



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

UNIVERSITE CHADLI BEN DJEDID - El Tarf -

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences Économiques, Commerciales Et Sciences De Gestion



السنة الجامعية: 2024-2025

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تحت عنوان:

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية
-دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد الطارف-CNR-

تخصص: ادارة الاعمال

تحت إشراف الدكتور:

➤ عمري سامي

من إعداد الطلبة:

➤ بلخيري قطر الندى

➤ فيلاي فيروز

2025-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

يقول تعالى: "وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ "

الحمد لله الذي هدانا لهذه وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله.
الى من زرعوا التفأول في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات
نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى الاستاذ الدكتور الفاضل عمري
سامي لقبوله الاشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمه لنا من
نصائح وتوجيهات طيلة فترة البحث.
كذلك نشكر كل من ساعد على اتمام هذا البحث ومد لنا يد
المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لاتمام هذا العمل.
ونتوجه بالشكر الجزيل كذلك للسيد مدير الصندوق الوطني
للتقاعد لولاية الطارف على المساعدة ولتعاون الذي قدمه لنا
الى كل من ساهم من قريب او من بعيد
في لتمام هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

الإهداء

الحمد لله حبا وشكراً على البدء و الختام
(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

أرى مرحلتي الدراسية قد شارفت على الانتهاء بالفعل ، بعد ان حملت في طياتها أمنيات الليالي ،
ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبي وارفع قبعتي بكل فخر، فاهم لك الحمد قبل أن
ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا ، أنك وفققتني على إتمام هذا النجاح و تحقيق
حلمي.

وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى الجدار الذي أستند عليه في تعبي وحزني ، إلى الكتف التي أضع عليها أثقالتي واليد التي تربت على في كل
حين ، إلى عزيزي وحببي الذي أحبه بقدر هذا العالم وأكثر ، الوطن الذي انتمي إليه والأرض التي تحتوني ، إلى
أغلاهم على قلبي وأقربهم إلى "أبي"

إلى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله داعمتي الأولى والأبدية ، أهديك هذا الانجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له
وجود ممتنة الآن الله اصطفاك لي من البشر أما يا خير سند وعوض أمي ومحبو بيتي و ملهمتي "أمي"
إلى من قيل فيهم ﴿سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ﴾ إلى من مد يده دون كلل ولا ملل وقت ضعفي "آخي" أدامك
الله ضلعا ثابتا لي

إلى من أمنت بقدراتي وأمان أيامي "أختي"

إلى الذين يبهجهم نجاحي ، ولكل من كان عوناً وسندا في هذا الطريق ، للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين

أصحاب الشدائد والأزمات "زهرة، روان، أماني، شيماء"

وأيضا وفاء وتقدير واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ في مساعدتنا في مجال البحث العلمي
الأستاذ الفاضل "عمري سامي" على هذه الدراسة وصاحب الفضل في توجيهنا ومساعدتنا في تجميع المادة
البحثية، فجزاه الله كل خير

وأخيرا من قال أنا لها نالها وأنا لها آبت رغما عنها أتيت بها، ما كنت لأفعل دون توفيق من الله فالحمد لله
الذي ما تيقنت به خيرا وأملا إلا وأغرقني سرورا و فرحا ينسيني مشقتي .

خَرِيَجْتُمْ قَطْرَ النَّدى

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

وبفضله انجزت هذا العمل المتواضع بعد جهد و مثابرة ، فله الحمد اولا وأخرا.

اتقدم باسمى ايات الشكر والتقدير لكل من كان له اثر في انجاز هذه المذكرة

اخص بالشكر و الامتنان استاذي المشرف الدكتور عمري سامي

على ماقدمه لي من دعم و توجيهات علمية قيمة وعلى سعة صدره و تشجيعه المتواصل

طيلة فترة اعداد هذا العمل

كما اتقدم بخالص للشكر والاحترام الى اساتذتي الكرام في جامعة الشاذلي بن جديد

- الطارف -

الذين كان لهم الفضل في تكويني طيلة مسيرتي الجامعية ولا يفوتني ان اعبر عن عظيم امتناني

الى والدي العزيزين على مبدلاه من اجل ان ابلغ هذا المقام ، دعمهما المعنوي والمادي و

دعواتهما التي كانت النور الذي اضاء دربي

كما اتوجه بالشكر الى اخوتي و اخواتي وزميلاتي و زملائي الذين شجعوني و شاركوا معي

كل لحظات الجهد و التعب فكنتم خير رفقة

لكل من ساندني بكلمة ، بدعاء او بابتسامة لكم مني جزيل الشكر و عظيم الامتنان.

فيلاي فيروز

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد بولاية الطارف. وقد اعتمدت المقاربة البحثية على شقين أساسيين: جانب نظري يتناول المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية، وعلاقة التفاعل بينهما، وجانب تطبيقي تمثل في دراسة ميدانية اعتمدت على استبيان وُجّه إلى موظفي ومستخدمي الصندوق، قصد تقييم مدى نجاعة الأنظمة الرقمية المعتمدة في تحسين الأداء وتسهيل الإجراءات الإدارية. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، واعتمدت الدراسة على عدة أدوات تحليلية مثل معامل ألفا كرونباخ لقياس الموثوقية، واختبارات T للعينة الواحدة، وتحليل الارتباط البسيط (Pearson) لاختبار فرضيات العلاقة بين المتغيرات.

وقد كشفت النتائج عن وجود مستوى معتبر من تبني الحلول الرقمية داخل المؤسسة، ساهم في تقليص الطوابير، تسريع الإجراءات، وتحقيق رضا نسبي لدى المستفيدين. كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني التكنولوجيا وفعالية الخدمة العمومية، خاصة فيما يتعلق بالأنظمة الرقمية والتكوين المستمر للموظفين، في حين ظلت تحديات كضعف البنية التحتية ونقص الكفاءات تمثل عوائق نسبية أمام تعميم الرقمنة بكفاءة عالية. توصي الدراسة بضرورة تعزيز البنية الرقمية التحتية، وتكثيف التكوين التقني للموارد البشرية، وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية التفاعلية، بما يعزز من فعالية الأداء الإداري ورضا المواطن على حد سواء.

الكلمات المفتاحية

تكنولوجيا المعلومات؛ الخدمة العمومية؛ التحول الرقمي؛ الصندوق الوطني للتقاعد؛ الإدارة الإلكترونية.

Abstract

This study aims to analyze the role of information technology in enhancing the quality of public service, through a case study of the National Retirement Fund (CNR) in the Wilaya of El Tarf. The research adopts a twofold approach: a **theoretical component**, which examines the fundamental concepts related to information technology and public service and explores the interaction between them; and an **empirical component**, based on a field study using a questionnaire distributed to employees and users of the fund. The objective was to evaluate the effectiveness of the adopted digital systems in improving performance and streamlining administrative procedures, and data were analyzed using the **SPSS statistical software**, employing several analytical tools, including **Cronbach's Alpha** to assess reliability, **one-sample T-tests**, and **Pearson correlation analysis** to test hypotheses regarding relationships between variables.

The findings revealed a significant level of digital solutions adoption within the institution, contributing to reduced queues, faster processing, and a moderate level of user satisfaction. A statistically significant relationship was also observed between the adoption of information technology and the effectiveness of public service delivery—particularly in relation to digital systems and continuous staff training. However, challenges such as weak digital infrastructure and a lack of qualified personnel were identified as obstacles to the full implementation of digital transformation. The study recommends reinforcing digital infrastructure, intensifying technical training for human resources, and expanding interactive digital services to enhance administrative efficiency and citizen satisfaction.

Keywords

Information Technology; Public Service; Digital Transformation; National Retirement Fund; E-Governance.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	شكر والعرفان
IV	الاهداء
VI	ملخص
VIII	فهرس المحتويات
X	قائمة الاشكال
XII	قائمة الجداول
أ - ٥	مقدمة
الفصل الاول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية	
03	<u>المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات</u>
03	المطلب الأول: تعريف وأهمية تكنولوجيا المعلومات
06	المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا المعلومات
09	المطلب الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات
10	<u>المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية</u>
10	المطلب الأول: تعريف وأهمية الخدمة العمومية
12	المطلب الثاني: أهداف الخدمة العمومية
13	المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية
14	<u>المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية</u>
14	المطلب الأول: تحديات الخدمة العمومية في ظل غياب تكنولوجيا المعلومات
15	المطلب الثاني: أثر التحول الرقمي في الخدمة العمومية
16	المطلب الثالث: عوائق إدماج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية
الفصل الثاني: دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف	
21	<u>المبحث الأول: لمحة عن وكالة الصندوق الوطني للتقاعد</u>
21	المطلب الأول: نشأة وكالة الصندوق الوطني للتقاعد لولاية الطارف
22	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتقاعد
25	المطلب الثالث: المهام الأساسية والفئات المستفيدة من الصندوق الوطني للتقاعد
27	<u>المبحث الثاني: التحول التكنولوجي داخل الصندوق الوطني للتقاعد CNR</u>
27	المطلب الأول: الانظمة الالكترونية المعتمدة
29	المطلب الثاني: المنصات الرقمية

31	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الخدمات داخل الصندوق الوطني لتقاعد CNR
33	<u>المبحث الثالث: الدراسة الميدانية</u>
33	المطلب الاول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
36	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج
45	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضية
51	خاتمة
55	قائمة المراجع
60	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتقاعد	01
28	خدمات المساعدة الاجتماعية في المنزل عن بعد	02
29	تذكرة الكترونية	03
30	فضاء المتقاعد	04
30	تطبيق تقاعدي	05
31	تطبيق التعرف على ملامح الوجه	06
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	07
38	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	08
39	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	09
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	10
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	11

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
22	البطاقة التقنية للصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية الطارف	01
35	معامل الفا كرونباخ الاداة القياس	02
36	معامل الفا كرونباخ الاداة القياس	03
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	04
38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	05
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	06
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	07
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	08
42	مقياس ليكارت الثلاثي	09
43	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات المحور الاول	10
44	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات المحور الثاني	11
45	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	12
46	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى	13
47	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	14
48	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)	15

مقدمة

أصبحت المؤسسات العمومية اليوم مطالبة بالتكيف مع التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث لم يعد من الممكن الاستمرار في تقديم الخدمات بالطرق التقليدية، في ظل تزايد حاجيات المواطنين وتعقيد البيئة الإدارية والاجتماعية؛ وقد برزت تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية تسعى من خلالها الإدارات العمومية إلى تجاوز مظاهر القصور وتحقيق مستويات أعلى من الفعالية والجودة في أداء المهام.

لقد فرض هذا الواقع الجديد، لا سيما في الدول النامية، مراجعة جذرية لأساليب التسيير التقليدية والاتجاه نحو تبني نظم رقمية متقدمة تمكّن من معالجة المعلومات بسرعة ودقة، وتُسهم في ترشيد الموارد وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ومع تعاضم أهمية تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لتبسيط الإجراءات وتسهيل الاتصال الداخلي والخارجي وتوفير المعلومات بشكل آني، أضحت من الضروري دراسة مدى فاعلية هذه التكنولوجيا في تحسين نوعية الخدمات العمومية، سواء من حيث السرعة والدقة أو من حيث الشفافية وسهولة الوصول.

في هذا الإطار بادرت عدة مؤسسات عمومية في الجزائر إلى اعتماد الرقمنة كوسيلة لتحسين أداءها ومن بينها الصندوق الوطني للتقاعد - وكالة الطارف - الذي بذل جهودًا ملحوظة في تطوير خدماته، مما يجعل منه حالة جديرة بالدراسة والتحليل انطلاقًا مما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو الآتي:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل الصندوق الوطني

للتقاعد - وكالة الطارف؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تبني تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد - ولاية الطارف؟
- ما هو مستوى جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة؟
- إلى أي مدى تؤثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأنظمة الرقمية، البنية التحتية التكوينية) في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم صياغة الفرضية التالية:

تساهم تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل

الصندوق الوطني للتقاعد - وكالة الطارف

مقدمة

وللإجابة على الأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

- مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات داخل الصندوق الوطني للتقاعد - ولاية الطارف - مرتفع.
- جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة تُقيّم بمستوى مرتفع من طرف المستخدمين.
- تؤثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات بدرجات متفاوتة في تحسين جودة الخدمات العمومية.

أولاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية.
- تقييم مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية، مع التركيز على حالة الصندوق الوطني للتقاعد.
- تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات العمومية.
- التعرف على التحديات التي تواجه إدماج التكنولوجيا في الإدارة العمومية.

ثانياً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من:

- الأهمية العلمية: تساهم في تعميق المعرفة بالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية وتبرز كيف يمكن للتقنيات الحديثة تحسين الأداء المؤسسي.
- الأهمية التطبيقية: توفر معطيات ميدانية يمكن أن تستفيد منها الإدارات العمومية، خاصة الصندوق الوطني للتقاعد، في تحسين خدماتها.
- الأهمية الاجتماعية: تعزز فهم كيفية تلبية احتياجات المواطن بفعالية وشفافية، مما يعزز الثقة بين الإدارة والمرتكبين.

ثالثاً: منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث تم تناول الإطار النظري من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة، في حين اعتمدت الدراسة التطبيقية على جمع البيانات بواسطة استبيان موجه إلى موظفي ومستخدمي الصندوق، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS.

رابعاً: حدود الدراسة

الموضوعية: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية.

مقدمة

المكانية: الصندوق الوطني لتقاعد - وكالة الطارف -

الزمانية: الفترة الممتدة من جانفي إلى ماي 2025 (الدراسة النظرية من جانفي إلى مارس، والدراسة الميدانية من أفريل إلى ماي).

خامسا: الدراسات السابقة

• دراسة شادلي شوقي، 2008، مذكرة ماجستير، تحت عنوان " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، تناولت هذه الدراسة تحليل لوضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ومدى تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لها، ومدى مساهمة التكنولوجيا في الرفع من مستويات الأداء في المؤسسات من خلال قياس أثرها على تكاليف جودة الخدمات المقدمة للزبائن ومدى الوصول إلى الأسواق الجديدة سواء محلية أو دولية.

• دراسة عشور عبد الكريم، 2010، مذكرة ماجستير تحت عنوان " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، وتكمن أهمية الدراسة في كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بها، وقد تم الإجابة على اشكالية إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟ وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة، وقد بينت الدراسة نجاح تجربة الخدمة العامة الالكترونية في أمريكا انطلاقا من التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وارتفاع نسبة مستخدمي الانترنت في المجتمع في حين تسجل الجزائر فقدان بيئة الكترونية مناسبة للإستراتيجية الالكترونية 2013 وتعرض الخدمة الالكترونية في الجزائر إلى مشكل الأمية الالكترونية والضعف في حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

• دراسة قادة دليلية، 2018، اطروحة دكتوراه، تحت عنوان "الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، تهدف هذه الدراسة إلى عرض دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، والتي تعتبر إدارة خدمية عمومية هامة في الجزائر تتيح للسلطة الإدارية المختصة في الدولة أن تضمن إنجاز وتحقيق وظائف إشباع الحاجات العامة للمواطنين بانتظام وعلى أفضل صورة خاصة مع التقدم العلمي والتقني نحو تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تساهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف في الطوابير في الدوائر والمصالح الحكومية بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز العمل، الوقت

مقدمة

والجهد مما يعني تطبيقها واستخدامها في الإدارات العمومية يبشر برفع مستوى الفعالية والكفاءة للإدارة ويؤثر على علاقتها بالمواطنين من خلال تقديم الخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن.

- دراسة قاشي علال، 2019، مقال قي المجلة، تحت عنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية"، تكمن أهميته في انه يعتبر ادخال تكنولوجيا المعلومات و الحساب الالي و الاتصالات ثروة حقيقة في عالم الادارة، من خلال تحويل الاعمال و الخدمات الادارية التقليدية الى الكترونية و ظهور ادارة الكترونية تعمل على حماية الكيان الاداري و الارتقاء به، من تقديم خدمة بسرعة عالية، حيث ان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تبسيط الاجراءات الادارية و تسهيل و تسريع عملية صنع القرار وتمكن الادارات من التخطيط بكفاءة و فعالية و تقديم جودة الخدمات الالكترونية وفق معايير فنية و تقنية تواكب العصر.

- دراسة عجيبة عبد الله، 2024، اطروحة الدكتوراه، تحت عنوان دراسة حول " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية" هدفت هذه الأطروحة إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس في ولاية غرداية و الجزائر ولتحقيق هذا الهدف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد المفاهيم المختلفة المتعلقة بالموضوع ، إضافة إلى إجراء دراسة ميدانية للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمات العمومية المقدمة، شمل مجتمع الدراسة جميع زبائن مؤسسة موبيليس على مستوى ولاية غرداية، حيث تم اختيار عينة تمثيلية لهذا المجتمع بشكل عشوائي بلغ حجمها 524 زبونا، تم جمع البيانات العينة المختارة باستخدام استبيان إلكتروني. ومن ثم تحليلها وتفسيرها بالاعتماد على أساليب إحصائية مختلفة ، إضافة استخدام برامج SPSS 26 من أجل اختبار فرضيات الدراسة حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وقوية نسبيا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع جودة الخدمات العمومية. وكان لها التكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير معنوي وإيجابي على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة موبيليس بشكل عام، أما تفصيل ذلك فإن المتغيرات المستقلة الفرعية (البرمجيات الشبكات والموارد البشري كان لها تأثير كبير ومعنوي إيجابي على كل أبعاد جودة الخدمات العمومية، كما أن "الأجهزة" كان لها تأثير ذو دلالة إحصائية على كل أبعاد جودة الخدمات العمومية ما بعد "الاستجابة"، أما "قواعد البيانات" فكان تأثيرها على جودة الخدمات العمومية ضعيفا وغير معنوي إحصائيا مع كل أبعاد جودة الخدمات العمومية.

جاءت هذه الدراسة موزعة على فصلين مترابطين، يعكسان البعدين النظري والتطبيقي للموضوع. حُصص الفصل الأول للإطار النظري حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية، من خلال ثلاث مباحث رئيسية؛ تناول المبحث الأول عموميات حول تكنولوجيا المعلومات من حيث تعريفها، أهدافها، ومكوناتها، في حين ركز المبحث الثاني على الخدمة العمومية من حيث مفهوميها ومبادئها وأهدافها الاجتماعية والإدارية، أما المبحث الثالث فقد تناول العلاقة التكاملية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الخدمة العمومية، مع إبراز التحديات والمعوقات المرتبطة بإدماج الحلول الرقمية في الإدارة. أما الفصل الثاني فكان مخصصاً للجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد – وكالة الطارف، حيث تم في المبحث الأول تقديم لمحة عامة عن المؤسسة من حيث النشأة، الهيكل التنظيمي، والمهام الأساسية، ثم عُرض في المبحث الثاني واقع التحول الرقمي داخل الوكالة من خلال استعراض الأنظمة والمنصات الإلكترونية المعتمدة وأخيراً، تم تخصيص المبحث الثالث للدراسة الميدانية التي شملت عرض الإجراءات المنهجية، تحليل البيانات الإحصائية، واختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة العمومية .

الفصل الاول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية

❖ المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

❖ المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية

❖ المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية

تمهيد

تُعد تكنولوجيا المعلومات، بمختلف أشكالها وتطوراتها، من الركائز الأساسية التي مكّنت الأفراد والمؤسسات من إنتاج المعرفة وتوظيف الحلول الرقمية لمواجهة تحديات العصر؛ فقد شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولًا جذريًا في طبيعة إنتاج وتداول المعرفة، مدفوعًا بالتطورات التقنية المتسارعة، لاسيما تلك المرتبطة بشبكات الإنترنت ونظم الاتصالات الحديثة؛ وتُعد الشبكات الرقمية والمنصات الإلكترونية من أبرز أدوات هذا التحول، حيث ساهمت في تعزيز التواصل والتفاعل وتبادل المعرفة بين مختلف الفاعلين، خاصة في مجال تقديم الخدمات العمومية.

وفي هذا السياق، أصبحت الإدارة العمومية معنية أكثر من أي وقت مضى بتبني تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير خدماتها، من خلال اعتماد آليات رقمية حديثة تسمح بتحسين الأداء، وتيسير المعاملات، وتكريس مبادئ الشفافية والسرعة في الاستجابة لحاجيات المواطنين.

وعليه، يأتي هذا الفصل لتأطير المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تم تقسيمه إلى

ثلاثة مباحث رئيسية على النحو الآتي:

- ❖ المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
- ❖ المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية
- ❖ المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

يُعد تطور تكنولوجيا المعلومات من أبرز التحولات التي أثرت بشكل عميق في بنية المؤسسات الحديثة، سواء كانت خدمية أو إنتاجية؛ فقد أصبحت هذه التكنولوجيا تشكل الركيزة الأساسية لأنشطة التسيير والتواصل ومعالجة البيانات واتخاذ القرار، مما جعلها تحظى باهتمام متزايد في مختلف المجالات العلمية والعملية، لا سيما في ظل التوجه العالمي نحو التحول الرقمي؛ وفي سياق الإدارة العمومية، أضحى توظيف تكنولوجيا المعلومات ضرورة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي وتقديم خدمات فعالة تتماشى مع تطلعات المواطنين.

في هذا الإطار، يتناول هذا المبحث الجوانب النظرية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، من خلال الوقوف على مفهوميها، أهميتها، أهدافها، وأنواعها، بما يساهم في بناء أرضية معرفية لفهم دورها في تحسين جودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: تعريف وأهمية تكنولوجيا المعلومات

تُعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز المجالات التي حظيت باهتمام واسع في العقود الأخيرة، نتيجة لما أحدثته من تحولات عميقة في طرائق العمل والتواصل داخل المؤسسات؛ وقد تباينت التعاريف المرتبطة بها بحسب الخلفيات العلمية والمجالات التطبيقية، مما يعكس تعدديتها وغناها كمفهوم مركّب وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في قدرتها على تحسين تدفق المعلومات، دعم اتخاذ القرار، وتسهيل العمليات الإدارية والفنية داخل المؤسسات، لا سيما في سياق السعي إلى تحديث الخدمة العمومية وتبسيط إجراءاتها؛ في هذا الإطار، يتناول هذا المطلب التعريفات المختلفة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات، إلى جانب إبراز أبعادها وأهميتها في المحيط المؤسسي المعاصر.

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات يجب أولاً التعرف على مفهوم التكنولوجيا لغة واصطلاحاً:

- **التعريف اللغوي:** هي تطبيق المعرفة العلمية بأسلوب منظم لتحقيق أغراض علمية في مختلف مجالات الحياة وهب مركبة من: (المعجم الوسيط، 2008)
- **تكنيك ومعناه الطريق أو الوسيلة؛**

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

• وكلمة لوجي وتعني العلم، فيكون المعنى العام للكلمة علم الوسيلة والتي يستطيع الإنسان بها بلوغ مراده.

- **التعريف الاصطلاحي:** يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها: "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية" (حديد، 2007، الصفحات 51-52).

كذلك يمكن تعريفها على أنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات فقط، بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها" (الباري و ابراهيم، 2003، صفحة 26).
وتعرف أيضا بأنها: "من أكثر الألفاظ شيوعا واستخداما في عصرنا حتى من قبل المواطن العادي، مما زاد في اللبس والغموض اللذين يكتنفانها حتى أصبح له معاني كثيرة ومفاهيم مختلفة ومتناقضة حسب مستخدم اللفظ " (الصيرفي، 2009، صفحة 13).

1. تعريف تكنولوجيا المعلومات

لقد برز مصطلح تكنولوجيا المعلومات Information Technology في بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام الحاسبات الالكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة (التقنيات والحاسبات والبرمجيات والاتصالات) المستخدمة من قبل المؤسسة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لإنجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وإبداعها وصولا لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والنمو والتطور، ويعد تكنولوجيا المعلومات سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وقدرات المؤسسة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز علاقة المؤسسة بالزبائن والمؤسسات الأخرى، وقد وصفت بأنها المقدره التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف اتخاذ القرارات الفعالة في المؤسسة (جمعة، 2018، صفحة 44).

كما أن تكنولوجيا المعلومات هي: "اندماج ثلاثي الأقطاب بين الالكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة التي تشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات الم تعلقة بتداول المعلومات آليا وهذا ما تمخضت به العلوم وتقدمها، فهي حجر الزاوية في التطور التقني والإنتاجي المعاصر" (مباركة، 2013، صفحة 214).

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

بإضافة الى انها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية، وتقنيات المصفرات الفلمية، والاستتساخ، وتمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات والتكنيك الذي يستخدمها المعلومات خارج العقل البشري" (الهادي، 1989، صفحة 02).

ويشير كذلك مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى: "مجموعة العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات، وهي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى المعلومات بمختلف أنواعها التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في مجالات الحياة كافة" (علوي، 2008، صفحة 25).

من خلال التعريف السابقة يُمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي: مجموعة من الوسائل التقنية والبرمجيات والاتصالات التي تستخدم في جمع المعلومات، معالجتها، تخزينها واسترجاعها بهدف دعم القرار وتحسين الاداء المؤسسي وتعزيز كفاءة الخدمات.

ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المؤسسة، فإن عدم وجودها يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرارات الصحيحة، وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي: (تيناوي، 2019، صفحة 33)

- تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والأمية، والتدهور البيئي، والجوع، والمرض؛
- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا،
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية، حيث أن الثورة الرقمية أدت إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة، هذا على عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية المجتمع، وهذا يعود إلى قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا.
- تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات، بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم، كما بوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

من تحسين مستوى حياتهم على النحو لم يكن ممكننا في السابق ، ويمكننا ايضا المساعدة على تحسين كفاءة الادوات الاساسية للاقتصاد من خلال الوصول الى المعلومات و الشفافية .

مما سبق يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تعزيز التنمية البشرية، والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، لما لها من خصائص متميزة أكثر كفاءة وفاعلية من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح البشر، وهي متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة، كما أنها مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات أو الحكومات بالإضافة لدورها في تنمية العنصر البشري لما تعرضه من برامج تدريب وتعليم وغيرها (تيناوي، 2019، صفحة 34).

المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا المعلومات

تتنوع تكنولوجيا المعلومات من حيث الأشكال والتطبيقات، تبعًا لاختلاف الحاجات الوظيفية للمؤسسات وتطور البيئة الرقمية، ويعكس تصنيف أنواع تكنولوجيا المعلومات مدى شمول هذا المفهوم، إذ يشمل نظم المعالجة، قواعد البيانات، الشبكات، البرمجيات، وأجهزة الدعم الفني، وكلها تُسهم في دعم الأنشطة الإدارية والتنظيمية، كما تختلف هذه الأنواع من حيث الأدوار والوظائف التي تؤديها داخل المؤسسة، سواء على مستوى التخزين والمعالجة أو الاتصال والتفاعل، ويهدف هذا المطلب إلى استعراض أبرز أنواع تكنولوجيا المعلومات من خلال بيان مكوناتها ووظائفها الأساسية، في سياق استخدامها داخل المؤسسات العمومية.

أولاً: وظائف تكنولوجيا المعلومات

إن لتكنولوجيا المعلومات وظائف متعددة ومتنوعة نذكر أهمها: (يسري، 2010، صفحة 328)

- **الحصول على البيانات:** وتكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقاً للمنظمة أو الفرد.
- **المعالجة:** وهي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب، وتشمل المعالجة على عدة عمليات ومنها:
 - **معالجة البيانات:** وتتمثل في كل من (رموز، أرقام، رسائل...) والتي يتم تحويلها إلى معلومات ذات فائدة.
 - **معالجة المعلومات:** وهي تحويل المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلاً وتنوعاً ودقة، إذ تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة.

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

- **معالجة النصوص:** وتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير النشرات الإخبارية والمراسلات، وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة.
- **معالجة الصورة:** يقصد بها تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى.
- **خلق وتوليد المعلومات:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيمها بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليد ها بشكل جديد.
- **تخزين البيانات والمعلومات:** حيث يتم تخزين البيانات والمعلومات يحافظ عليها الحاسوب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، والبيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للخن، مثال ذلك الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها، ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات التي تأخذ حيزا أصغر في المصدر الأصلي، ومثال ذلك المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتالي نعرفها، ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزا أقل، ويستطيع الحاسوب التعامل معها.
- **الاسترجاع:** ويعني وضع استنتاج البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقلة أو لنقلها إلى مستخدم آخر، ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي تخزن المعلومات، وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة (يسري، 2010، صفحة 329).
- **النقل:** وهي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر فعلي، ومثال ذلك يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر، ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة بأقمار صناعية والألياف الضوئية.

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات

- تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي: (العيادي، 2006، صفحة 15)
- **المكونات المادية والبرمجيات:** المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلا عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات، أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ أنها تمثل أربع مكونات رئيسة هي أدوات (الإدخال والمعالجة، والإخراج، والخن).

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

- **الموارد البشرية:** يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن تقسيمهم إلى صنفين، الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلا عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.
- وتزداد أهمية الموارد البشرية بازدياد المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة في اتخاذ قرار ما، مما يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة إلى معرفة، وتحديد أماكن الاستفادة منها وتوقيتها، وهذا بدوره يتطلب أنظمة وتكنولوجيا معلومات متقدمة للأقسام والشعب كافة المكونة للمنظمة بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي الذي يقود إلى تكامل المؤسسة كأنها نشاط واحد يؤديه فرد واحد (السياني، 2002، صفحة 16).
- **شبكات الاتصال:** هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى وأن هذا التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل، يميز مفهوم الاتصال من مفهوم الإعلام ويجعل مفهوم الإعلام معبر عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد(رشاد، 1984، الصفحات 7-8).
- وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي، وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديو فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.
- **قواعد البيانات:** هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المؤسسة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المؤسسة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغلقة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

- المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الإستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

المطلب الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات

أضحت تكنولوجيا المعلومات عنصرًا محوريًا في عمل المؤسسات الحديثة، ولم يعد دورها مقتصرًا على الاستخدام التقني أو الأدوات فقط بل تطور ليشمل أبعادًا استراتيجية تتصل بتحسين الأداء الإداري دعم اتخاذ القرار، والرفع من جودة الخدمات المقدمة. وتتبع أهمية تحديد أهداف تكنولوجيا المعلومات من الحاجة إلى توجيه استخدامها بشكل فعال يتماشى مع تطلعات المؤسسات نحو التحديث والرقمنة ، خاصة في قطاع الخدمات العمومية. وعليه، يتناول هذا المطلب أبرز الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال تبني نظم معلومات فعالة ومتكاملة.

- تحسين جودة الخدمة العمومية: تمكن تكنولوجيا المعلومات الادارات من تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة من خلال الاتمته وتسهيل الوصول الرقمي (Laudon & JP, 2020).
- رفع كفاءة الاداء الإداري: تساعد الانظمة المعلوماتية في تسهيل عمليات اتخاذ القرار والتنسيق الإداري مما يؤدي الى تقليل التكاليف وزيادة الفعالية (stair & reynolds, 2018) .
- تعزيز الشفافية والنزاهة: من خلال نشر البيانات وتمكين المواطنين من تتبع المعاملات بالإضافة إلى أنها تحد من الفساد (heeks, 2006) .
- تحقيق رضا المواطن: توفر التكنولوجيا واجهات الكترونية سهلة الاستخدام تساهم في تحسين تجربة المواطن و تعزيز رضاه عن الخدمة المقدمة (rose, persson, & heeager, 2015, pp. 72-79).
- إدارة أفضل للموارد والمعلومات: تتيح تقنيات المعلومات تخزين البيانات وتحليلها بكفاءة مما يدعم التخطيط الاستراتيجي وصنع القرار (Turban, volonino, & woodG, 2018).

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية

تُعد الخدمة العمومية من المفاهيم الأساسية في علوم الإدارة والسياسات العامة، نظرًا لما تؤديه من دور مركزي في تجسيد الوظائف الاجتماعية للدولة وتلبية حاجيات المواطنين. وقد شهد مفهوم الخدمة العمومية تطورًا ملحوظًا، خاصة مع تصاعد الاهتمام بتحسين جودتها وتعزيز كفاءتها من خلال أدوات التحديث الإداري، بما فيها تكنولوجيا المعلومات. في هذا الإطار، يتناول هذا المبحث الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، من خلال التعرف على طبيعتها، أهميتها، أهدافها، والمبادئ الأساسية التي تؤطر تقديمها.

المطلب الأول: تعريف وأهمية الخدمة العمومية

تُعتبر الخدمة العمومية أحد الأركان الأساسية في تنظيم العلاقة بين الدولة والمواطن، إذ تهدف إلى إشباع الحاجات العامة بشكل منظم وعادل. وقد تباينت تعريفات هذا المفهوم باختلاف السياقات القانونية والإدارية، إلا أنها تتقاطع جميعًا في التأكيد على الطابع العام والتضامني للخدمة المقدمة. وتبرز أهمية الخدمة العمومية من كونها أداة فعالة لتحقيق المصلحة العامة، وضمان العدالة الاجتماعية، وتوفير الخدمات الحيوية التي لا يمكن للسوق وحده أن يضمنها للمواطنين، مثل التعليم، الصحة، التقاعد، والنقل. ومن هذا المنطلق، يمثل فهم هذا المفهوم قاعدة أساسية لتحليل دوره في ظل التحولات التكنولوجية المعاصرة.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

لقد تغير مفهوم الخدمات العمومية كثيرًا مع مرور الوقت، كما أنها عرفت من قبل العديد من المذاهب والقوانين والفقهاء، على أنها اعتبرت فرعًا من فروع القانون الإداري، وارتبط هذا المفهوم في السابق بالخدمات السيادية للدولة فقط كالأمن والقضاء والمرافق العمومية، ليشمل فيما بعد الخدمات الاقتصادية (الربحية) كالكهرباء والمياه والمواصلات، وفي القرن الماضي أصبح هذا المفهوم مرتبطًا أيضًا بالخدمات الاجتماعية كالسكن والضمان الاجتماعي والخدمات الثقافية كدور الشباب والمسارح... (غريبي، 2015، صفحة 8).

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

كما يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة أو العلاقة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، وذلك على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية والمؤسسات العمومية المشكلة للقطاع العام (جوال، 2016، صفحة 55).

بالإضافة إلى أنها تعرف: "كمفهوم يشمل جميع الأنشطة ذات المصلحة العامة التي تنفذ بصورة مباشرة أو غير مباشرة تحت رعاية السلطات العمومية أو المركزية أو المحلية" (الرؤوف و جليد، 2024، صفحة 455).

وأيضا يقصد بالخدمة العمومية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا على أنها: "أي نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده بواسطة المشرع، من أمثلتها النقل والتوزيع إضافة إلى إنتاج الكهرباء والغاز والاتصالات ونظام الصرف الصحي..." (غريبي، 2015، صفحة 8).

كما تعرف الخدمة العمومية على أنها: "جميع أنواع الخدمات التي لا يمكن أن تستغل إلا في إطار جماعي، حيث تتوفر بشكل إجباري وفقا لقاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها" (جوال، 2016، صفحة 55).

أما القانون الإداري الفرنسي فيعرف الخدمة العمومية على أنها: "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة المؤسسة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام" (حجازي، 2004، صفحة 29).

ثانيا: أهمية الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة، التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وتتلخص أهميتها فيما يلي:

- ان الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطنين ومرتكزاتهم، فالفرد يحتاج الى الصحة، التعليم السكن...، اكي يكون انسان ذو تأثير ايجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بكمية والنوعية المناسبة، كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

● الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور وتحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي بكل أشكاله له تأثير على نمو المجتمعات وتطويرها، فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدواره الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار لتأمين الخدمات العمومية في:

- العمل السكن الرفاه الاجتماعي الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها للمجتمع.
- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع، حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والنواتج القومي، ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... الخ.
- من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول، وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

المطلب الثاني: أهداف الخدمة العمومية

تعرف المؤسسات العامة المقدمة للخدمات العمومية بأنها: "كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز، أو يحجم الأفراد، والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات، أو لقلّة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير، حيث تهدف إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها: (رشيد و قاسمية، صفحة 350)

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

- **الأهداف الإدارية والاقتصادية:** تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.
- **الأهداف السياسية:** إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.
- **الأهداف الاجتماعية والدينية:** حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف للتنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام.

المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

- تمتاز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات الأخرى بمجموعة من المبادئ الأساسية:
- **الاستمرارية:** تتولى الإدارة العمومية القيام بخدمات أساسية للمواطنين مثلًا فهم لا يتخذون احتياطات لتزويد أنفسهم بالماء الصالح للشرب أو الكهرباء أو الغاز اعتمادا على مرافق الماء والكهرباء والغاز... ولهذا يجب أن يكون عملها منتظما ومستمرًا دون انقطاع أو توقف، ولهذا أجمع الفقهاء على أن استمرارية المرفق العمومي تعتبر أحد المبادئ الأساسية التي تحكم عمل الإدارة العمومية (شابي و عواج، 2021، صفحة 797).
 - **المساواة:** وهي مبدأ أساسي في تقديم الخدمات العمومية، كما أنها من دعائم الديمقراطية الإدارية، وينص هذا المبدأ على أن يكون لجميع أفراد المجتمع الحق في الحصول الخدمة العمومية، وأن تتشابه الضريبة أو الرسم المدفوع لقاءها بين الجميع، وأن يدفعوا بنفس الطريقة وأن يحصلوا على نفس الضمانات. وهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمات العمومية بدون عوائق، وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة (جوال، 2016، صفحة 56).
 - **الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن. فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

- السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتتمية هذه المناطق أكثر فعالية (ياقوت و الهام، 2008، صفحة 200).
- **الموائمة:** تبعا لهذا المبدأ وجب تقديم الخدمة بكفاءة، ويساير تقدمها تطور حاجات المواطن باعتبار أن الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن (مطاوي و ختير، 2022، صفحة 115) وبما أن هذه المتطلبات والحاجات تتطور فإنه يجب على الإدارات العمومية إدخال التغييرات لتلبية المتطلبات والحاجيات الجديدة. أي أن كل التغييرات سواء كانت ذات طبيعة قانونية أو اقتصادية أو تقنية أو تكنولوجية التي تطرأ وتحدث في البيئة تفرض على السلطة الإدارية أن تكييف نشاطها معها (شابي و عواج، 2021، صفحة 797).

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالخدمة العمومية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التحديات التي تواجه الخدمة العمومية في ظل غياب تكنولوجيا المعلومات، ثم أثر التحول الرقمي في الخدمة العمومية، بالإضافة إلى عوائق إدماج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية.

المطلب الأول: تحديات الخدمة العمومية في ظل غياب تكنولوجيا المعلومات

- يعود تراجع الدور الأساسي للمرافق العمومية إلى جملة من الأسباب التي مثلت تحديات عرقلت سير وكفاءة المرفق العام، وبالتالي تأثيرها في الخدمة العمومية، وتتمثل بغض هذه الأسباب فيما يلي:
- **ضعف الأداء والفعالية:** دفعت العديد من العوامل إلى ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق والقطاعات العمومية، فالتعدد من الدول المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييرا جذريا على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية باتجاه التقليل، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء، وكفاءة استخدام الموارد المتاحة.
- وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وكذا العولمة، إضافة إلى أزمة مالية الدولة، والأنماط الجديدة في التسيير، وتجديد الفكر الليبرالي، دورا أساسيا في دفع القطاع العمومي إلى تبني ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة له، من خلال الإصلاحات التي أدخلت على تسيير هذا القطاع (الكريم، 2010، الصفحات 47-48).

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

• **تراجع دور الدولة:** لقد كان دور الدولة لعقود كثيرة يأخذ طابع تأمين خدمات الأمن، والدفاع الخارجي والقضاء، وهو ما يعرف بالدولة الحارسة، وأول استعمال لهذا المصطلح كان مع سنة 1780، وابتداء من منتصف القرن 19 تزايد تدخل الدولة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، حيث أصبح دورها يشمل على ما يلي:

- توفير الخدمات الأساسية للمجتمع؛
- وضع القواعد العامة المؤسسة للنشاط الاقتصادي؛
- وضع نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات؛
- فرض الضرائب.

ومع منتصف السبعينات عرفت كثير من الدول المتقدمة أزمة حادة في اقتصادياتها تعود بوادها إلى نهاية الستينات، وبالرغم من كل الإصلاحات إلا أن السياسات المطبقة لم تحقق النتائج المنتظرة، إذ مثلت عوامل الأزمة أسبابا حقيقية لدى اغلب المفكرين، في بروز عملية تجديد الفكر الرأسمالي في تلك المرحلة، حيث انطلقت بعض الرؤى الفكرية من أن تعاضد دور الدولة، وما تركه من آثار على مختلف المهام والأنشطة، قد كان سببا رئيسيا في تفاقم الأزمات التي وصلت إليها اقتصاديات الدول الغربية (الكريم، 2010، صفحة 48).

المطلب الثاني: أثر التحول الرقمي في الخدمة العمومية

تلعب الإدارة الرقمية دور مهم وفعال في سبيل تحسين الخدمة العمومية للمواطنين غير أن هذا الدور المميز والفعال للإدارة الرقمية يجابه مجموعة من التحديات والعقبات أثرت على طبيعة الخدمة الرقمية التي جاءت بها الإدارة الرقمية لتقدمها للمواطنين؛ كما يبرز دور الإدارة الرقمية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال النقاط التالية: (الدين، 2019، الصفحات 6-7).

• **اتجاه موظفي الإدارة:** من المعلوم أن الموظفين يمثلون الجانب البشري والضروري في إنجاح أي عملية انتقال من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الرقمية، مادام أن الوسائل والأجهزة والمعدات التي تحتاجها الإدارة الرقمية لا تؤدي أعمال وخدماتها الإدارية بنفسها ما لم يتدخل العنصر البشري المجسد في الموظفين لتأدية هذه الخدمات عن طريق استغلال مختلف الوسائل المتاحة، وهو الأمر الذي يستدعي ويحتم تدريبهم وتأهيلهم، للتعامل مع جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة.

• **دورها في تحقيق مساواة الأفراد أمام الانتفاع بالخدمة العمومية:** يقصد بهذا الدور أن يقدم المرفق العام خدماته إلى كل من يطلبها من المواطنين بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

- ومعنى ذلك أن يلتزم المرفق العام بالمساواة في تقديم الخدمة مع جميع المستخدمين له، بحيث يكون الجميع في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات ومصاريف ذلك الانتفاع.
- مساهمتها في تقليص البيروقراطية الإدارية: إن تطبيق الإدارة الرقمية سيؤدي حتما وبصفة آلية إلى التقليل من مشكل البيروقراطية عند قيام المرافق العامة بتأدية خدماتها العمومية، بحكم أن الإدارة الرقمية سيؤدي تطبيقها إلى الاستغناء عن الوثائق والمستندات الورقية لتستبدل بالمستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين بمقتضاها من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني هذا من جهة، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الرقمية إلى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة والمحسوبية وما يرتبط بهما من مشكلة الفساد الإداري المبني على الرشوة والتميز بين المنتفعين بخدمة المرفق العام.

المطلب الثالث: عوائق إدماج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية

رغم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في أداء وتقديم الخدمة العامة، وما تحققة من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإن التحول للخدمات الالكترونية يواجه تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب تجارب الحكومة الالكترونية في الدول والمتعلقة أساسا بطبيعة أبنيتها المعرقلة لتجسيدها، وتتمثل فيما يلي: (غرابي عبد السلام، 2019، الصفحات 118-119).

1. المعوقات الإدارية: ومن أهم العوائق الإدارية ما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية؛
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل بينها؛
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية؛
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
- مقاومة التغيير في المؤسسات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

الفصل الاول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية

2. المعوقات السياسية والقانونية: وتتخلص المعوقات السياسية والقانونية عموما في:

○ غياب الإرادة السياسية الفاعلة في الدول النامية، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الأجهزة الحكومية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي

○ غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل مشاور سياسي، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته؛

○ عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

3. المعوقات المالية والتقنية: تتمحور المعوقات المالية والتقنية حول:

○ ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني في الدول النامية بسبب ضعف التمويل إضافة إلى التخلف التقني؛

○ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية ذات كفاءة عالية؛

○ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية؛

○ صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الإنترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد وتدني دخل الفرد في الدول النامية مقارنة بالدول المتقدمة؛

○ معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4. المعوقات البشرية: ويمكن تحديد المعوقات البشرية في الآتي:

○ الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛

○ غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الهيئات الحكومية، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

○ الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية (غرابي عبد السلام، 2019، الصفحات 119-120).

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن تكنولوجيا المعلومات لم تعد مجرد أدوات تقنية مساعدة، بل أصبحت عنصرًا استراتيجيًا لا غنى عنه في بناء مؤسسات عمومية فعالة وعصرية. وقد تناولنا المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، أنواعها، وأهدافها، مع التأكيد على دورها المحوري في دعم الأداء المؤسسي من خلال تسهيل تدفق المعلومات، ضمان دقتها، وتوفيرها في الوقت المناسب لصانعي القرار. كما تبين أن فعالية الخدمة العمومية أصبحت ترتبط بشكل وثيق بمدى قدرة المؤسسات على توظيف هذه التكنولوجيا ضمن أنظمتها وهيكلها. وتأسيسًا على ذلك، فإن الإحاطة بجوانب الخدمة العمومية من حيث المفهوم، المبادئ، والأهداف، يُعد خطوة ضرورية لفهم التفاعل بين المجالين، وهو ما سيتم تناوله في الفصل الثاني من هذه الدراسة .

الفصل الثاني: دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

❖ المبحث الأول: لمحة عن وكالة الصندوق الوطني للتقاعد

❖ المبحث الثاني: التحول التكنولوجي داخل الصندوق الوطني للتقاعد

❖ المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد

في إطار توطيد التكامل بين الفصل النظري والتطبيقي وباعتبار أن التنسيق بين المعلومات يعد من الأولويات سنقوم بدراسة تطبيقية على مستوى وكالة الصندوق الوطني للتقاعد، حيث تعد من أحد المؤسسات العمومية البارزة من خلال نشاطاتها الأساسية المقدمة وذلك خاصة أنه يعتمد على استخدام معدات تكنولوجية متطورة التي لها دور كبير في تحسين الخدمة المقدمة للزبائن. وللتعرف أكثر على وكالة الصندوق الوطني للتقاعد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

- ❖ المبحث الأول: لمحة عن وكالة الصندوق الوطني للتقاعد
- ❖ المبحث الثاني: التحول التكنولوجي داخل الصندوق الوطني للتقاعد
- ❖ المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

المبحث الأول: لمحة عن وكالة الصندوق الوطني للتقاعد

يشكّل الصندوق الوطني للتقاعد أحد الفاعلين الأساسيين في المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، لما يقدمه من خدمات حيوية تتعلق بتسيير ملفات المتقاعدين وضمان صرف حقوقهم. وتعد وكالة الصندوق بولاية الطارف نموذجًا محليًا يعكس التوجه الوطني نحو تحديث الإدارة العمومية وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطنين، من خلال تبني أنظمة رقمية متطورة. في هذا الإطار، يهدف هذا المبحث إلى تقديم لمحة شاملة عن الوكالة المحلية للصندوق، من حيث النشأة، الهيكل التنظيمي، والمهام الرئيسية، مع التطرق إلى أهم الخدمات الرقمية التي تم اعتمادها في إطار التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة وكالة الصندوق الوطني للتقاعد لولاية الطارف

يُعد الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. تأسس الصندوق في إطار الإصلاحات التي عرفها قطاع الضمان الاجتماعي بعد الاستقلال، إذ تم إنشاؤه سنة 1964 بهدف تسيير نظام المعاشات لفئة العمال الأجراء، ثم خضع لاحقًا لعدة تعديلات قانونية وتنظيمية، كان أبرزها المرسوم التنفيذي رقم 85-223 المؤرخ في 20 جويلية 1985، والذي تم إلغاؤه وتعويضه بالمرسوم رقم 92-07 الصادر بتاريخ 4 جانفي 1992، الذي حدّد الوضع القانوني والتنظيم الإداري والمالي لصناديق الضمان الاجتماعي، بما فيها الصندوق الوطني للتقاعد.

وفي سياق التوسع الجغرافي والإداري لمصالح الصندوق، تم إنشاء الوكالة المحلية لولاية الطارف سنة 1999، وتدشين مقرها الرسمي بتاريخ 30 أفريل 2001 من قبل وزير العمل والحماية الاجتماعية آنذاك، السيد بوقرة سلطاني. ومنذ إنشائها، تساهم هذه الوكالة في تسيير ملفات المتقاعدين على مستوى الولاية، في إطار السياسة الوطنية الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن وتحديث الخدمة العمومية وللتوضيح أكثر يمكننا صياغة البطاقة التقنية التالية:

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

الجدول رقم (01): البطاقة التقنية لوكالة الطارف

2001-04-30	تاريخ التدشين
بجي لعبيدي رمضان، الطارف، الجزائر	العنوان
038301618	الهاتف
www.CNR.dz	الموقع الرسمي
الصندوق الوطني للتقاعد-وكالة الطارف https://www.facebook.com/profile.php?id=100068914419013	الصفحة الرسمية
	شعار الصندوق

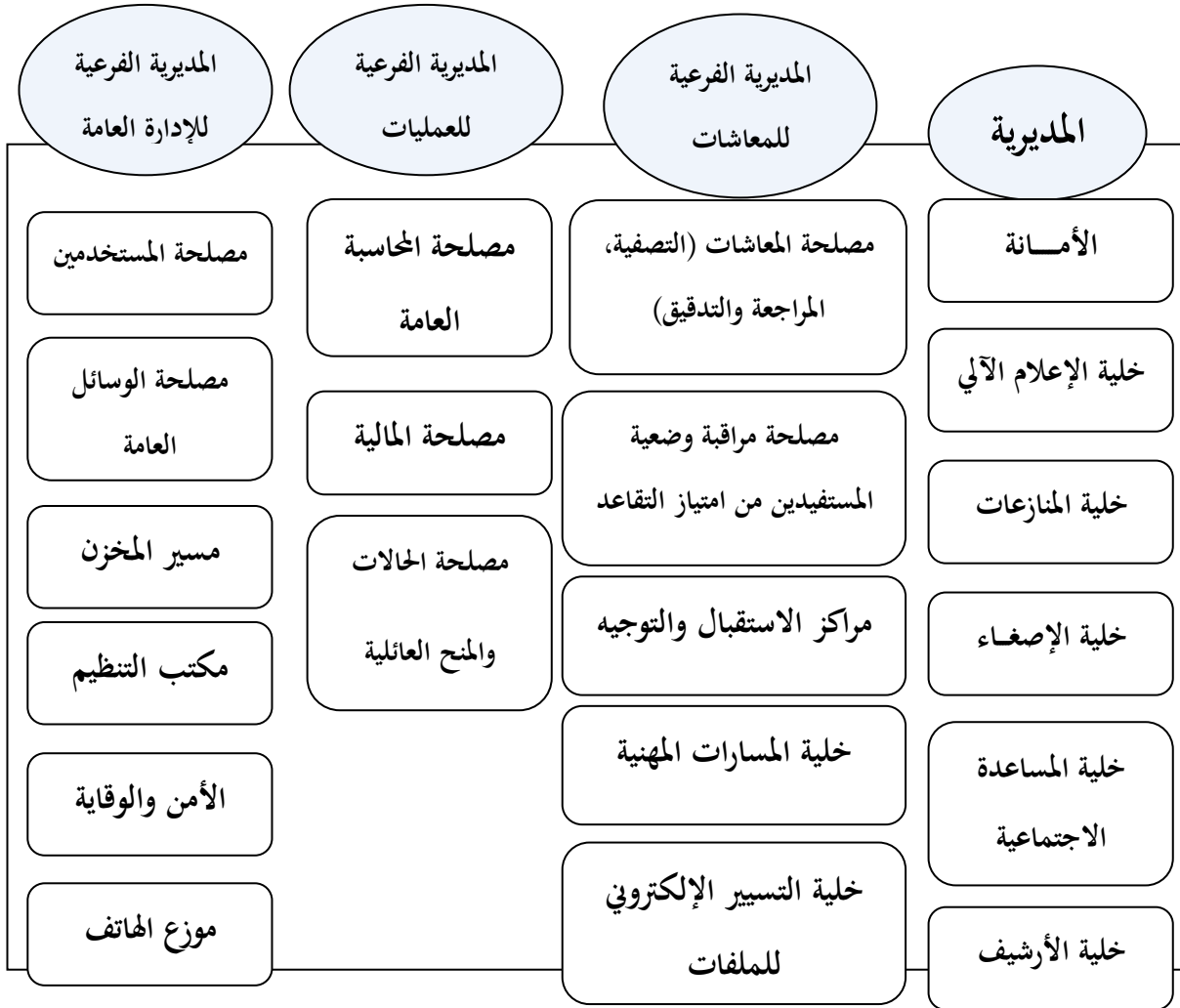
المصدر: الموقع الالكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتقاعد

يُعد الهيكل التنظيمي عنصراً أساسياً في دعم فعالية التسيير الإداري داخل الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد - ولاية الطارف، إذ يعكس طريقة توزيع الوظائف والمسؤوليات، ويُبرز قنوات التنسيق والرقابة الداخلية. وتضم الوكالة عدة مديريات فرعية وخلايا متخصصة، تُعنى كل منها بجوانب مختلفة من تسيير ملفات التقاعد، ومعالجة البيانات، والتواصل مع المرتفقين. ويهدف هذا التنظيم إلى تحقيق قدر من الانسيابية والكفاءة في العمل الإداري، بما يضمن جودة الخدمة العمومية وفعالية تنفيذ السياسات الرقمية المعتمدة. ويوضح الشكل البياني أدناه البنية التنظيمية المعتمدة في الوكالة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

الشكل رقم (1): يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتقاعد



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف وكالة الصندوق الوطني للتقاعد.

من خلال الشكل نلاحظ أن الهيكل التنظيمي للوكالة يتكون من:

1. المديرية (المركزية): تشرف على تسيير وتنسيق جميع المصالح والخلايا داخل الوكالة وتشمل:

- الأمانة: تعنى بتسيير المراسلات والوثائق الإدارية الداخلية والخارجية.
- خلية الإعلام الآلي: مسؤولة عن صيانة وتطوير الأنظمة الرقمية، ودعم المستخدمين فنيا.
- خلية المنازعات: تتكفل بمتابعة القضايا والنزاعات القانونية بين الصندوق والمستفيدين أو الجهات الأخرى.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

- خلية الإحصاء: تقوم بجمع وتحليل البيانات الإحصائية لتقييم الأداء وتحسين التسيير.
- خلية المساعدة الاجتماعية والاتصال: تقدم الدعم الاجتماعي للمتقاعدين والتواصل الدائم معهم.
- خلية الأرشيف: تهتم بحفظ وتوثيق الملفات الورقية والإلكترونية واسترجاعها عند الحاجة.
- 2. المديرية الفرعية للمعاشات: تتولى التسيير التقني لملفات المعاشات وتشمل:
 - مصلحة الخدمات (التصفية، المراجعة، والتدقيق): تختص بدراسة ومعالجة ملفات التقاعد ومراجعتها وتصفيتهما بدقة.
 - مصلحة مراقبة دائمة للمستفيدين من امتياز قاعدي: تراقب مدى أحقية المستفيدين في الامتياز القاعدي لضمان عدم التلاعب.
 - مركز الاستقبال والتوجيه: نقطة استقبال المواطنين وتوجيههم نحو المصالح المناسبة.
 - خلية المسارات المهنية: وتتمثل مهامها فيما يلي:
 - دراسة وتدقيق المسار المهني للمؤمنين: من خلال مراجعة فترات العمل المصرح بها، ومقارنتها مع البيانات المسجلة لدى الضمان الاجتماعي أو ملفات التوظيف
 - التحقق من صحة التصريحات الخاصة بفترات العمل: خاصة في حالات التنقل بين مؤسسات مختلفة أو العمل غير المنتظم
 - معالجة الفجوات أو الاختلالات في المسار المهني: مثل الفترات غير المحسوبة أو المتنازع عليها والتنسيق مع المؤسسات الأصلية لتسويتها.
 - تقديم تقارير دقيقة حول المسار المهني: تستخدم هذه التقارير كأساس لتصفية ملف التقاعد أو مراجعة حقوق المستفيد
 - التنسيق مع خلية التسيير الإلكتروني للملفات لأجل أرشفة: وتحديث بيانات المسارات المهنية رقمياً.
 - خلية التسيير الإلكتروني للملفات: مسؤولة عن رقمته وأرشفة الملفات لتسهيل معالجتها إلكترونياً.
- 3. المديرية الفرعية للعمليات
 - تهتم بالعمليات المالية والتقنية المتعلقة بالتسيير الداخلي:
 - مصلحة المحاسبة العامة: تعنى بحساب المعاشات والتعويضات المختلفة بدقة وفقاً للمعطيات الواردة من مصالح التصفية والمسارات المهنية، تقوم بإدخال المعطيات في النظام المعلوماتي ومراقبة سلامة الحسابات، وتساهم في إعداد الجداول المالية الشهرية المتعلقة بصرف المعاشات.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

- مصلحة المالية: مسؤولة عن إعداد الميزانية السنوية للوكالة ومتابعة تنفيذها، وتقوم بمراقبة النفقات والإيرادات وضمان احترام المعايير المحاسبية المعتمدة، كما ترفع تقارير مالية دورية إلى المديرية العامة وتتابع عمليات الدفع بالتنسيق مع الخزينة العمومية.
- مصلحة الحوالات والمنح العائلية : تعني بتسيير الجوانب المالية المتعلقة بصرف المعاشات الشهرية والمنح العائلية للمستفيدين من نظام التقاعد
- 4. المديرية الفرعية الإدارة العامة: تشرف على الموارد البشرية والشؤون الإدارية:
- مصلحة المستخدم ن: تهتم بتسيير ملفات الموظفين التوظيف والترقيات والتكوين
- مصلحة الوسائل العامة: تسهر على توفير كل الوسائل اللوجستية والمادية للعمل
- مسير المخزن: هو الموظف المسؤول عن تسيير المواد والمعدات واللوازم الإدارية والتقنية داخل الوكالة
- مكتب التنظيم: يعني تنسيق سير العمل داخل الوكالة ووضع الآليات التنظيمية والاجرائية الكفيلة بضمان حسن الاداء الاداري؛
- الأمن والوقاية: مكلف بضمان أمن المبنى وحماية المستخدمين.
- موزع الهاتف: مسؤول عن الاتصالات الهاتفية الداخلية والخارجية للوكالة.

المطلب الثالث: المهام الأساسية والفئات المستفيدة من الصندوق الوطني للتقاعد

يلعب الصندوق الوطني للتقاعد دورًا استراتيجيًا في إطار منظومة الحماية الاجتماعية، حيث يضطلع بوظائف متعددة تهدف إلى تأمين دخل شهري لفئات معينة من المجتمع بعد انتهاء حياتهم المهنية. وتستند هذه الوظائف إلى مهام محددة، تستفيد منها فئات مختلفة، ما يعزز البعد الاجتماعي للخدمة العمومية: حيث تتمثل هذه المهام والفئات فيما يلي:

أولاً: المهام الأساسية

- حددت مهام الصندوق بموجب المادة 9 من المرسوم رقم 92-07 المؤرخ في 4 يناير 1992 وهي كالآتي:
- تسيير معاشات ومنح التقاعد وكذا معاشات ومنح ذوي الحقوق؛
 - تسيير المعاشات والمنح الممنوحة بسند التشريع ما قبل الفاتح من يناير 1984 إلى غاية انقضاء حقوق المستفيدين؛
 - ضمان عملية التحصيل والمراقبة ونزاعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل أداءات التقاعد

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

- تطبيق الأحكام المتعلقة بالتقاعد المنصوص عليها في المعاهدات والاتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي؛
- ضمان إعلام المستفيدين وأرباب العمل؛
- تسيير صندوق المساعدة والإغاثة تطبيقاً للمادة 52 من القانون 83-12 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 المتعلق بالتقاعد؛
- يشرع في تطبيق المرسوم من قانون رقم 83-12 المؤرخ في يوليو 1983 المشار إليه في إطار الإجراءات المتبعة، والقيام بنشاطات في شكل انجازات ذات طابع اجتماعي كالتالي نصت عليها المادة 92 من القانون رقم 83-11 والمؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 المتعلق بالضمان الاجتماعي ونصوصه التطبيقية.
- المساعدة الاجتماعية: في إطار تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع المتقاعدين، قام الصندوق الوطني للتقاعد بالتعاون مع وزارة العمل والضمان الاجتماعي وذلك منذ الفصل الثاني من عام 2003 بحملة من مساعدة لفائدة بعض الفئات من المتقاعدين ولاسيما العجزة، المعاقين منهم وتتمثل هذه العملية بتخفيف الضغوطات على المتقاعدين التي يواجهونها في قيامهم ببعض الأعمال المتعلقة بحياتهم ولاسيما على مستوى المصالح العمومية هذا من جهة، من جهة أخرى، وفي إطار التقريب من هيئة الصندوق ومن منتفعيها، شرع في فتح مراكز الاستقبال، الإعلام والتوجيه اتجاه المتقاعدين على مستوى المراكز الحضرية الكبرى، وفي المناطق النائية لبعض الوكالات المحلية.

ثانياً : الفئات المستفيدة

- يعتبر الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي، تُعنى بتسيير نظام التقاعد لفائدة العمال الأجراء في الجزائر، ويستفيد من خدماته عدد من الفئات وفقاً لما تنص عليه القوانين والتنظيمات السارية. ويمكن تصنيف المستفيدين إلى الفئات التالية.
- Invalid source specified.**
1. **المتقاعدون النظاميون:** وهم الأشخاص الذين بلغوا سن التقاعد القانوني وهي 60 سنة بالنسبة للرجال و55 سنة بالنسبة للنساء (مع بعض الاستثناءات)، بشرط استفتاء فترة عمل لا تقل عن 15 سنة منها و7.5 سنوات فعلية على الأقل مسجلة ومصرح بها.
 2. **المتقاعدون المسبقون (التقاعد المسبق):** أشخاص تم إحالتهم على التقاعد قبل لبس القانوني وذلك في إطار:

- إعادة الهيكلة الاقتصادية؛

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

- التسريح الجماعي للعمال؛
- إصابة عمل أو أمراض مزمنة تحد من القدرة على العمل.
- 3. **متقاعدو العجز:** أشخاص فقدو قدراتهم على أداء العمل كلياً أو جزئياً بسبب مرض أو حادث شريطة توفر حد أدنى من الاشتراكات في الضمان الاجتماعي (عادة 5 سنوات)
- 4. **ذوو الحقوق (المستفيدون من المعاشات بعد وفاة المؤمن له):** عند وفاة المتقاعد أو العامل الذي كان مؤمناً لدى الضمان الاجتماعي، يمكن أن يستفيد أفراد عائلته من المعاشات ذوي الحقوق:
 - الزوج أو الزوجة (إذا توفرت الشروط القانونية)؛
 - الأبناء الفُصّر (عادة حتى سن 18 أو 25 سنة إذا كانوا طلبية)؛
 - الأبناء المعاقون بدون تحديد للسن؛
 - الأب أو الأم في حال التبعية المالية للمتوفى.
- 5. **بعض الفئات الخاصة:** كالمجاهدون وأرامل الشهداء (وفق قوانين خاصة)، بعض أصحاب المهن الشاقة أو من عملوا في مناطق الجنوب، قد يستفيدون من امتيازات تقاعد مبكر.

المبحث الثاني: التحول التكنولوجي داخل الصندوق الوطني للتقاعد CNR

شهد الصندوق الوطني للتقاعد في السنوات الأخيرة تحولات تدريجية نحو رقمنة الخدمات الادارية وذلك عبر اعتماد مجموعة من الانظمة و المنصات الرقمية، التي ساهمت في تحسين جودة الخدمة العمومية و تسهيل تسير الملفات الادارية.

المطلب الأول: الانظمة الالكترونية المعتمدة

يسعى الصندوق الوطني للتقاعد الى اعتماد انظمة الكترونية متطورة تهدف الى تحسين جودة الخدمات وتسهيل اجراءات التقاعد، ومن بين الانظمة التي يعتمد عليها الصندوق ما يلي:

1. نظام تسير ملفات التقاعد **CNR Net**: يعد هذا النظام من أهم الأدوات الرقمية المعتمدة حيث

يتيح تسجيل ومعالجة وتتبع ملفات التقاعد بطريقة إلكترونية، مما يسمح بالحد من المعالجة اليدوية، وتقليص الوقت اللازم لدراسة الملفات وضمان دقة البيانات.

2. نظام الارشفة الالكترونية: يعتمد الصندوق على نظام خاص بالارشفة الرقمية يهدف إلى حفظ

الملفات والوثائق بشكل إلكتروني ما يسهل عملية استرجاع المعلومات عند الحاجة ويقلل من الاعتماد على الأرشيف الورقي التقليدي وهو ما ينعكس إيجاباً على سرعة الأداء الإداري.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

3. خدمة الحساب الفردي للأجير: تمكن هذه الخدمة الأجير المقبل على التقاعد من متابعة مساره المهني، بالإضافة إلى تحديث فترات النشاط المفقودة في قاعدة البيانات عبر تقديم الوثائق الثبوتية اللازمة مثل شهادات العمل وكشوف الرواتب. المنصة متوفرة على الرابط:

[.https://Cis.cnr.dz](https://Cis.cnr.dz)

4. البوابة الإلكترونية الرسمية للصندوق: تحتوي على معلومات توجيهية، اخبار، نماذج وتحديثات متعلقة بالخدمات، وتعد وسيلة فعالة للتواصل مع المستفيدين.

5. خدمات المساعدة الاجتماعية في المنزل عن بعد: تتمثل أهم خدمات المساعدة الاجتماعية في المنزل عن بعد في طلب لتجهيزات الطبية، المرافقة الإدارية، وخدمات أخرى... إلخ.

الشكل رقم(02): خدمات المساعدة الاجتماعية في المنزل عن بعد

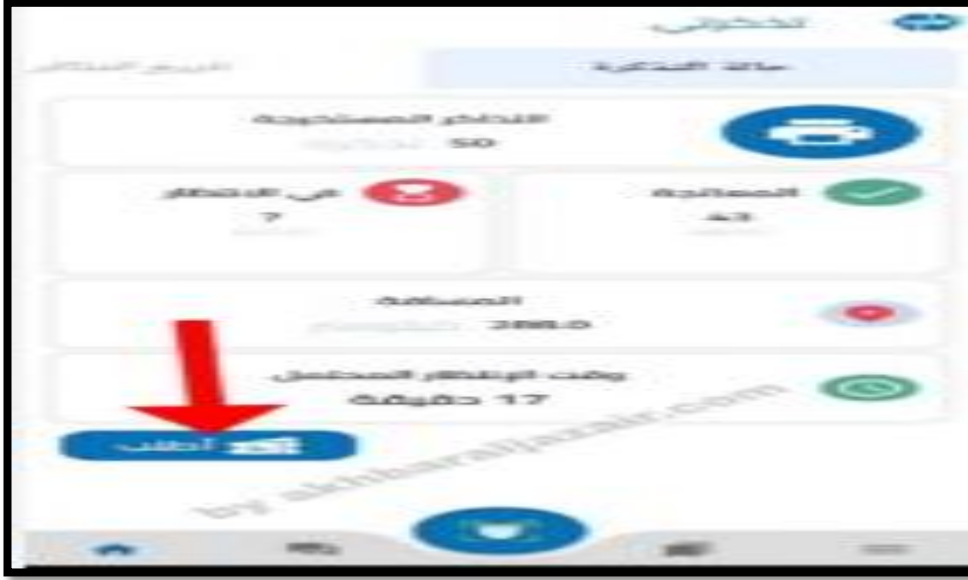


المصدر: الموقع الإلكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

6. إرسال عريضة إلكترونية ومتابعتها: إمكانية إرسال عريضة إلكترونية أو شكوى ومتابعة مسار الرد عليها والتواصل المباشر مع خلايا الإصغاء الاجتماعي والمصالح المعنية للصندوق.

7. تذكرة إلكترونية: يمكن استخراج تذكرة إلكترونية لتجنب الانتظار في الطابور داخل الوكالة ومعرفة توقيت المرور في الشباك.

الشكل رقم (03): تذكرة إلكترونية



المصدر: الموقع الإلكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

نظام التذكرة الإلكترونية في الصندوق يعد أداة فعالة لتنظيم الاستقبال وتحسين جودة الخدمة ، حيث ساهم في تقليص مدة الانتظار و قد عزز من كفاءة الاداء الاداري وساهم في دعم التحول الرقمي .

المطلب الثاني: المنصات الرقمية

لقد اعتمد الصندوق الوطني للتقاعد على ادماج مجموعة من المنصات الرقمية التي تتيح للمستفيدين الاستفادة من الخدمات عن بعد دون الحاجة الى التنقل الى مقره وذلك بهدف تطوير خدماته وتحسين أداءه ومن بين هذه المنصات ما يلي:

1. **فضاء المتقاعد:** يقدم هذا الفضاء مجموعة من الخدمات الرقمية التي تتيح للمتقاعد الاستفادة من

مختلف الأداءات عن بعد، مثل استخراج شهادة الدخل، الاطلاع على قيمة المعاش، التواصل مع خلايا الإصغاء الاجتماعي، طلب تجهيزات طبية، وتحديد موعد لزيارة المساعدة الاجتماعية.

المنصة متوفرة على الرابط <https://retraite.cnr.dz>

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

الشكل رقم(04): فضاء المتقاعد

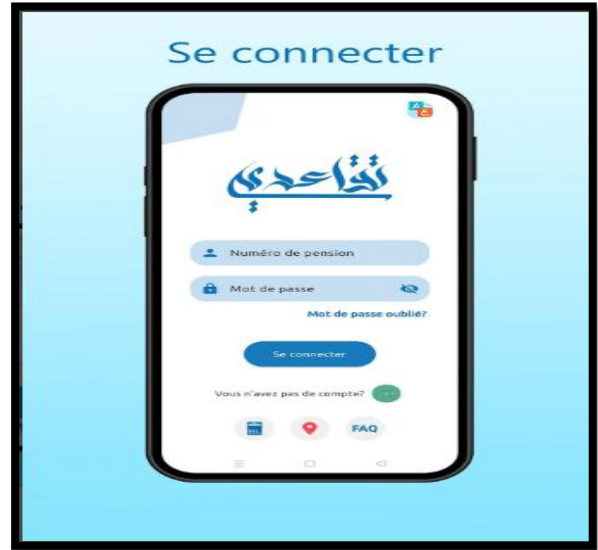


المصدر : الموقع الالكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

2. تطبيق تقاعدي: يمكن المشاركة في تطبيق تقاعدي من خلال:

- الولوج إلى تطبيق PLAY STORE تحميل تطبيق تقاعدي وتنصيبه؛
 - أطلب كلمة السر من الوكالة؛
 - الموافقة على قائمة الشروط؛
 - انقر على أيقونة الصورة؛
- أخذ صورة وتحميل الوثائق الداعمة لتجديد الوثائق الإدارية.

الشكل رقم(05): تطبيق تقاعدي



المصدر : الموقع الالكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

3. تطبيق التعرف على ملامح الوجه: تسمح تقنية تطبيق التعرف على ملامح الوجه للمتقاعدين من تأكيد تواجدهم على قيد الحياة عن بعد، عوض التنقل وإيداع شهادة عائلية تحمل بيانات هاشمية. ويقدم التطبيق الخدمات التالية: التجديد الدوري لوثائق الحالة المدنية؛ تخفيف عناء التنقل على مرتفقي الصندوق او لتعذر تنقلهم للوكالة المحلية او الاستقبال والتوجيه أو لوجودهم خارج الوطن.

الشكل رقم(06): تطبيق التعرف على ملامح الوجه



المصدر: الموقع الالكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

4. منصة المواعيد الرقمية **online appointment booking**: لتقادي الاكتظاظ تتيح هذه المنصة للمواطنين حجز المواعيد مسبقا مع مصالح الصندوق وهو ما يحسن تجربة المستخدم ويوفر الوقت.

5. نظام التقييم الالي لجودة الخدمة **feedback system**: يمكن المواطنين من تقييم الخدمة المقدمة إلكترونيا بعد كل زيارة أو إجراء، مما يساعد الإدارة على تحسين الأداء استنادا إلى آراء المستفيدين

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الخدمات داخل الصندوق الوطني للتقاعد CNR

رغم التقدم الملحوظ في اعتماد الانظمة الرقمية، الا ان الصندوق لا يزال يواجه عددا من التحديات التي تعيق تحقيق اقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات، ومن ابرزها:

1. ضعف البنية التحتية الرقمية: يُعد ضعف تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أبرز التحديات التي تواجه رقمنة الخدمات في CNR، خاصة في بعض المناطق الداخلية. العديد من الفروع ما تزال تعاني من بطء الاتصال بالأنظمة المركزية، مما يؤثر على سرعة تقديم الخدمة وجودتها. **Invalid source specified**. كما أن تباين القدرات التقنية بين الفروع يؤدي إلى تفاوت في تطبيق الخدمات الرقمية، ويعيق التعميم الفعلي لها.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

2. نقص الكفاءات البشرية المؤهلة: رغم جهود التكوين، إلا أن هناك عجزاً واضحاً في الكفاءات الرقمية داخل المؤسسة، خاصة فيما يتعلق بتصميم المحتوى الرقمي، إدارة المنصات، وتحليل البيانات. هذا ما أكدته تقرير للمفتشية العامة للضمان الاجتماعي سنة 2022، والذي أشار إلى أن نسبة الموظفين المتخصصين في نظم المعلومات داخل CNR لا تتجاوز 7% **Invalid source specified.**

3. ضعف التبنى الرقمي من طرف المستخدمين: يعاني بعض المتقاعدين من ضعف الثقافة الرقمية، ما يُشكل عائقاً أمام استخدامهم للخدمات الإلكترونية مثل التصريح الرقمي، تتبع الملف، أو تحميل الوثائق. حيث يُفضل العديد منهم التعامل الورقي المباشر، لأسباب مرتبطة بالثقة أو عدم الإلمام بالتقنيات الحديثة. **Invalid source specified.**

4. مقاومة التغيير داخل المؤسسة: تشهد CNR، كغيرها من المؤسسات العمومية، نوعاً من المقاومة الداخلية للتحويل الرقمي، سواء لأسباب ثقافية أو تنظيمية. ويُعزى ذلك إلى هيمنة الثقافة الإدارية التقليدية، وتخوف بعض الموظفين من فقدان الأدوار الوظيفية بسبب الأتمتة **Invalid source specified.**

5. ضعف التكامل بين الأنظمة المعلوماتية: من التحديات التقنية الرئيسية عدم التكامل بين المنصات الرقمية الخاصة بـ CNR وتلك الخاصة بمؤسسات أخرى (مثل CNAS، وزارة العمل، أو مصالح الحالة المدنية)، مما يعيق رقمنة شاملة وسلسلة للمعالجة البيئية للملفات **Invalid source specified.**

6. تأخر في تنفيذ خارطة الطريق الرقمية: رغم وجود استراتيجية وطنية للرقمنة، إلا أن تطبيقها داخل CNR يشهد تأخراً في مراحل التنزيل الميداني. يشير تقرير لوزارة الرقمنة إلى أن بعض المشاريع الرقمية في مؤسسات الضمان الاجتماعي لم تحترم الآجال الزمنية المخططة، بسبب ضعف التنسيق بين الإدارات. **Invalid source specified.**

هذا التأخر يُضعف من فعالية الرقمنة ويؤثر على ثقة المستخدم في الخدمات الرقمية.

7. غياب إطار قانوني شامل لحوكمة البيانات: يُعد غياب قوانين واضحة لتنظيم حماية المعطيات الشخصية وتبادل المعلومات بين الإدارات من أبرز العراقيل، حيث إن CNR تتعامل مع بيانات حساسة (أجور، ملفات تقاعد، صحة...). وقد أشار المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

(CNES) في أحد تقاريره إلى ضرورة "وضع إطار قانوني لحوكمة البيانات العمومية قبل تعميم الرقمنة". **Invalid source specified.**

8. **نقص التمويل المخصص للتحويل الرقمي:** رغم الأهمية الاستراتيجية للرقمنة، إلا أن المخصصات المالية لمشاريع الرقمنة داخل CNR تظل ضعيفة مقارنة بحجم التحويل المطلوب. وأكدت مذكرة ماستر من جامعة الجزائر 3 أن "التكاليف المرتبطة بتطوير البرمجيات وتحديث العتاد لم تُدرج بفعالية في ميزانيات الفروع الجهوية للصندوق". **Invalid source specified.**

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

يهدف معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية قمنا بتوزيع استمارات على موظفي الصندوق الوطني للتقاعد لولاية الطارف ، حيث سيتم في هذا المبحث تحديد الاطار المنهجي للدراسة الميدانية طالما انه يعتبر اساس تنظيم الافكار و المعلومات من اجل البحث عن الحقائق للوصول الى النتائج ، كما انه يسمح بدراسة الموضوع بطريقة علمية واضحة ، لهذا سيتم التركيز على تحديد عينة الدراسة وتحديد ادوات جمع البيانات وكذا الادوات الاحصائية المستعملة ، بإضافة سنقوم في هذا المبحث بدراسة البيانات وتحليلها بهدف استخلاص النتائج وفق الاهداف و الفرضيات الموضوعية ، حيث سنقوم بدراسة خصائص افراد العينة من حيث البيانات الشخصية ، و تحليل فقرات الاستبيان ، وكذا اختبار فرضيات الدراسة .

المطلب الاول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

ستتطرق من خلال هذا المبحث اهم الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال عرض عينة الدراسة طريقة التوزيع، وتصميم الاستبيان؛ بالإضافة اهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية وصدق وثبات الاستبيان.

اولا: عينة و ادوات الدراسة

من اجل تحقق اهداف الدراسة الميدانية تم الاعتماد على تحديد عينة مناسبة ، الى جانب اختيار و تصميم ادوات الدراسة كما يلي :

1. عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها : "جزء من المجتمع الكلي ، نقوم بدراسته ثم نعمم النتائج التي نحصل عليها منها على المجتمع ككل " (السيد 2002، 235).

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

وقد تفضل العديد من الدراسات التعامل مع العينة بدلا من المسح الشامل الاسباب منها : (بوشرمة 2019، 74)

- تجانس أفراد المجتمع الإحصائي ، فقد تكون عناصر المجتمع الإحصائي متشابهة.
- يكون مواقع الدراسة كاتب على مساحة الجغرافية كبيرة ، مما يكلف مالا وجهنا ووقت طويلا.
- صعوبة الحصر الأفراد المجتمع.
- حساسية الدراسة ، فإذا كان الموضوع دراسة جديدة لتعلم مبحث ما فلا يعقل تطبيق الطريقة على جميع الطلبة قبل التأكد من فعاليتها ، ومن المنطقي أن تجرى التجربة على عينة من الطلبة ، وفي ضوء النتائج يتم اتخاذ القرار بشأنها.
- ضعف الرقابة والإشراف والدقة، فالمسح الشامل يحتاج إلى عدد كبير من الأشخاص الجمع البيانات الإحصائية وينتج عن ذلك أخطاء متعددة الأسباب.

انطلاقا مما سبق قمنا باستهداف فئة من موظفي الصندوق الوطني للتقاعد بولاية الطارف ، حيث

تم توزيع 30 استمارة من أجل جمع بيانات حول موضوع : دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في

تحسين الخدمة العمومية، وقد تم توزيع الاستبيان بشكل الالكتروني على عينة الدراسة .

2. تصميم استبيان الدراسة

من أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها

لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان متكون من 12 عبارة وتضمن الاستبيان

جزئيين كما يلي:

- الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص العامة عن أفراد عينة الدراسة حيث: الجنس، العمر، سنوات، الخبرة، المؤهل العلمي، المنصب المهني.

- الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

• المحور الأول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات؛

• المحور الثاني: الخدمة العمومية.

ثانيا: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفيما يلي

توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

1. الأساليب الوصفية

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

2. الأساليب الاستدلالية

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك الاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العالقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.

ثالثا: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

سنحاول في هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على أداة جمع البيانات في الدراسة التحليل من خلال قياس على مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال توضيح كل من ثبات والاتساق الداخلي، الأبعاد ومحاوره كما يلي:

1. حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصادقته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة.

الجدول (02): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
12	0.913

المصدر ر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

لقد تبين أن معامل الثبات (alpha Cronbach) يساوي 0.913 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول إن الاستبيان يتمتع بالثبات.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

2. الاتساق الداخلي للاستبيان

مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول التالية توضح ذلك.

الجدول رقم(03): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	محاور الدراسة
0.000	0.943**	المحور الاول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات
0.000	0.88**	المحور الثاني: الخدمة العمومية

**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

من خلال معاملات الارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لمحاور الدراسة كل من: (المحور الأول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات، المحور الثاني: الخدمة العمومية) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الدراسة دالة إحصائياً، إذ أن قيمة sig(مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دالة 0.05، ومنه محاور الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

المطلب الثاني: عرض و تحليل النتائج

يتم في هذا المطلب الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

اولا: عرض البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

سنحاول التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة كما يلي:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

تم تبويب مفردات العينة الى فئتين ذكور وإناث كما هو موضح في الجدول التالي :

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

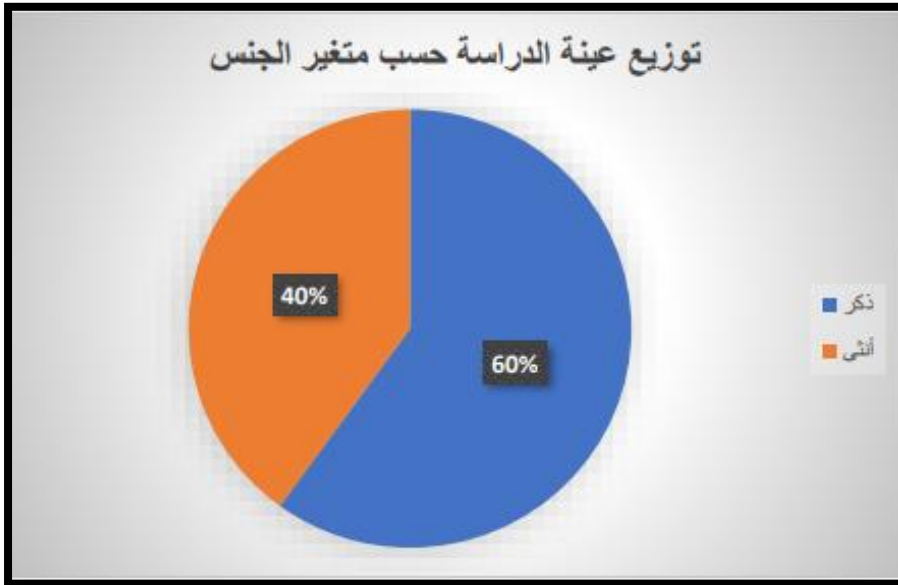
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
60.0%	12	ذكر
40.0%	08	انثى
%100	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPSS25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس بأغلبية الذكور بعدد 12 ونسبة 60% في حين فئة الاناث بعدد 8 ونسبة 40% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPSS25

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن:

يتوزع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن كما يلي :

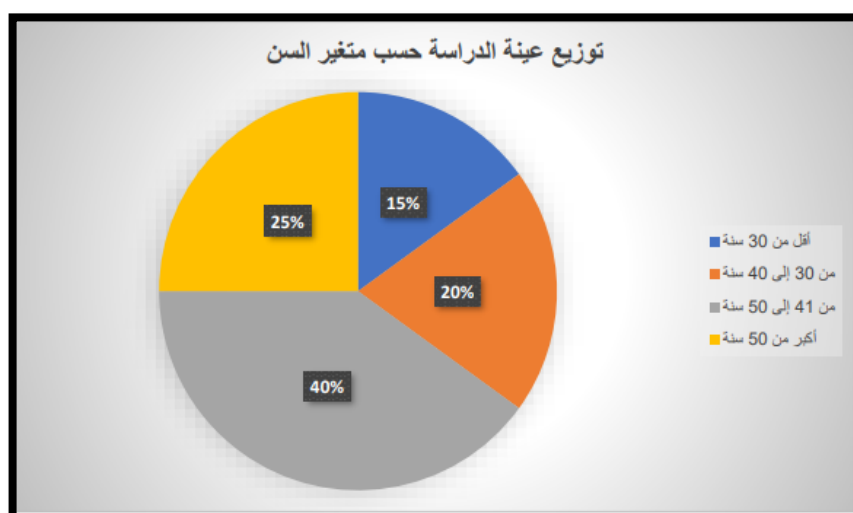
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
15.0%	3	اقل من 30 سنة
20.0%	4	من 30 إلى 40 سنة
40.0%	8	من 41 إلى 50 سنة
25.0%	5	أكبر من 50 سنة
100.0%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPSS25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بعدد 8 ونسبة، 40% تليها كل من الفئة العمرية من أكبر من 50 سنة والفئة العمرية أقل من 30 الى 40 سنة بنسبة 20% أما الفئة العمرية اقل من 30 سنة بعدد 3 ونسبة 15% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPSS25

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

يتوزع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة كما هو موضح في الجدول التالي :

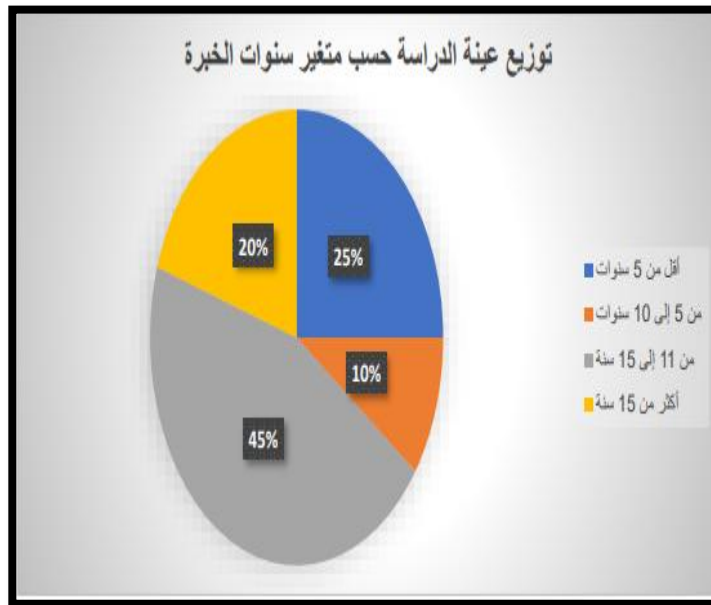
الجدول رقم(06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة%
اقل من 5 سنوات	5	25.0%
من 5 إلى 10 سنوات	2	10.0%
من 11 إلى 15 سنة	9	45.0%
أكثر من 15 سنة	4	20.0%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة تتوزع حسب متغير سنوات الخبرة بأغلبية من 11 الى 15 سنة بعدد 9 ونسبة 45% تليها أقل من 5 سنوات بعدد 5 ونسبة 25% أما أكثر من 15 سنة بعدد 4 ونسبة 20% في حين من 5 إلى 10 سنة بعدد 2 ونسبة 10% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

تضم عينة الدراسة مجموعة من الافراد ذوي مؤهلات علمية مختلفة موضحة في الجدول الموالي :

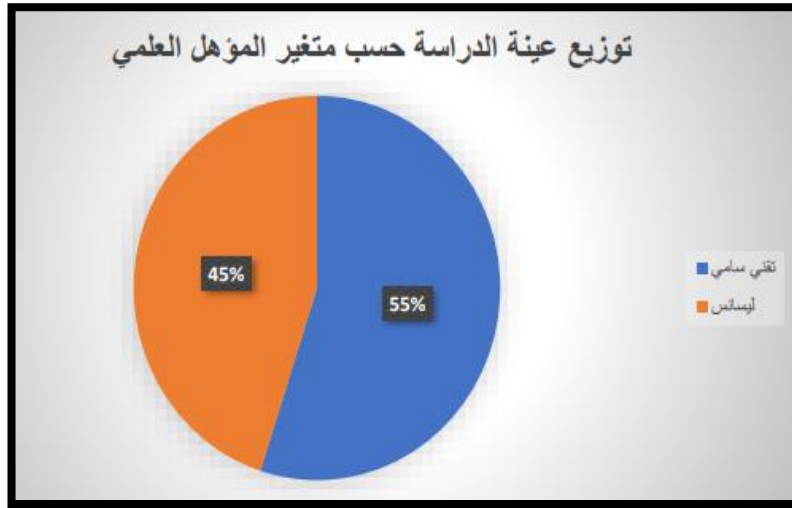
الجدول رقم(07) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
55.0%	11	تقني سامي
45.0%	09	ليسانس
100.0%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPSS25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير المؤهل العلمي بأغلبية مستوى تعليمي ليسانس بعدد 11 ونسبة 55% تليها مستوى تقني سامي بعدد 9 ونسبة 45% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (10): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

5. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

تتصف مفردات العينة باختلاف الوظيفة كما هو موضح في الشكل الموالي :

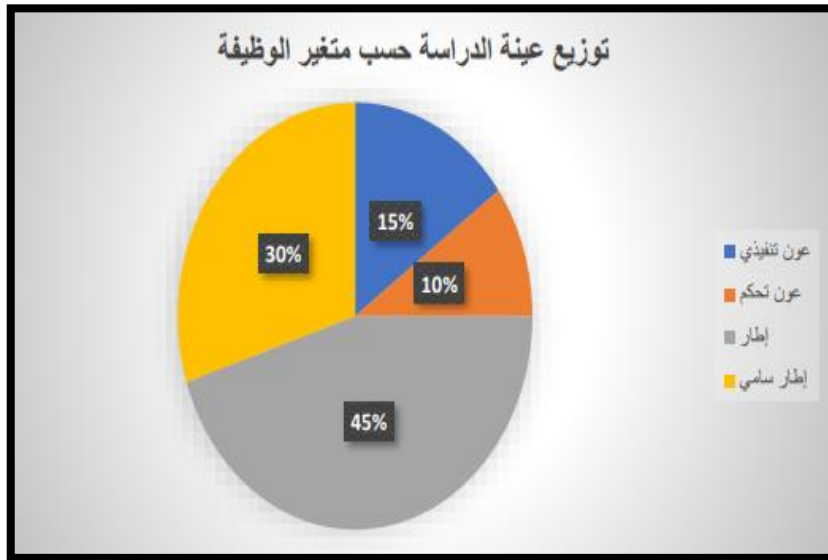
الجدول رقم(08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
عون تنفيذي	3	15.0%
عون تحكم	2	10.0%
إطار	9	45.0%
إطار سامي	6	30.0%
المجموع	20	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الوظيفة بأغلبية إطار بعدد 9 ونسبة 45% تليها إطار سامي بعدد 6 ونسبة 30% في حين عون تنفيذي بعدد 3 ونسبة 15% أما عون تحكم بعدد 2 ونسبة 10% من المجموع الإجمالي للنسب، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(11): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPSS25

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

ثانيا: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام الاجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة الالكترونية في المؤسسة، وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي وانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك وقبل التطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تم استعمال مقياس ليكارت الثلاثي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم(09): مقياس ليكارت الثلاثي

المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة	الاتجاه العام للعينة	سلم ليكارت
[1 - 1.60]	منخفض	غير موافق
[1.61 - 2.33]	متوسط	محايد
[2.33 - 3]	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع إيهاب عبد السالم محمود، تحليل البرنامج الإحصائي

SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع عمان،، 2013 ص.22

1. تحليل عبارات المحور الأول " أبعاد تكنولوجيا المعلومات "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارات المحور الاول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة

الدراسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطرف

الجدول رقم (10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1. تعتمد المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تسير ملفات المتقاعدين	2.40	0.855	<u>1</u>	مرتفع
2. توفر المنصات الرقمية سهولة في الوصول الى الخدمات عن بعد	2.33	0.844	<u>3</u>	مرتفع
3- يتم استخدام البريد الالكتروني والمنصات لتواصل مع العملاء	2.36	0.850	<u>2</u>	مرتفع
4. ساعد ادماج تكنولوجيا المعلومات في تحسن رضا العملاء عن خدمات الصندوق	2.13	0.899	<u>6</u>	متوسط
5. تسهم اتكنولوجيا المعلومات في تقليص الوقت الازم لمعالجة الطلبات	2.23	0.897	<u>4</u>	متوسط
6. تساهم التطبيقات الرقمية في تقليل الاخطاء الادارية	2.16	0.833	<u>5</u>	متوسط
المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات	2.26	0.698	متوسط	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الأول أبعاد تكنولوجيا المعلومات وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.26) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.6 إلى 2.33 درجة) ؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الأول موافقون عليها بدرجة (متوسط) فالمتوسط الحسابي لعبا ارته محصور بين (2.13- 2.40) حيث "العبارة رقم 01 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.40) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على ان المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تسير ملفات المتقاعدين والانحراف المعياري البالغ 0.855 يشير إلى أن هناك بعض التباين في اعتماد تكنولوجيا المعلومات أما "العبارة رقم 03" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.36) ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على استخدام البريد الالكتروني والمنصات لتواصل مع العملاء. والانحراف المعياري البالغ 0.850 يشير إلى وجود بعض التباين في الاستخدام في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " توفر المنصات الرقمية سهولة في

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

الوصول الى الخدمات عن بعد " بمتوسط حسابي (2.33) تليها العبارة رقم 05 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.23) ما يدل على ان تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقليص الوقت الازم لمعالجة الطلبات. والانحراف المعياري البالغ 0.897 يشير إلى بعض التباين في مدى تقليص الوقت الازم للمعالجة، أما العبارة رقم 06 بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.16) ما يؤكد على ان التطبيقات الرقمية تساهم في تقليل الاخطاء الادارية. والانحراف المعياري البالغ 0.833 يشير إلى وجود بعض التباين في مدى تقليل الاخطاء، كما نجد العبارة رقم 04 بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.13) ما يدل على ان ادماج تكنولوجيا المعلومات ساعد في تحسن رضا العملاء عن خدمات الصندوق، ولكن بمستوى أقل من الالتزام مقارنة بالعبارات السابقة. والانحراف المعياري البالغ 0.899 يشير إلى وجود تباين كبير في مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين رضا العملاء عن خدمات الصندوق .

2. تحليل عبارات المحور الثاني " الخدمة العمومية"

سنحاول في هذا الجزء تحليل عبارات المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة

الدراسة.

الجدول رقم (11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
7. يتم تقديم الخدمة في الصندوق وفق معايير منهجية واضحة	2.10	0.844	6	متوسط
8. مستوى رضا العملاء عن الخدمة العمومية المقدمة من المؤسسة مرتفع	2.73	0.583	1	مرتفع
9. يتم تقديم بعض الخدمات الكترونيا	2.33	0.802	3	مرتفع
10. يتم استقبال العملاء في ظروف تنظيمية ملائمة	2.16	0.833	5	متوسط
11 الاعتماد على برمجيات حديثة زاد من جودة الخدمة المقدمة	2.33	0.711	2	مرتفع
12. تحرص المؤسسة على احترام مواعيد الاستقبال العملاء و تقديم الخدمات	2.26	0.784	4	متوسط
المحور الثاني: الخدمة العمومية	2.32	0.500		متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الخدمة العمومية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.32) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسط) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصور بين (2.10- 2.73) حيث "العبارة رقم 08 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.73) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على ان مستوى رضا العملاء عن الخدمة العمومية المقدمة من المؤسسة مرتفع والانحراف المعياري البالغ 0.583 يشير إلى وجود تباين منخفض في عملية الرضا، في حين بالمرتبة الثانية العبارة " الاعتماد على برمجيات حديثة زاد من جودة الخدمة المقدمة " بمتوسط حسابي (2.33) يشير إلى أن جودة الخدمة مرتفعة بسبب الاعتماد على البرمجيات. والانحراف المعياري البالغ(0.711) يشير إلى وجود تباين معتدل في جودة الخدمة، تليها العبارة رقم 9 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(2.33) يتم تقديم بعض الخدمات الكترونيا .والانحراف المعياري البالغ(0.802) يشير إلى وجود تباين معتدل في تقديم الخدمات الكترونيا أما العبارة "تحرص المؤسسة على احترام مواعيد الاستقبال العملاء و تقديم الخدمات. "جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.26)، ثم تليها العبارة " يتم استقبال العملاء في ظروف تنظيمية ملائمة " بمتوسط حسابي (2.16) وأخير بمتوسط حسابي(2.10) يتم تقديم الخدمة في الصندوق وفق معايير منهجية واضحة. والانحراف المعياري البالغ 0.844 يشير إلى وجود تباين معتدل في تقديم الخدمة.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضية

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المطلب اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة للاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج:

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

الجدول رقم(12): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		محاور الدراسة
SIG	قيمة Z	
0.112	0.906	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل محاور الدراسة 0.112 أكبر من 0.05 و بالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعة.

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على نتائج الدراسة التطبيقية من خلال اختبار فرضيات

الدراسة التي تم تقسيماً على النحو التالي:

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

سنختبر هذه الفرضية باستخدام معامل الانحدار البسيط

✓ نص الفرضية: مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات داخل الصندوق الوطني للتقاعد - ولاية الطارف -

مرتفع

الجدول رقم(13): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

قرار الاختبار	قيمة F	معامل التفسير R ²	مستوى الدلالة (sig)	معامل الانحدار (B)
قبول الفرضية	24.316	0.456	0.000	1.217
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.217 + 0.489x_1 + e_i$				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

من خلال الجدول أعلاه نجد قيمة المعامل الانحدار قد بلغت (B=0.489) وهي دالة اقل من 0.05، معامل التفسير قد بلغ (R²=0.465) وهذا يدل على الصندوق الوطني للتقاعد يتبنى تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماته بنسبة (46.5%) وذلك حسب اجابات عينة الدراسة المستجوبة كما انه قد قدرت قيمة F الجدولية (F=24.316) بمستوى دلالة اقل من (0.05).

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

✓ بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الاولى: قبول نص الفرضية مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات داخل الصندوق الوطني للتقاعد - ولاية الطارف - مرتفع

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية : جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة تقيم بمستوى مرتفع من طرف المستخدمين .
الاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (one-sample-t-test) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي وذلك عند مستوى دلالة 0.05 ، ووفقا لبرنامج spss والجدول التالي تتبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم(14): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
-0.9985	-0.4765	-0.73750	0.000	29	-5.779

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

يتضح من خلال الجدول ان قيمة الانحراف (sig=0.000) اقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فانه يمكن القول انه مستوى جودة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتقاعد - لولاية الطارف - حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابين العام و الفرضي و المقدر ب (-0.73750) ، وهذا الفرق في حدود المجال] 0.9985 - 0.4765 [بمستوى (95 %) ، ويدل على ان المتوسط العام الاجابات يفوق المتوسط الفرضي 2 ، و تعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الدراسة و المقدر ب (2.32) في حدود المجال] 1.61 - 2.33 [ويمثل مستوى الموافقة المتوسط.

✓ بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: قبول نص الفرضية جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة تقيم بمستوى مرتفع من طرف المستخدمين .

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: تؤثر ابعاد تكنولوجيا المعلومات بدرجات متفاوتة في تحسين جودة الخدمات العمومية

الاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (one-sample-t-test) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي وذلك عند مستوى دلالة 0.05 ، ووفقا لبرنامج spss والجدول التالي تتبين نتائج هذا الاختبار في:

الجدول رقم(15): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
-0.4908	-0.8648	-0.67778	0.000	29	-7.412

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V.SPS25

تشير معطيات الجدول اعلاه ان قيمة الانحراف ($sig=0.000$) اقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فانه يمكن القول ان مستوى تاثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتقاعد -ولاية الطارف- متوسط حسب وجهة نظر عينة الدراسة ، كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابين العام و الفرضي و المقدر ب (-0.67778) ، وهذا الفرق في حدود المجال [0.4908- 0.8648] بمستوى (95 %) ، ويدل على ان المتوسط العام الاجابات يفوق المتوسط الفرضي 3 ، و تعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الدراسة و المقدرة ب (2.26) في حدود المجال - 2.33 [1.61] ويمثل مستوى الموافقة المتوسط.

✓ بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة : قبول نص الفرضية تؤثر ابعاد تكنولوجيا المعلومات بدرجات متفاوتة في تحسين جودة الخدمات العمومية .

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة الطارف

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الميداني دراسة موضوع دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة على مستوى الصندوق الوطني للتقاعد - لولاية الطارف -، وذلك من خلال التعرف على واقع استخدام الأنظمة والمنصات الرقمية داخل المؤسسة، حيث تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، تم توزيعه على عينة من موظفي الصندوق، ثم جرى تحليل الإجابات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

أظهرت نتائج الدراسة أن إدماج تكنولوجيا المعلومات والأنظمة المعلوماتية والمنصات الرقمية داخل المؤسسة ساهم في تبسيط الإجراءات، تقليص أوقات معالجة الملفات، وتحسين دقة البيانات والخدمات المقدمة للمواطنين. كما تبين من خلال إجابات أفراد العينة أن تكنولوجيا المعلومات تمثل أداة فعالة في الرفع من كفاءة العمل الإداري وتعزيز رضا العملاء.



خاتمة

في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، بات من الضروري على الدول النامية، ومنها الجزائر الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء مؤسساتها العمومية، وتحقيق الجودة في تقديم خدماتها للمواطنين. وقد أثبتت التجربة أن نجاح هذا التحول لا يقتصر فقط على توفر البنية التحتية الرقمية، بل يتطلب أيضاً توظيف الكفاءات المؤهلة، وتبني استراتيجية فعالة تراعي خصوصيات الإدارة العمومية وطبيعة جمهورها.

وفي هذا السياق، يُعد الصندوق الوطني للتقاعد بولاية الطارف نموذجاً لمؤسسة عمومية تسعى إلى إدماج الحلول الرقمية لتحسين جودة خدماتها، خاصة في ظل تزايد الطلب على هذه الخدمات من فئة حساسة كالمقاعد. إذ تم إدخال العديد من الأنظمة والتطبيقات المعلوماتية لتسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين التواصل مع المواطنين، وتقديم خدمات عن بعد، إلا أن هذا المسار لا يزال يواجه تحديات ترتبط بضعف الرقمنة في بعض الجوانب، وكذا محدودية استخدام المنصات الرقمية من قبل بعض الفئات. إن تحسين الخدمة العمومية في مثل هذه المؤسسات لن يتحقق إلا من خلال تسريع وتيرة التحول الرقمي وتجاوز العقبات التقنية والبشرية، مما يستدعي مزيداً من التنسيق بين مختلف المتدخلين، ودعم الاستثمار في التكنولوجيا والتكوين المستمر، لضمان استدامة الخدمات العمومية وجودتها في بيئة رقمية متكاملة.

استندا الى ما توصلت اليه الدراسة من جملة من نتائج ، يمكننا تقديم بعض المقترحات تتمثل في ما يلي:

اولاً: النتائج

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية توصلنا الى العديد من الاستنتاجات نذكر اهمها:

النتائج النظرية:

1. تبين من خلال الجانب النظري أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصراً محورياً في إصلاح الإدارة العمومية وتحديث أساليب العمل بها.
2. أكدت الدراسات السابقة أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال السرعة في المعالجة الشفافية، والدقة في الأداء.
3. تم التأكيد على أن نجاح تكنولوجيا المعلومات في القطاع العمومي مرهون ب توفر بنية تحتية رقمية فعالة وكفاءات بشرية مؤهلة.

خاتمة

4. أظهرت المراجع أن الرقمنة تقلل من البيروقراطية وتحد من مظاهر الفساد الإداري، مما يؤدي إلى زيادة ثقة المواطن بالمؤسسات العمومية.
 5. تبين أن إدماج نظم المعلومات في الإدارة يُعد ضرورة استراتيجية لمواكبة تحديات العصر ومتطلبات التنمية الإدارية.
- النتائج التطبيقية:**

1. أظهر الجانب الميداني أن الصندوق الوطني للتقاعد بولاية الطارف اعتمد على مجموعة من الأنظمة والمنصات الرقمية مثل الأرضية الرقمية للمستفيدين ، نظام الأرشفة الإلكترونية، الشباك عن بعد...، لكنها لا تزال بحاجة إلى تحسينات تقنية ووظيفية.
2. أبان تحليل الاستبيان أن غالبية الموظفين والمستفيدين يدركون أهمية التكنولوجيا في تسريع الخدمات وتسهيل الإجراءات، لكنهم عبروا عن وجود بعض العراقيل التقنية والبشرية.
3. تم رصد ضعف في التكوين المستمر للموظفين في مجال استخدام الأنظمة المعلوماتية، مما يؤثر على فعالية هذه الأنظمة.
4. أظهرت الدراسة أن بعض الفئات، خصوصًا المتقاعدين كبار السن، يجدون صعوبات في التعامل مع المنصات الرقمية، ما يستدعي دعمًا ميدانيًا مواكبا.
5. أكدت الدراسة وجود تحسن نسبي في مؤشرات رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدمة لا سيما بعد إطلاق خدمات الشباك الإلكتروني والحجز المسبق.

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

1. **الاقتراحات:**
 - تطوير تطبيق إلكتروني خاص بالصندوق الوطني للتقاعد يمكن من خلاله متابعة الملفات، تقديم الطلبات، وحجز المواعيد عن بعد.
 - إدراج خدمة المساعد الرقمي على موقع الصندوق للإجابة الفورية عن استفسارات المتقاعدين.
 - إنشاء منصة موحدة لتكامل المعلومات بين مختلف الفروع الولائية، ما يضمن تنقل الملفات بشكل أسرع وأكثر كفاءة.
 - إشراك المتقاعدين في تقييم الخدمات الرقمية عبر استبيانات إلكترونية دورية لتحديث وتحسين المنصات.
2. **التوصيات:**
 - تعزيز البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسة لضمان استقرار الأنظمة والمنصات الرقمية وسرعة المعالجة.

خاتمة

- تكوين وتأهيل الموارد البشرية بشكل مستمر على استخدام أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات خصوصًا بالنسبة للعاملين في مراكز الاتصال وخدمة الزبائن.
 - توسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدمة عبر الإنترنت لتشمل أكبر عدد ممكن من الإجراءات الإدارية.
 - تحسين جودة تصميم واجهات المنصات الرقمية بما يسهل استخدامها من قبل فئة المتقاعدين مع الأخذ بعين الاعتبار ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - تعزيز التوعية والتحسيس الرقمي للمواطنين من خلال حملات إعلامية ترشدهم إلى كيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتاحة.
 - تفعيل آليات التقييم المستمر لأداء الأنظمة الرقمية من خلال استبيانات دورية لقياس مدى رضا المستفيدين وتحسين جوانب القصور.
- ثالثًا: افاق الدراسة:

- تفتح هذه الدراسة المجال أمام عدد من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تلامس جوانب مكملة الموضوع الرقمنة في الخدمة العمومية، ومن بين هذه الآفاق:
3. دراسة مقارنة بين مستوى رقمنة الخدمات في الصندوق الوطني للتقاعد ومؤسسات عمومية أخرى (كصندوق الضمان الاجتماعي أو مصالح الحالة المدنية).
 4. تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات الإدارية في قطاع الخدمات العمومية.
 5. دراسة تفاعلية حول مدى قبول المواطن الجزائري لاستخدام المنصات الرقمية في معاملاته اليومية مع الإدارات العمومية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

اولا: الكتب

1. معجم اللغة العربية، المعجم الوسيط (عربي-عربي)، مكتبة الشروق الدولية، 2008، القاهرة.
2. عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص 26.
3. مُحمَّد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 13.
4. مُحمَّد المُهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، ط01، دار الشرق، القاهرة، مصر، 1989، ص 02.
5. عبد الغفار رشاد، دراسات في الاتصال، د. ط، مكتبة نخضة الشرق جامعة القاهرة، مصر، 1984، ص ص 7-8.
6. المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 29.
7. اسماعيل مُحمَّد السيد، اساسيات بحوث التسويق، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002، ص 235.

ثالثا: المقالات والمجلات

8. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة-جمهورية العراق-، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 02، المجلد 06، الكلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالي، العراق، 31-12-2018، ص 44.
9. دبيحي مباركة، دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 03، المجلد 04، جامعة الجزائر، الجزائر، 2013، ص 214.
10. هند علوي، قياس النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع التعليم بالشرق الجزائري-ولايات قسنطينة-عنابة-سطيف نموذجاً-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، المجلد 33، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 25.

قائمة المراجع

11. مُجدّ حسين يسري، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، جامعة بغداد، بغداد، 2010، ص 328.
12. مُجدّ السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد (NPM): دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الرابع عشر، جامعة الجلفة، الجزائر، بدون سنة، ص 55.
13. بن طيبة عبد الرؤوف، جليد ياسين، التحول الرقمي ودوره في عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة بلدية العفرون " ولاية البليدة"-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 13، العدد 02، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ديسمبر 2024، ص 455.
14. شابي سارة، عواج سامية، الصورة الذهنية لدى المواطن الجزائري نحو الإدارة المحلية في ظل إجراءات تحسين الخدمة العمومية "البلدية كنموذجاً" دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الشرق الجزائري (عنابة، سطيف، قسنطينة، ميلة)، مجلة المعيار، مجلد 25، عدد 59، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2021.
15. قديد ياقوت، بن عيسى الهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية واساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية المالية، العدد 8، جامعة عين تيموشنت، 2018، ص 200.
16. الحاج مطاي، مُجدّ خنير، تطور الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية دراسة حالة مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية عين الدفلة خلال الفترة (2015-2020)، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 02، جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة-، الجزائر، 2022، ص 115.
17. غرابي عبد السلام، بيراردي نعيمة، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في ترشيد الخدمة العمومية -المعوقات، النماذج، الآفاق-، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 02، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019، ص ص 118-119.

ثالثا: رسائل جامعية

18. نوفل حديد، تكنولوجيا الأنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص ص 51-52.

قائمة المراجع

19. عمار مُجدّ زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN – Syriatel)، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، سوريا، 2018-2019، ص 33
20. باسمة عبود العبادي، أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، مذكرة ماجستير، هيئة التعليم التقني، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق، 2006، ص 15.
21. وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية -دراسة حالة: مجموعة من البلديات بولاية بسكرة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجدّ خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2015، ص 8.
22. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2010، ص ص 47-48.
23. سلمى بوشرمة ، فاطمة فدسي ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات ، جيجل ، الجزائر ، 2019 ، ص 74.

رابعاً: الملتقيات

24. محمد عبد الله السياني، الأهمية الاقتصادية المتزايدة لإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية، الأردن، 2002، ص 16.
25. سالمي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثالث، جامعة المدية، الجزائر، دون سنة، ص 350.
26. موفق نور الدين، مداخلة بعنوان الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019، ص 6.

قائمة المراجع

خامسا: النصوص القانونية

27. المرسوم 92-07 المؤرخ في 4 يناير 1992 المتعلق بتحديد الشكل القانوني لصناديق الضمان

الاجتماعي وتنظيمها الاداري والمالي ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

سادسا: المواقع الالكترونية

28. الموقع الالكتروني للوكالة المحلية لصندوق الوطني للتقاعد www.CNR.dz

المراجع باللغة الاجنبية

اولا: الكتب

29.Laudon k.c & laudon J.P (2020) **Management information systems: managing the dogital firm** pearson.

30.Stair، R.، & Reynolds، G. (2018). **Principles of Information Systems** (13th ed.). Cengage Learning.

31.Heeks، R. (2006). **Implementing and Managing eGovernment: An International Text**. SAGE Publications.

32.Rose، J., Persson, J. S., & Heeager, L. T. (2015). How e-**Government Systems Enable Role-based Collaboration: A Case Study of a Danish Welfare Reform**. **Government Information Quarterly**, 32(1), 72-79.

ثانيا: مقالات ومجالات

33.Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. (2018). **Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth** (11th ed.). Wiley.



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

1. الاستبيان



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



تخصص: إدارة أعمال

المستوى: ماستر

استبانة حول

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة الوكالة المحلية للصندوق الوطني لتقاعد - ولاية الطارف-

تحية طيبة وبعد؛

حرصاً على دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والتحول التكنولوجي في الإدارات العمومية الجزائرية، وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة للمواطن، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يندرج ضمن إطار بحث أكاديمي؛ والإجابة على الأسئلة المدرجة أدناه بكل صدق وموضوعية، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، نؤكد أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض علمية فقط، وستُعامل بكل سرية وخصوصية.

يرجى التفضل بالإجابة بدقة واختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك بكل موضوعية.

ولكم جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم

تحت إشراف:

د/ عمري سامي

من اعداد:

بلخيري قطر الندى

فيلاي فيروز

السنة الجامعية 2024-2025

قائمة الملاحق

الجزء الأول: المعلومات الشخصية: ضع علامة (x) على الإجابة الملائمة

1. الجنس: ذكر انثى

2. العمر:

اقل من 30 سنة من 30-40 سنة من 41-50 سنة أكبر من 50 سنة

3. سنوات الخبرة:

اقل من 3 سنوات من 5-10 سنة من 11-15 سنة

4. المؤهل العلمي:

تقني سامي ليسانس

5. المنصب المهني:

عون تنفيذي عون تحكم اطار اطار سامي

قائمة الملاحق

الجزء الثاني: الأسئلة

المتعلقة بمتغيرات الدراسة: ضع علامة (x) على الإجابة الملائمة

المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق
1	تعتمد المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تسير ملفات المتقاعدين			
2	توفر المنصات الرقمية سهولة في الوصول الى الخدمات عن بعد			
3	يتم استخدام البريد الالكتروني والمنصات لتواصل مع العملاء			
4	ساعد ادماج تكنولوجيا المعلومات في تحسن رضا العملاء عن خدمات الصندوق			
5	تسهم اتكنولوجيا المعلومات في تقليص الوقت الازم لمعالجة الطلبات			
6	تساهم التطبيقات الرقمية في تقليل الاخطاء الادارية			

قائمة الملاحق

المحور الثاني: الخدمة العمومية

الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق
7	يتم تقديم الخدمة في الصندوق وفق معايير منهجية واضحة			
8	. مستوى رضا العملاء عن الخدمة العمومية المقدمة من المؤسسة مرتفع			
9	يتم تقديم بعض الخدمات الكترونيا			
10	يتم استقبال العملاء في ظروف تنظيمية ملائمة			
11	الاعتماد على برمجيات حديثة زاد من جودة الخدمة المقدمة			
12	تحرص المؤسسة على احترام مواعيد الاستقبال العملاء و تقديم الخدمات			

2. نتائج الدراسة:

GET DATA

/TYPE=XLSX

.xlsx'نفرغ'/FILE='C:\Users\zdfne\Downloads\

/SHEET=name 'البطاقات الشخصية'

/CELLRANGE=FULL

/READNAMES=ON

/DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0

/HIDDEN IGNORE=YES.

EXECUTE. DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

SPLIT FILE OFF.

FREQUENCIES VARIABLES=المستجوبين الجنس المستوى الجامعي العمر سنوات الخبرة المؤهل العلمي المنصب لمهني=

/ORDER=ANALYSIS.

قائمة الملاحق

Frequencies

Notes

	Output Created	18-JUN-2023 17:21:18
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	1821
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	FREQUENCIES المستجوبين الجنس= VARIABLES المستوى الجامعي العمر سنوات الخبرة المؤهل العلمي المنصب المهني /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

[DataSet2]

Statistics

قائمة الملاحق

		المستجوبين	الجنس	المستوى الجامعي	العمر	سنوات الخبرة	المؤهل العلمي
N	Valid	20	20	20	20	20	20
	Missing	1801	1801	1801	1801	1801	1801

Statistics

المنصب المهني

N	Valid	20
	Missing	1801

Frequency Table

المستجوبين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.1	5.0	5.0
	2	1	.1	5.0	10.0
	3	1	.1	5.0	15.0
	4	1	.1	5.0	20.0
	5	1	.1	5.0	25.0
	6	1	.1	5.0	30.0
	7	1	.1	5.0	35.0
	8	1	.1	5.0	40.0

قائمة الملاحق

9	1	.1	5.0	45.0
10	1	.1	5.0	50.0
11	1	.1	5.0	55.0
12	1	.1	5.0	60.0
13	1	.1	5.0	65.0
14	1	.1	5.0	70.0
15	1	.1	5.0	75.0
16	1	.1	5.0	80.0
17	1	.1	5.0	85.0
18	1	.1	5.0	90.0
19	1	.1	5.0	95.0
20	1	.1	5.0	100.0
Total	20	1.1	100.0	

Missing	System	1801	98.9	
Total		1821	100.0	

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	.7	60.0	60.0
	2	8	.4	40.0	100.0
	Total	20	1.1	100.0	
Missing	System	1801	98.9		
Total		1821	100.0		

المستوى الجامعي

قائمة الملاحق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	.1	10.0	10.0
	2	2	.1	10.0	20.0
	3	10	.5	50.0	70.0
	4	6	.3	30.0	100.0
	Total	20	1.1	100.0	
Missing	System	1801	98.9		
	Total	1821	100.0		

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	.2	15.0	15.0
	2	4	.2	20.0	35.0
	3	8	.4	40.0	75.0
	4	5	.3	25.0	100.0
	Total	20	1.1	100.0	
Missing	System	1801	98.9		
	Total	1821	100.0		

قائمة الملاحق

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	.3	25.0	25.0
	2	2	.1	10.0	35.0
	3	9	.5	45.0	80.0
	4	4	.2	20.0	100.0
	Total	20	1.1	100.0	
Missing	System	1801	98.9		
	Total	1821	100.0		

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	.4	55.0	70.0
	2	6	.3	45.0	100.0
	Total	20	1.1	100.0	
Missing	System	1801	98.9		
	Total	1821	100.0		

قائمة الملاحق

المنصب المهني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	.1	10.0	10.0
	2	3	.2	15.0	25.0
	3	9	.5	45.0	70.0
	4	6	.3	30.0	100.0
	Total	20	1.1	100.0	
Missing	System	1801	98.9		
	Total	1821	100.0		

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 4579 days.

GET DATA

/TYPE=XLSX

.xlsx'تفريغ'/FILE='C:\Users\zdfne\Downloads\

'العينات'/SHEET=name '

/CELLRANGE=FULL

/READNAMES=ON

/DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0

/HIDDEN IGNORE=YES.

EXECUTE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18

Q19 Q20 Q21

Q22 Q23Q Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 V36 V37 V38 V39 V40 V41 V42 V43

V44 V45 V46

قائمة الملاحق

V47 V48 V49 V50 V51 V52 V53 V54 V55 V56 V57 V58 V59 V60 V61 V62 V63 V64 V65 V66 V67 V68	1
V69 V70 V71	2
V72 V73 V74 V75 V76 V77 V78 V79 V80 V81 V82 V83 V84 V85 V86 V87 V88 V89 V90 V91 V92 V93	3
V94 V95 V96	4
V97 V98 V99 V100 V101 V102 V103 V104 V105 V106 V107 V108 V109 V110 V111 V112 V113 V114	5
V115 V116	
V117 V118 V119 V120 V121	
/ORDER=ANALYSIS.	
Frequencies	9
Notes	10

	Output Created	18-JUN-2023 17:24:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	440
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

قائمة الملاحق

Statistics

		Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	20	20	20	20	20	20	20
	Missing	420	420	420	420	420	420	420

Statistics

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
N	Valid	20	20	20	20	20	20	20
	Missing	420	420	420	420	420	420	420

Statistics

		Q22	Q23Q	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28
N	Valid	20	20	20	20	20	20	20
	Missing	420	420	420	420	420	420	420

Statistics

		Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	V36
N	Valid	20	20	20	20	20	20	0
	Missing	420	420	420	420	420	420	440

Statistics

		V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
N	Valid	440	0	0	0	0	0	0
	Missing	0	440	440	440	440	440	440

Statistics

		V44	v45	V46	V74	V48	V49	v50
N	Valid	0	0	0	0	0	0	0

قائمة الملاحق

Statistics

		V86	V87	V88	V89	V90	V91	V92
N	Valid	0	0	0	0	0	0	0
	Missing	440	440	440	440	440	440	440

Statistics

		V93	V94	V95	V96	V97	V98	V99
N	Valid	0	0	0	0	0	0	0
	Missing	440	440	440	440	440	440	440

Statistics

		V100	V101	V102	V103	V104	V105	V106
N	Valid	0	0	0	0	0	0	0
	Missing	440	440	440	440	440	440	440

Statistics

		V107	V108	V109	V110	V111	V112	V113
N	Valid	0	0	0	0	0	0	0
	Missing	440	440	440	440	440	440	440

Statistics

		V114	V115	V116	V117	V118	V119	V120
N	Valid	0	0	0	0	0	0	0
	Missing	440	440	440	440	440	440	440

Statistics

قائمة الملاحق

V121

N	Valid	0
	Missing	440

Frequency Table

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	.5	10.0	10.0
	3	18	4.1	90.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.2	5.0	5.0
	3	19	4.3	95.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	4.1	90.0	90.0

قائمة الملاحق

	2	2	.5	10.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	3.9	85.0	85.0
	2	3	.7	15.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.2	5.0	5.0
	3	19	4.3	95.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	3.6	80.0	80.0
	2	3	.7	15.0	95.0
	3	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	

قائمة الملاحق

Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.2	5.0	5.0
	2	1	.2	5.0	10.0
	3	18	4.1	90.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	20	4.5	100.0	100.0
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	1.1	25.0	25.0
	3	15	3.4	75.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q10

قائمة الملاحق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	.9	20.0	20.0
	3	16	3.6	80.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.2	5.0	5.0
	2	4	.9	20.0	25.0
	3	15	3.4	75.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	4.3	95.0	95.0
	3	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	2.0	45.0	45.0
	2	3	.7	15.0	60.0
	3	8	1.8	40.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	.7	15.0	15.0
	2	15	3.4	75.0	90.0
	3	2	.5	10.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	.5	10.0	10.0
	3	18	4.1	90.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

Q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	.5	10.0	10.0
	3	18	4.1	90.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
Total		440	100.0		

Q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.2	5.0	5.0
	2	16	3.6	80.0	85.0
	3	3	.7	15.0	100.0
Total		20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
Total		440	100.0		

Q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	.7	15.0	15.0
	2	16	3.6	80.0	95.0
	3	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
Total		440	100.0		

قائمة الملاحق

Q19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	3.9	85.0	85.0
	2	1	.2	5.0	90.0
	3	2	.5	10.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	.5	10.0	10.0
	2	5	1.1	25.0	35.0
	3	13	3.0	65.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	3.9	85.0	85.0
	3	3	.7	15.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

Q22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	4.3	95.0	95.0
	2	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	4.3	95.0	95.0
	2	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	4.5	100.0	100.0
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

Q25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	.9	20.0	20.0
	2	1	.2	5.0	25.0
	3	15	3.4	75.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	4.3	95.0	95.0
	3	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	.9	20.0	20.0
	3	16	3.6	80.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

Q28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	3.9	85.0	85.0
	2	2	.5	10.0	95.0
	3	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
Total		440	100.0		

Q29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	4.1	90.0	90.0
	2	1	.2	5.0	95.0
	3	1	.2	5.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
Total		440	100.0		

قائمة الملاحق

Q30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	.9	20.0	20.0
	2	14	3.2	70.0	90.0
	3	2	.5	10.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	3.6	80.0	80.0
	2	2	.5	10.0	90.0
	3	2	.5	10.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.2	5.0	5.0
	2	16	3.6	80.0	85.0
	3	3	.7	15.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

Q33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	.5	10.0	10.0
	2	3	.7	15.0	25.0
	3	15	3.4	75.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

Q34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	.7	15.0	15.0
	2	15	3.4	75.0	90.0
	3	2	.5	10.0	100.0
	Total	20	4.5	100.0	
Missing	System	420	95.5		
	Total	440	100.0		

قائمة الملاحق

V36

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V37

Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	437	99.3	99.3	99.3
غير موافق = 1	1	.2	.2	99.5
محايد = 2	1	.2	.2	99.8
موافق = 3	1	.2	.2	100.0
Total	440	100.0	100.0	

V38

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V39

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V40

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

قائمة الملاحق

V41

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V42

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V43

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V44

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V45

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V46

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V47

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V48

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V49

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V50

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V51

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V52

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V53

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V54

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V55

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V56

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V57

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V58

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V59

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V60

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V61

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V62

Percent | Frequency

قائمة الملاحق

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V63

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V64

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V65

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V66

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V67

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

قائمة الملاحق

V68

Percent | Frequency

Missing	System	Percent	Frequency
		440	100.0

V69

Percent | Frequency

Missing	System	Percent	Frequency
		440	100.0

V70

Percent | Frequency

Missing	System	Percent	Frequency
		440	100.0

V71

Percent | Frequency

Missing	System	Percent	Frequency
		440	100.0

V72

Percent | Frequency

Missing	System	Percent	Frequency
		440	100.0

V73

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V74

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V75

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V76

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V77

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V78

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V79

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V80

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V81

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V82

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V83

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V84

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

قائمة الملاحق

V85

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V86

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V87

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V88

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V89

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V90

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

قائمة الملاحق

V91

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V92

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V93

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V94

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V95

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V96

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

قائمة الملاحق

V97

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V98

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V99

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V100

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V101

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V102

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V103

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V104

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V105

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V106

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V107

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

قائمة الملاحق

V108

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V109

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V110

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V111

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V112

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V113

قائمة الملاحق

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V114

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V115

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V116

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V117

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V118

Percent | Frequency

قائمة الملاحق

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V119

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V120

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

V121

Percent | Frequency

Missing	System	440	100.0
---------	--------	-----	-------

