدار:

يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن العلاقة بين المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (الخدمات العمومية) كما يلي:

$$Y=a+bX$$

وبالاعتماد على مخرجات SPSS:

$$Y=1.763+0.475X$$

حيث:

X: المتغير المستقل (الرقمنة)

Y: المتغير التابع (الخدمات العمومية)

a = 1.763: الثابت (Constant)

b = 0.475: معامل الانحدار

تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.

الهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهميته بالنسبة للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد الثقافة التنظيمية إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على نظام الإدارة البيئية تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد التدريجي.

1. من تحليل النتائج لدينا نموذج.

من خلال تحليل النتائج لدينا نموذج انحدار تدريجي (Stepwise)، يهدف إلى تحديد العلاقة بين المتغير المستقل (الرقمنة) بأبعادها والمتغير التابع (الخدمات العمومية)، حيث أظهر النموذج احتفاظه ببعد واحد فقط وهو (رقمنة الإجراءات والخدمات) باعتباره البعد الدال إحصائياً.

يوضح الجدول الموالي المتغير المتبقي في نموذج الدراسة.

أولا: عرض النتائج

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

الجدول رقم (19.2): يوضح المتغير المتبقي في نموذج الدراسة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	رقمنة الإجراءات والخدمات		Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire ≤ 0.050 , Probabilité de F pour éliminer ≥ 0.100).

a. Variable dépendante : الخدمات العمومية

المصدر : وفقا لمخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أن تطبيق أسلوب الانحدار التدريجي أدى إلى الاحتفاظ فقط ببعد (رقمنة الإجراءات والخدمات ب3)، في حين تم استبعاد باقي الأبعاد (البنية التحتية والجهازية التقنية، والموارد البشرية والتمكين الرقمي) لعدم دلالتها الإحصائية..

2. معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي (الرقمنة) والمتغير التابع (الخدمات العمومية) لنموذج الدراسة.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (20.2) : يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.629 ^a	.396	.383	.72616

a. Prédicteurs : (Constante)، الرقمنة

b. Variable dépendante : الخدمات العمومية

المصدر : وفقا لمخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين (رقمنة الإجراءات والخدمات) والخدمات العمومية بلغ (0.629)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة إلى قوية بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.396$) ، أي أن هذا البعد يفسر ما نسبته (39.6%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى الخدمات العمومية، بينما ترجع النسبة المتبقية (60.4%) إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

3-تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

يوضح الجدول التالي تحليل التباين لخط الانحدار بطريقة Stepwise.

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (21.2) يوضح تباين خط الانحدار بطريقة stepwise .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16.594	1	16.594	31.469	.000 ^b
	de Student	25.311	48	0.527		
	Total	41.905	49			

a. Variable dépendante : الخدمات العمومية

b. Prédictors : (Constante), رقمنة الإجراءات والخدمات

المصدر: وفقاً لمخرجات برنامج spss

ثانياً: تحليل النتائج

- من خلال الجدول المتعلق بتحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise، نلاحظ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار = 16.594
- مجموع مربعات البواقي = 25.311
- مجموع المربعات الكلي = 41.905
- درجة حرية الانحدار = 1
- درجة حرية البواقي = 48
- متوسط مربعات الانحدار = 16.594
- متوسط مربعات البواقي = 0.527
- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (F) = 31.469
- مستوى الدلالة (Sig) = 0.000

بما أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن نموذج الانحدار غير ملائم.

وبالتالي فإن نموذج الانحدار ملائم للبيانات، ويعني ذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد (رقمنة الإجراءات والخدمات) والمتغير التابع (الخدمات العمومية).

من خلال النتائج، يمكن التأكيد أن نموذج الانحدار معنوي إحصائياً، حيث أن قيمة F المحسوبة (31.469) دالة عند مستوى (0.05)، مما يدل على أن بعد (رقمنة الإجراءات والخدمات) يساهم بشكل فعال في تفسير التغيرات في مستوى الخدمات العمومية.

4- معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise .

سيتم عرض النتائج الخاصة بدرجة معاملات خطط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

أولاً: عرض النتائج

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

الجدول رقم (22.2) : يوضح معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés	Erreur standard	Coefficients standardisés	Bêta	t	Sig.	Corrélation simple	Partielle
1 (Constante)	1.451	.316			4.585	.000		
رقمنة الإجراءات والخدمات	.636	.113	.629		5.610	.000		.629
							.629	

المصدر : وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا :تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (22.2) المتعلق بمعاملات الانحدار بطريقة Stepwise ، يتضح ما يلي:
تم بناء نموذج انحدار خطي يهدف إلى قياس أثر بعد رقمنة الإجراءات والخدمات (ب3) على المتغير التابع الخدمات العمومية (م3).

وقد بينت النتائج أن:

- قيمة الثابت (Constante) بلغت 1.451
- قيمة معامل الانحدار غير المعياري (B) لبعء رقمنة الإجراءات والخدمات بلغت 0.636
- قيمة معامل الانحدار المعياري (Beta) بلغت 0.629
- قيمة اختبار t بلغت 5.610
- مستوى الدلالة (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05

وبناءً على ذلك، فإن بعد رقمنة الإجراءات والخدمات ذو تأثير إيجابي ودال إحصائياً على تحسين مستوى الخدمات العمومية، حيث تشير قيمة Beta إلى وجود علاقة طردية قوية نسبياً، أي أنه كلما زاد مستوى الرقمنة في الإجراءات والخدمات ارتفع مستوى جودة وتحسن الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة.

كما أن القيمة الإحصائية (Sig = 0.000) تؤكد معنوية هذا التأثير عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على قبول أثر هذا البعد ورفض الفرضية العدمية.

وعليه يمكن استنتاج أن رقمنة الإجراءات والخدمات تمثل العامل الأساسي المؤثر في تحسين جودة الخدمات العمومية مقارنة بباقي الأبعاد التي تم استبعادها في النموذج.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية بمستشفى

محمد بوضياف ورقلة

أثبتت الدراسة أن الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل مؤسسة محمد بوضياف - ورقلة، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.485$)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين الرقمنة والخدمات العمومية.

كما بلغت القوة التفسيرية للنموذج ($R^2 = 0.235$)، أي أن الرقمنة تفسر ما نسبته (23.5%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى الخدمات العمومية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدروسة.

كما أن مستوى الدلالة ($Sig = 0.000$) أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر معنوي للرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية.

وبناءً عليه يمكن القول إن الفرضية الأولى محققة جزئياً، حيث تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص البيروقراطية من خلال تقليل الوقت والخطوات اللازمة لإنجاز الخدمات، لكنها لا تزال بحاجة إلى تعزيز أكبر لتحقيق أثر أقوى.

اختبار صحة الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن رقمنة الإجراءات والخدمات تمثل البعد الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار التدريجي (Stepwise).

حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.629$)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية قوية نسبياً بين رقمنة الإجراءات والخدمات والخدمات العمومية.

كما بلغت القوة التفسيرية ($R^2 = 0.396$)، أي أن هذا البعد يفسر ما نسبته (39.6%) من التغيرات في مستوى الخدمات العمومية.

كما أن قيمة ($Beta = 0.629$) وقيمة ($Sig = 0.000$) تؤكدان وجود تأثير معنوي قوي لهذا البعد.

وبناءً على ذلك يمكن القول إن الفرضية الثانية محققة، حيث تؤدي المنصات الرقمية إلى تحسين جودة الوصول إلى المعلومات والخدمات العمومية في أي وقت وأي مكان، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة.

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن فعالية الرقمنة داخل مؤسسة محمد بوضياف تتأثر ببعض العوامل التنظيمية والتقنية، إلا أن نتائج الانحدار التدريجي أظهرت أن البعد الوحيد ذو التأثير الإحصائي هو "رقمنة الإجراءات والخدمات"، بينما تم استبعاد بعدي البنية التحتية والموارد البشرية لعدم دلالتهم الإحصائية.

حيث بينت النتائج أن بعد البنية التحتية والجاهزية التقنية وبعد الموارد البشرية والتمكين الرقمي لم يسجلا علاقات ذات دلالة إحصائية مع الخدمات العمومية ($Sig > 0.05$).

كما أن النموذج النهائي احتفظ فقط بمتغير رقمنة الإجراءات والخدمات، مما يدل على أن العوامل البشرية والتقنية لم تظهر كعوامل مؤثرة مباشرة في تفسير تحسين جودة الخدمات العمومية ضمن النموذج الإحصائي.

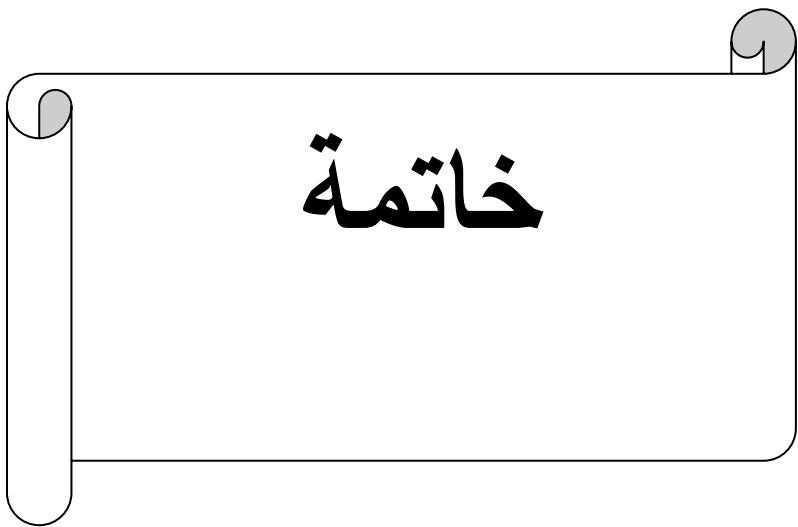
وعليه يمكن القول إن الفرضية الثالثة مقبولة جزئياً، حيث تتأثر فعالية الرقمنة ببعض الجوانب التنظيمية والتقنية، لكن التأثير الإحصائي المباشر كان محصوراً في بعد واحد فقط.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل مؤسسة محمد بوضياف - ورقلة، وذلك من خلال إعداد استبيان شمل عينة قوامها (50) موظفًا، حيث تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، ثم عرض ومناقشة النتائج قصد الإجابة عن فرضيات الدراسة، والتي تلخصت فيما يلي:

- مستوى الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة جاء متوسطًا من حيث الأبعاد الثلاثة (البنية التحتية والجهازية التقنية، الموارد البشرية والتمكين الرقمي، ورقمنة الإجراءات والخدمات)؛
- مستوى الخدمات العمومية داخل المؤسسة جاء في مجمله متوسطًا؛
- توجد علاقة ارتباطية طردية بين الرقمنة والخدمات العمومية، إلا أنها كانت متفاوتة حسب الأبعاد؛
- تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الإجراءات والخدمات والخدمات العمومية، في حين لم تظهر دلالة إحصائية لكل من البنية التحتية والموارد البشرية؛
- أظهرت نتائج الانحدار أن بعد رقمنة الإجراءات والخدمات هو الأكثر تأثيرًا في تحسين جودة الخدمات العمومية مقارنة بباقي الأبعاد .

وفي الأخير يمكن القول إن هذه الدراسة خلصت إلى أن الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة، غير أن هذا التأثير يظل محدودًا نسبيًا ويرتبط أساسًا برقمنة الإجراءات والخدمات، بينما لم يظهر تأثير مباشر لكل من البنية التحتية والجهازية التقنية والموارد البشرية والتمكين الرقمي، مما يدل على أن تعزيز التحول الرقمي يتطلب تطويرًا أوسع لهذه الجوانب من أجل رفع مستوى جودة الخدمات العمومية بشكل أكبر.



خاتمة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل مؤسسة محمد بوضياف - ورقلة، ومن خلال الاعتماد على استبيان وُزِعَ على عينة مكونة من (50) موظفًا، ثم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج بعد اختبار الفرضيات وتحليل الأبعاد المختلفة لموضوع الدراسة. وقد تمحورت الإشكالية حول مدى تأثير الرقمنة بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة، حيث سعت الدراسة إلى قياس هذا التأثير من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي: البنية التحتية والجهازية التقنية، الموارد البشرية والتمكين الرقمي، ورقمنة الإجراءات والخدمات.

أولاً: النتائج

1. النتائج النظرية :

- ✓ تعتبر الرقمنة من أهم التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات من خلالها إلى تحسين الأداء وتطوير جودة الخدمات؛
- ✓ تعد البنية التحتية التقنية والموارد البشرية من العوامل الأساسية الداعمة لنجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات؛
- ✓ تسهم رقمنة الإجراءات والخدمات في تحسين الكفاءة الإدارية وتسهيل الوصول إلى الخدمات العمومية؛

2. نتائج الدراسة الميدانية:

- من خلال تحليل البيانات واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى ما يلي :
- ✓ مستوى الرقمنة داخل المؤسسة محل الدراسة جاء متوسطاً في مجمله عبر مختلف الأبعاد؛
- ✓ مستوى الخدمات العمومية داخل المؤسسة جاء أيضاً في مستوى متوسط؛
- ✓ توجد علاقة ارتباط طردية بين الرقمنة والخدمات العمومية، لكنها تختلف من بعد لآخر؛
- ✓ في المقابل، لم تسجل البنية التحتية والجهازية التقنية والموارد البشرية والتمكين الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية مباشرة على الخدمات العمومية ضمن النموذج الإحصائي؛
- ✓ أثبت تحليل الانحدار أن رقمنة الإجراءات والخدمات هو البعد الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة محل الدراسة .

ثانياً: اقتراحات الدراسة

- في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- ✓ ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية من خلال تحسين شبكات الاتصال وتطوير الأنظمة المعلوماتية؛
- ✓ العمل على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التقنيات الحديثة عبر التكوين المستمر؛
- ✓ تعزيز التكامل الرقمي بين مختلف مصالح المؤسسة لضمان تدفق أفضل للمعلومات؛
- ✓ تسريع عملية رقمنة الخدمات بشكل كامل لتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية؛
- ✓ دعم ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة من خلال التحفيز والتوعية الداخلية؛
- ✓ تحسين مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين وتوسيع نطاقها .

ثالثاً: آفاق الدراسة

وفي ختام هذه الدراسة، وبناءً على النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع التي قد تكون مجالاً لأبحاث مستقبلية، منها:

- ✓ دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسات الإدارية؛

- ✓ أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الوظيفي داخل المؤسسات العمومية؛
- ✓ معوقات تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية وسبل تجاوزها؛
- ✓ دور التمكين الرقمي للموارد البشرية في نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات؛
- ✓ قياس أثر رقمنة الخدمات العمومية على رضا المواطنين .



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- المجالات العلمية

- أوماحي عائشة، بوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية -بحوث ودراسات-، المجلد 10، العدد 01، 2023.
- إيمان عامر، عبد القادر شويرفات، أثر استخدام الرقمنة على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 7، العدد 2، سنة 2024.
- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، (نوفمبر 2021).
- ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، الادارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 07، 2021.
- زيدان عمار وبن كادي حسن، تجربة الجزائر في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية جامعة ورقلة . الجزائر، المجلد 07، العدد 01، سنة 2023.
- زين العابدين ساردو، مصطفى جزار، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، البلدية نموذجاً، مقال علي شرقي المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تسمسيلت، جامعة حسينة بن بوعلي الشلف، المجلد 08، العدد 02، الجزائر في 2024، ص 648/664
- الطاهر بن عمارة و آخرين، دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الاعمال جامعة العربي التبسي . تبسة .، المجلد رقم 08، العدد 02، سنة 2025.
- عطاب كلثوم، مكي الدراجي، الخدمة العمومية المعاصرة: ضرورة التغيير وحتمية التطوير- دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ-، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021.
- علال عبد القادر، الخدمة العمومية في الإعلام: إشكالية المفهوم والممارسة، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، المجلد 07، العدد 02، 2022.
- غربية محمد والعيفاوي فريدة، آلية الرقمنة كإستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة نظرية تحليلية، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله . تيبازة . المجلد 15، العدد 02، سنة 2024.
- فهد سلطان البقهي، ضيف الله سالم الشهري، مشعل عويض العقيبي ، دور الإدارة الإلكترونية في تطور الخدمات والمرافق الصحية في المستشفيات، المجلة الدولية لشبكات الإتصالات وأمن المعلومات، العدد 02 سنة 2024 .
- قديد ياقوت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018.
- وردة حدوش، فريدة فركول، دور التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة المحلية، ولاية بومرداس كنموذج، مجلة السياسة العالمية، المدرسة العليا للتجارة القليعة، مخبر إدارة حوكمة، تجديد وأداء المنظمات الجزائر، المجلد (08)، العدد (01)، سنة 2021، ص 624-650

2-الرسائل و الأطروحات

• مذكرات دكتوراه:

- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، 2021.

• مذكرات الماجستير

- قناد نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العام في الجزائر، مذكرة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2013.

2- المؤتمرات:

- أحططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية- تجربة حكومة دبي-، المؤتمر الدولي بعنوان: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، العدد 03.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- Abdelkader LAHOUAL,Belabbas Azzeddine BESSISSA, Studying the impact of the technological performance of the new public sector management(npm) on the innovation of the quality of services Algeria post, ZAOULI article, University of Djelfa (Algeria), University of Morsli Abdellah – Tipaza, Vol. 02, N°12 in 2025
- Amina LAHMARI, The contribution of digital transformation in improving the quality of healthcare services, Laarbi Ben M'hidi University Algeria, Vol XI, n°01 in 2025
- Salim Khadiche, Yasser Merzouki, the impact of digitizing medical records on improving the quality of healthcare services from the pective of doctors and nurses, Namaa for economic and trade journal,Abdelhafid Boussouf University Center, Mila (Algeria), vol 09,N°02,in 2025
- Syamsiar (2023) “The Role of Digitalization in Enhancing Public Service Effectiveness in Indonesia”
- Zaryouh (2026) — “The Impact of Digital Transformation on the Efficiency of Public-Sector Organizations: The Case of the Digitization of a Public Service in Morocco”

ملاحق

الملحق رقم (01) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	ذكار يزيد	دكتور	جامعة ورقلة
02	حجاج مراد	أستاذ محاضراً	جامعة ورقلة
03	نجمي سعيدات	دكتور	جامعة ورقلة
04	محسن زبيدة	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة ...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية في إطار استكمال مذكرة الماستر بعنوان: اثر الرقمنه على تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف -ورقلة.

نأمل التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بعناية ودقة وموضوعية نظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، حيث أن صحة نتائج هذا البحث تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم، لذلك نرجو أن تحظى هذه الاستبانة باهتمامكم، ومشاركتم بآرائكم لما لذلك من الأهمية والأثر في تحقيق أهداف هذا البحث .ونحيطكم علما بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام.

إشراف الأستاذ

إعداد الطلبة:

-خنوس محمد الهادي

-عوينات فاطمة

-بلكل حليلة السعدية

2026/2025

أولاً: البيانات الشخصية

ضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من 19 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 60 سنة ☐

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل ☐ معي ☐ دراسات عليا ☐

سنوات الخبرة: أقل من 07 سنوات ☐ أكثر من 7 سنوات ☐

الوظيفة: إداري ☐ طبيب ☐ ممرض ☐ تقني ☐

ثانياً: المحور الأول: الرقمنة (المتغير المستقل)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد البنية التحتية والجهازية التقنية	01 تتوفر في المؤسسة شبكة اتصالات (إنترنت/إنترنت) عالية السرعة وذات موثوقية.					
	02 توفر المؤسسة أجهزة حاسوب وملحقاتها تتناسب مع متطلبات الأنظمة الرقمية الحديثة.					
	03 يوجد ترابط برمجي بين مختلف الأقسام لضمان تدفق البيانات بشكل آلي.					
	04 تتوفر نظم حماية وأمن سيبراني متطورة لضمان سرية المعلومات العمومية					
بعد الموارد البشرية والتمكين الرقمي	05 تنظم المؤسسة دورات تدريبية مستمرة لرفع الكفاءة الرقمية لدى الموظفين					
	06 يمتلك الموظفون المهارات اللازمة للتعامل مع البرمجيات والتطبيقات الجديدة بسهولة					

					07	توجد ثقافة مؤسسية تشجع على الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الرقمي
					08	يتوفر فريق دعم فني متخصص لمعالجة المشكلات التقنية بشكل فوري.
					09	يتم تقديم أغلب الخدمات العمومية عبر منصات إلكترونية (أو تطبيقات) دون الحاجة للحضور الشخصي
					10	تم اختصار الخطوات الإدارية المعقدة بفضل الأتمتة الرقمية للإجراءات.
					11	يعتمد نظام التوقيع والمصادقة الإلكترونية بشكل رسمي في المعاملات داخل المؤسسة
					12	يتم تحديث البيانات والمعلومات على الموقع الرسمي للمؤسسة بشكل آني ومستمر.

الإجراءات والخدمات
بعد رقمنة

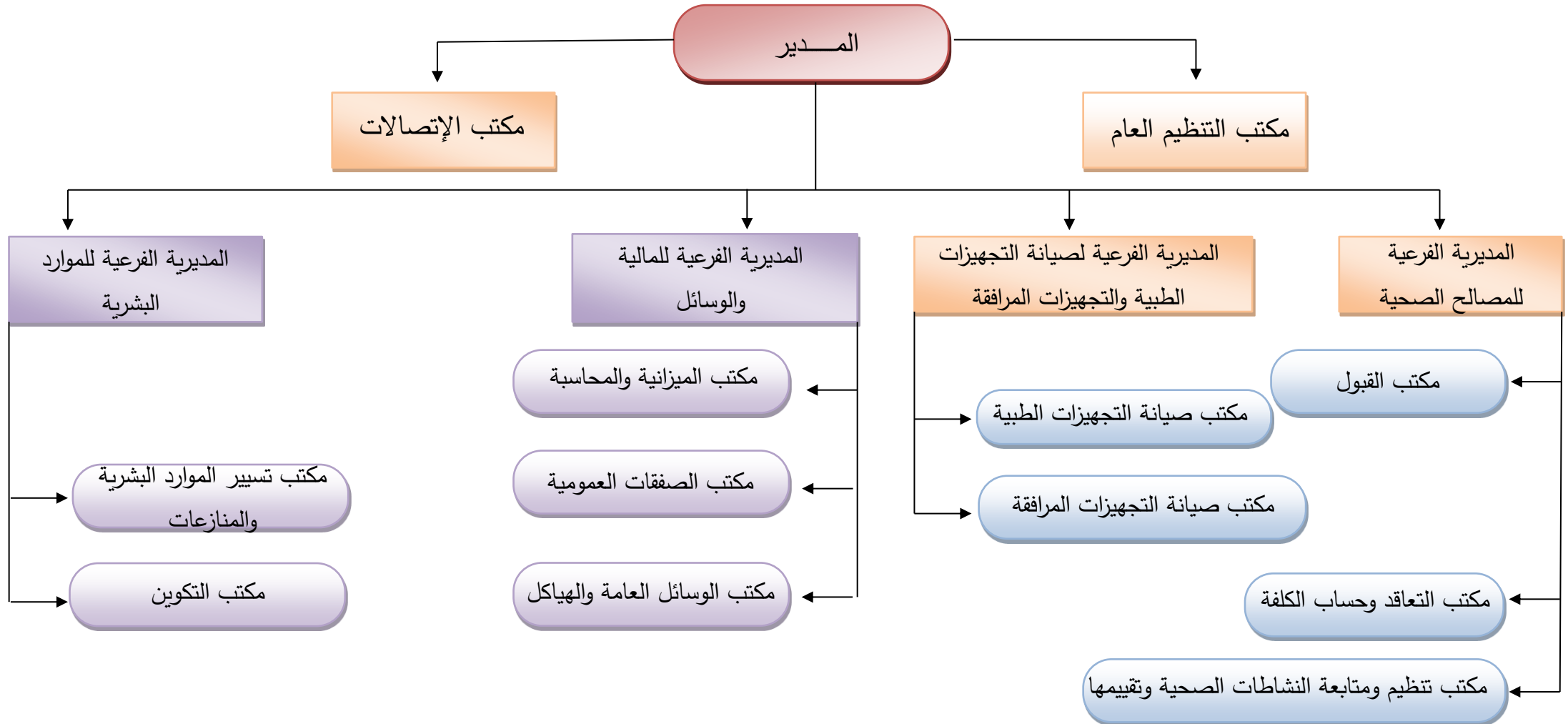
ثالثاً: الخدمات العمومية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	ساهمت الرقمنة في تقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات العمومية بشكل ملحوظ					

					أدى التحول الرقمي إلى خفض التكاليف التشغيلية (ورق، تنقل، جهد إداري)	02
					تتيح الرقمنة تقديم الخدمات للمواطنين على مدار الساعة (7/24) دون التقيد بساعات العمل الرسمية	03
					ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل نسبة الأخطاء البشرية في إدخال ومعالجة البيانات.	04
					توفر الأنظمة الرقمية إمكانية تتبع مسار المعاملة من طرف المواطن بوضوح	05
					قللت الرقمنة من "البيروقراطية" والوساطة في تقديم الخدمات العمومية	06
					تتيح الرقمنة سهولة الوصول إلى القوانين واللوائح المنظمة للخدمة العمومية.	07
					توفر المنصات الرقمية قنوات فعالة لتلقي الشكاوى والمقترحات والرد عليها بسرعة.	08

الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية الإستشفائية

وفق القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 2009/12/20



وفق القرار الوزاري رقم 2637 المؤرخ في : 2007/12/24

The organizational chart for the Ministry of Health is structured as follows:

- Minister of Health** (Ministry of Health)
 - Medical Director**
 - Director of General Hospitals
 - Director of Specialized Hospitals
 - Director of Maternity and Child Health
 - Director of Mental Health
 - Director of Infectious Diseases
 - Director of Dermatology and Venereology
 - Director of Ophthalmology
 - Director of Ear, Nose, and Throat
 - Director of Bone and Joint Surgery
 - Director of Plastic Surgery
 - Director of Burns and Wound Care
 - Director of Transplantation
 - Director of Organ Donation
 - Director of Blood Bank
 - Director of Tissue Bank
 - Director of Stem Cell Bank
 - Director of Gene Bank
 - Director of Biobank
 - Director of Biomedical Research
 - Director of Biotechnology
 - Director of Biopharmaceuticals
 - Director of Biomedical Engineering
 - Director of Biomedical Informatics
 - Director of Biomedical Law
 - Director of Biomedical Ethics
 - Director of Biomedical Policy
 - Director of Biomedical Regulation
 - Director of Biomedical Standards
 - Director of Biomedical Quality
 - Director of Biomedical Safety
 - Director of Biomedical Security
 - Director of Biomedical Privacy
 - Director of Biomedical Integrity
 - Director of Biomedical Accountability
 - Director of Biomedical Transparency
 - Director of Biomedical Communication
 - Director of Biomedical Outreach
 - Director of Biomedical Education
 - Director of Biomedical Training
 - Director of Biomedical Research
 - Director of Biotechnology
 - Director of Biopharmaceuticals
 - Director of Biomedical Engineering
 - Director of Biomedical Informatics
 - Director of Biomedical Law
 - Director of Biomedical Ethics
 - Director of Biomedical Policy
 - Director of Biomedical Regulation
 - Director of Biomedical Standards
 - Director of Biomedical Quality
 - Director of Biomedical Safety
 - Director of Biomedical Security
 - Director of Biomedical Privacy
 - Director of Biomedical Integrity
 - Director of Biomedical Accountability
 - Director of Biomedical Transparency
 - Director of Biomedical Communication
 - Director of Biomedical Outreach
 - Director of Biomedical Education
 - Director of Biomedical Training
 - Director of Public Health**
 - Director of Epidemiology
 - Director of Biostatistics
 - Director of Health Services Research
 - Director of Health Economics
 - Director of Health Law
 - Director of Health Ethics
 - Director of Health Policy
 - Director of Health Regulation
 - Director of Health Standards
 - Director of Health Quality
 - Director of Health Safety
 - Director of Health Security
 - Director of Health Privacy
 - Director of Health Integrity
 - Director of Health Accountability
 - Director of Health Transparency
 - Director of Health Communication
 - Director of Health Outreach
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training
 - Director of Health Services**
 - Director of General Practice
 - Director of Specialist Practice
 - Director of Maternity and Child Health
 - Director of Mental Health
 - Director of Infectious Diseases
 - Director of Dermatology and Venereology
 - Director of Ophthalmology
 - Director of Ear, Nose, and Throat
 - Director of Bone and Joint Surgery
 - Director of Plastic Surgery
 - Director of Burns and Wound Care
 - Director of Transplantation
 - Director of Organ Donation
 - Director of Blood Bank
 - Director of Tissue Bank
 - Director of Stem Cell Bank
 - Director of Gene Bank
 - Director of Biobank
 - Director of Biomedical Research
 - Director of Biotechnology
 - Director of Biopharmaceuticals
 - Director of Biomedical Engineering
 - Director of Biomedical Informatics
 - Director of Biomedical Law
 - Director of Biomedical Ethics
 - Director of Biomedical Policy
 - Director of Biomedical Regulation
 - Director of Biomedical Standards
 - Director of Biomedical Quality
 - Director of Biomedical Safety
 - Director of Biomedical Security
 - Director of Biomedical Privacy
 - Director of Biomedical Integrity
 - Director of Biomedical Accountability
 - Director of Biomedical Transparency
 - Director of Biomedical Communication
 - Director of Biomedical Outreach
 - Director of Biomedical Education
 - Director of Biomedical Training
 - Director of Health Policy and Planning**
 - Director of Health Services Research
 - Director of Health Economics
 - Director of Health Law
 - Director of Health Ethics
 - Director of Health Policy
 - Director of Health Regulation
 - Director of Health Standards
 - Director of Health Quality
 - Director of Health Safety
 - Director of Health Security
 - Director of Health Privacy
 - Director of Health Integrity
 - Director of Health Accountability
 - Director of Health Transparency
 - Director of Health Communication
 - Director of Health Outreach
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training
 - Director of Health Law and Ethics**
 - Director of Health Law
 - Director of Health Ethics
 - Director of Health Policy
 - Director of Health Regulation
 - Director of Health Standards
 - Director of Health Quality
 - Director of Health Safety
 - Director of Health Security
 - Director of Health Privacy
 - Director of Health Integrity
 - Director of Health Accountability
 - Director of Health Transparency
 - Director of Health Communication
 - Director of Health Outreach
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training
 - Director of Health Quality and Safety**
 - Director of Health Quality
 - Director of Health Safety
 - Director of Health Security
 - Director of Health Privacy
 - Director of Health Integrity
 - Director of Health Accountability
 - Director of Health Transparency
 - Director of Health Communication
 - Director of Health Outreach
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training
 - Director of Health Security and Privacy**
 - Director of Health Security
 - Director of Health Privacy
 - Director of Health Integrity
 - Director of Health Accountability
 - Director of Health Transparency
 - Director of Health Communication
 - Director of Health Outreach
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training
 - Director of Health Communication and Outreach**
 - Director of Health Communication
 - Director of Health Outreach
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training
 - Director of Health Education and Training**
 - Director of Health Education
 - Director of Health Training

الملحق 4: نتائج التحليل الإحصائي spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,867	26

FREQUENCIES VARIABLES=ع1 ع2 ع3 ع4
/STATISTICS=STDDEV MEAN

Statistiques

	تتوفر نظم حماية وأمن سيبراني متطورة لضمان سرية المعلومات العمومية	يوجد ترابط برمجي بي مختلف الأقسام لضمان تدفق البيانات بشكل آلي	توفر المؤسسة على أجهزة حاسوب وملحقاتها تتناسب مع متطلبات الأنظمة الرقمية الحديثة	تتوفر في المؤسسة شبكة اتصالات (انترنت) عالية السرعة وذات موثوقية	
N	50	50	50	50	Valide

Statistiques

	يتملك الموظفون المهارات اللازمة للتعامل مع البرمجيات والتطبيقات الجديدة بسهولة	توجد ثقافة مؤسسية تشجع على الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الرقمي	يتوفر فريق دعم فني متخصص لمعالجة المشكلات التقنية بشكل فوري	تنظم المؤسسة دورات تدريبية مستمرة لرفع الكفاءة الرقمية لدى الموظفين	
N	50	50	50	50	Valide
	2	2	2	2	Manquant
	2,7800	2,7000	2,9200	2,8800	Moyenne
	1,25014	1,07381	1,19249	1,28793	Ecart type

	يتم تحديث البيانات والمعلومات على الموقع الرسمي للمؤسسة بشكل آني ومستمر	يعتمد نظام التوقيع والمصادقة الإلكترونية بشكل رسمي في المعاملات داخل المؤسسة	تم اختصار الخطوات الإدارية المعقدة بفضل الأتمتة الرقمية للاجراءات	يتم تقديم أغلب الخدمات العمومية عبر منصات الالكترونية (أو تطبيقات) دون الحاجة للحضور الشخصي
N	50	50	50	50
Valide	2	2	2	2
Manquant	2	2	2	2
Moyenne	2,9600	2,6200	2,6200	2,3200
Ecart type	1,10583	1,10454	1,06694	,99877

Corrélations

		3م	ب1	ب2	ب3	
Rho de Spearman	3م Coefficient de corrélation	1,000	,247	,122	,547**	
	Sig. (bilatéral)	.	,083	,398	,000	
	N	50	50	50	50	
	ب1 Coefficient de corrélation	,247	1,000	,562**	,340*	
	Sig. (bilatéral)	,083	.	,000	,016	
	N	50	50	50	50	
	ب2 Coefficient de corrélation	,122	,562**	1,000	,159	
	Sig. (bilatéral)	,398	,000	.	,271	
	N	50	50	50	50	
	ب3 Coefficient de corrélation	,547**	,340*	,159	1,000	
	Sig. (bilatéral)	,000	,016	,271	.	
	N	50	50	50	50	
	1م Coefficient de corrélation	,090	-,165	,180	,028	
	Sig. (bilatéral)	,536	,252	,212	,847	
	N	50	50	50	50	

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
)10(. /CRITERIA=PIN(.05) POUT
 /NOORIGIN
 3 م /DEPENDENT
 .2 م /METHOD=ENTER

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	^b 2 م .		Introduire

3 م.a. Variable dépendante :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,485 ^a	,235	,219	,81703

2 م.a. Prédicteurs : (Constante),

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	9,863	1	9,863	14,775	,000 ^b

de Student	32,042	48	,668		
Total	41,905	49			

3.a. Variable dépendante :

2.b. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients^a

		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	1,763	,374		4,715	,000
2		,475	,123	,485	3,844	,000

3.a. Variable dépendante :

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

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

/NOORIGIN

3 /DEPENDENT

2 /METHOD=ENTER

/SCATTERPLOT=(*ZPRED,*ZRESID).

1	3ب .	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire ≤ ,050, Probabilité de F pour éliminer ≥ ,100).
---	------	--

3أ. Variable dépendante :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,629 ^a	,396	,383	,72616

3ب. Prédicteurs : (Constante),

3أ. Variable dépendante :

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,594	1	16,594	31,469	,000 ^b
	de Student	25,311	48	,527		
	Total	41,905	49			

3أ. Variable dépendante :

3ب. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients^a

Coefficients non standardizes			Coefficients standardisés		
Modèle	B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1 (Constante)	1,451	,316		4,585	,000
3ب	,636	,113	,629	5,610	,000

3أ. Variable dépendante :

Variables exclues^a

Modèle		Bêta In	T	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance
1	1ب	,025 ^b	,208	,836	,030	,868
	2ب	-,039 ^b	-,343	,733	-,050	,987

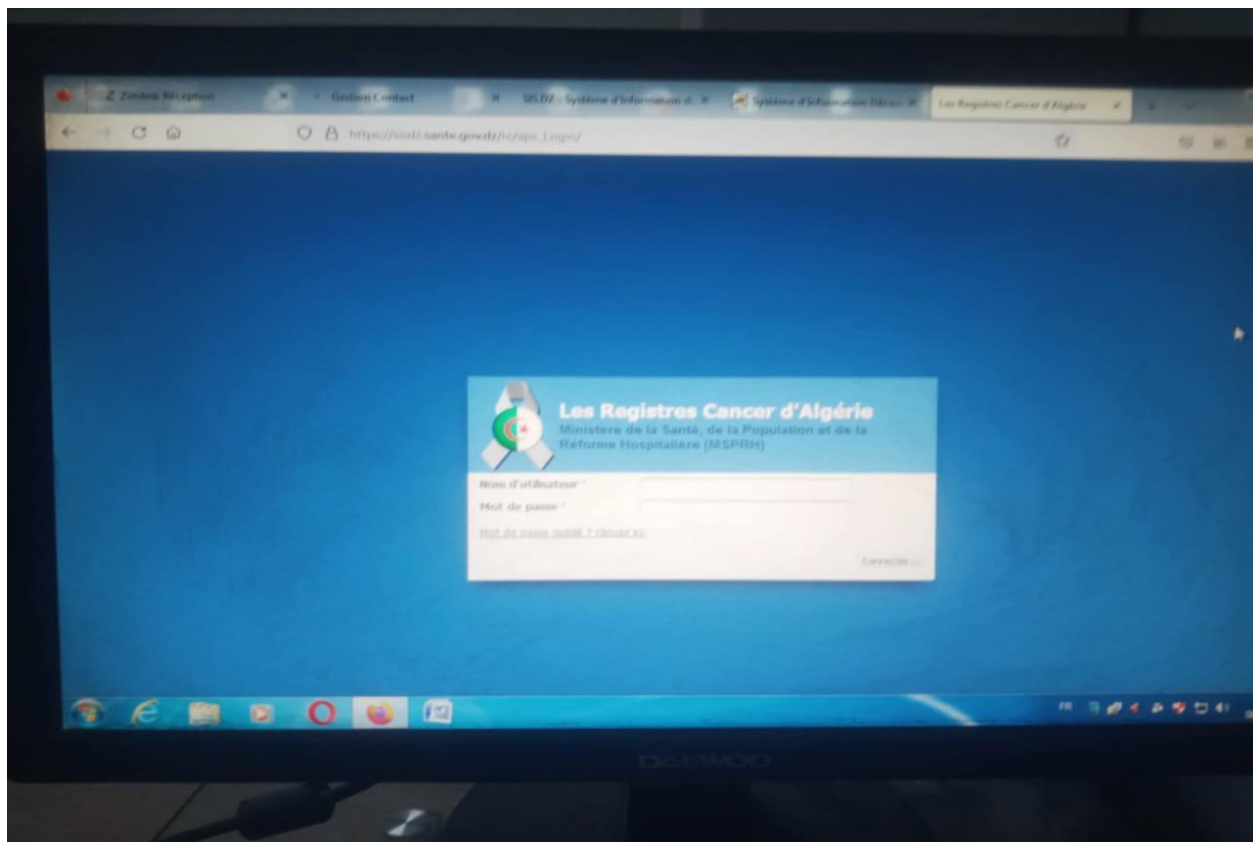
3أ. Variable dépendante :

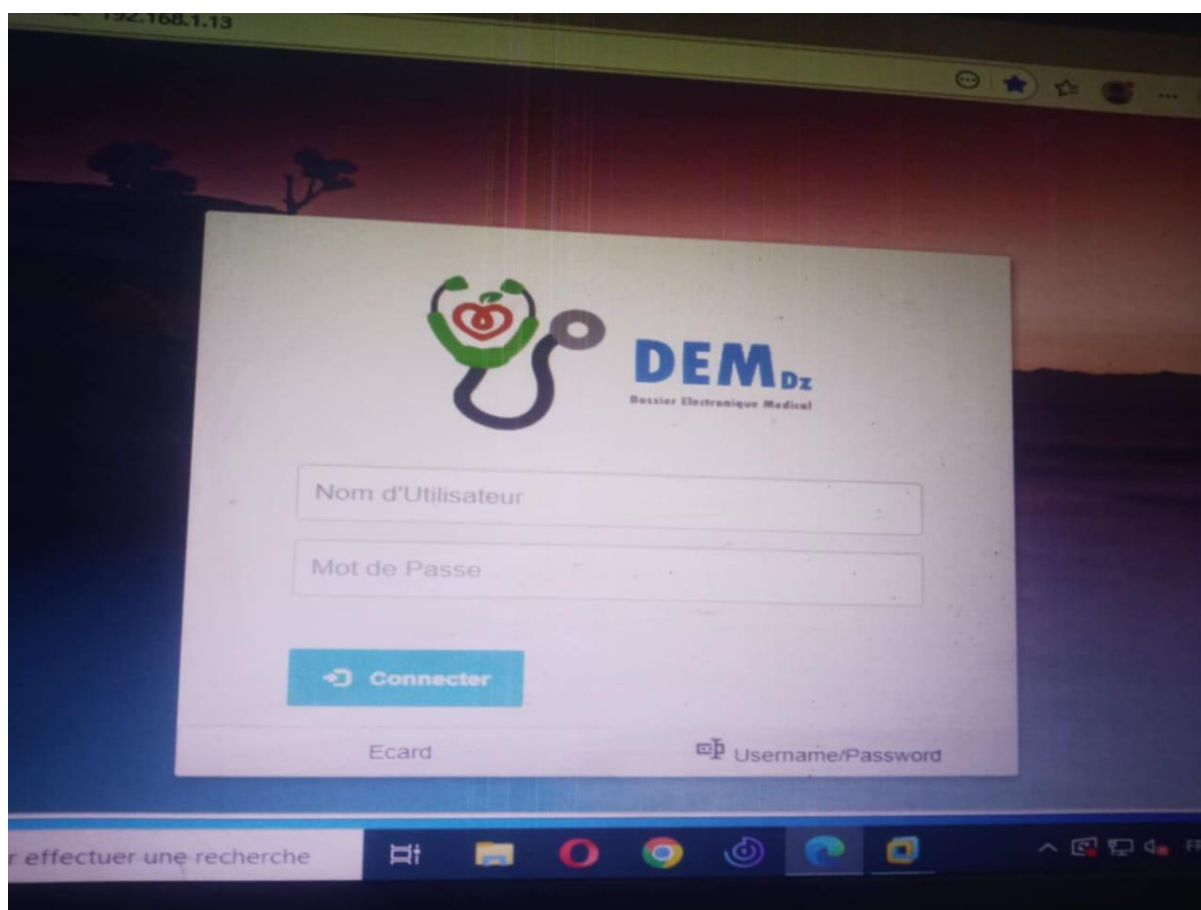
3ب. Prédicteurs dans le modèle : (Constante),

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,0869	4,3130	3,1300	,58194	50
de Student	-1,35897	1,77706	,00000	,71871	50
Valeur prévue standard	-1,792	2,033	,000	1,000	50
Résidu standard	-1,871	2,447	,000	,990	50

3أ. Variable dépendante :





المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة
ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER MOHAMED BOUDIAF OUARGLA
مصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية
Service des urgences Médico-chirurgicales

Echelle de triage des urgences **مؤشر أولوية الإستعجالات**

مؤشر الأولوية	Degrés Urgence	اللون	Couleur	مستوى Niveau
شديد الخطورة	Réanimation	أحمر	Rouge	U1 - 1
طارئة	Très urgent	برتقالي	Orange	U2 - 2
مستعجلة	Urgent	أصفر	Jaune	U3 - 3
غير مستعجل	Moins urgent	أخضر	Vert	U4 - 4
مزمنة ومستقرة	Non urgent	أزرق	Bleu	U5 - 5



فہرس

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء 1.....	I
الإهداء 2.....	II
الشكر.....	III
ملخص الدراسة.....	VII
قائمة المحتويات.....	VIII
قائمة الجداول.....	X
قائمة الأشكال البيانية.....	XI
قائمة الملاحق.....	XII
مقدمة.....	أ.د
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقافة التنظيمية ونظام الإدارة البيئية	
تمهيد.....	02
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والخدمات العمومية.....	03
المطلب الأول: ماهية الرقمنة.....	03
الفرع الأول: تطور التاريخي للرقمنة.....	03
الفرع الثاني: مفهوم ومتطلبات الرقمنة.....	03
أولا: مفهوم الرقمنة.....	03
ثانيا: متطلبات الرقمنة.....	04
الفرع الثالث: أهداف وأهمية الرقمنة.....	05
أولا: أهداف الرقمنة.....	05
ثانيا: أهمية الرقمنة.....	06
المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية.....	07
الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.....	07
أولا: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها.....	07
الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية ومبادئها.....	09
أولا: أنواع الخدمة العمومية.....	09
ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية.....	10
الفرع الثالث: أهداف الخدمة العمومية.....	11
المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية.....	12
الفرع الأول: دور الرقمنة في تعزيز فعالية أداء الخدمة العمومية.....	12
الفرع الثاني: انعكاسات وظائف الرقمنة على جودة الخدمة العمومية.....	12

14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية
14	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات العربية.....
16	المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات الأجنبية.....
18	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
18	أولا: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
18	ثانيا : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
19	ثالثا : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
20	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول الثقافة التنظيمية ونظام الإدارة البيئية في مؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة
22	تمهيد.....
23	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
23	المطلب الأول : طريقة الدراسة.....
23	الفرع الأول :منهج الدراسة.....
23	الفرع الثاني :مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
23	أولا : تعريف بالمؤسسة
26	ثانيا :تعريف مصلحة الاعلام الآلي والرقمنة ومهامها
29	الفرع الثالث :خصائص عينة الدراسة.....
30	أ . متغير الجنس.....
30	ب .متغير العمر.....
31	ج .المستوى التعليمي.....
31	د .سنوات الخبرة.....
32	هـ الوظيفة
32	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
32	1. أداة الدراسة.....
33	2. صدق أداة الدراسة.....
33	3. ثبات أداة الدراسة.....
33	4. أساليب المعالجة الإحصائية.....
34	المبحث الثاني : النتائج والمناقشة.....
34	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
34	نتائج بعد البنية التحتية والجاهزية التقنية.....
34	أولا: عرض النتائج.....

35	ثانيا: تحليل النتائج.....
35	البعد الثاني: الموارد البشرية والتمكين الرقمي
35	أولا: عرض النتائج.....
36	ثانيا: تحليل النتائج.....
36	البعد الثالث: رقمنة الاجراءات والخدمات
36	أولا: عرض النتائج.....
36	ثانيا: تحليل النتائج.....
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة محور الخدمة العمومية.
37	أولا: عرض النتائج.....
37	ثانيا: تحليل النتائج.....
38	اختبار الفرضيات.....
38	العلاقة الارتباطية بين المتغيرات.....
38	أولا: عرض النتائج.....
38	ثانيا: تحليل النتائج.....
39	تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
39	أولا: عرض النتائج.....
39	ثانيا: تحليل النتائج.....
39	3.تباين خط الانحدار.....
40	أولا: عرض النتائج.....
40	ثانيا: تحليل النتائج.....
41	تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.....
41	1. المتغير المتبقي في نموذج الدراسة.....
41	أولا: عرض النتائج.....
42	ثانيا: تحليل النتائج.....
42	2. معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة.....
42	أولا: عرض النتائج.....
42	ثانيا: تحليل النتائج.....
42	3.تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.....
42	أولا: عرض النتائج.....
43	ثانيا: تحليل النتائج.....
43	4.معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise.....

43	أولاً: عرض النتائج.....
44	ثانياً: تحليل النتائج.....
44	المطلب الثاني : مناقشة النتائج.....
44	اختبار صحة الفرضية الأولى.....
44	اختبار صحة الفرضية الثانية.....
45	اختبار صحة الفرضية الثالثة.....
46	خلاصة الفصل.....
48	خاتمة.....
50	المراجع.....
52	الملاحق.....
79	الفهرس.....

