



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

من إعداد الطالبة: - سميرة نفاف

الموسومة:

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية  
من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	الرتبة أستاذ مساعد ب	مفيدة مباركية
مشرفا	الرتبة أستاذ محاضر أ	عبد الفتاح علاوي
مناقشا	الرتبة أستاذ محاضر أ	عادل بونقاب

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
1438

# إهداء

الحمد لله الذي أهداني نعمة الوصول إلى هذا الدرب

والذي أهداني سبيل التخرج

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز ما أملك

أمي وأبي وإخوتي وأخواتي

وإلى سني الغالي زوجي "حمزة"

وأهل زوجي

الذي دعمني ودفعتني إلى سلك هذا الدرب

أهدي هذا العمل أيضا

إلى سر وجودي أولادي: محمد إياد، يحيى أيوب ورهف صرصور

إلى جميع زملائي فرع تسيير عمومي دفعة 2024

وخاصة عزيزتي بيكة

وإلى من لهم الفضل علي زميلاتي في العمل وأخص بالذكر

مدير مدرسة "عراس سي حمدي" ومفتش مقاطعة رأس الوادي

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي وهبني التوفيق والسداد ومنحني الثبات

وأعاني على إتمام هذا العمل بعد أن سافرت

لأضع النقاط على الحروف وأكشف ما وراء ستار العلم والمعرفة

فها هي ثمار علمي قد أينعت وحن وقت قطافها

هي أيضا كلمات شكر إلى كل من حثني وغرس في الأمل

والإرادة الأستاذ الدكتور "عبد الفتاح علاوي"

لإشرافه علي لإنجاز هذه المذكرة

وعلى ما بذله من جهد في التوجيه والإرشاد

وإلى كافة الأساتذة الذين درسونا

وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة تحليلية لوجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد البشير الابراهيمي، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، وتم اختيار الرقمنة كمتغير مستقل بأبعاده في حين الخدمة العمومية كمتغير تابع.

خلصت الدراسة على عدة نتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرقمنة على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.  
**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الخدمة العمومية، الخدمة التعليمية.

### **Absrtact :**

This study aims to know the impact of digitization on improving the public service through an analytical study of a sample of university professors at the University of Mohamed Bashir Brahimi, relying on the descriptive analytical approach and the questionnaire as a tool for the study, and digitization was chosen as an independent variable with its dimensions while the public service as a dependent variable.

The study summarized several results, the most important of which are: There is a statistically significant impact of digitization on improving the public service in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences.

**Keywords:** Digitalization, Public Service, Educational service.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الاهداء
-	شكر و عرفان
I	ملخص الدراسة
III - II	قائمة المحتويات
II - II	قائمة الجداول
II	قائمة الأشكال
II	قائمة الملاحق
أ- هـ	مقدمة
7	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
8	تمهيد
9	المبحث الأول: عموميات حول الخدمة العمومية والرقمنة
9	المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية
9	الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية
16	الفرع الثاني: أساسيات الخدمة العمومية
21	المطلب الثاني: ماهية الرقمنة
21	الفرع الأول: مفهوم الرقمنة
25	الفرع الثاني: أساسيات الرقمنة
27	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية
27	الفرع الأول: أسباب استعمال الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية
28	الفرع الثاني: مقتضيات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية
29	الفرع الثالث: تطبيق الرقمنة في المرافق العمومية
32	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
32	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

32	الفرع الأول: الرسائل الجامعية
33	الفرع الثاني: مقالات علمية
36	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية
39	خلاصة الفصل الأول
40	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
41	تمهيد
42	المبحث الأول: الإطار التعريفي للدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد البشير الابراهيمى
42	الفرع الأول: تعريف بجامعة محمد البشير الابراهيمى
43	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بجامعة محمد البشير الابراهيمى
45	المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
45	الفرع الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
46	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
47	المطلب الثالث: البرمجيات
49	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات
49	المطلب الأول: منهجية الدراسة
49	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
50	الفرع الثاني: أداة لدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية
51	الفرع الثالث: اختبار الثبات
52	الفرع الرابع: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة
55	الفرع الخامس: التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة
58	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضيات
66	خلاصة الفصل الثاني
67	الخاتمة
71	قائمة مراجع
77	ملاحق

قوائم المذكرة.....

98	فهرس المحتويات
101	ملخص

## فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة باللغة العربية (أطروحة)	33
02	المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة باللغة العربية (مقالات)	36
03	المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة باللغة الأجنبية	38
04	تقسيم أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	45
05	الاستبانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة	49
06	درجات مقياس ليكرات الخماسي	50
07	مستويات الإجابة لمقياس ليكرات الخماسي	51
08	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	52
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	52
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم	53
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة	54
12	التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول الرقمنة	55
13	التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول محور الخدمة العمومية	57
14	تحليل الانحدار لقياس أثر الموقع الإلكتروني على تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	59
15	تحليل الانحدار لقياس أثر البريد الإلكتروني على تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	60
16	تحليل الانحدار لقياس أثر منصة التعليم الإلكتروني على تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	61
17	تحليل الانحدار لقياس أثر تطبيق بروغراس على تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	62
18	تحليل الانحدار لقياس أثر تطبيقات التعليم عن بعد على تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	63
19	تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الرقمنة على تحسين الخدمات العمومية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	64

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ج	يوضح نموذج الدراسة	01
44	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد البشير الابراهيمى	02
46	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	03
53	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	04
54	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير القسم	05
55	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير الرتبة	06

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
78	الاستبيان	01
83	مخرجات spss	02

مقدمة

## تمهيد:

شهد العالم العديد من التحولات خاصة بعد ظهور تكنولوجيا الإتصال والاعلام، اذ تمكنت هذه التكنولوجيا من تغيير الموازين وأحداث الثورة الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية لم تقتصر على مجال واحد بل تداخلت ومست كل مجالات الحياة، لذلك اليوم تسعى الدول جاهدة إلى تبنيتها وتحقيق التميز والاستثمار فيها باعتبارها آلية فذة، كما أنها تسعى إلى التحسين من خدماتها وتقديم حزمة خدماتية متكاملة ومتطورة، رغبة منها في مواكبة آخر التطورات والاستفادة من مزايا هذه الأخيرة، من خلال البحث عن حلول فعالة تمكنهم من بسط نفوذها وتحسين صورتها خاصة الاجتماعية منها، اذ ترتبط مباشرة بأفراد المجتمع فعندما نقول دولة نقول مجتمع وعندما نقول مرفق عام نقول المصلحة العامة.

تقع الرقمنة ضمن دائرة آخر تطورات تكنولوجيا الإتصال والإعلام وتعتبر من أحد الحلول الفعالة التي تساهم في تقديم مجموعة من المزايا الفذة لمتبنيتها وتتجه مساعي الدولة حاليا نحوها حيث تعمل على تبنيتها من أجل التحسين من خدماتها، فكما هو معروف الرقمنة تقوم بتحسين خدمات المتعاملين بها.

✚ إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبريد الإلكتروني على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمنصة التعليم الإلكتروني (موودل) على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق بروغراس على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات التعليم عن بعد على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

## + فرضية الدراسة

للإجابة على مشكلة البحث التي تمحورت في السؤال الرئيسي أعلاه تم طرح الفرضية الرئيسية التالية:  
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة، تمت صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

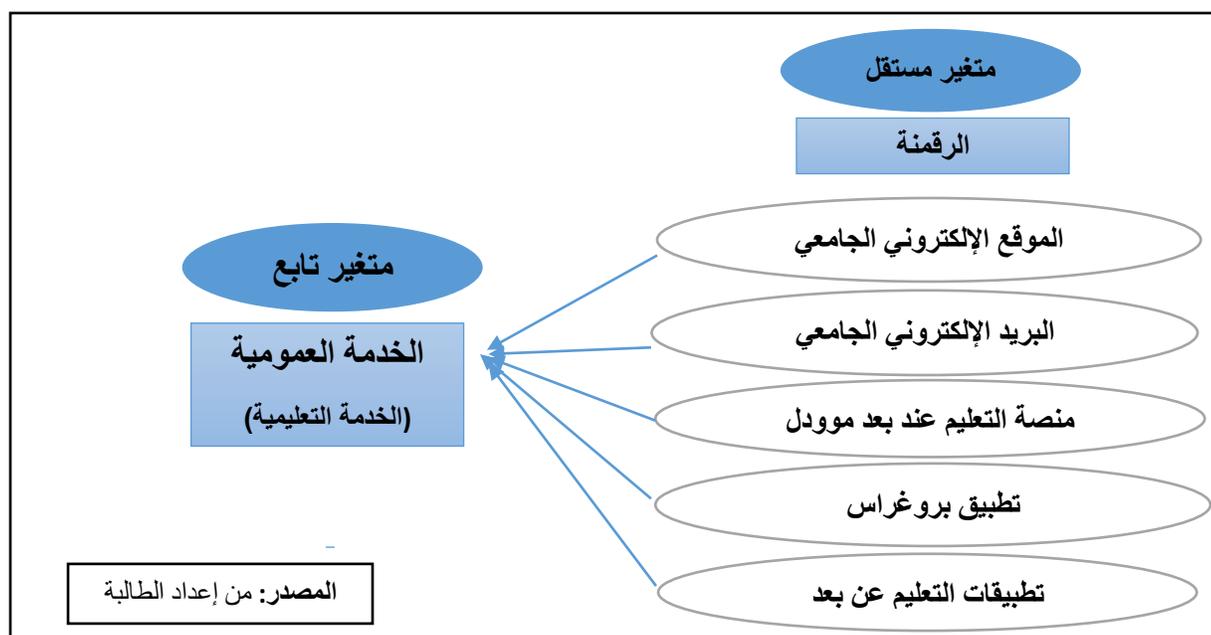
**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبريد الإلكتروني على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمنصة التعليم الإلكتروني (موودل) على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق بروغراس على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

**الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات التعليم عن بعد على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

شكل رقم 01: يوضح نموذج الدراسة



## أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذا الموضوع في النقاط التالية:

- يعتبر كلا من الرقمنة والخدمة العمومية من أهم المواضيع السائدة في هذا العصر نظرا للأهمية التي يحتلها كلاهما في تنمية الاقتصاد.
- تعتبر الرقمنة أحد الحلول الفعالة في تنمية وتطوير الخدمات.
- لفت أنظار القائمين على المرفق العام إلى أهمية استخدام الرقمنة في تحسين خدماتهم.
- تمكين الباحثين في المجال بعد تقديم نتائج البحث لهم من الاستفادة من أدوات وطريقة الدراسة في إجراء بحوث مماثلة للبحث الحالي، للحصول على نتائج أكثر دقة.

## أهداف الدراسة

تتمثل الأهداف التي يسعى الباحث للوصول إليها من خلال هذه الدراسة في كل من الجانبين النظري والتطبيقي فيما يلي:

- التعرف على كل من الرقمنة والخدمة العمومية.
- إظهار أهمية الخدمة العمومية كأحد العناصر الضرورية المكونة للاقتصاد الوطني.
- إبراز أهمية الرقمنة، باعتبارها تمثل أحد إتجاهات هذا العصر.

- اظهر دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

### ➤ منهج الدراسة

في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان في معالجة الفصل التطبيقي من خلال اسقاط الجانب النظري من الدراسة على الجانب التطبيقي، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي، ومعالجتها باستخدام برنامج **SPSS**.

### ➤ مبررات اختيار الموضوع

يعود السبب في اختيار هذا الموضوع لمجموعة من المبررات والدوافع، نذكر منها:

#### أسباب ذاتية

- الميول الشخصي للمواضيع ذات الصلة لكل من الرقمنة والخدمة العمومية.
- الرغبة في دراسة الموضوع لحدائته ومحاولة الخروج بإضافة علمية.
- الرغبة في معرفة مدى تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية.

#### ➤ أسباب موضوعية

- تعتبر الرقمنة من أحد الحلول الفعالة التي تعزز من الخدمات العمومية المقدمة.
- تعتبر الرقمنة من أهم الأدوات التي تسعى المؤسسات الاقتصادية والدولة على تبنيها.
- يعتبر كل من الرقمنة والخدمة العمومية من أهم المواضيع التي من الممكن اجراء دراسات حولها.

### ➤ حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** بهدف دراسة تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية، اخترنا جامعة محمد البشير الإبراهيمي (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) من أجل اجراء الدراسة.
- **الحدود الزمنية:** تم توزيع الاستبيان من 19 ماي إلى 27 ماي 2024م.
- **حدود الموضوع:** تم اختيار الرقمنة كمغير مستقل، تتعدد أبعاد الرقمنة لتشمل (العنصر البشري المؤهل، شبكة الإتصالات، موارد المعرفة، البرمجيات) وقد تخصصنا في البرمجيات بأبعادها: "البريد الإلكتروني الجامعي، الموقع الإلكتروني الجامعي، منصة التعليم عن بعد موودل، تطبيق بروغراس، تطبيقات التعليم عن بعد"، وتم اختيار الخدمة التعليمية كخدمة عمومية كمتغير تابع.

## هيكـل الدراسة

قسمنا الدراسة إلى فصلين حيث:

تضمن الفصل الأول والمعنون بـ"الإطار النظري للدراسة" مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى عموميات حول الخدمة العمومية والرقمنة، في حين المبحث الثاني تضمن الدراسات السابقة.

تضمن الفصل الثاني والمعنون بـ"الإطار التطبيقي للدراسة" مبحثين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار التعريفي والمنهجي للدراسة في حين المبحث الثاني اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

# الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

### تمهيد

تعتبر المرافق العمومية من أهم مقدمي الخدمات العمومية وتوجه مباشرة لفائدة المجتمع، حيث تهدف أساسا إلى تحقيق المصلحة العامة وضمان تلبية حاجاتهم المتعددة، بغية تحقيق ذلك عملت المرافق العمومية على تحسين وتنويع خدماتها المقدمة.

تعتبر الرقمنة وليدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي أحد الآليات التي تمكن المؤسسات الاقتصادية من الحصول على باقة متكاملة من الخدمات المتميزة، لذلك تسعى المرافق العمومية إلى الاستفادة هي الأخرى من هذه الخدمات.

انطلاقا مما سبق يمكن تقسيم الدراسة إلى:

- **المبحث الأول:** عموميات حول الخدمة العمومية والرقمنة.
- **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة.

### المبحث الأول: عموميات حول الخدمة العمومية والرقمنة

تقوم الخدمة العمومية على أساس اشباع حاجات المجتمع المتعددة سواء من ناحية التعليم، الصحة، السكن، الأمن الغذائي وغيرها من الخدمات التي تقوم بها الإدارات والهيئات العمومية، لذلك تحاول الدولة جاهدة من أجل تحسين هذه الخدمة وتطويرها.

تعتبر الرقمنة وليدة العصر التكنولوجي والرقمي وأضحت اليوم كل المؤسسات والهيئات تحاول تبنيها لما لها من أثر كبير على مختلف المستويات، سنحاول من خلال هذا المبحث ابراز كل من الأدبيات النظرية الخاصة بكل من الخدمة العمومية والرقمنة.

### المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من أهم الخدمات التي تقدمها الدولة وإطاراتها لفائدة المجتمع، وذلك من خلال اشباع حاجات المجتمع المتعددة والسهر على تحقيق المصلحة العامة، سنحاول من خلال هذا المطلب إلى التعريف بالخدمة العمومية، والتطرق إلى كل ما يتعلق بها

### الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين والمفكرين الاقتصاديين، لذلك سنحاول من خلال هذا الفرع إبراز تعريف الخدمة العمومية وإبراز مبادئها، خصائصها، أهميتها وأنواعها.

### أولاً: تعريف الخدمة العمومية

تعددت التعاريف الخاصة بالخدمة العمومية وذلك يعود لتضارب أفكار ومصالح الباحثين والمفكرين الاقتصاديين، لذلك سنحاول إبراز مجموعة من التعاريف الخاصة بالخدمة العمومية.

### 1. تعريف المرافق العمومية:

يستعمل المرفق العام للدلالة على معنيين: أحدهما عضوي والأخر مادي، فالمعنى العضوي؛ يطلق على الهيئة العامة التي تمارس النشاط ذا النفع العام، ومن أمثلة ذلك الجامعات، المستشفيات والوزارات بمختلف أنواعها بصفة عامة، أما المعنى المادي؛ فيطلق على النشاط أو العمل الذي يمارسه المرفق تحقيقاً للمصلحة العامة، ومن أمثلة المرافق المادية: حماية الصحة وصيانة الأمن وتحقيق العدالة... إلخ، بل وكافة الخدمات التي تقدمها الحكومة للجمهور.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد اللطيف بن عامر، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، ع 01، 2021، ص

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

هناك من يرى أنه: "تشاط يحقق المصلحة العامة التي هي مرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد، وهو كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة ادارته بنفسها.

ويعرف أيضا بأنه: "كل مشروع عام تحدته الإدارة العامة وتقوم بتنظيمه والإشراف عليه بقصد تحقيق المصلحة العامة".<sup>1</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول أن المرفق العام هو عبارة عن الكيان الذي يقدم الخدمة العمومية لفائدة المواطنين من أجل تحقيق المصلحة العامة.

### 2. تعريف الخدمة:

تعرف الخدمة على أنها: "أي نشاط، انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة".<sup>2</sup>

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة على أنها: "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة".<sup>3</sup>

وتعرف أيضا على أنها عبارة عن: "منتوج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للزبون".<sup>4</sup>

### 3. تعريف الخدمة العمومية:

عرفت الخدمة العمومية على أنها: "جميع أنواع الخدمات التي لا تستغل أو تقدم إلا في إطار جماعي أو عام، ويتم توفيرها بشكل اجباري من قبل الدولة ووفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق حيث تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها وتقديمها".

تعرف أيضا على أنها: "عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها الدولة أو المؤسسات العمومية بغرض تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق المصالح العامة، وتكون عادة مقدمة بموجب قوانين وتشريعات تحدد مجال

<sup>1</sup> نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود امتياز، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: قانون إداري، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012، ص 13.

<sup>2</sup> دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017/2018، ص 17.

<sup>3</sup> محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، د ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 391.

<sup>4</sup> أمال بوقاسم، تأهيل المرفق العام وتحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016-دراسة استطلاعية لآراء الأساتذة والطلبة الجامعيين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017/2018، ص 22.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

تطبيقها وشروط تقديمها، وتشمل الخدمات العمومية مثلا: التعليم، الصحة، الأمن، النقل، الماء، الكهرباء، البريد والاتصالات والقضاء وغيرها".<sup>1</sup>

كما تعرف على أنها: "وظيفة يكون أداؤها مضمونا، مضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين، لأنه تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، ولا يتحقق إلا بتدخل قوة الحاكمين".<sup>2</sup>

تقوم الخدمة العمومية على محورين هما:

### أ- الخدمة العمومية كعملية:

يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المؤسسات والإدارات العمومية على أنها تمثل جملة من العمليات ذات الطابع التكاملي، والتي تنطوي على المدخلات التشغيل والمخرجات، فالنسبة للمدخلات هناك ثلاث أنواع تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة والمتمثلة في:<sup>3</sup>

- الأفراد: يمثل الأفراد طالبي الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية؛ أي عندما تؤدي هذه العمليات على الفرد بذاته، مثل سفر الأفراد.

- الموارد: حيث يمكن أن تصبح الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات العامة؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل: خدمات رخص مرور السيارات.

- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، كمحصلة لتطوير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز البحث.

---

<sup>1</sup> صديق بريسكي نيقاسة، إدارة الخدمة العمومية في الجزائر والمغرب-مدخل اصلاحي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: دراسات سياسية مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2023/2022، ص 15.

<sup>2</sup> دلال سويسبي، نظام المعلومات كأداة لتحقيق جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، تخصص: نظام المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص 41.

<sup>3</sup> محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية-حالة الجزائر-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2019/2018، ص 91.

### ب- الخدمة العمومية كنظام:

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:<sup>1</sup>

- نظام عمليات التشغيل 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.

يتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين:

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

### ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

من مبادئ الخدمة العمومية ما يلي:

- الاستمرارية: هذا المبدأ يضمن استمرارية الرفاهية الاجتماعية والأداء الدائم للخدمة العمومية وتحقيق الرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات الضرورية لهم وهنا يتعين على الدولة التكفل الكامل بتمويل المنظمات والإدارات العمومية وحمايتها من خطر الإفلاس، كما يجب الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض الخدمات.
- المساواة: تكون المساواة من خلال التسوية بين أفراد المجتمع في المعاملة تحقيقا لهذا المبدأ أمام القانون.<sup>2</sup>
- الملاءمة: يقصد بها أن الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات أي تتكيف مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني، ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتطور عبر الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات.

<sup>1</sup> فتيحة بن أم السعد، نعيمة يحيوي، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، ع 11، مج 04، 2014، ص 09.

<sup>2</sup> باية بن عاشور، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة للمصالح الإدارية لولاية باتنة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة الموارد البشرية والتنمية الإدارية، قسم العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2021/2020، ص 30.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين يتم اعتماد هذا السلم من خلال إدراج الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجانا ومحاولة ترتيبها تنازليا حسب نوعية الخدمة المستفاد منها.<sup>1</sup>
- الشمولية: بالرجوع إلى مفهوم الخدمة العمومية يحق لكل المواطنين الاستفادة منها: كونها حقا مكفولا في قوانين الجمهورية ودستورها ولهذا فإنه ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط وفقا لمستواهم المعيشي.<sup>2</sup>

### ثالثا: خصائص الخدمة العمومية

- تتميز الخدمة العمومية خصائص رئيسية تميزها عن غيرها من الخدمات، سنذكر أهمها فيما يلي:
- اللاملموسية: تتصف الخدمات بكونها غير ملموسة حيث أن المستهلك لا يمكن أن لا يلمسها أو يتذوقها أو يراها، وتعتبر اللاملموسية من أهم الصفات التي تميز الخدمات عن السلع؛<sup>3</sup>
- التلازمية: ما يميز الخدمة هي وجود مقدمها والمستفيد منها في آن واحد عند التقديم، لكون الخدمات تقدم وتستهلك في نفس الوقت؛<sup>4</sup>
- التباين في تقديم الخدمة: إن خاصية التباين موجودة مادامت الخدمات تعتمد على مهارة، أسلوب وكفاءة مقدميها، مكان وزمان تقديمها، وهذا ما يعطيها ميزة عدم الثبات وأحيانا يكون التباين في تقديم الخدمة من قبل نفس الشخص؛<sup>5</sup>
- مجانية الخدمات: تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالمجانبة في عمومها أو بسعر يؤول فيه الريح إلى الصفر أي يدفع المرتفق المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم غالبا؛<sup>6</sup>

<sup>1</sup> شريفة رفاع، عائشة قاسمي، أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع 02، مج 11، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018، ص 327.

<sup>2</sup> عدمان مريزق، مرجع سابق، ص 18.

<sup>3</sup> إلياس سي ناصر، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2023/2022، ص 63.

<sup>4</sup> دليلة قادة، مرجع سابق، ص 20.

<sup>5</sup> إلياس سي ناصر، مرجع سابق، ص 64.

<sup>6</sup> Leila Metali ، "Le marketing des services publics: Fondements et Spécificités", Maaref Revue académique, N°21, Université Bouira, 06/2016, p 07.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- **المنفعة أو المصلحة العامة:** بحيث تهدف الخدمة العامة إلى تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة كهدف أساسي، وبالتالي فإن النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام خاصة مع خضوع هذه الهيئات ومن ثم الخدمات العمومية للرقابة العامة من قبل أطراف متعددة كرقابة الوصاية ورقابة المجتمع المدني.<sup>1</sup>

### رابعا: أهمية الخدمة العمومية

- للخدمة العمومية أهمية تتمثل في:<sup>2</sup>
- توطيد العلاقة بين المؤسسة والمواطنين؛
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل؛
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل المسؤولية وتنمية قدراته؛
- اكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة؛
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد للمؤسسة والمواطن.

### خامسا: أهداف الخدمة العمومية

- من أهم أهداف الخدمة العمومية ما يلي:
- تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي؛
- مواكبة التطور الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية؛
- تحقيق التنمية المحلية المستدامة؛
- تحقيق التفاعل الإيجابي بين الإدارة المحلية والمواطن؛<sup>3</sup>
- **تخفيض التكلفة:** والذي يتم من خلال الاستثمارات من طرف الخواص في مجال تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات، يؤدي إلى تقديم عروض بتكاليف تنافسية لارضاء المواطن من حيث الأسعار أو جودة الخدمات المقدمة وذلك بمبالغ زهيدة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سعيدة طيب، اصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، الملتقى الوطني حول: الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، مستغانم، 29 و 30 أكتوبر 2014، ص ص 07-09.

<sup>2</sup> فوزي صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات أطروحة دكتوراه، تخصص: اعلام والاتصال، قسم الإتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة، قسنطينة، الجزائر، 2021/2020، ص 71.

<sup>3</sup> سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، د ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص 19.

<sup>4</sup> مسعود ليلي، سارة أوجحج، نحو الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية-الجزائر نموذجا، مجلة أبحاث، ع 02، مج 06، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2021، ص 893.

### سادسا: أنواع الخدمة العمومية

توجد عدة أنواع للخدمة العمومية، حيث تصنف وفقا لعدة معايير من بينها:

1. حسب طبيعة الخدمة: تتمثل في:
  - الخدمات العمومية الاجتماعية: هي الخدمات التي تتدخل الدولة لإنتاجها، وهي تشبع حاجات اجتماعية التي يفشل نظام السوق في اشباعها؛
  - الخدمات العمومية الاقتصادية: الهدف منها تحقيق مصلحة عامة اقتصادية مثلا: الامداد بالمياه الكهرباء، النقل العمومي .... إلخ.
2. حسب القيمة المادية: تتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>
  - الخدمات العمومية المجانية: هي التي يحصل عليها المواطنين دون أي مقابل؛
  - الخدمات العمومية المدفوعة الثمن: هي الخدمات التي يدفع الأفراد مقابل حصولهم عليها، تتمثل في الخدمات الاقتصادية، ولكن لا بد من تدخل الدولة لدعم هذه الخدمات ليتمكن الأفراد من الحصول عليها بأسعار معقولة.
3. حسب المنفعة: ويشمل هذا النوع من الخدمات ما يلي:
  - خدمات عمومية أساسية: مثل الخدمات الصحية التعليمية وهي خدمات أساسية لا بد من أدائها مهما كانت تكلفتها، لأن أي قصور يعرض سلامة المجتمع وأمنه وأفراده للخطر؛
  - خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: هي الخدمات التي تستفيد منها أفراد معينين ويعم نفعها على كل المجتمع، فهي غير ضرورية لكن لا بد من تشجيعهم عليها مثل: المتاحف والمكتبات العامة ... إلخ، وما يميزها أنه لا يتوقع تحقيق ربح من إيراداتها.<sup>2</sup>
4. حسب درجة كثافة العمالة: وتصنف إلى:
  - خدمات كثيفة العمالة: تعتمد على العامل البشري مثل خدمات التعليم، والصحة؛
  - خدمات كثيفة المعدات: تعتمد على توفير المعدات بصفة أساسية مثل: الإتصالات والنقل العام، المراكز الصحية... إلخ.

<sup>1</sup> علي حداد، امكانية خصوصية قطاع الخدمات العمومية-حالة قطاع المواصلات الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003، ص 53.

<sup>2</sup> عبد الحميد عبد المطلب، التمويل المحلي، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 64.

5. حسب مهارة مقدم الخدمة: وتنقسم إلى:<sup>1</sup>

- خدمات تتطلب الاحتراف: مثل الخدمات الصحية والخدمات القانونية، حيث تميل هذه الخدمات إلى الكثير من التعقد وتنظم عن طريق قواعد قانونية؛
- خدمات لا تتطلب الاحتراف: مثل خدمات النقل العام.

#### الفرع الثاني: أساسيات الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على مجموعة من المعايير كما أنها تعتمد على مجموعة من الطرق في تقديمها وتطبق ضمن مجالات متعددة، كما أنها تملك نظم خاصة بها ومجموعة من المكونات، سنتطرق إلى كل منهم من خلال هذا الفرع.

#### أولاً: مكونات الخدمة العمومية

تتكون الخدمة العمومية من عدة أجزاء ضرورية ومتكاملة وجب توفرها للارتقاء بمستواها داخل المؤسسات وهذه المكونات تتمثل في:<sup>2</sup>

#### 1. المكونات المادية للخدمة (physical assets):

يتطلب تقديم الخدمات توفر التسهيلات المادية التي تساهم في انسياب الخدمة للمواطن وتحقق له المنفعة، وتتمثل المكونات المادية في الموقع الملائم والتي يجب أن ينفرد ببعض المميزات عن غيرها من المباني الأخرى من حيث المظهر الداخلي والخارجي، ملائمة الشبائيك ووجود التسهيلات المرتبطة، ومن أهم هذه المكونات المادية نذكر ما يلي: المباني الحاسبات البرامج، وسائل الاتصال الشبكية، حيث تعتمد الاتصالات في نظم المعلومات الإلكترونية على ما يعرف بنظام التكامل الإلكتروني للبيانات، لتسهيل تقديم الخدمات بوجود أجهزة الكمبيوتر والتحويل الإلكتروني.

#### 2. الأفراد المشاركون في تقديم الخدمات (personnel):

العنصر البشري يتعلق بالأفراد العاملين بالمؤسسات الخدمية والذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء، حيث يتوجب على الإدارة القيام بتنمية مهارات العاملين عن طريق التكوين المستمر فيما يخص استعمال التسهيلات المادية، وكذلك الجوانب المتعلقة بمجموعة المهارات والقدرات.

<sup>1</sup> عائشة عتيق، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2012، ص 25.

<sup>2</sup> فوزي صادقي، مرجع سابق، ص 71.

### 3. الارتقاء بالعنصر البشري

إن الارتقاء بأداء العنصر البشري هو عبارة عن مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى الرفع من كفاءة وفعالية الموظفين خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المواطن.

#### ثانيا: طرق تقديم الخدمة العمومية

إن كل الخدمات العمومية تقدم من طرف السلطة العامة إما بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة، كما أنه هناك دور كبير للقطاع الخاص في تقديم الخدمة العمومية بطريقته المعروفة الهادفة إلى تحقيق الريح المادي، ويبرز أيضا هيئات المجتمع المدني والجمعيات التي لها دور مهم في هذا الصدد، مثل الجمعيات الخيرية والبيئية وغيرها، ويمكن حصر طرق تقديم الخدمات العمومية وبشكل مختصر في:<sup>1</sup>

- تتولى إحدى الوزارات أو المصالح الحكومية أو الإدارة المحلية تقديم الخدمة بنفسها إما مجانا أو مقابل رسم أو أسعار.
- يمكن إنشاء جهاز حكومي منفصل لتقديم الخدمة العمومية.
- قد لا يتم إنشاء جهاز حكومي، بل تقدم الخدمة بواسطة مؤسسة تجارية مستقلة تحت الاشراف الحكومي.
- قد تنشئ جهاز تجاري مستقل لتقديم خدمات معينة.

#### ثالثا: معايير الخدمة العمومية

- تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من المعايير منها ما يلي:
- **المساواة:** لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس، اللون، العرق أو الدين ويجب تقديمها دون تقصير؛
  - **الديمومة:** إن ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامة عن التوقف بسبب عدم توفر التمويل، اضراب الموظفين؛
  - **التطور:** يجب أن تواكب الخدمات العمومية أشكال التقدم، ولا سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء؛<sup>2</sup>
  - **معيار المجانية النسبية:** انطلاقا من معيار المساواة بين المواطنين وهذا ان كانت وضعياتهم متباينة من حيث الدخل، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي

<sup>1</sup> عثمان أمباركة، تحليل سياسة الخدمة العمومية الصحية بالجزائر (2018/2011) -الخدمة العمومية الصحية بولاية الجلفة أنموذجا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: السياسات العامة، قسم العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والعلاقات العامة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2021/2020، ص ص 21، 22.

<sup>2</sup> محمد لكحل، مرجع سابق، ص ص 95، 96.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثل الصحة والأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، ويكون التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا؛

- **معيار الشمولية:** انطلاقا من كون الخدمة العمومية خدمة أساسية، يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، وهذا لاعتبارها ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين مع السماح لهم بالوصول إليها في ظل القدرة ومستوى المعيشة؛
- **معيار الفعالية:** باعتبار الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي ثبت السوق فيها عجزه في تصحيح حالات الاستغلال الغير المتوازن بين مختلف مناطق الوطن خلق الفوارق الجهوية، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال التعليم والصحة والمواصلات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، ومن ثم فإن هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية؛
- **معيار التضامن:** تعبر الخدمة العمومية عن مدى التضامن بين المواطنين التضامن الاجتماعي ولدور الدولة مسعى في هذا من خلال قيادته والعمل على تجسيده ميدانيا ومحاربة الظواهر الاجتماعية كالحرمان والمساهمة في تقليص الفوارق لأسباب متعددة كمؤشر الدخل الحالة الصحية.<sup>1</sup>

### رابعا: مجالات تطبيق الخدمة العمومية

- تتعدد مجالات تقديم الخدمة العمومية إلا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور نذكر من بين المجالات:<sup>2</sup>
- **المجال النفعي للأفراد:** وتتمثل في الخدمات الضرورية التي يطلبها المجتمع باختلاف فئاته وطبقاته، ولكن هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل: النقل، التزويد بالمياه والكهرباء...إلخ.
  - **المجال الاقتصادي:** وارتبط هذا المجال بتطوير دور الدول في الحياة الاقتصادية وفي مجال السعي للعيش برفاهية ونجد من بينها: محاولة تحسين المستوى المعيشي، الدخل العام للفرد...إلخ.
  - **المجال الاجتماعي والثقافي:** يستفيد منها أفراد المجتمع وتكون منفعة عامة تشغل مختلف المرافق التي يتم التثب على الاقبال عليها، ومن بينها المكتبات العمومية والمتاحف.
  - **في المجال الحكومي:** وتتعلق بالدور التقليدي للدولة في مجال العدالة، الدفاع والأمن والمالية.

<sup>1</sup> محمد لكحل، مرجع سابق، ص 95.

<sup>2</sup> مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، 2015، د.ب.ن، ص 20.

## خامسا: نظم الخدمات العمومية

كما هو معمول به في مجال الوظيفة العمومية هناك نظامين اثنين للخدمة العمومية وهما:

### 1. نظام الخدمة العمومية المفتوحة

ينظر للوظيفة العمومية في النظام المفتوح على أنها مثل أية مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية، وتقوم المؤسسات وفقا لهذا النظام باستقطاب عدد من الموظفين بالنظر لنوع الخدمة أي حسب متطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محدّدة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتتميز بالمرونة.<sup>1</sup> يتميز نظام الخدمة العمومية المفتوحة بعدة خصائص:<sup>2</sup>

- البساطة: حيث يقوم الموظفون بتدريب أنفسهم ولا تترتب مسؤولية للإدارة عن برامج التدريب كما تتم المحافظة على نفس تصنيف الوظائف.
- المرونة: حيث يمكن للإدارة إلغاء الوظائف في حالة عدم الحاجة إليها، كما تمكن الموظف من هامش حرية للبحث عن وظيفة مناسبة أكثر بالنسبة له.
- نظام اقتصادي: حيث يمكن اختيار موظفين متخصصين دون الالتزام بتدريبهم إذ يتطلب مهارات خاصة، ومن عيوب النظام المفتوح للخدمة العمومية أنه يتطلب مهارات وذهنيات خاصة تختلف عن تلك التي تتطلبها القطاعات الخاصة إضافة إلى الحاجة لوجود أنظمة تعليمية تقوم بتدريب وإعداد موظفين مؤهلين.

### 2. نظام الخدمة العمومية المغلقة:

وفقا لهذا النظام تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل لرفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة في هذا النظام في استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن الحقوق والواجبات، ويستند النظام المغلق على محورين:<sup>3</sup>

- قانون الموظفين: ويتمثل في مجموعة قواعد قانونية تحدد أوضاع الموظفين في المنظمات الحكومية وتساهم في تمييزهم عن القطاعات الأخرى، ويحتوي قواعد تتعلق بالتعيين والجوانب المادية والمعنوية، وكذا يحدد المسؤوليات والواجبات ومختلف الإجراءات المتبعة بمخالفة شروط العمل في الخدمة العامة.

<sup>1</sup> فتيحة بن أم السعد، نعيمة يحيوي، مرجع سابق، ص 08.

<sup>2</sup> كمال حوشين، هارون سميرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية-دراسة حالة البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 29-30 أكتوبر 2014، ص 12.

<sup>3</sup> سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة محلية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018/2019، ص 45.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- حياة وظيفية متميزة: حيث يختلف النظام المقل عن النظام المفتوح، إذ يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام موظف بالنظر إلى ما يمكن أن يقدمه طوال حياته من خلال أداء وظائف كثيرة، ويتميز نظام الوظيفة المغلق بعدة مميزات منها:
  - إمكانية الحصول على موظفين يملكون القدرة على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
  - تنمية الشعور والالتزام بالمصلحة العامة لدى الموظفين.
  - إعداد وتدريب الموظفين من قبل الإدارة التي ينتمون إليها.

### سادسا: مشكلات الخدمة العمومية

تتمثل مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي<sup>1</sup>:

- بطء الإجراءات وتعقيدها: يؤدي طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة للحصول على الخدمات العامة إلى إبطاء تقديمها وتقليل فعاليتها.
- التمييز في تقديم الخدمات: تفشي ظاهرة الوساطة والرشوة يؤدي إلى تقديم الخدمات بشكل غير عادل، حيث يحصل عليها من يدفع أو لديه علاقات شخصية، وليس من يستحقها.
- فجوة بين التوقعات والواقع: غياب التواصل بين الإدارة والمواطنين يؤدي إلى فجوة بين ما تقدمه الخدمات العامة وما يتوقعه المواطنون، مما يولد شعورا بعدم الرضا.
- غياب الابتكار والتطوير: عدم وجود سياسات واضحة للتغيير والتطوير في عمليات وإجراءات تقديم الخدمات العامة يؤدي إلى جمودها وعدم مواكبتها للتطورات.
- إهمال البحوث والدراسات: عدم الاهتمام بالبحوث والدراسات التي تقيم أداء الخدمات العامة وتقتراح حلولاً للتطوير يجعل من الصعب تحسينها.
- ضعف المتابعة والتقييم: غياب نظم فعالة للمتابعة والتقييم يجعل من الصعب قياس أداء الخدمات العامة والتأكد من وصولها للمواطنين بشكل عادل.
- سوء استخدام الموارد: الإهمال أو قلة الخبرة أو حتى السرقة، كلها عوامل تؤدي إلى سوء استخدام الموارد المتاحة لتقديم الخدمات العامة.
- تفشي الفساد الإداري: الفساد الإداري يؤثر سلباً على كفاءة الخدمات العامة وعلى قيم العمل بين الموظفين.

<sup>1</sup> نعيمة سوامية، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر، مذكرة مقدمة كمكمل لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019/2018، ص 20.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- غياب معايير الجودة: عدم وجود معايير واضحة لقياس جودة الخدمات العامة يجعل من الصعب الحفاظ على مستوى جيد لها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: ماهية الرقمنة

تعتبر الرقمنة من أحد أهم اتجاهات هذا العصر، حيث أضحت الحل الأمثل بالنسبة للعديد من المؤسسات، القطاعات والهيئات، إذ تقدم العديد من المزايا التي من الممكن أن تساهم في تفعيل آليات وتقنيات جديدة، سنحاول في هذا المطلب إبراز أهم الحثيات النظرية الخاصة بالرقمنة

### الفرع الأول: مفهوم الرقمنة

تعتبر الرقمنة من أهم المواضيع السائدة حالياً، إذ استقطبت اهتمام الفاعلين في كل المجالات، لذلك سنحاول من خلال هذا الفرع تعريف الرقمنة، إبراز أهميتها، أهدافها.

### أولاً: تعريف الرقمنة

لم يتم الإتفاق على تعريف موحد وشامل للرقمنة، إذ تضاربت الأفكار، إتجاهات ومصالح الباحثين والمفكرين حولها، لذلك سنحاول إبراز مجموعة من التعاريف:

يعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الإنترنت **odlis**: "هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب، الصور والصور الفوتوغرافية، الرسوم التوضيحية والخرائط...إلخ، إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب".<sup>2</sup>

يتم تعريف الرقمنة على أنها: "الابتكار التكنولوجي الذي يتكون من تحويل العمليات أو المعاملات أو العمليات التقليدية باستخدام تقنيات رقمية".

في تعريف آخر نجد أن هناك من يعرفها على أنها: "الرقمنة هي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نموذج الأعمال وتوفير فرص جديدة لتحقيق الإيرادات".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نعيمة سوالمية، المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup> ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي-دراسة حالة بلدية أنقوسة-ولاية ورقلة-(2011-2021)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022/2021، ص 11، نقلا عن: أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت، ج1، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2013، ص 46.

<sup>3</sup> Jalila Bennouri, Ouafae Pes Zerouali Ouariti, L'étude de l'impact des innovations technologiques digitales sur la performance durable d'une chaîne logistique : cas du secteur halio-industriel, 13ème Conference internationale de Modélisation, Optimisation et simulation (MOSIM2020), 12-14 Nov 2020, AGADIR, Maroc, Nov 2020, AGADIR, Maroc, P 03.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

تعرف على أنها: "عملية نقل وتحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي".<sup>1</sup> انطلاقاً مما سبق يمكن تعريف الرقمنة على أنها عملية تحويل الأعمال والعمليات الإدارية اليدوية إلى أعمال وعمليات رقمية باستخدام تقنيات الإتصالات والمعلومات الحديثة، حيث تتم هذه العملية عبر تطبيق الأجهزة والأنظمة والبرامج الرقمية المتصلة بشبكات الإتصالات لتنفيذ مختلف المهام الإدارية من تخطيط، تنظيم وتوجيه ومتابعة بشكل آلي ورقمي، وتهدف الرقمنة إلى تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتحقيق أهداف إدارة الموارد البشرية بأقل وقت وجهد ممكنين، من خلال الاستفادة من مزايا التقنيات الرقمية المتطورة.

### ثانياً: خصائص الرقمنة

تتمتع الرقمنة بخصائص متعددة جعلتها تحظى بقدرة عالية وتأثيرات متنوعة في مختلف المجالات، ويمكن تلخيصها كما يلي:

- **تقليص الوقت:** تتيح وسائل التخزين القدرة على استيعاب كميات هائلة من المعلومات المخزنة، ويمكن الوصول إليها بسهولة ويسر؛
- **تقليص المكان:** الرقمنة تجعل الأماكن تتلاقى وتمتزج، وتزيل الحدود الجغرافية، وتغير مفهوم الزمان والمكان؛<sup>2</sup>
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى؛
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛<sup>3</sup>
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت؛

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، رقمنة الدوريات العربية-مشروع رقمية الدوريات بدار الكتب المصرية-نموذجاً، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع 02، مج 17، نوفمبر 2011، ص ص 2، 3.

<sup>2</sup> محمد ومان، البيئة الرقمية دراسة في بيئة الأبعاد السوسيلوجية وتقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص 97.

<sup>3</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 11.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع؛ أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله؛
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثير من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... الخ؛
- **قابلية التحول:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آتى كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مشروعة؛
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها؛ حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك؛
- **الانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن؛<sup>1</sup>
- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار؛
- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات؛
- **الاقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت؛
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي، يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.<sup>2</sup>

### ثالثا: أهمية الرقمنة

- وتكمن أهمية الرقمنة فيما يلي:
- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين؛
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يضمن صناعة القرار بشكل استشاري؛

<sup>1</sup> أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، مصر، 2003، ص 07.

<sup>2</sup> سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر-دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، تخصص إعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006/2005، ص ص 82، 83.

## الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة.....

- اعتماد المؤسسات على الخدمات الإلكترونية يتيح فرصة استخدام أساليب عمل جديدة والابتعاد عن التعقيد في انجاز العمل الإداري؛<sup>1</sup>
- تساهم في تبسيط الحياة الإدارية، وتمكن المواطن من الإتصال الدائم بالمرافق العمومية، وهي تشكل أحسن الأدوات لتعزيز مبادئ الإدارة وتطبيق مناهجها؛
- التقليل من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات الحصول على الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبأقل تكاليف؛<sup>2</sup>
- تساهم الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات العمومية والتقليل من مظاهر البيروقراطية؛
- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية وخدمة مصالح المواطنين بطريقة إلكترونية تمتاز بالمرونة، الوضوح، تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

### رابعاً: أهداف الرقمنة

تتعدد الأهداف بتعدد غايات متبنيها إلى:<sup>3</sup>

#### 1. أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية، منها:

- انجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية؛
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد؛
- تقليل التكاليف.

#### 2. أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:

- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
- التوافق مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة منها؛
- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات؛
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية.

<sup>1</sup> العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية-رهانات ترشيد الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 09، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 49.

<sup>2</sup> العربي بوعمامة، حليلة رقاد، مرجع سابق، ص 50.

<sup>3</sup> جمال يوسف بدير، المكتبات الإلكترونية والرقمية، ط1، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2008، ص 213.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

### الفرع الثاني: أساسيات الرقمنة

تعتمد الرقمنة على مجموعة من الأبعاد والعوامل من أجل نجاحها وتواجه العديد من التحديات والمعوقات، لذلك سنتطرق إليهم في هذا الفرع.

#### أولاً: أبعاد الرقمنة

تتوفر الرقمنة على مجموعة من الأبعاد من أهمها ما يلي:

- **القوى البشرية المؤهلة:** إن عملية الرقمنة لا تهتم بجهود فردية وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات، وكذا موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسة، فكلما كان الموظفون مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية، كان ذلك مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.
- **عتاد الحاسوب (Hardware):** يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب، نظمه، شبكاته وملحقاته.
- **البرمجيات (Software):** وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات وأدوات تدقيق البرمجة.
- **شبكة الاتصالات (Communication Network):** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الانترنت والإكسترنات والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية وشبكة الإنترنت.
- **البيانات:** وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتنظيمها من أجل استغلالها كمعلومات لتلبية احتياجات الإدارة.<sup>1</sup>
- **صناعة المعرفة (Knowledge Workers):** ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية (**Digital Leaderships**) والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.<sup>2</sup>

#### ثانياً: عوامل نجاح الرقمنة

- إن على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها:
- تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة، وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير
  - وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل

<sup>1</sup> سميرة صالح، كنزة بودهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات (Progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرياح ويمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، ع 01، مج 12، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2022/03/27، ص 282.

<sup>2</sup> العربي بوعمامة، حليلة رقاد، مرجع سابق، ص 37.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين الإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها؛

- تحسين مستوى أداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية التدريب، التأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين منها الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء التحديث المستمر التقنية المعلومات المستفيدين.

### ثالثا: المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة

هناك العديد من المعوقات التي تصعب تطبيق الرقمنة في المؤسسات منها:

1. **المعوقات التقنية والتكنولوجية:** والمتمثلة في:
  - ضعف البنية التحتية وضعف الانفاق على البحوث والتطوير؛
  - عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة؛
  - ضعف الوعي الإلكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها؛
  - عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت.
2. **المعوقات التنظيمية والإدارية:** والمتمثلة في:
  - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية.
  - عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لادخال الرقمنة الإدارية؛
  - التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الإلكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين؛
  - الرؤية الضبابية الرقمية الإدارية وعدم استيعاب أهدافها؛
  - التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير.
3. **المعوقات البشرية:** والمتمثلة في:
  - مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي؛
  - ضعف الاقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية؛
  - الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، مما أدى إلى صعوبة التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم؛
  - عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية؛
  - قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات؛
  - التواصل عبر التقنية الحديثة.

### 4. المعوقات التشريعية: والمتمثلة في:

- صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول اثبات تورطهم؛
  - صعوبة إيجاد بيئة عمل محمية وفق أطر تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل؛
  - غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو نمط جديد، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- ### 5. المعوقات المالية: والمتمثلة في:

- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة النقدية؛
- ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق؛
- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

### المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية

للرقمنة علاقة مباشرة مع تقديم الخدمة العمومية لذلك تسعى الدولة إلى تبني الرقمنة والاستفادة من مزاياها وأثارها الإيجابية، وهذا ما سنبرزه في هذا المطلب.

### الفرع الأول: أسباب استعمال الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية

- تنوعت الأسباب التي أدت إلى تنفيذ مشروع رقمنة مصادر المعلومات، أو بشكل أدق عملية التحويل الرقمي لموارد غير رقمية، وبالتالي فإن إتخاذ القرار، بهذا الشأن يمكن إحالته للأسباب التالية:
- **تحسين الوصول للمستخدمين:** من خلال رقمنة المصادر، يتم توفير وصول أسهل وأسرع للمستخدمين مثل الطلاب، الباحثين، والمهتمين بالمعرفة، مما يزيد من فاعلية استخدام المصادر ويعزز الفهم والتعلم.
  - **تلبية احتياجات المستخدمين المتنوعة:** بفضل الرقمنة، يمكن توفير مصادر متعددة ومتنوعة تلبي احتياجات مختلف الجماهير، سواء كانت مصادر تعليمية، بحثية، أو ترفيهية، مما يساهم في تحقيق شمولية أكبر.
  - **تسهيل البحث والاسترجاع:** يمكن أن تسهل عمليات البحث والاسترجاع الرقمية عملية الوصول إلى المعلومات، حيث يمكن تنفيذ عمليات البحث بسرعة وفعالية وباستخدام مجموعة متنوعة من المرشحات والكلمات الرئيسية.
  - **تحسين تجربة المستخدم:** بفضل الرقمنة يمكن توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام ومرنة، تجعل عملية الوصول إلى المعلومات تجربة ممتعة ومفيدة.
  - **تعزيز إمكانية مشاركة المعرفة:** من خلال رقمنة المصادر، يمكن تسهيل عمليات مشاركة المعرفة والمصادر بين المستخدمين، سواء كان ذلك عبر الشبكات الاجتماعية أو المنصات الرقمية الأخرى.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- تحسين الخدمات وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات، مع ما يتناسب مع التعليم، والتعلم مدى الحياة.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: مقتضيات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية

لاستعمال الرقمنة مقتضيات ومتطلبات في مجال الخدمة العمومية سنحاول ذكرها فيما يلي:

#### 1. المقتضيات الإدارية والمالية

تتمثل المقتضيات الإدارية والمالية لاستعمال الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية فيما يلي:<sup>2</sup>

##### 1.1. المقتضيات الإدارية:

- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متمشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.
- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية.
- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه.

##### 2.1. المقتضيات المالية:

تتطلب المشاريع الكبرى تمويلا ضخما لضمان استمراريته ونجاحها وتحقيق أهدافها المرجوة في تطوير البنية التحتية، وتوفير المعدات والأدوات اللازمة، والبرامج الإلكترونية وتحديثها بشكل دوري، فضلا عن تدريب الكوادر البشرية باستمرار، لذلك من الضروري توفير التمويل الكافي لهذه المشاريع، وتخصيص ميزانية مستقلة لها، تخضع للمراجعة الدورية لضمان التدفق المالي المستمر للمشروع وديمومته:

##### 2. المقتضيات التقنية والأمنية:

تتمثل المقتضيات التقنية والأمنية لاستعمال الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية فيما يلي:

#### 1.2. المقتضيات التقنية

من الضروري إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والبرامج وتحديثها بما يتماشى مع التغييرات المطلوبة لتقديم الخدمات الإلكترونية، ومن المهم ربط الإدارة الإلكترونية بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات باعتبارها عناصر حيوية لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية، كما يجب ارتباطها بكافة أشكال التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، نظرا لتطور التكنولوجيا الرقمية بوتيرة سريعة وتنوع أنماطها. مما

<sup>1</sup> الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، (ترهية ملحم)، إرشادات رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف، الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013، ص 07.

<sup>2</sup> مصطفى وحال، عزيزي عبد السميع، الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة يحيى فارس، المدينة، 2019-2020، ص 52.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

يفتح آفاقا واسعة أمام الإدارة لربط بعض أنشطتها بخدمات الأكشاك والتلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف المحمول المتكاملة مع الأنترنت وتقنياتها كخدمات الرسائل القصيرة وبروتوكول الاتصال اللاسلكي، فضلا عن الوسائط المعلوماتية الأخرى، أو استخدام أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات الأنترنت، مثل: الأنترنت، البريد الإلكتروني، قوائم النقاش، المجموعات الإخبارية والتجارة الإلكترونية.

### 2.2. المقتضيات الأمنية

في ظل الثورة التقنية المتسارعة وانتشار شبكات الاتصالات والمعلومات، برزت الحاجة الملحة لتبني أساليب وإجراءات أمنية تكفل حماية البيانات والمعلومات من الاختراق، فالتطورات العالمية المتلاحقة والتقنيات المتقدمة الهادفة إلى اختراق أنظمة الحواسيب وسرقة أو تدمير المعلومات، أملت التفكير الجدي في تحديد الآليات والإجراءات الدفاعية الوقائية اللازمة لصون منظومات الحواسيب من أي خرق أو تخريب محتمل.<sup>1</sup>

### 3. المقتضيات البشرية

يعد العنصر البشري من أبرز الركائز في المنظمات، حيث لن تتمكن من تحقيق أهدافها مهما امتلكت من معدات وآلات وأجهزة متطورة في غياب هذا العنصر الأساسي. لذا، يتعين تأهيل الكوادر البشرية تأهيلا عاليا يضمن كفاءتهم وفعاليتهم. كما تبرز أهمية إعداد الكفاءات الفنية المتخصصة ذات الصلة بالبنية المعلوماتية وأنظمة العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، من خلال تنفيذ مجموعة من برامج التدريب المكثفة لتحقيق الكفاءة المطلوبة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

وتتمثل المقتضيات البشرية فيما يلي:

**أولاً:** تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت.

**ثانياً:** إيجاد نظم فاعلة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم، من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات.

### الفرع الثالث: تطبيق الرقمنة في المرافق العمومية

إن أساس فكرة الرقمنة في المرافق العمومية هي الرقي بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، فالخدمة العمومية هي الميدان الخصب لتفعيل الرقمنة وعن طريق استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية نحصل على خدمات عمومية إلكترونية تحقق توجهات السلطات العمومية.<sup>2</sup>

إن تطبيق الرقمنة في مؤسسات الخدمة العمومية يساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطنين من خلال تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فرقمنة الخدمات

<sup>1</sup> وحال مصطفى، عزيزي عبد السميع، مرجع سابق، ص 53.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق، شبكات الإدارات الإلكترونية، دار وائل للنشر، ع 01، 2005، ص 26.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

العامّة تعني إنشاء مواقع إلكترونية تتضمن معلومات حول الخدمات الحكومية، وتوفير النماذج الإلكترونية اللازمة لتقديم الخدمات المطلوبة، بحيث يمكن للمواطنين الوصول إليها وطباعتها وملؤها بسهولة. تعتمد رقمنة الخدمات العامّة بشكل كبير على شبكة الإنترنت، لذا يتطلب ذلك توفير بيئة قانونية وأمنية وبنية تحتية قوية للاتصالات، إضافة إلى بناء أنظمة معلومات متكاملة تسهل عملية تقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة. كما يتطلب ذلك أيضاً توفير البيئة المالية المناسبة لتمويل عمليات الرقمنة وصيانة البنية التحتية الرقمية.

بتطبيق الرقمنة؛ ستصبح الخدمات العامّة أكثر سهولة ويسراً للوصول إليها، مما يعزز الشفافية والكفاءة في تقديمها للمواطنين، ويقلل من البيروقراطية والفساد المحتمل، كما أن تطبيق استراتيجية الرقمنة يعكس جانباً جديداً من الخدمات العامّة، حيث يركز على تحسين وتطوير كفاءتها. يعمل على ربط جميع الخدمات والإجراءات الحكومية معاً، مما يجعل التعامل مع الإدارة العامّة أسهل وأكثر مرونة. بالإضافة إلى ذلك، يهدف إلى تبسيط الإجراءات والخطوات للموظفين والمواطنين، مما يقلل من الأعباء الإدارية على الجميع. ومن خلال اعتماد أنظمة إلكترونية لتقديم الخدمات العامّة، تتمكن الدولة من مواكبة التطور التكنولوجي السريع في مجالات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وإيماناً منها بأن أهم حل لعصرنة المرفق العام وبالتالي عصرنة الخدمة العمومية عملت الجزائر تجسيد استراتيجية الرقمنة في المرافق العمومية من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة مما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جداً، مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية.<sup>1</sup>

بينما أصبحت الخدمات العمومية اليوم ومع بروز مفهوم جديد لحقوق المواطنين وانبعث مجتمع مدني واعى ومتعلم وضاعط يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه ملزمة بتطبيق النظام الالكتروني سعياً لتحقيق النوعية والجودة وإرضاء رغبات الأفراد. إن رقمنة الخدمات العامّة لا تقتصر على تبسيط الإجراءات فحسب، بل تعتمد أيضاً على مشاركة فعّالة من المواطنين المستفيدين في جميع أنشطة الإدارة. ولتعزيز هذا الأمر، يجب على الإدارة العمل على تحقيق مشاركة فعّالة للمواطنين في الخدمات الإلكترونية. ويظهر التواصل الإلكتروني السهل بين الإدارات العامّة والمواطنين ونشر وتعميم الوصول إلى الإنترنت كأدوات أساسية لتحقيق هذا الهدف.

إن الرقمنة هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الاستقلال من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات والاهتمام بالتفكير الابتكاري بأساليبه المتعددة.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، العربية، الأردن، 2010، ص 22.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

---

وفي الأخير يمكن القول بأن الخدمات العمومية تتأثر بالنظام الالكتروني عبر تأثيرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> محمد حسن السالمي، شبكة الإدارة الالكترونية في الدول العربية، د ط، دار وائل للنشر، عمان، 2010، ص 30.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع أثر الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية، تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

### المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

#### الفرع الأول: الرسائل الجامعية

#### أولاً: فوزية صادقي

بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص اعلام وإتصال، قسم علوم الاعلام والإتصال، كلية علوم الاعلام والإتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 03، الجزائر، 2021/2020.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الملاحظة، المقابلة والاستبيان كأداة للدراسة، تمت الدراسة على عينة عشوائية لـ 70 مفردة تمثل كل الموظفين بمديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة.

تم اختيار:

- متغير مستقل: الرقمنة.

- متغير تابع: الخدمة العمومية.

لخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.

- على الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لأن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة يساهم في تأسيس ثقافة رقمية قوية ورؤية استراتيجية شاملة، وهذا يجعل الجماعات المحلية تحقق خدمات أكثر وضوحاً وجودة.

وصل الباحث ب:

- ضرورة حل مشكلة الجانب التقني الذي تحتاجه المؤسسات العمومية الجزائرية والذي يبقى عائقاً أمام تحقيق السياسات المقترحة خاصة وأن هذا الجانب يحتاج أغلفة مالية ضخمة، وتهيئة وتطوير البنية الأساسية في الإدارة من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم الإتصالات الفعالة لنقل المعلومات والبيانات بين المؤسسات العمومية وإتاحة المعلومة للمواطن.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

- تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلاءم مع عمليات الرقمنة، وتمكينهم من العمليات الإدارية واستخدام أنظمة إلكترونية داخل الإدارة المحلية عبر كامل التراب الوطني.
- أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 01: المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة باللغة العربية (أطروحة)

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
فوزية صادقي 2021/2020	تتفق دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث منهج الدراسة والأداة. كما تتفق دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل والمتمثل في الرقمنة، والمتغير التابع والمتمثل في الخدمة العمومية.	تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة في اختيار أداة الدراسة حيث في الدراسة السابقة تم الاعتماد على الملاحظة والمقابلة أيضا كأدوات إضافية في دراستها.

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: مقالات علمية

أولا: دراسة بن غيدة وسام

بعنوان: 'دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي: دراسة ميدانية، مجلة مجتمع تربية عمل، ع01، مج 06، جامعة باتنة، الجزائر، 2021.

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي لطلبة السنة الأولى ماستر شعبة علم المكتبات بجامعة باتنة 01، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، على عينة قدرت بـ 63 طالب جامعي.

تم اختيار:

- المتغير المستقل: البريد الإلكتروني.

- المتغير التابع: التعليم الجامعي

لخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

وقد أظهرت أهم نتائج الدراسة امتلاك جميع الطلبة الجامعيين المبحوثين البريد الإلكتروني، حيث استخدمه معظمهم بالدرجة الأولى في ارسال الواجبات الدراسية المنجزة إلى الأساتذة. كما بينت نتائج الدراسة عدم معاناة أكثر من نصف الطلبة المستجوبين من صعوبات عند استخدامهم البريد الإلكتروني في تعليمهم الجامعي.

ثانيا: دراسة سميرة صالح، كنزة بودرهم

بعنوان: 'دور نظام تكنولوجيا المعلومات (Progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزرتك)، ع01، مج 12، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022/03/27.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام التكنولوجيا المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى المقابلة نصف مفتوحة كأداة للدراسة، تمت الدراسة على مستوى جامعة قاصدي مرباح، وتم اجراء المقابلة مع خمسة موظفين، خمسة أساتذة وخمسة موظفين في الجامعة.

تم اختيار:

- متغير مستقل: نظام التكنولوجيا المعلومات Progres.
- متغير تابع: جودة الخدمة بأبعادها (بعد الأمان، الاستجابة، الكفاءة، بعد إمكانية الوصول والاتصالات).
- لخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:
- فيما يخص دور نظام تكنولوجيا المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة فقد أبدت الأطراف المستخدمة للنظام رأيها الإيجابي حول النظام، كما شجعت الرقمنة في نشاطات التعليم العالي لمواكبة التطور وامكانية المنافسة من خلال ربح الوقت والجهد أثناء القيام بمختلف العمليات.
- كما أكد المبحوثين على أن الأخطاء التي حصلت بعد استخدام النظام لم تتعلق به بل هي أخطاء نتجت لعدم فهم التعامل مع النظام في حد ذاته خاصة وأن النظام في نسخته الأولية.
- وصلت الباحثتان بما يلي:
- الاهتمام بالتحول الرقمي في الجامعة مع ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام، وضرورة تكوين مبرمجين، وكذا النظر في مشكل تدفق الأنترنت بشكل جدي.
- ربط كليات الجامعة بشبكة أنترانت وتحسين وزيادة كثافة تدفق الأنترنت.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

ثالثا: دراسة جمال كويحل، أبو بكر سناطور

بعنوان: دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة كوفيد 19-منصة موودل بجامعة سطيف 2 نموذجا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، ع 01، مج 12، جامعة سطيف، 2021/01/03.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور منصة موودل في دعم التعلم الجامعي عن بعد وتفعيلها في ظل انتشار كوفيد 19 من أجل استمرار التعليم والحد من انتشار الوباء، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، تم إجراؤه على 50 أستاذ ممن استعملوا منصة موودل.

تم اختيار:

- متغير مستقل: المنصات الرقمية

- متغير تابع: التعلم الجامعي

لخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أنه يمكن منصة Moodle مصممة في جامعة سطيف أن تلعب دورا في دعم التعليم الجامعي، وتساهم في الحفاظ على صحة الأساتذة والطلبة والحد من انتشار الوباء.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استقدنا من هذه الدراسات.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

### الجدول رقم 02: المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة باللغة العربية (مقالات)

أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	الدراسة السابقة
تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير التابع حيث اختارت الدراسة السابقة التعليم الجامعي في حين اخترت في دراستي الخدمة العمومية، كما نختلف من حيث المتغير المستقل أين تطرقت الدراسة السابقة إلى البريد الإلكتروني في حين تطرقت إليه دراستي كبعد من أبعاد المتغير المستقل الرقمنة.	تتفق دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة.	بن غيدة وسام 2021
تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة في أداة الدراسة حيث اختارت دراستي الاستبيان في حين اختارت الدراسة السابقة المقابلة نصف المفتوحة. كما تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث متغير مستقل حيث تطرقت الدراسة السابقة إلى نظام التكنولوجيا المعلومات Progres في حين دراستي تطرقت إليه كبعد من أبعاد المتغير المستقل الرقمنة. تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير التابع حيث اختارت الدراسة السابقة جودة الخدمة بأبعادها (بعد الأمان، الاستجابة، الكفاءة، بعد إمكانية الوصول والاتصالات) في حين تطرقت دراستي إلى الخدمة العمومية.	تتفق دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	سميرة صالح، كززة بودرهم 2022
تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث متغير مستقل حيث تطرقت الدراسة السابقة إلى منصات التعلم الرقمية	تتفق دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث الاعتماد على المنهج	جمال كويحل، أبو بكر سناطور 2021

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

<p>في حين دراستي تطرقت إليه كبعد من أبعاد المتغير المستقل الرقمنة. تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير التابع حيث اختارت الدراسة السابقة التعلم الجامعي في حين تطرقت دراستي إلى الخدمة العمومية.</p>	<p>الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة.</p>	
---	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

أولا: دراسة Said El GUENNOUNI، El Mehdi CHAHIR

**Titre par :**

**Les enjeux managériaux de la digitalisation du service public: l'administration électronique comme vecteur de la qualité de service rendu aux usagers (Introduction au modèle SERVQUAL),** International journal of Accounting finance, Volume 4, Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales – Ain Chock Université Hassan II de Casablanca, Maroc, 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة القضايا الإدارية المتأصلة في رقمنة الخدمات العمومية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان كأداة للدراسة.  
تم اختيار:

- المتغير المستقل: رقمنة القطاع العمومي
  - المتغير التابع: الإدارة الإلكترونية.
- لخصت الدراسة في مجموعة من النتائج أهمها:
- جسدت الإدارة الإلكترونية نهجا ديناميكيا ومستمر يهدف إلى إنجاز وتعزيز مهام الجهات الحكومية المختلفة، والاستفادة من تطور تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وقد تم تجربته في بلدان مختلفة، مما أدى إلى الرضا ليس فقط من حيث زيادة الانتاجية ولكن أيضا من حيث رضا المستخدمين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

ثانيا: Sara MARINI

**Titre par : La digitalisation et son rôle dans la performance des administrations publiques au Maroc,** International journal of Accounting finance, Volume 4, Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales – Ain Chock Université Hassan II de Casablanca, Maroc, 2023.

## الفصل الأول:.....الإطار النظري للدراسة

تهدف هذه الدراسة تحليل دور الرقمنة في أداء الإدارات العمومية المغربية توصلت النتائج إلى أن المغرب يحتاج إلى ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الإلكترونية وحماية المتعاملين على الشبكات الإلكترونية، وخاصة الخدمات المالية، وصت الباحثة بتشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تنفيذ بعض هذه المشاريع وفق مواصفات محددة مسبقا وبدقة كبيرة والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تم اختيار:

- المتغير المستقل: الرقمنة.

- المتغير التابع: الإدارة الإلكترونية.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

### الجدول رقم 03: المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة باللغة الأجنبية

أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	الدراسة السابقة
تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث متغير مستقل حيث تطرقت الدراسة السابقة إلى رقمنة القطاع العمومي في حين تطرقت الدراسة السابقة إلى الرقمنة.	تتفق دراستي الحالية مع الدراسة السابقة من حيث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة.	<b>El Mehdi Said ، CHAHIR El GUENNOUNI 2023</b>
تختلف دراستي الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير التابع حيث اختارت الدراسة السابقة إلى الإدارة الإلكترونية في حين تطرقت دراستي إلى الخدمة العمومية.	تتفق دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل الرقمنة.	<b>Sara MARINI 2023</b>

المصدر: من إعداد الطالبة

## خلاصة الفصل

إن الخدمات العمومية تشهد العديد من التطورات التي كانت نتيجة سعي الدولة إلى التحسين من خدمات مرافقها العمومية من خلال مواكبة التطورات وتقديم حزمة من الخدمات التي تلبي حاجات أفراد المجتمع، تتنوع هذه الخدمات وأصبحت اليوم تمثل أهم الخدمات التي تدفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام.

تعتبر الرقمنة من أحدث اتجاهات العصر لما لها من دور كبير في إحداث تغييرات جذرية في القطاعات والمؤسسات على حد سواء لما لها من آثار إيجابية سواء على أدائهم أو خدماتهم، كما أنها سهلت وجعلت من المعاملات الإدارية والمالية بسيطة وغير مكلفة.

عملت المرافق العمومية على تبني الرقمنة وذلك يعود على العديد من الأسباب كما انها تسعى إلى توفير مختلف المتطلبات لتجسيدها في آلية عملها وفي تقديم خدماتها بالرغم من المشاكل التي تعيقها.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

### تمهيد

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري من موضوع الدراسة في الفصل الأول والتي تعد مرحلة مهمة يلتزم بها الباحث للوصول إلى فهم متغيرات الدراسة وأبعادها ليتم الانتقال إلى الدراسة الميدانية التي تسمح بفهم وقياس واقع تلك المتغيرات وعلاقتها واختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج، سنتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي له من خلال تسليط الضوء على أثر الرقمنة وهذا بالاعتماد على مجموعة من الطرق، والأساليب الاحصائية والتحليلية المعتمدة تدعماً للجانب النظري، حيث اعتمدنا على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد البشير الابراهيمى، للإجابة على أسئلة الدراسة، والتحقق من فرضياتها، وهذا وفقاً للتقسيم الآتي:

- المبحث الأول: الإطار التعريفي للدراسة الميدانية.

- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات.

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

### المبحث الأول: الإطار التعريفي والمنهجي للدراسة الميدانية

لا يختلف اثنان على أن كل من الرقمنة والخدمة العمومية يعتبر عامل مهم لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد البشير الابراهيمي، لذلك سنسلط الضوء أكثر على آرائهم في دراستي.

كما سيتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لخصائص ومجتمع عينة الدراسة، بغرض معالجة وتحليل المعطيات وسيتم التطرق إليها كما يلي:

#### المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد البشير الابراهيمي

تعد جامعة محمد البشير الابراهيمي من بين الجامعات الرائدة في الجزائر وتحظى بأهمية كبيرة لما تقدمه من خدمات تعليمية فذة ومتميزة لطلابها، سنحاول من خلال هذا المطلب ابرازها أكثر.

#### الفرع الأول: تعريف بجامعة محمد البشير الابراهيمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي هي جامعة جزائرية حديثة النشأة تقع في ولاية برج بوعرييج وقد مر تطورها عبر 3 مراحل: إذ بدأت كملحق جامعي تابع لجامعة فرحات عباس بسطيف في شهر سبتمبر 2000م، وكان يضم شعبتين: الإلكترونيك والإعلام الآلي لمدة قصيرة وبلغ عدد المسجلين آنذاك 383 طالبا.

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 01-275 المؤرخ في 18/09/2001 تم ترقيته إلى مركز جامعي كمرحلة ثانية وكانت انطلاقته الحقيقية حيث شهد تطورا هاما وسريعا في هياكله القاعدية والبيداغوجية وأخيرا تمت ترقيته إلى جامعة قائمة بذاتها يوم الأربعاء 14 ديسمبر 2011 وبلغ عدد الطلبة المسجلين في تلك السنة 11340 طالبا، وتضم 37 تخصصا موزعة على 7 كليات و17 قسما تحتوي على الهياكل البيداغوجية الضرورية وبمناسبة افتتاح السنة الجامعية 2011-2012 تمت ترقية المركز إلى جامعة وفقا للمرسوم التنفيذي 12-244 المؤرخ في 4 جانفي 2012، والمتضمن إنشاء جامعة برج بوعرييج، والذي بموجبه تم استحداث سبع كليات:

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية العلوم التكنولوجية.
- كلية علوم الطبيعة والحياة.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية علوم الاجتماعية والإنسانية.

- كلية الإعلام الآلي والرياضيات.

وتتربع جامعة محمد البشير الإبراهيمي على مساحة تقدر ب 73 هكتار، حيث تشهد حركة توسع شاملة منذ تأسيسها سواء تعلق الأمر بالهياكل والمنشآت الخاصة بها المدرجات وقاعات الدروس والمخابر ..الخ) أو ما تعلق الأمر بالجانب البيداغوجي الذي عرف هو الآخر تطورا ملحوظا يفتح تخصصات عديدة على مستوى الأطوار الثلاثة.

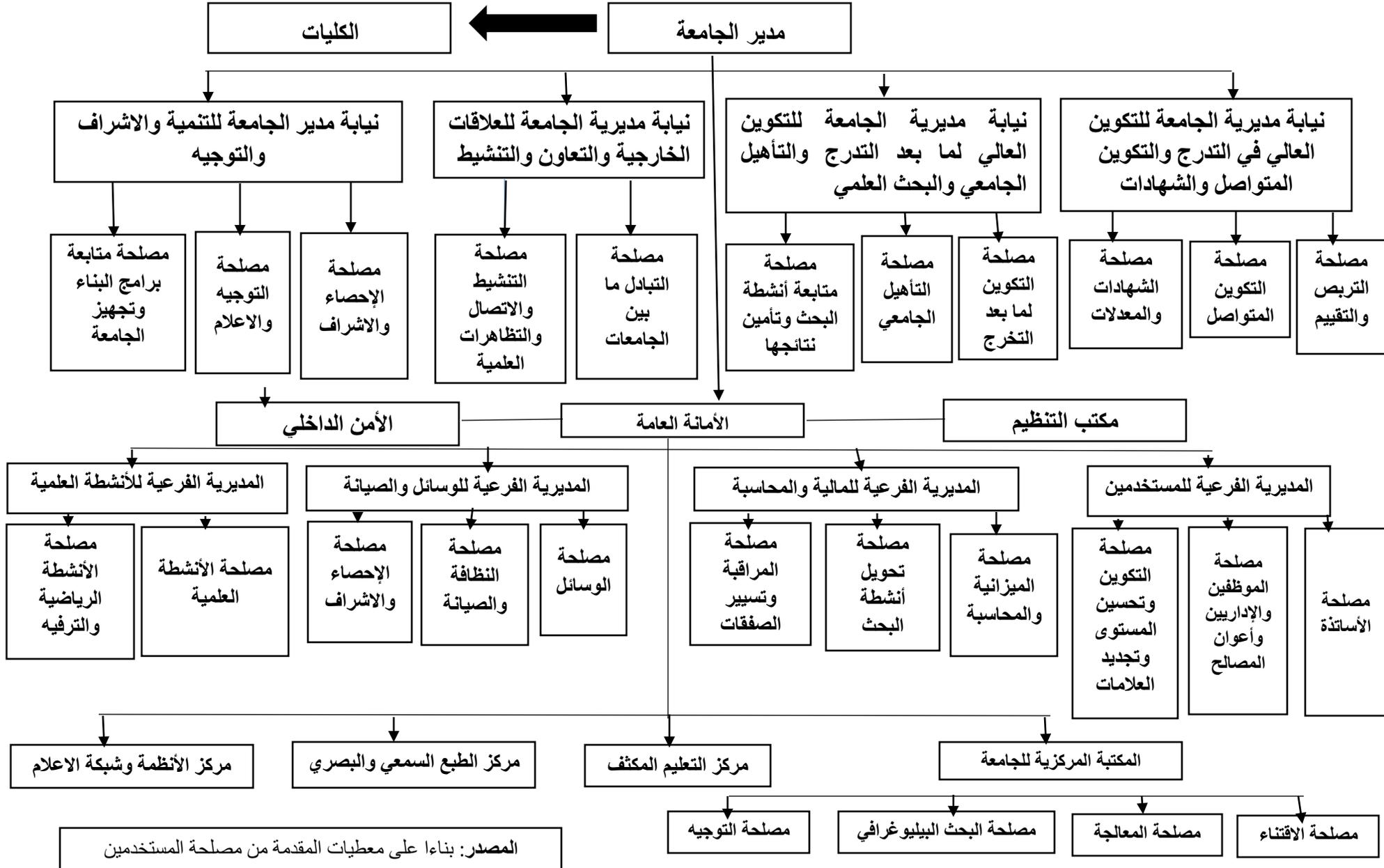
**مكتب الاستراتيجية الرقمية BSN:** وما تعرف بخلية الرقمية هي سياسة تبناها قطاع التعليم العالي للارتقاء بمستوى الرقمنة داخل الجامعة، حيث تتكون من رئيس يعينه رئيس مؤسسة التعليم العالي العمداء، نواب العميد، واختيار أربعة عشر عضوا لقربهم من المشروع ليكونوا مسؤولين عن تطوير المشاريع المحلين متمثلين في مهندسين تقنيين وأمين عام في كل كلية، حيث تعمل هذه الاستراتيجية على تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية في ممارسات التدريس، والدراسات فيما يتعلق بالنمط الجديد لتخصيص المعرفة والعمل والاتصال من أجل تعزيز نجاح الطلاب وادماجهم المهني وتطوير منصات وطنية في المخطط الرقمي الرئيسي في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وضمان الملائمة مع التوقعات المعبر عنها فيما يتعلق بالتكنولوجيا الرقمية وأيضا ضمان الاجتماعات وتحرير المحاضر وأرشفتها.

**الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بجامعة محمد البشير الإبراهيمي**

سأوضح الهيكل التنظيمي من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد البشير الابراهيمي



## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من بين كليات جامعة محمد البشير الابراهيمى، لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب ابرازها أكثر

الفرع الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

انطلقت الكلية أشغالها سنة 2002م كمعهد، يضم قسمين قسم العلوم الاقتصادية وقسم علوم التسيير ليضم بعد ذلك في سنة 2008 قسم العلوم الاجتماعية الذي تحول فيما بعد الكلية مستقلة بترقية المركز الجامعي إلى جامعة سنة 2012 وبهذه المناسبة تم التحويل المعهد إلى كلية تحمل نفس الاسم، وتضم حاليا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أربعة أقسام معتمدة وهي:

كالتالي:

- قسم العلوم الاقتصادية
- قسم علوم التسيير
- قسم العلوم التجارية
- قسم المالية والمحاسبة.

بالإضافة إلى فرع الجذع المشترك التابع إداريا لقسم العلوم التجارية والمكلف بتسيير وتوجيه طلبة السنة الأولى في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

جدول رقم 04: تقسيم أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

العدد	الأساتذة
37	قسم علوم الاقتصادية
29	قسم علوم تجارية
37	قسم علوم التسيير
30	قسم المالية والمحاسبة
133	المجموع
71	عدد الموظفون

المصدر: بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



### المطلب الثالث: البرمجيات

تعتمد جامعة محمد البشير الابراهيمي على مجموعة من البرمجيات من بينها ما يلي:

#### 1. الموقع الإلكتروني الجامعي

هو بوابة رقمية تمثل الجامعة على الأنترنت وتوفر معلومات وخدمات إلكترونية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، الموظفين، ويشمل على مجموعة من المحتويات مثل المعلومات الأكاديمية، الأخبار والأحداث الخاصة بالجامعة، المكتبات الرقمية، وسائل التواصل، الأبحاث والمنشورات.

#### 2. البريد الإلكتروني الجامعي

لا يختلف البريد الإلكتروني الجامعي عن البريد الإلكتروني العادي كثيرا، حيث يتميز عنه بوجود اسم الجامعة أو رمزها في نهايته، وهو يختلف باختلاف الجامعة، وتقوم بتقديمه المؤسسات الجامعية إلى كل أستاذ أو طالب جامعي لاستعماله في تعاملاتهم معها أو مع المؤسسات الجامعية الأخرى، ويعد بمثابة العنوان الافتراضي أو بالأحرى بطاقة التعريف الافتراضية الخاصة بهم، يمكن اعتبار البريد الإلكتروني الجامعي حقا من حقوق الأستاذ والطالب الجامعي كما يفرض عليهم التزامات تجاه مسارهم العلمي والمهني وكذلك إتجاه جامعاتهم من خلال المساهمة في ترقيتها وتحسين تصنيفها وطنيا ودوليا، وهو بالتالي يمثل ضرورة عملية، وهو يتميز عن البريد الإلكتروني العادي.

#### 3. منصة التعليم الإلكتروني موودل

منصة **Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environmen moodle**: هي منصة رائدة، تعد من أفضل بيئات التعلم الرقمي، لذلك اكتسبت شهرة واسعة حول العالم، وتستخدم منصة موودل (Moodle) من قبل عدد كبير من المؤسسات التعليمية والأكاديمية في مختلف أنحاء العالم، وما يميزها أنها منصة مجانية ومفتوحة المصدر ويمكن لأي شخص أو مؤسسة تعليمية الاستفادة منها.

#### 4. تطبيق بروغراس

عبارة عن نظام أو أرضية رقمية تم الاعتماد عليها في إطار رقمنة قطاع التعليم العالي بالجزائر، من خلال رقمنة الخدمات البيداغوجية والخدمات المساندة بالجامعة، وهو متكون من مجموعة من المقاييس التي تهدف إلى تحقيق الشفافية من خلال تحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشق البيداغوجي أو دراسات ما بعد التدرج، وكذا البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق الشهادات عن بعد، وهو نظام متكامل فيه العديد من الأنظمة الفرعية ويوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الجامعية في الجزائر، وكتجربة أولية له كانت سنة 2016 في جامعة باب الزوار ثم عمم على باقي الجامعات بالجزائر.

تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، ويظهر هذا على سبيل

المثال في:

- تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويله.
- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي ويطلع به كل أموره البيداغوجية.
- حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.
- صياغة برامج والتوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة.
- تسيير عملية المداولات.

### 5. تطبيقات التعليم عن بعد

تتعدد تطبيقات التعليم عن بعد ويمكن حصرها فيما يلي:

#### أ- منصة الزووم Zoom

هو منصة رقمية، وبرنامج مختص بالمكالمات الفيديوية حيث يستضيف أحد المتصلين المكاملة، ويملك كامل الصلاحيات ضمنها، وقد تحتوي المكاملة الواحدة أكثر من 100 فرد متصل بالمكاملة، كما يمكن مشاركة الصلاحيات مع متصلين آخرين.

#### ب- منصة غوغل ميت Google meet

يعرف Google meet بأنه برنامج مؤتمرات الفيديو، تم تصميمه وتطويره بواسطة Google لاستخدامه في اجراء الاجتماعات عبر الأنترنت ويمكن المستخدمين من عقد اجتماعات متنقلة وأنشطة تعليمية افتراضية ودورات بالإضافة الى المقابلات عن بعد.

#### ج- Classroom

Classroom أداة جديدة من Google Apps for Education لمساعدة المعلمين في انشاء الفروض الدراسية وتنظيمها بسرعة، وتقديم الملاحظات بطريقة فعالة، والتواصل مع الفصول الدراسية بسهولة وبسر، كما تساعد الطلاب في تنظيم عملهم في Google Drive، واتمامه وتسليمه، والتواصل المباشر مع معلمهم وأقرانهم.

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تعتمد الدراسة على دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد البشير الإبراهيمي وتم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة، ومن أجل إثبات صحة الفرضيات تم اختبارهم، سننتقل إلى كل هذه الخطوات في هذا المبحث

#### المطلب الأول: منهجية الدراسة

##### الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

###### أولاً: مجتمع الدراسة

يعرف بأنه: "عبارة عن جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات، أو الحالات التي تشترك في صفة أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها، ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها"، ويتمثل مجتمع الدراسة أساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جامعة محمد البشير الإبراهيمي لولاية برج بوعرييج.

###### ثانياً: عينة الدراسة

تعرف على أنها: "مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تعميم نتائج البحث على مجتمع البحث بأكمله.

وعليه، يشمل مجتمع الدراسة استاذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جامعة، ونظراً لعدم إمكانية التقدير الإحصائي لعدد أفراد المجتمع، قمنا بأخذ عينة عشوائية، فتم اعتماد توزيع الاستبيان ورقي بشكل مباشر على أفراد العينة وقد قدر عدد الاستبيانات الموزعة 64 استبيان.

#### الجدول رقم (05): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة

البيانات	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	64	100%
الاستبيانات المسترجعة	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة.

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

### الفرع الثاني: أداة لدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

#### أولاً: أداة الدراسة

- تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في الدراسة للحصول على البيانات المطلوبة.
- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من أجل التعرف على خصائص العينة ومعرفة مدى تأثيرها على نتائج الدراسة، ويشمل ثلاث فقرات (الجنس، القسم، الرتبة).
  - الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الاستبيان، حيث تضمن الاستبيان عبارات مقسمة كما يلي:  
المحور الأول: والذي يتعلق بعبارات خاصة بأبعاد الرقمنة التي تمثل عبارات المتغير المستقل:
    - بعد الموقع الإلكتروني: يحتوي على 05 عبارات.
    - بعد البريد الإلكتروني: يحتوي على 05 عبارات.
    - بعد منصة التعليم الإلكتروني موودل: يحتوي على 05 عبارات.
    - بعد تطبيق بروقرس: يحتوي على 05 عبارات.
    - بعد تطبيقات التعليم عن بعد : يحتوي على 04 عبارات.
  - المحور الثاني: والذي يتعلق بعبارات الخدمة العمومية التي تمثل عبارات المتغير التابع:
    - بعد الخدمة العمومية: يحتوي على 10 عبارات.
- وقد صممت الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت المتكون من خمسة أنماط للإجابة حيث تتدرج من (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) بالجدول الموالي:

#### جدول رقم 06: درجات مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
لدرجة/الترميز	05	04	03	02	01

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة.

#### ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية

بغية تسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان وبحسب بالعلاقة:

$$\text{المدى} = (\text{أعلى درجة في مقياس} - \text{أدنى درجة في مقياس})$$

وبتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

المدى = (5-1) = 4 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.  
طول الفئة =  $4/5 = 0.80$

وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلاً:  
 $1.80 = 0.80 + 1$  فنحصل على مجال [1-إلى-1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جداً. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (07): مستويات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	درجة الموافقة	الفئة
1	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80 درجة
2	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
3	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
4	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
5	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على دراسات سابقة

### الفرع الثالث: إختبار الثبات

مقياس ألفا كرونباخ هو مقياس للاتساق الداخلي لأداة الدراسة حيث يقيس مدى ارتباط الأبعاد بالمتغيرات التابعة لها، ولكي تكون الدراسة تتمتع بثبات لابد أن يكون معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.6 أو أكبر منه، وكلما كان معامل الثبات يقترب من الواحد كلما كان الاستبيان يتمتع بثبات أكبر وإذا كان معامل الثبات أقل من 0.6 فإن ذلك يشير إلى عدم وجود ثبات في البيانات.

جدول رقم 08: معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
محور الرقمنة	24	0.837
بعد الموقع الإلكتروني	5	0.902
بعد البريد الإلكتروني	5	0.885
بعد منصة التعليم الإلكتروني موودل	5	0.731
بعد تطبيق بروغراس	5	0.667
بعد تطبيقات التعليم عن بعد	4	0.694
محور الخدمة العمومية	10	0.784
الإستبيان ككل	34	0.879

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (0.667 و 0.902) لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل للرقمنة، وتقدر بـ 0.784 للمتغير التابع للخدمة العمومية، في حين بلغت قيمة هذا المعامل بالنسبة لأداة الدراسة ككل 0.879. ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها، وجاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

#### الفرع الرابع: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة متمثلة في (متغير الجنس، القسم، الرتبة) وهي على النحو التالي:

##### 1. وصف عينة الدراسة:

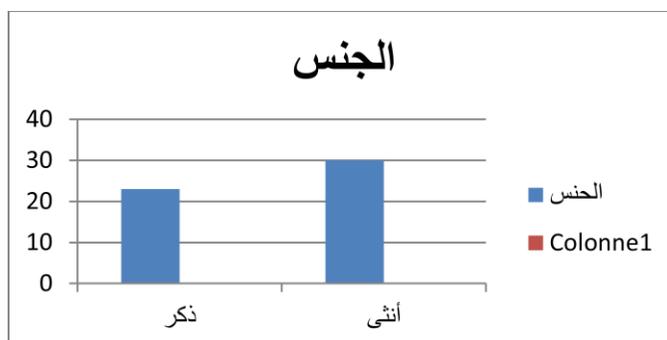
##### 1.1- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس كالآتي:

جدول 09: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	23	35.9 %
أنثى	41	64.1 %
المجموع	64	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

شكل 04: أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الإناث يمثلن ما يقارب ثلثي حجم العينة بواقع 41 مفردة من أصل 64 أي ما يعادل نسبة (64.1%)، بينما جاءت نسبة الذكور الذين شملتهم الدراسة (35.9%)

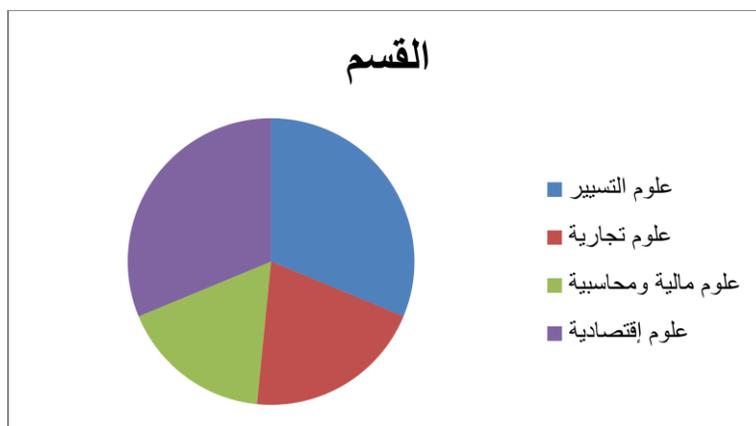
1.2- توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم كالآتي:

جدول (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم

النسبة المئوية	التكرار	القسم
31.3%	20	علوم التسيير
20.3%	13	علوم تجارية
17.2%	11	علوم مالية ومحاسبية
31.3%	20	علوم إقتصادية
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم 05: دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير القسم



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر المبحوثين تمثيلاً هم أساتذة علوم التسيير والعلوم الإقتصادية بنسبة (31.3%) بالتساوي، ومثل أساتذة العلوم التجارية ما نسبته (20.3%)، تلتها بعد ذلك فئة المبحوثين من قسم العلوم المالية والمحاسبية بنسبة (17.2%).

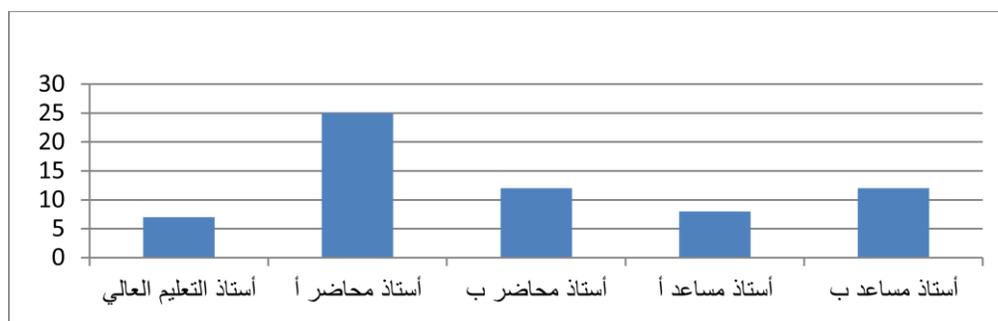
### 1.3- توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة كالاتي:

جدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة

النسب المئوية	التكرار	الرتبة
10.9%	07	أساتذة التعليم العالي
39.1%	25	أستاذ محاضر أ
18.8%	12	أستاذ محاضر ب
12.5%	08	أستاذ مساعد أ
18.8%	12	أستاذ مساعد ب
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم 06: أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الدراسة الميدانية شملت جميع رتب الأساتذة الجامعيين حيث مثلت فئة أن الأساتذة المحاضرين أ- أكبر فئة بنسبة قدرها (39.1 %)، تلتها فئتا الأساتذة المحاضرين ب- والأساتذة المساعدين ب- بنسبة (18.8 %) لكل منهما، وبعدها فئة الأساتذة المساعدين أ- بنسبة (12.5 %)، وفي المرتبة الأخيرة فئة أساتذة التعليم العالي بواقع (07 مشاهدات) مثلت نسبة (10.9 %) من إجمالي حجم العينة.

## الفرع الخامس: التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة

### 1. التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول محور الرقمنة

جدول رقم 12: التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول الرقمنة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	<b>بعد الموقع الإلكتروني الجامعي</b>	<b>3.57</b>	<b>0.840</b>	موافق
01	يستجيب المستفيد من الموقع الإلكتروني الجامعي بشكل كبير	3.59	1.065	موافق
02	يتسم الموقع الإلكتروني بالمرونة	3.52	0.931	موافق
03	يتسم الموقع الإلكتروني بسهولة الاستخدام	3.81	0.859	موافق
04	يستفاد من الموقع الإلكتروني بشكل كبير في تلقي الأخبار	3.55	1.022	موافق
05	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات التي يحتاجها الأساتذة	3.38	1.062	محايد
	<b>بعد البريد الإلكتروني الجامعي (univ-bba.dz)</b>	<b>4.25</b>	<b>0.628</b>	موافق بشدة
06	يُستفاد من خدمة البريد الإلكتروني الجامعي في تلقي وإرسال رسائل فورية	4.30	0.728	موافق بشدة
07	يتسم البريد الإلكتروني الجامعي بسهولة الاستخدام	4.30	0.634	موافق بشدة

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

08	يمثل البريد الإلكتروني الجامعي حلقة تواصل بين أعضاء المحيط الجامعي	4.17	0.827	موافق
09	يسهل البريد الإلكتروني عملية التواصل بين الأساتذة والإدارة	4.30	0.728	موافق بشدة
10	يعد البريد الإلكتروني وسيلة رسمية تحل محل المعاملات المباشرة	4.13	0.871	موافق
<b>بُعد منصة التعليم الإلكتروني (موودل)</b>				
11	واجهة المستخدم في منصة التعليم الإلكتروني موودل واضحة ومناسبة	3.91	0.971	موافق
12	توجد صعوبات في التنقل داخل البيئة التعليمية لمنصة التعليم الإلكتروني موودل	2.98	1.016	محايد
13	يساهم استخدام منصة التعليم الإلكتروني موودل في إيصال المعلومات سريعاً.	3.76	0.755	موافق
14	إن استخدام منصة التعليم الإلكتروني موودل يسهل التواصل بين الطلبة والأساتذة في أي وقت	3.46	1.090	موافق
15	تتعرض منصة مودل للتعطيل	2.91	0.988	محايد
<b>بُعد تطبيق بروغراس</b>				
16	يتم تطبيق بروغراس بالمرونة	3.42	0.940	موافق
17	يتحتم استخدام تطبيق بروغراس بشكل مستمر في العمل	3.61	0.936	موافق
18	هناك صعوبات في استعمال تطبيق بروغراس	3.08	1.091	محايد
19	يتعرض تطبيق بروغراس للتعطيل نتيجة للتهافت عليه بكثرة في فترات معينة	3.98	0.900	موافق
20	يحتاج تطبيق بروغراس لتدفق انترنت عالي	4.00	0.959	موافق
<b>بُعد تطبيقات التعليم عن بعد</b>				
21	يمكن المستفيد من خلال تطبيقات التعليم عن بعد من الإستجابة بسرعة مع الطرف الآخر	3.53	0.942	موافق
22	يتميز تصميم التطبيقات عن بعد بسهولة الاستخدام	3.69	0.833	موافق
23	لدى المستفيدين دراية كافية بتطبيقات التعليم عن بعد Zoom و MeetGoogle و Classroom	2.92	1.028	محايد
24	الاجتماعات التي تقام عن طريق تطبيقات التعليم عن بعد أفضل من الاجتماعات الحضورية	2.44	1.167	غير موافق
<b>محور الرقمنة</b>				
		3.62	0.444	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

يبين لنا الجدول أعلاه أن الإجابات عن فقرات محور الرقمنة كانت معظمها في مجال الموافقة حيث تراوحت أوساطها الحسابية بين (3.46) للفقرة رقم (14) "إن استخدام منصة التعليم الإلكتروني موودل يسهل التواصل بين الطلبة والأساتذة في أي وقت" و(4.17) بالنسبة للفقرة رقم (08) "يمثل البريد الإلكتروني الجامعي حلقة تواصل بين أعضاء المحيط الجامعي"، وقد جاءت الإجابات عن الفقرات رقم (05)، (12)، (15)، (18)

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

و(23) في مجال الحياد بأوساط حسابية كانت كالاتي: (3.38)، (2.98)، (2.91)، (3.08) و(2.92) على التوالي.

بينما وردت الإجابات عن الفقرات (06) "يُستفاد من خدمة البريد الإلكتروني الجامعي في تلقي وإرسال رسائل فورية"، (07) "يتسم البريد الإلكتروني الجامعي بسهولة الإستخدام"، (09) "يسهل البريد الإلكتروني عملية التواصل بين الأساتذة والإدارة". في مجال الموافقة الشديدة بأوساط حسابية بقيمة (4.30) لكل فقرة منها.

أما الفقرة رقم (24) فقد وردت الإجابات عنها في مجال عدم الموافقة بوسط حسابي قدره (2.44).

لقد انعكست توجهات المبحوثين وآراؤهم حول فقرات هذا المحور على أبعاده حيث ورد كل من بُعد الموقع الإلكتروني وبُعد منصة التعليم الإلكتروني (موودل) وبعد تطبيق بروغراس في مجال الموافقة بأوساط حسابية قدرها: (3.57)، (3.40)، (3.63)، كما ورد بُعد البريد الإلكتروني في مجال الموافقة الشديدة بوسط حسابي قدره (4.25)، بينما جاء الوسط الحسابي العام لبُعد تطبيقات التعليم عن بُعد في مجال الحياد بوسط حسابي قدره (3.14)، وقد أثرت توجهات إجابات المبحوثين عن فقرات أبعاد هذا المحور على توجهه العام، حيث جاء وسطه الحسابي في مجال الموافقة فبلغت قيمته (3.62) وبلغ انحرافه المعياري (0,444)، وهو ما يدل على أن المبحوثين قد وافقوا على معظم ما جاء في هذا المحور من فقرات.

### 2. التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول محور الخدمة العمومية

#### جدول رقم 13: التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول محور الخدمة العمومية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
25	توفر الجامعة جميع الوسائل الالكترونية التي تكفل تقديم خدمة تعليمية جيدة	3.05	1.061	محايد
26	تسعى الجامعة لمواكبة أحدث التطورات من أجل تقديم حزمة من الخدمات المتلائمة معها	3.45	0.975	موافق
27	يستفاد من الخدمات التي تقدمها الجامعة بشكل كبير	3.45	0.890	موافق
28	هناك صعوبات في استعمال أدوات الرقمنة التي وفرتها الجامعة	3.19	1.037	محايد
29	تتسم الخدمات الرقمية التي تقدمها الجامعة بالسرعة	2.98	1.085	محايد
30	تساعد أدوات الرقمنة على تلقي الخدمة عن بعد وفي أي وقت	3.53	0.970	موافق
31	توفر الجامعة دورات تدريبية تمكن المستفيد من تبني التطبيقات والوسائل الحديثة	3.24	1.082	محايد
32	تقوم الجامعة بالرقابة بشكل مستمر على جودة خدماتها الرقمية	2.89	0.986	محايد
33	تواجه أدوات الرقمنة التي توفرها الجامعة العديد من المشاكل التقنية	3.41	0.988	موافق

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

34	الرقمنة أفضل من الطريقة التقليدية من ناحية تقديم المعلومات	3.59	1.165	موافق
	محور الخدمة العمومية	3.28	0.595	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين عن فقرات هذا المحور تراوحت بين الحياد والموافقة حيث وردت (05) فقرة من أصل (10) فقرة في مجال الموافقة حيث تراوحت أوساطها الحسابية بين (3.41) بالنسبة للفقرة (33) "تواجه أدوات الرقمنة التي توفرها الجامعة العديد من المشاكل التقنية" و(3.95) بالنسبة للفقرة (34) "الرقمنة أفضل من الطريقة التقليدية من ناحية تقديم المعلومات "

بينما وردت الإجابات عن باقي فقرات المحور في مجال الحياد، فتراوحت أوساطها الحسابية بين (2.89) بالنسبة للفقرة (32) "تقوم الجامعة بالرقابة بشكل مستمر على جودة خدماتها الرقمية" و(3.19) بالنسبة للفقرة (28) "هناك صعوبات في استعمال أدوات الرقمنة التي وفرتها الجامعة"، على العموم فقد جاء التوجه العام لمحور الخدمة العمومية في مجال الحياد بوسط حسابي قدره (3.28) وبانحراف معياري يساوي (0,595).

### المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضيات

سنتناول في هذا المطلب عرض وتحليل تفصيلي للنتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بإستخدام تحليل الإنحدار البسيط لتحديد معنوية وقوة أثر الموقع الإلكتروني (كمتغير مستقل) والخدمة العمومية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (متغير تابع) كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 14: تحليل الإنحدار لقياس أثر الموقع الإلكتروني على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم

الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المتغير المستقل	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	β	الثابت	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الموقع الإلكتروني	0.509	0.259	0.361	1.990	4.657	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الموقع الإلكتروني له ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية على الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المقبول في العلوم الاجتماعية (0.05)، كما بلغ معامل الإرتباط بين بُعد الموقع الإلكتروني والخدمة العمومية ككل R (0.509). مما يشير مبدئياً إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين بُعد الموقع الإلكتروني وتحسين الخدمة التعليمية، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فكانت قيمته (0.259)، أي أن 25.9 % من التغيرات في الخدمة التعليمية سببها هي الموقع الإلكتروني.

ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الخطي الآتي:

$$Y = \text{تحسين الخدمة التعليمية} = 1.990 + 0.361 X \text{ الموقع الإلكتروني}$$

وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على تحسين الخدمة العمومية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

2. إختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبريد الإلكتروني على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بإستخدام تحليل الإنحدار البسيط لتحديد معنوية وقوة أثر البريد الإلكتروني (كمتغير مستقل) والخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (متغير تابع) كانت النتائج كما تظهر في الجدول:

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 15: تحليل الإنحدار لقياس أثر البريد الإلكتروني على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم

الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	β	الثابت	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
البريد الإلكتروني	0.427	0.183	0.405	1.555	3.723	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البريد الإلكتروني له ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية على الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المقبول في العلوم الاجتماعية (0.05)، كما بلغ معامل الارتباط بين بعد البريد الإلكتروني والخدمة التعليمية ككل R (0.427) مما يشير مبدئياً إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين بعد البريد الإلكتروني وتحسين الخدمة التعليمية، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فكانت قيمته (0.183)، أي أن 18.3 % من التغيرات في الخدمة التعليمية سببها هي البريد الإلكتروني.

ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الخطي الآتي:

$$Y \text{ تحسين الخدمة التعليمية} = 1.555 + 0.405X \text{ البريد الإلكتروني}$$

وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبريد الإلكتروني على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

3. إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمنصة التعليم الإلكتروني (موودل) على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بإستخدام تحليل الإنحدار البسيط لتحديد معنوية وقوة أثر منصة التعليم الإلكتروني (موودل) (كمتغير مستقل) والخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (متغير تابع) كانت النتائج كما تظهر في الجدول التالي:

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 16: تحليل الانحدار لقياس أثر منصة التعليم الإلكتروني على تحسين الخدمة التعليمية في كلية

العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المتغير المستقل	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	$\beta$	الثابت	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
منصة التعليم الإلكتروني	0.535	0.286	0.557	1.382	4.981	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن منصة التعليم الإلكتروني له ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية على الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المقبول في العلوم الاجتماعية (0.05)، كما بلغ معامل الإرتباط بين بعد منصة التعليم الإلكتروني والخدمة التعليمية ككل R (0.535) مما يشير مبدئياً إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين بُعد منصة التعليم الإلكتروني وتحسين الخدمة التعليمية، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فكانت قيمته (0.286)، أي أن 28.6 % من التغيرات في الخدمة التعليمية سببها هي منصة التعليم الإلكتروني.

ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الخطي الآتي:

$$Y \text{ تحسين الخدمة التعليمية} = 1.382 + 0.557X \text{ منصة التعليم الإلكتروني (موودل)}$$

وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمنصة التعليم الإلكتروني على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

4. إختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق بروغراس على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بإستخدام تحليل الانحدار البسيط لتحديد معنوية وقوة أثر تطبيق بروغراس (كمتغير مستقل) والخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (متغير تابع) كانت النتائج كما تظهر في الجدول التالي:

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 17: تحليل الإنحدار لقياس أثر تطبيق بروغراس على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم

الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المتغير المستقل	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	β	الثابت	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
تطبيق بروغراس	0.312	0.097	0.339	2.048	2.583	0.012

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن تطبيق بروغراس له ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية على الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.012) وهو أقل من مستوى الدلالة المقبول في العلوم الاجتماعية (0.05). كما بلغ معامل الإرتباط بين بُعد تطبيق بروغراس والخدمة التعليمية ككل R (0.312) مما يشير مبدئياً إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين بُعد تطبيق بروغراس وتحسين الخدمة التعليمية، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فكانت قيمته (0.097)، أي أن 9.7 % من التغيرات في الخدمة العمومية سببها هي تطبيق بروغراس.

ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الخطي الآتي:

$$Y \text{ تحسين الخدمة التعليمية} = 2.048 + 0.339 X \text{ تطبيق بروغراس}$$

وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق بروغراس على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

5. إختبار الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات التعليم عن بعد على الخدمة التعليمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بإستخدام تحليل الإنحدار البسيط لتحديد معنوية وقوة أثر تطبيقات التعليم عن بعد (كمتغير مستقل) والخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (متغير تابع) كانت النتائج كما تظهر في الجدول التالي:

جدول رقم 18: تحليل الإنحدار لقياس أثر تطبيق التعليم عن بعد على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	الثابت β	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
تطبيقات التعليم عن بعد	0.329	0.108	2.423	2.746	0.008

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن تطبيقات التعليم عن بعد له ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية على الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.008) وهو أقل من مستوى الدلالة المقبول في العلوم الاجتماعية (0.05). كما بلغ معامل الارتباط بين بُعد تطبيقات التعليم عن بعد والخدمة التعليمية ككل R (0.509) مما يشير مبدئياً إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة بين بُعد الموقع الإلكتروني وتحسين الخدمة التعليمية، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فكانت قيمته (0.108)، أي أن 10.8% من التغيرات في الخدمة التعليمية سببها هي تطبيقات التعليم عن بعد. ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الخطي الآتي:

$$Y \text{ تحسين الخدمة التعليمية} = 2.423 + 0.272X \text{ تطبيقات التعليم عن بعد}$$

وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات التعليم عن بعد على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

6. إختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الرقمنة على تحسين الخدمة التعليمية من

وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

إعتمدنا في إختبار الفرضية الرئيسية على الإنحدار المتعدد لحساب قيمة F-Statistics، والذي يهدف إلى معرفة مدى معنوية أثر المتغيرات المستقلة  $X_1, X_2, \dots, X_k$  على المتغير التابع Y، ويعتمد على نوعين من الفروض:

أ- فرضية العدم  $H_0$ : تنص على إنعدام أثر كل متغير من المتغيرات المستقلة  $X_1, X_2, \dots, X_k$  على

المتغير التابع Y، أي:  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ .

ب- الفرضية البديلة  $H_1$ : تنص على وجود أثر معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع:  $H_1: \beta_1 =$

$\beta_2 = \dots = \beta_k \neq 0$ .

جدول رقم 19: تحليل الإنحدار المتعدد لقياس أثر الرقمنة على تحسين الخدمات التعليمية في كلية العلوم

الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

البيان	قيمة المعامل	قيمة t المحسوبة	Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	خطأ التقدير
الموقع الإلكتروني	0.215	2.746	0.008	0.661	0.436	0.466
البريد الإلكتروني	0.127	1.158	0.252			
منصة التعليم الإلكتروني (موودل)	0.329	2.751	0.008			
تطبيق بروغراس	0.069	0.584	0.561			
تطبيقات التعليم عن بُعد	0.091	1.031	0.307			
الثابت	0.316	0.616	0.540			

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

بلغ معامل الارتباط R (0.661) مما يشير مبدئياً إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين الرقمنة بأبعادها وتحسين الخدمات التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أما معامل التحديد  $R^2$  فكانت قيمته (0.436)، أي أن 43.6% من التغيرات في الخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## الفصل الثاني:.....الإطار التطبيقي للدراسة

عند تحليل الإنحدار المتعدد بين الرقمنة والخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وجدنا أن بُعدي الموقع الإلكتروني ومنصة التعليم الإلكتروني (موودل) هما الوحيدان اللذان لديهما أثر ذو دلالة معنوية، حيث بلغ مستوى الدلالة لبُعد الموقع الإلكتروني (0.008) وبالنسبة لمنصة التعليم الإلكتروني (موودل) (0.008)، أما باقي الأبعاد فكانت مستويات دلالتها وهو أكبر من 5%.

بناء على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة بأبعادها على الخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وبالتالي فإن نموذج الدراسة يكون كالآتي:

$$Y = \text{تحسين الخدمة التعليمية} = 0.215 X_1 + \text{الموقع الإلكتروني} X_0.329 + 3 \text{ منصة التعليم الإلكتروني} \\ (\text{موودل})$$

### خلاصة الفصل

تمكنت من إجراء هذه الدراسة على مستوى جامعة محمد البشير الابراهيمى مع مجموعة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وذلك باستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، تمكنت من إجراء اختبار الثبات والتحليل الإحصائي لعينة الدراسة بالإضافة إلى اختبار الفرضيات وذلك كله من أجل الوصول إلى نتائج في الأخير، كما أن هذه الدراسة قد تركزت على ابراز أثر الرقمنة بأبعادها على تحسين الخدمة العمومية.

الختامة

تعتبر الخدمة العمومية أحد أركان الاقتصاد الوطني، كما أنها تساهم في تنمية الاقتصاد من خلال تسهيل الحياة الاجتماعية للمواطن الذي هو أساس بناء الاقتصاد، لذلك الدولة تسعى إلى تحسين تركيبة هذه الخدمات بما يتماشى مع متطلبات هذا العصر، ومن أجل تحقيق ذلك اعتمدت على الرقمنة.

وهذا ما جعل الحكومات تبني ثقافة رقمية شاملة، والتي تحقق قفزة نوعية في تحسين الخدمة العمومية، وترسي دعائم التنمية المستدامة والرخاء لمجتمعاتها. إن الاستثمار في الرقمنة وتذليل العقبات التي تحول دون تطبيقها بشكل فعال، هو بمثابة استثمار في مستقبل أفضل للحكومات والخدمات التي تقدمها للمواطنين.

لذلك فإن الرقمنة أداة قوية فعالة تستخدم لتحسين الخدمة العمومية بشكل كبير، ولكن يتطلب تحقيق ذلك التزاماً قوياً من قبل الحكومات بالاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير القدرات وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص وعلى المدى الطويل، ستؤدي الرقمنة إلى حكومة أكثر كفاءة وفعالية وشفافية، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

### نتائج الدراسة

على ضوء ما تم عرضه خلال هذا البحث فقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

#### 1- نتائج نظرية

- تتنوع الخدمات العمومية التي تقدمها المرافق العمومية.
- تتنوع الأسباب التي أدت إلى تبني الرقمنة في مجال الخدمة العمومية.
- لاستعمال الرقمنة مقتضيات ومتطلبات في مجال الخدمة العمومية.
- إن أساس فكرة الرقمنة في المرافق العمومية هي الرقي بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، فالخدمة العمومية هي الميدان الخصب لتفعيل الرقمنة وعن طريق استراتيجية الإدارة الالكترونية في المرافق العمومية نحصل على خدمات عمومية إلكترونية تحقق توجهات السلطات العمومية.

## 2- نتائج تطبيقية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني في تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبريد الإلكتروني في تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمنصة التعليم الإلكتروني (موودل) في تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق بروغراس في تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات التعليم عن بعد في تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## + توصيات الدراسة

- في ضوء ما سبق، يمكن تقديم بعض التوصيات للهيئات الوصية الراغبين في دراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، ومن أهمها:
- إصدار استراتيجية وطنية شاملة للرقمنة تحدد أهدافا واضحة ومقاييس قابلة للقياس وجداول زمنية محددة لتطبيق مبادرات الرقمنة في جميع قطاعات الخدمة العمومية.
  - تخصيص ميزانية كافية لمبادرات الرقمنة لضمان توفر الموارد اللازمة لتنفيذ المشاريع الرقمية بفعالية واستدامة.
  - إنشاء هيئة حكومية مسؤولة عن الرقمنة تشرف على تنسيق الجهود ورصد التقدم وضمان تطبيق أفضل الممارسات في مجال الرقمنة.
  - توسيع نطاق شبكات الأنترنت لضمان وصول جميع المواطنين إلى الأنترنت بأسعار مناسبة، خاصة في المناطق النائية والمجتمعات المحرومة.
  - توفير الأجهزة الإلكترونية بأسعار مناسبة أو بشكل مجاني للفئات المستحقة، للتغلب على الفجوة الرقمية وتمكين الجميع من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

- تحسين الأمن السيبراني من خلال اتخاذ تدابير قوية لحماية البيانات الحكومية من الاختراقات والهجمات الإلكترونية، وتطبيق معايير أمنية صارمة.
- تدريب الموظفين على المهارات الرقمية: لتمكينهم من إدارة وتشغيل الخدمات الإلكترونية وتقديم الدعم الفني للمواطنين.

### ✚ آفاق الدراسة

لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- دور الرقمنة في تحسين تقديم الخدمات الصحية.
- دور الرقمنة في تعزيز التعليم.
- دور الرقمنة في تحسين كفاءة النقل.

# قائمة المراجع

## المراجع باللغة العربية

## أولاً: الكتب

- 1- بدير جمال يوسف، المكتبات الإلكترونية والرقمية، ط1، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2008.
- 2- بن عبد العزيز عثمان سعيد، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، د ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000.
- 3- جاسم الصميدعي محمود، عباس العلاق بشير، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، د ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 4- السالمي محمد حسن، شبكة الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، د ط، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010.
- 5- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، العربية، الأردن، 2010.
- 6- عبد الحميد عبد المطلب، التمويل المحلي، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 7- عدنان مريزق، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 8- عطية خميس أسامة محمد، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت، الجزء الأول، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2013.
- 9- علاء عبد الرزاق، شبكات الإدارات الإلكترونية، دار وائل للنشر، ع01، 2005.
- 10- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009.

## ثانياً: الرسائل و الأطروحات الجامعية

- 1- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر-دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، تخصص اعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006/2005.
- 2- ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود امتياز، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: قانون إداري، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012.
- 3- ومان محمد، البيئة الرقمية دراسة في بيئة الأبعاد السوسيلوجية وتقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

- 4- بوقاسم أمال، تأهيل المرفق العام وتحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016-دراسة استطلاعية لآراء الأساتذة والطلبة الجامعيين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017/2018.
- 5- رابحي سهام، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة محلية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018/2019.
- 6- قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017/2018.
- 7- لكل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية-حالة الجزائر-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2018/2019.
- 8- أمباركة عثمان، تحليل سياسة الخدمة العمومية الصحية بالجزائر (2011/2018) -الخدمة العمومية الصحية بولاية الجلفة أنموذجا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: السياسات العامة، قسم العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والعلاقات العامة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020/2021.
- 9- بن عاشور باية، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة للمصالح الإدارية لولاية باتنة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة الموارد البشرية والتنمية الإدارية، قسم العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2020/2021.
- 10- صادقي فوزي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات أطروحة دكتوراه، تخصص: اعلام والإتصال، قسم الإتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والإتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2020/2021.
- 11- بريسكي نيقاسة صديق، إدارة الخدمة العمومية في الجزائر والمغرب-مدخل اصلاحي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: دراسات سياسية مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2022/2023.

- 12- سي ناصر الياس، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2023/2022.
- 13- حداو علي، إمكانية خوصصة قطاع الخدمات العمومية-حالة قطاع المواصلات الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003.
- 14- سويبي دلال، نظام المعلومات كأداة لتحقيق جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، تخصص: نظام المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.
- 15- عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2012.
- 16- سوالمية نعيمة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر، مذكرة مقدمة مكمل لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019/2018.
- 17- وحال مصطفى، عزيزي عبد السميع، الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، 2020/2019.
- 18- ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي-دراسة حالة بلدية أنقوسة-ولاية ورقلة-(2011-2021)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022/2021.

### ثالثا: المجالات والمداخلات العلمية

- 26- مشهور أحمد، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، مصر، 2003.

- 27- بن أم السعد فتيحة، يحيياوي نعيمة، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، ع 11، مج 04، 2014.
- 28- بوعمامة العربي، حليلة رقاد، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية-رهانات ترشيد الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014.
- 29- حوشين كمال، هارون سميرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية-دراسة حالة البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 29-30 أكتوبر 2014.
- 30- طيب سعيدة، اصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، الملتقى الوطني حول: الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، مستغانم، 29 و 30 أكتوبر 2014.
- 31- رفاع شريفة، قاسمي عائشة، أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ال ع 02، مج 11، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018.
- 32- بن عامر عبد اللطيف، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، ع 01، 2021.
- 33- صالح صالحي، كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات (Progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية-ورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، ع 01، مج 12، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022/03/27.
- 34- محمد فتحي عبد الهادي، رقمنة الدوريات العربية-مشروع رقمية الدوريات بدار الكتب المصرية-نموذج، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع 02، مج 17، نوفمبر 2011.
- 35- مسعود ليلي، سارة أوجحيج، نحو الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية-الجزائر نموذجا، مجلة أبحاث، ع 02، مج 06، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2021.

### المراجع باللغة الأجنبية

- 39- Jalila Bennouri, Ouafae Pes Zerouali Ouariti, **L'étude de l'impact des innovations technologiques digitales sur la performance durable d'une chaîne logistique : cas du secteur halio-industriel**, 13ème Conference international de Modélisation, Optimisation et simulation (MOSIM2020), 12-14 Nov 2020, AGADIR, Maroc, Nov 2020, AGADIR, Maroc.
- 40- Leila Metali ,**"Le marketing des services publics: Fondements et Spécificités"**, Maaref Revue académique, N°21, Université Bouira, 06/2016.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: تسيير عمومي

الموضوع طلب ملء الاستمارة

استمارة استبيان خاصة بموضوع:

## دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - برج بوعريريج

تحت اشراف الأستاذ:

من اعداد الطالبة:

د. علاوي عبد الفتاح

نفناف سميرة

أختي الكريمة.. أخي الكريم.. تحية طيبة وبعد،

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إعداد مذكرة تخرج المكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

"دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية -دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير - برج بوعريريج- يرجى منكم التكرم بتعبئة الاستبيان المرفق بعد قراءة كل عبارة من عباراته،

قراءة متأنية ثم وضع علامة ( X ) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها المذكورة، نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في هذا البحث.

### المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: أنثى  ذكر
2. قسم: علوم التسيير  علوم تجارية
- علوم مالية و محاسبة  علوم اقتصادية
3. الرتبة: أستاذ التعليم العالي  أستاذ محاضر -أ-
- أستاذ محاضر ب-  أستاذ مساعد -أ-  أستاذ مساعد ب-

### المحور الثاني: عبارات خاصة بأبعاد المتغير المستقل (الرقمنة)

#### 1. الموقع الإلكتروني

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يستجيب المستفيد من الموقع الإلكتروني الجامعي بشكل كبير					
يتسم الموقع الإلكتروني بالمرونة					
يتسم الموقع الإلكتروني بسهولة الاستخدام					
يُستفاد من الموقع الإلكتروني بشكل كبير في تلقي الأخبار.					
يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات التي يحتاجها الأساتذة.					

#### 2. البريد الإلكتروني (univ-bba.dz)

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يُستفاد من خدمة البريد الإلكتروني الجامعي في تلقي وإرسال رسائل فورية.					
يتسم البريد الإلكتروني الجامعي بسهولة الاستخدام.					

					يمثل البريد الإلكتروني الجامعي حلقة تواصل بين أعضاء المحيط الجامعي
					يسهل البريد الإلكتروني عملية التواصل بين الأساتذة والإدارة.
					يُعد البريد الإلكتروني وسيلة رسمية تحل محل المعاملات المباشرة.

### 3. منصة التعليم الإلكتروني موودل (Moodle)

غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					واجهة المستخدم في منصة التعليم الإلكتروني موودل واضحة ومناسبة.
					توجد صعوبات في التنقل داخل البيئة التعليمية لمنصة التعليم الإلكتروني موودل.
					يساهم استخدام منصة التعليم الإلكتروني موودل في إيصال المعلومات سريعاً.
					إن استخدام منصة التعليم الإلكتروني موودل يسهل التواصل بين الطلبة والأساتذة في أي وقت.
					تتعرض منصة موودل للتعطيل.

### 4. تطبيق بروغراس (Progres)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					يتسم تطبيق بروغراس بالمرونة.
					يتحتم استخدام تطبيق بروغراس بشكل مستمر في العمل.
					هناك صعوبات في استعمال تطبيق بروغراس.

					يتعرض تطبيق بروغراس للتعطل نتيجة للتهافت عليه بكثرة في فترات معينة.
					يحتاج تطبيق بروغراس لتدفق انترنت عالي.

### 5. تطبيقات التعليم عن بعد (Google meet, Zoom, Google class room)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					يمكن المستخدمين من خلال تطبيقات التعليم عن بعد من الاستجابة بسرعة مع الطرف الآخر.
					يتميز تصميم التطبيقات عن بعد بسهولة الاستخدام.
					لدى المستخدمين دراية كافية بتطبيقات التعليم عن بعد Zoom و Google Meet و Classroom.
					الاجتماعات التي تقام عن طريق تطبيقات التعليم عن بعد أفضل من الاجتماعات الحضورية.

### المحور الثالث: عبارات خاصة بالمتغير التابع (الخدمة العمومية)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					توفر الجامعة جميع الوسائل الإلكترونية التي تكفل تقديم خدمة تعليمية جيدة.
					تسعى الجامعة لمواكبة أحدث التطورات من أجل تقديم حزمة من الخدمات المتلائمة معها.
					يستفاد من الخدمات التي تقدمها الجامعة بشكل كبير.
					هناك صعوبات في استعمال أدوات الرقمنة التي وفرتها الجامعة.
					تتسم الخدمات الرقمية التي تقدمها الجامعة بالسرعة.
					تساعد أدوات الرقمنة على تلقي الخدمة عن بعد وفي أي وقت.

					توفر الجامعة دورات تدريبية تمكن المستفيد من تبني التطبيقات والوسائل الحديثة.
					تقوم الجامعة بالرقابة بشكل مستمر على جودة خدماتها الرقمية.
					تواجه أدوات الرقمنة التي توفرها الجامعة العديد من المشاكل التقنية.
					الرقمنة أفضل من الطريقة التقليدية من ناحية تقديم الخدمات.

"شكرا لكم"

## الملحق رقم 02: مخرجات spss

## Fiabilité

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	62	96,9
	Exclus <sup>a</sup>	2	3,1
	Total	64	100,0

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	5

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

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	63	98,4
	Exclus <sup>a</sup>	1	1,6
	Total	64	100,0

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,885	5

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

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
731,	5

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	62	96,9
	Exclus <sup>a</sup>	2	3,1
	Total	64	100,0

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

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	62	96,9
	Exclus <sup>a</sup>	2	3,1
	Total	64	100,0

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,676,	5

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

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	64	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	64	100,0

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,694	4

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	24

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

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	57	89,1
	Exclus <sup>a</sup>	7	10,9
	Total	64	100,0

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

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	58	90,6
	Exclus <sup>a</sup>	6	9,4
	Total	64	100,0

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

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	52	81,3
	Exclus <sup>a</sup>	12	18,8
	Total	64	100,0

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

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,784	10

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	34

## Descriptives

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الموقع_الإلكتروني	64	2	5	3,57	,840
الموقع_الإلكتروني1	64	1	5	3,59	1,065
الموقع_الإلكتروني2	63	2	5	3,52	,931
الموقع_الإلكتروني3	63	2	5	3,81	,859
الموقع_الإلكتروني4	64	1	5	3,55	1,022
الموقع_الإلكتروني5	64	1	5	3,38	1,062
البريد_الإلكتروني	64	3	5	4,25	,628
البريد_الإلكتروني1	64	1	5	4,30	,728
البريد_الإلكتروني2	64	3	5	4,30	,634
البريد_الإلكتروني3	64	1	5	4,17	,827
البريد_الإلكتروني4	64	1	5	4,30	,728
البريد_الإلكتروني5	63	2	5	4,17	,871
منصة_موودل	64	2	5	3,40	,571
منصة_موودل1	64	1	5	3,91	,971
منصة_موودل2	64	2	5	2,98	1,016
منصة_موودل3	63	2	5	3,76	,756
منصة_موودل4	63	1	5	3,46	1,090
منصة_موودل5	64	1	5	2,91	,988
تطبيق_بوغراس	64	2	5	3,63	,548
تطبيق_بوغراس1	64	2	5	3,42	,940
تطبيق_بوغراس2	64	2	5	3,61	,936
تطبيق_بوغراس3	62	1	5	3,08	1,091

تطبيق بوغراس4	64	1	5	3,98	,900
تطبيق بوغراس5	64	1	5	4,00	,959
تطبيقات_التعليم_عن_بعد	64	1	5	3,14	,722
تطبيقات_التعليم_عن_بعد1	64	1	5	3,53	,942
تطبيقات_التعليم_عن_بعد2	64	2	5	3,69	,833
تطبيقات_التعليم_عن_بعد3	64	1	5	2,92	1,028
تطبيقات_التعليم_عن_بعد4	64	1	5	2,44	1,167
الرقمنة	64	3	5	3,62	,444
N valide (listwise)	57				

## Descriptive

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الخدمة_العمومية1	64	1	5	3,05	1,061
الخدمة_العمومية2	64	1	5	3,45	,975
الخدمة_العمومية3	64	1	5	3,45	,890
الخدمة_العمومية4	64	2	5	3,19	1,037
الخدمة_العمومية5	63	1	5	2,98	1,085
الخدمة_العمومية6	62	1	5	3,53	,970
الخدمة_العمومية7	62	1	5	3,24	1,082
الخدمة_العمومية8	63	1	5	2,89	,986
الخدمة_العمومية9	64	1	5	3,41	,988
الخدمة_العمومية10	64	1	5	3,59	1,165
الخدمة_العمومية	64	2	5	3,28	,595
N valide (listwise)	58				

## Effectifs

### Statistiques

		الجنس	قسم	الرتبة
N	Valide	64	64	64
	Manquante	0	0	0

## Tableau de fréquence

### الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	23	35,9	35,9	35,9
	ذكر	41	64,1	64,1	100,0
Total		64	100,0	100,0	

### قسم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	علوم التسيير	20	31,3	31,3	31,3
	علوم تجارية	13	20,3	20,3	51,6
	علوم مالية ومحاسبية	11	17,2	17,2	68,8
	علوم اقتصادية	20	31,3	31,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

الرتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أستاذ التعليم العالي	7	10,9	10,9	10,9
أستاذ محاضر -أ-	25	39,1	39,1	50,0
أستاذ محاضر -ب-	12	18,8	18,8	68,8
Validé				
أستاذ مساعد -أ-	8	12,5	12,5	81,3
أستاذ مساعد -ب-	12	18,8	18,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

## Régression

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الموقع الإلكتروني <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,509 <sup>a</sup>	,259	,247	,517
---	-------------------	------	------	------

a. الموقع الإلكتروني. Valeurs prédites : (constantes),

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	5,787	1	5,787	21,685	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	16,546	62	,267		
	Total	22,333	63			

a. الخدمة العمومية. Variable dépendante :

b. الموقع الإلكتروني. Valeurs prédites : (constantes),

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,990	,284		7,010	,000
	الموقع الإلكتروني	,361	,077	,509	4,657	,000

a. الخدمة العمومية. Variable dépendante :

**Régression**

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البريد_الإلكتروني <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Toutes variables requises saisies.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,427 <sup>a</sup>	,183	,170	,543

a. البريد\_الإلكتروني. Valeurs prédites : (constantes),

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4,081	1	4,081	13,863	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	18,252	62	,294		
	Total	22,333	63			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. البريد\_الإلكتروني. Valeurs prédites : (constantes),

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1,555	,467		3,329	,001
	البريد_الإلكتروني	,405	,109	,427	3,723	,000

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

## Régression

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	منصة_موودل <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Toutes variables requises saisies.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,535 <sup>a</sup>	,286	,274	,507

a. Valeurs prédites : (constantes), منصة\_موودل

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	6,383	1	6,383	24,813	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	15,950	62	,257		
	Total	22,333	63			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Valeurs prédites : (constantes), منصة\_موودل

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,382	,386	3,583	,001
	منصة_موودل	,557	,112	,535	,000

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	تطبيق_بروغراس <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Toutes variables requises saisies.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,312 <sup>a</sup>	,097	,083	,570

a. تطبيق\_بروغراس. Valeurs prédites : (constantes),

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,170	1	2,170	6,673	,012 <sup>b</sup>
	Résidu	20,163	62	,325		
	Total	22,333	63			

a. الخدمة\_العمومية. Variable dépendante :

b. تطبيق\_بروغراس. Valeurs prédites : (constantes),

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,048	,481		4,257	,000
	تطبيق_بروغراس	,339	,131	,312	2,583	,012

a. الخدمة\_العمومية. Variable dépendante :

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	تطبيقات_التعليم_عن_بعد <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Toutes variables requises saisies.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,329 <sup>a</sup>	,108	,094	,567

a. تطبيقات\_التعليم\_عن\_بعد. Valeurs prédites : (constantes),

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,422	1	2,422	7,541	,008 <sup>b</sup>
	Résidu	19,911	62	,321		
	Total	22,333	63			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. تطبيقات\_التعليم\_عن\_بعد. Valeurs prédites : (constantes),

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardizes	Coefficients standardisés	t	Sig.

	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,423	,319		7,598 ,000
	تطبيقات_التعليم_عن_بعد	,272	,099	,329	2,746 ,008

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	تطبيقات_التعليم_عن_بعد, عدد, الموقع_الإلكتروني, تطبيق_بروغراس, منصة_موودل, البريد_الإلكتروني <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,661 <sup>a</sup>	,436	,388	,466

a. Valeurs prédites : (constantes),

تطبيق\_بروغراس, منصة\_موودل, البريد\_الإلكتروني

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	9,747	5	1,949	8,983	,000 <sup>b</sup>
Résidu	12,586	58	,217		
Total	22,333	63			

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1					
(Constante)	,316	,513		,616	,540
الموقع_الإلكتروني	,215	,078	,303	2,746	,008
البريد_الإلكتروني	,127	,110	,134	1,158	,252
منصة_موودل	,329	,120	,316	2,751	,008
تطبيق_بروغراس	,069	,118	,064	,584	,561
تطبيقات_التعليم_عن_بعد	,091	,088	,110	1,031	,307

a. Variable dépendante : الخدمة\_العمومية

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الاهداء
-	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
III-II	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
99	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
7	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
9	المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية
21	المطلب الثاني: ماهية الرقمنة
27	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية
32	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
32	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
33	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية
39	خلاصة الفصل الأول
40	<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة</b>
41	تمهيد
42	المبحث الأول: الإطار التعريفي والمنهجي للدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد البشير الابراهيمي
45	المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

..... فهرس المحتويات

47	المطلب الثالث: البرمجيات
49	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
49	المطلب الأول: منهجية الدراسة
58	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضيات
66	خلاصة الفصل الثاني
67	الخاتمة
71	قائمة مراجع
77	ملاحق
98	فهرس المحتويات
101	ملخص

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة تحليلية لوجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد البشير الابراهيمي، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، وتم اختيار الرقمنة كمتغير مستقل بأبعاده في حين الخدمة العمومية كمتغير تابع.

لخصت الدراسة على عدة نتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرقمنة على تحسين الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.  
**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الخدمة العمومية، الخدمة التعليمية.

### Absrtact :

This study aims to know the impact of digitization on improving the public service through an analytical study of a sample of university professors at the University of Mohamed Bashir Brahimi, relying on the descriptive analytical approach and the questionnaire as a tool for the study, and digitization was chosen as an independent variable with its dimensions while the public service as a dependent variable.

The study summarized several results, the most important of which are: There is a statistically significant impact of digitization on improving the public service in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences.

**Keywords:** Digitalization, Public Service, Educational service.