



جامعة خميسلمانة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

العنوان:

التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولاية عين الدفلى

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطلبة:

- سردو سيد أحمد

- بوزيدي أحمد

إشراف: د. سردون مهدية

نوقشت أمام اللجنة المكونة:

رئيسا		
مشرفا		د. سردون مهدية
مناقشا		

السنة الجامعية: 2021/2022

الشكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف
المرسلين

نشكر الله تعالى على إمدادنا بالصحة والعافية وأعطانا
القدرة على إكمال هذا العمل المتواضع

بشرفنا أن نشكر مشرفتنا سرمدون ممضية التي كانب
بذلك الجهد الكبير في جعلنا نكمل هذا العمل

ونشكر كل أساتذتنا ومعلمين في كل الأطوار التعليمية
الذين لولاهم لما وصلنا لهذا المقام

ونشكر كل عائلاتنا وأصدقائنا وكل زملائنا في الجامعة

الأهداء

نهدي هذا العمل إلى

كل من عائلتنا وأقاربنا من بعيد وقريب

كل من أساتذتنا وزملائنا في الجامعة

صفحة	فهرس المحتويات
	شكر
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	ملخص
أ.ب.ج	مقدمة عامة :
الفصل الأول :الإطار النظري للتحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا	
4	تمهيد
5	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول التحول الرقمي للخدمة العمومية
5	المطلب الأول : مفهوم التحول الرقمي :
6	تعريف التحول الرقمي :
6	خصائص التحول الرقمي
6	أساليب التحول الرقمي
7	خطوات التحول الرقمي
8	المطلب الثاني :عموميات حول الخدمة العمومية

8	تعريف الخدمة العمومية
9	خصائص الخدمة العمومية
9	مبادئ الخدمة العمومية
10	أهمية الخدمة العمومية
10	أهداف الخدمة العمومية
11	المطلب الثالث : واقع التحول الرقمي للخدمة العمومية
11	مظاهر تطبيق رقمنة الخدمة العمومية
11	دوافع رقمنة الخدمة العمومية
13	متطلبات ومعوقات رقمنة الخدمة العمومية
16	المبحث الثاني : رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا
16	تمهيد
16	المطلب الأول : عموميات حول جائحة كورونا
16	تعريف جائحة كورونا
17	مراحل تفشي جائحة كورونا
18	تداعيات جائحة كورونا على العالم
19	المطلب الثاني : تأثير جائحة كورونا على الخدمة العمومية
20	المطلب الثالث : مدى تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا
21	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
21	تمهيد

21	المطلب الأول : دراسات سابقة حول التحول الرقمي
24	المطلب الثاني : دراسات سابقة حول الخدمة العمومية
27	المطلب الثالث : القيمة المضافة
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني :أثر التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى	
31	تمهيد
32	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة
32	المطلب الأول : الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة
34	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
37	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
37	المطلب الأول : تحليل نتائج الاستبيان
45	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات
50	خلاصة الفصل
52	خاتمة
54	قائمة المراجع
57	قائمة الملاحق

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
33	سلم ليكارت خماسي	02
34	مقياس ألفا كرومباج	03
38	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الجنس	04
38	توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	05
39	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
40	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	07
41	توزيع إجابات أفراد العينة حول المحول الأول التحول الرقمي	08
43	توزيع إجابات أفراد العينة حول المحول الثاني الخدمة العمومية	09
49	اختبار الفرضية الثالثة	10

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	نموذج الدراسة	01
38	الدائرة النسبية حسب متغير الجنس	02
38	الدائرة النسبية حسب متغير السن	03
39	الدائرة النسبية حسب المستوى التعليمي	04
40	الدائرة النسبية حسب مستوى الخبرة	05

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين التحول الرقمي والخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ، وكذلك التعرف على فوائد التحول الرقمي للخدمة العمومية ، والوسائل المستخدمة في رقمنة الخدمة العمومية .

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول من خلال التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي كمتغير مستقل و الخدمة العمومية كمتغير تابع له.

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي للخدمة ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية ، ويتطلب التحول الرقمي للخدمة العمومية عدة متطلبات كمتطلبات تقنية وبشرية وقانونية ، وأنه توجد علاقة دلالة إحصائية ضعيفة بين التحول الرقمي والخدمة العمومية.

Study summary

The study aimed to study the relationship between digital transformation and public service in light of the Corona pandemic, as well as to identify the benefits of digital transformation for public service, and the means used in digitizing public service.

The descriptive approach was relied on in the first chapter by addressing the concepts related to digital transformation as an independent variable and the public service as a dependent variable.

The study concluded that the digital transformation of the service is an inevitable necessity to keep pace with technological developments, and the digital transformation of the public service requires several requirements such as technical, human and legal requirements, and that there is a weak statistical significance relationship between the digital transformation and the public service.

حقبة

تمهيد

يشهد العالم عدة تطورات خصوصا في المجال التكنولوجي حيث أصبح التوجه العام للدول والأفراد ، فأصبحت التكنولوجيا أمرا ضروريا في حياتنا بعد ما كانت مجرد كماليات ، فالواقع قد تغير وأصبح علينا التكيف معه و مواكبته وعدم البقاء في مكاننا ساكنين و الآخرين يتقدمون علينا ، فما كان على الأفراد والدول إلا التكيف مع هذا الوضع والتوجه للتحويل الرقمي في مختلف الميادين ، فسعت الدول بذلك إلى اتخاذ إجراءات التي من شأنها أن تساعد على رقمنة قطاعاتها ومؤسسات بمختلف أنواعها ، فليس التكيف مع الوضع هو الدافع الوحيد لتحفيز الدول إلى تبني الرقمنة بل سعيها المستمر في تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطنين من الخدمات العمومية ، فالرقمنة تسمح بتسهيل تقديم الخدمات العمومية بطريقة أسرع وفي أي مكان ومع التخلي على الوثائق الورقية ، قد اختلف سعي كل دولة عن الأخرى في التوجه نحو رقمنة إدارتها العمومية وذلك على حسب رغبة حكومتها وإرادتها في ذلك ، فكان الأمر يسير على حسب ما كان مخطط مع كل دولة في التوجه نحو رقمنة إدارات العمومية ، إلا أن جاءت جائحة كورونا التي سرعت من التوجه نحو التحويل الرقمي في الإدارات العمومية وبالتالي رقمنة الخدمات العمومية ، مع تبني سياسة التباعد الجسدي وحظر التجوال وتوقيف الأنشطة الاقتصادية كان لزاما على الدولة أن تجد حولا في ظل هذا الوضع المتأزم ، فالأفراد محظورون من التجوال لقضاء مصالحهم ، فما كان على الدول إلا التوجه نحو الرقمنة و تسريع من وتيرتها لاحتواء الأزمة بأسرع وقت ممكن ، من قبل الجائحة كان التوجه نحو رقمنة الخدمة العمومية أمرا اختياريا لكن بعد ما جاءت الجائحة كان أمرا ضروريا ، فجائحة كورونا كانت عاملا مساعدا على التوجه نحو رقمنة الخدمة العمومية .

الإشكالية الرئيسية : ما مدى مساهمة التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة العمومية بمركز بريد الجزائر بولاية عين الدفلى ؟
الأسئلة الفرعية :

❖ ما هي متطلبات التحويل للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولاية عين الدفلى ؟

❖ ما هي الأساليب المتبعة في رقمنة الخدمة العمومية في جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولاية عين الدفلى ؟

❖ ما تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولاية عين الدفلى ؟
الفرضيات :

❖ تتطلب رقمنة الخدمة العمومية عدة متطلبات منها تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة وذلك من أجل تحقيق تحول رقمي للخدمة العمومية ؟

❖ اتبعت عدة أساليب من أجل رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا وذلك بزيادة مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة التي تتعلق بالبطاقة الذهبية .

مقدمة

❖ يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتحول الرقمي على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولاية عين الدفلى

مبررات اختيار الموضوع :

- ❖ معرفة مظاهر رقمنة الخدمة العمومية .
- ❖ التعرف على تأثير جائحة كورونا على التحول الرقمي للخدمة العمومية .
- ❖ تبين إيجابيات التحول الرقمي على الخدمة العمومية .
- ❖ الرغبة والاهتمام بالرقمنة وجائحة كورونا وأثرها على الاقتصاد .
- ❖ قلة الدراسات حول موضوع التحول الرقمي وعلاقته بالخدمة العمومية.

أهداف الدراسة :

- ❖ تسليط الضوء على دور التحول الرقمي للخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة .
 - ❖ التعرف على فوائد رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا .
 - ❖ التعرف على مختلف الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية.
 - ❖ إبراز أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية من خلال استخدام التكنولوجي في تقديم الخدمة العمومية.
- أهمية الدراسة :

يمثل هذا الموضوع من إحدى المواضيع الهامة التي تطرح في الوقت المعاصر لكونه يناقش أمر مهم جدا مس جميع الأفراد والمؤسسات العامة والخاصة ، فالتحول الرقمي للخدمة العمومية كان هدف الدولة قبل وأثناء الجائحة ، لكن جاءت الجائحة فقط وسرعت الأمر ، وتمثل أهمية الدراسة في :

- ❖ يعالج موضوع معاصر والذي هو التحول الرقمي للخدمة العمومية
- ❖ يبين طريقة التي تكيفت معها المؤسسات العمومية في رقمنة خدماتها العمومية
- ❖ التعرف على تداعيات أزمة كورونا على التحول الرقمي للخدمة العمومية .
- ❖ محاولة تبين أهمية الموضوع وتأثيره على الخدمة العمومية.

حدود الدراسة :

- ❖ **الحدود المكانية :** أجرينا هذه الدراسة في المؤسسة العمومية بريد الجزائر وحدة عين الدفلى
- ❖ **الحدود الزمانية :** تم إجراء هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2021/2022 ابتداء من شهر ديسمبر 2021 إلى غاية شهر فيفيري 2022.

❖ **الحدود الموضوعية :** تناولت الدراسة موضوع التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.

منهجية الدراسة :

نظرا لطبيعة الموضوع قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي أداءه تحليلي ، الذي يعتبر أساس جميع البحوث والذي يستند في جوهره على الوصف والتحليل استخدام الأسلوب الميداني لإظهار التوازن عند دراسة الأدبيات النظرية للتحول الرقمي على الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ، وهذا بهدف جمع المعلومات المتعلقة

مقدمة

بالموضوع وتصنيفها وتحليلها وتشخيص ظاهرة البحث بغية فهم الموضوع ، إضافة إلى مجموعة من الأسئلة ثم قمنا بتحليلها عن طريق برنامج SPSS 25.

هيكل الدراسة :

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين كالتالي :

- الفصل الأول : تم التطرق فيه إلى الأدبيات النظرية التحول الرقمي على الخدمة العمومية وجائحة كورونا .
- الفصل الثاني : الفصل الثاني : تطرقنا فيه إلى الجانب التطبيقي حيث تناولنا فيه المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة ، وإلى تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات .

الفصل الأول :

الإطار النظري للتحول الرقمي للخدمة
العمومية في ظل جائحة كورونا

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

تمهيد

بعد التطورات التي حصلت في المجال التكنولوجي أدرك الأفراد والدول ضرورة التوجه نحو التحول الرقمي ، وذلك ما يحمله من تسهيل لحياة الأفراد ، فالمؤسسات العمومية من خلالها سعيها نحو التوجه للتحول الرقمي حاولت رقمنة كل إداراتها العمومية وبالتالي رقمنة الخدمة العمومية التي من شأنها تسهيل حصول الأفراد على الخدمات العمومية بيسر الوثائق الإدارية وضياح الأوقات في طوابير الانتظار ، فجاءت جائحة كورونا لتضع المؤسسات أمام الخيار الوحيد وهو التحول الرقمي للخدمة العمومية .
وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى :

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول التحول الرقمي والخدمة العمومية

المبحث الثاني : أثر رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المبحث الثالث : دراسات سابقة حول التحول الرقمي والخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا .

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول التحويل الرقمي للخدمة العمومية

قصد تحسين الدولة من خدماتها العمومية سعت إلى التوجه نحو رقميتها، و مما له من فوائد كبيرة على تقديم الخدمات العمومية كتقليل من استعمال الوثائق الورقية واستخدام بطاقات الكترونية التي تسهل على الإدارة تقديم خدمات جيدة تحقق رضا المواطنين ، فرقمنة الخدمات العمومية أصبح أمرا ضروريا على الدولة في هذا الوقت لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق أفضل خدمة عمومية تحقق رضا المواطنين .

المطلب الأول : مفهوم التحويل الرقمي :

1- تعريف التحويل الرقمي :

وردت في الأدبيات المتخصصة عدة تعاريف مختلفة لمفهوم التحويل الرقمي ، نذكر منها ما يلي :
يعرف Michael Wade التحويل الرقمي بأنه " إحداث التغيير التنظيمي من خلال استخدام التقنيات الرقمية ونماذج الأعمال لتحسين الأداء " .¹

كما يعرف على أنه " التغيير الجذري و المتسارع في أنشطة الأعمال و الممارسات و الكفاءات و نماذج الأعمال قصد الاستغلال الأمثل للتغيرات و الفرص الناتجة عن التكنولوجيات الرقمية و تأثرها في المجتمع " .²

كما عرفه البعض بأنه " عملية انتقال منظمات الأعمال إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات ، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجاتها" .³
من التعاريف السابقة يمكن القول أن التحويل الرقمي هو عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال ، وتغيير أساسي في كيفية تقديم المنتجات والخدمات ، كما أنه تغيير ثقافي يتطلب من منظمات الأعمال أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن .

2- خصائص التحويل الرقمي :

إن التحولات الرقمية الجديدة تعد من أبرز وسائل التغلب على الانقسامات الإنمائية بين مختلف دول العالم، كما تساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما توفر من خدمات متنوعة، وهو ما يوضح أهمية التحويل الرقمي ودور في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ويعود هذا للخصائص التي يتميز بها التحويل الرقمي ومن أهمها:

❖ **التفاعلية** : حيث يتبادل حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي للدور ، وتكون ممارسة الاتصال آنية وتبادلية، وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.

¹ ياسر عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحويل الرقمي في منظمات الأعمال ، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية ، جوان 2019 ، ص 213

² خوصة مصطفى ، بن عبو الجليلي ، تحديات رقمنة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1 ، المجلد 35، العدد 01-2021 ، ص 269

³ ياسر عبد الرحمان ، نفس المرجع السابق ، ص 213

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

❖ **التلازمية** : وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلاً أو مرسل.

❖ **المشاركة والانتشار** : يسمح التحويل الرقمي لكل شخص يمتلك وسوائل بسيطة أن يكون ناشراً لرسالته ويشاركها مع الآخرين.

❖ **الذكاء** : تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جداً من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصححها .

التنوع : فمع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على عكس ذلك في تنوع عناصر العملية الاتصالية.¹

3- أسباب التحويل الرقمي :²

إن التحويل الرقمي ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمنان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحويل الالكتروني في النقاط التالية:

- ❖ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ❖ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ❖ ضرورة توحيد البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- ❖ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.³
- ❖ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

4- خطوات التحويل الرقمي :

- يؤكد الباحثون في هذا الشأن بأن التحويل الرقمي يمر بعدة مراحل مترابطة ومتكاملة وهي :⁴
- ❖ بناء إستراتيجية رقمية وإجراءات التحسين، حيث يشير al et Matt Christian إلى أن نجاح التحويل الرقمي مرهون بتحديد استراتيجيات هذا التحويل وتمييزها عن المفاهيم ذات الصلة .
 - ❖ قياس الإمكانيات الرقمية الحالية.

¹ فرحات فاطمة الزهراء ، دور التحويل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية ،

مذكرة لنيل شهادة ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، 2020/2019 ، ص 64

² فداء حامد ، الإدارة الإلكترونية الأسس التطبيقية ، ط01، 2005، عمان ، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع ، ص 222

³ عبد الحكيم عمارة ، رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحويل الالكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في

العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 35، سبتمبر 2018 ، ص 976

⁴ ياسر عبد الرحمان، المرجع السابق ، ص 214

الفصل الأول : الإطار النظري للتحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

- ❖ تحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق.
- ❖ تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار.
- ❖ تحديد عوائق التكامل الرقمي.
- ❖ إدارة التغيير للتحول الرقمي.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المطلب الثاني : عموميات حول الخدمة العمومية :

وردت عدة تعريفات مختلفة للخدمة العمومية وذلك حسب اختلاف الخلفيات الفكرية للباحثين والمفكرين وسوف نذكر منها ما يلي :

1-تعريف الخدمة العمومية .

قبل التطرق إلى التعريف الشامل للخدمة العمومية يجب علينا تناول المصطلحات المتعلقة بها وهي كما يلي :

(أ)-تعريف الخدمة:

يعرفها فليب كوتر بأنها نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر ويكون أساسا غير ملموس وال ينتج عنها أية ملكية، وان إنتاجها أو تقديمها مرتبط بمنتج مادي أو لا تكونوعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين طرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.¹

(ب)-تعريف الخدمة العمومية:

هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين.

1-المعنى المقيد:

إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال أنها مستوحيات متن المصلحة العمومية، و لا تمثل تلك الإدارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية.²

2-المعنى الواسع:

لا يمكن ربط توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية حيث انه في الواقع يمكن للخوائص في ضمان إدارة هذه الخدمة خارج إطار القانون العام الذي يحكم سير إدارات العمومية . وتعرف الخدمة العمومية أيضا على أنها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة . ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها "محصلة كل نشاط عمومي هدفها تلبية حاجات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف المسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم أنشاط أي خدمة عمومية

¹ بوعزيز خير الدين ، شعباني محمد ، أثر التسويق الداخلي على الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة الإستراتيجية، جامعة محمد بوضياف ، 2019/2018، ص 65

² عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 60

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

2- خصائص الخدمة العمومية

إن للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص التي يمكن ذكرها كالاتي :

- ❖ إتاحة الخدمة العمومية إلي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة في حالات تقديم الخدمة
- ❖ المساواة في تقديم الخدمة العمومية و حصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة.
- ❖ إتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء و بصورة عادلة.
- ❖ تلبية الحاجات الجد الضرورية.
- ❖ مساواة كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في الاتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة
- ❖ الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم مع المصلحة العمومية .
- ❖ تلاءم الخدمة العمومية مع التطورات و التغييرات و العمل الجيد على تحسين نوعية و كمية أدائها
- ❖ استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة و بدون انقطاع مهما كانت الظروف .¹

3- مبادئ الخدمة العمومية :

- ❖ الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية و الانتظام و توفير الخدمة الضرورية للفرد في ظل ظروف محددة .
- ❖ المساواة : هي المبدأ الأساسي في تقديم الخدمة العامة و هي عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية و هذا يعني على جميع أفراد المجتمع الحصول على الخدمة العامة دون تمييز و بكل سهولة و بساطة و بصورة عادلة .²
- ❖ مبدأ التكيف أو المرونة: هي قابلة للتغيير أي قابلة للتكيف مع كل الظروف والاحتياجات، فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن كان لا بد من أن تستجيب المؤسسة العمومية لتلك التغييرات، لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي أنشئت من أجلها ، فمبدأ المرونة أو التكيف يعتبر شرط أساسي لمتابعة تطور الحاجات العامة وهو ما يبرر وتبعاً كذلك لتطور الطلب الاجتماعي تبعاً للتغيرات التكنولوجية، التغييرات التي تحدث على سير الخدمات العمومية (الحاجات الاجتماعية).³
- ❖ مبدأ الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية لئونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن الخدمة ينبغي أن

¹ طلاش فريد ، أبجري عبد النور ، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2018/2019، ص5

² طلاش فريد ، المرجع السابق ، ص 8

³ عبد القادر برابنيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة حالة المؤسسات الصحية في الجزائر العاصمة، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007، ص121

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم للوصول إليها بشروط مناسبة لقدراتهم ومستوياتهم معيشتهم.¹

4- أهمية الخدمة العمومية :

- ❖ توطيد العلاقات بين الأفراد و المؤسسة الخدمائية .
- ❖ تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل .
- ❖ الاستقرار في المجتمع و ذلك بإقامة العدل الاجتماعي .
- ❖ استمرار التجديد و التنوع في البرامج .
- ❖ التدريب على حسن التصرف في المواقف القيادية .
- ❖ تدعيم موقف الحكومة أو القائمين لتقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن، حيث أن الحكومات سواء علنا أو المستور بالمركز يأول المحليات تترتب ببعض الإنجازات.²
- ❖ تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل و تنمية قدراته .
- ❖ تحمل المسؤولية و الاعتماد على النفس .
- ❖ احترام العمل اليدوي.
- ❖ اكتساب مهارات و خبرات و معلومات جديدة.
- ❖ تنظيم الوقت في نشاط مفيد³

5- أهداف الخدمة العمومية:⁴

- ❖ القيام بالمشروعات و البرامج المختلفة التي تحتاجها البيئة المحيطة بها .
- ❖ تلبية حاجات ذات منفعة عامة.
- ❖ المساواة بين أفراد المجتمع و الاستفادة من البرامج المتاحة.
- ❖ التدريب على تحمل المسؤولية و حسن التصرف .
- ❖ احترام النظم العامة و معرفة قوانينها و العمل بمقتضاها.
- ❖ تحقيق النمو و التقدم للمجتمع من خلال المشاريع الخدمة العامة.
- ❖ الإيمان بالأهداف العامة و العمل على تحقيقها .

¹فراجي وهيبية ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة أعمال استراتيجية ، جامعة أكلي محمد أولحاج ، البويرة ، 2018/2019 ، ص 39

² سعيد بن عبد العزيز عثمان ، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2000 ، ص 39

³ طلاش فريد، المرجع السابق ، ص 6

⁴ طلاش فريد ، المرجع السابق، ص 7

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المطلب الثالث : واقع التحويل الرقمي للخدمة العمومية

1- مظاهر تطبيق رقمنة الخدمة العمومية :

(أ)- من حيث فعالية مؤسسات الخدمة العمومية :

- ❖ تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم بدرجة عالية من الراحة والملائمة.¹
- ❖ السرعة في إنجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها .
- ❖ قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب دقة الأنشطة الالكترونية .
- ❖ فعالية مؤسسات الخدمة العامة وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باستخدام التكنولوجيا .
- ❖ تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع .
- ❖ تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت .

(ب)- على المستوى الخارجي :

- ❖ الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد ، تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوط .
- ❖ تقليص تكاليف الخدمة : يكمن ذلك الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النواذ والشباك الالكتروني .
- ❖ سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة : إن استخدام التكنولوجيا يسهل على محاسبة كل جزئيات في تلك المهام والأنشطة.²

2- دوافع رقمنة الخدمة العمومية :

لقد تعدد الدوافع التي أدت إلى تنفيذ مشروع رقمنة مصادر المعلوماتي ، أو ما يعرف بعملية التحويل الرقمي لمراد غير رقمية ، ويمكن إحالته للأسباب التالية :

- ❖ تعزيز الوصول : ويعتبر أحد أهم الأسباب لرقمنة مصادر المعلومات ، وذلك بسبب الرغبة الملحة من طرف المستفيدين ، من أجل الحصول على هذه المصادر من جهة وكذلك الرغبة لدى المكتبات ومراكز الأرشيف للوصول إليها ، وتلبية احتياجات المستفيدين من جهة أخرى .

¹ شريفة رفاع ، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية ، مجلة

الباحث ، العدد 06 ، جامعة بجاية ، 2008 ، ص 12

² شريفة رفاع ، المرجع السابق ، ص 13

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

- ❖ تحسين الخدمات ، وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية .
- ❖ الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهتد بالتلف وذلك لسبب كثرة استخدامها وهشاشتها .
- ❖ تقديم فرص للمؤسسة لتطوير البنى التحتية والتقنية والقدرات الفنية لفريق العمل .
- ❖ الرغبة في تنمية العمل التعاوني ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية وإتاحتها على شبكة الانترنت .
- ❖ البحث عن شراكات مع مؤسسات أخرى للاستفادة من المميزات الاقتصادية للأعمال المشتركة .
- ❖ تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية : فالتكنولوجيا الحديثة تمكن المجتمع من الحصول على فوائد كبيرة ، وذلك من خلال تحسين أداء المؤسسات وإتاحة فرص الاستثمار لها في قطاع التكنولوجيا.¹
- ❖ توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية ، التي دفعت العديد من الدول إلى تطوير خدماتها للوصول إلى مستويات عليا من أجل الحصول على شهادة الجودة العلمية لخدماتها وإرضاء المواطنين.

¹ لمقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ،الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص سياسة عامة وإدارة محلية ، جامعة الوادي ، 2016/2017 ، ص 41

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

3- متطلبات ومعوقات رقمنة الخدمة العمومية :

(أ) - متطلبات تطبيق رقمنة الخدمة العمومية :

عند البدا في أي مشروع لابد من احتياجات ومتطلبات حتى يتمكن هذا المشروع من تحقيق الأهداف التي أنشأه من أجلها ، و لرقمنة المتطلبات تتمثل في :

1- المتطلبات التقنية :

ضرورة إعادة النظر في البنى التحتية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات ، لغرض تحديثها كي يستجيب للتغير المنشود للخدمة العمومية الالكترونية ، ومن المهم الشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات لأنها تعد من العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية وارتباطها بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية ن وسائط وشبكات وأدوات¹.

2- المتطلبات الإدارية :

وفعالية مع تكنولوجيا الاتصال المعلومات والاتصالات ، وقدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة ، بالإضافة إلى ذلك ، يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات ، مع ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطرات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة .

وتتطلب الإدارة وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها ، وقبل ذلك بنية تحتية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة ، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادية في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية .

3- المتطلبات الأمنية :

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق ، تحول الإدارة الالكترونية الأرشيف إلى أرشيف إلكتروني يعرضه إلى مخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها ، حيث أن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق

¹ فرحي عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 92

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب من الاختراق أو تخريب.¹

4- المتطلبات البشرية :

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ، وبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة ، مما يتطلب تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا على مستوى عالي من الكفاءة ، مع ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريب لتتحقق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية .

ب)- معوقات تطبيق رقمنة الخدمة العمومية :

تشمل المعوقات الإدارية ، والمعوقات التقنية والبشرية والمالية :

1- المعوقات الإدارية :²

- ❖ ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية والضرورية .
- ❖ النقص في الكوادر البشرية المتخصصة .
- ❖ البروقراطية والتعقيدات الإدارية .
- ❖ ضعف مهارات استخدام التقنية لدى الموظفين على استخدام شبكة المعلوماتية بكفاءة وفعالية في ضوء الأهداف المطلوبة .
- ❖ وجود بعض الاتجاهات السلبية لدى بعض المديرين والموظفين نحو استخدام التقنيات الحديثة.

2- المعوقات التقنية :

- ❖ عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها .
- ❖ اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد .
- ❖ عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين .
- ❖ ضعف قطاعات التقنيات المعلوماتية في الدول النامية لعدم القدرة التصنيعية وقلة القدرات الفنية.
- ❖ السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحاسوب مما يؤدي إلى معظم الأحيان إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة.

¹ فرحي عبد العزيز ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بمديرية الشباب والرياضة في الزائر من وجهة نظر المديرين والعاملين فيها ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة رياضية ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ،

2018/2019 ، ص 94

² فرحي عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 95

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

❖ عدم توفر برامج حماية أجهزة الحاسوب لحمايتها من الفيروسات.¹

(3) المعوقات البشرية :

إن نقص في العناصر البشرية المؤهلة عائقا يواجه المؤسسات في ممارستها لتكنولوجيا الحديثة وتحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات ، وخاصة في الدول النامية ومن أبرز المعوقات البشرية ما يلي :

❖ الأمية المعلوماتية تعني جهل أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها.

❖ قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة.

❖ عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحويل الرقمي.

❖ قلة دراية صناع القرار بالمنظمات الحكومية بأمية تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية.²

(4) - المعوقات المالية :

❖ قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة .

❖ قلة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق رقمنة الخدمة العمومية.

❖ الكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية .

❖ وجوب توفير الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ مشروع رقمنة الخدمة العمومية وتشغيلية.³

¹ فرحي عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 97

² فرحي عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 97

³ فرحي عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 97

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المبحث الثاني : رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا :

بعد التطورات التكنولوجية التي حصلت في الفترة الأخيرة كان التوجه العام للدول والأفراد نحو التحول الرقمي ، فأصبح من الضروري مواكبة هذا التطور ، فالمؤسسات العمومية ركبت موجة الرقمنة محاولة بذلك رقمنة مؤسساتها العمومية وبالتالي رقمنة خدماتها العمومية ، فكان الأمر يسير على حسب ما خطط له إلا أن جاءت جائحة كورونا لتخلط الأمور وتسرع من وتيرة التحول الرقمي .

المطلب الأول : عموميات حول جائحة كورونا :

أولاً : مفهوم جائحة كورونا :

تثير صناعة الخوف من فيروس " كورونا" تساؤلات عديدة ، ودروس وعبر كثيرة يمكن استنباطها في ظل الزخم الإعلامي الخائق ، الذي يرافق نشر الأخبار وصفحات الجرائد والمجلات ووسائل التواصل الاجتماعي ، وكأنه الخطر الأوحى في العالم ، علماً أن عدد الذي يموتون يومياً من حوادث السير على الطرقات والتدخين والسرطان أكثر بكثير من عدد الذين ماتوا بفيروس كورونا .¹

1- فيروس كورونا :

تعرف منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا على أنها فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدة من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة الحادة الوخيمة (السارس). ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا كوفيد-19 .²

2-مرض الكوفيد :

هو مرض معد يسببه فيروس كورونا المكتشف مؤخراً، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض المستجدين ، في مدينة يوهان الصينية في شهر ديسمبر 2019.³

¹ وليد زيادي ، حكيم بن جروة ، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد ، مجلة التمكين الاجتماعي ، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020 ، ص 192

² بوخدوني صبيحة ، بن عاشور الزهرة ، سياسة التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد -19 ، مجلة مدارات سياسية ، المجلد 04 ، العدد 04، 2020 ، ص 59

³ بوخدوني صبيحة ، بن عاشور الزهرة ، المرجع السابق ، ص 60

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

غالبا ما يستخدم المصطلحان فيروس كورونا وكوفيد 19 ، للإشارة إلى نفس العدوى، في حين فيروسات كورونا هي في الواقع عائلة من الفيروسات، يسبب بعضها أمراضا للإنسان، في حين لا يتسبب البعض الآخر في ذلك، والفيروس الذي يثير قلقا لعا في الوقت الحالي يسمى 2-cov-Sars، أو فيروس كورونا المترابط لمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة نوع 2، ولا يجب الخلط بينه وبين فيروس مرض السارس الذي كان الجميع متخوفا منه عام 2003 ، إذ أن فيروس Sars-Cov2 هو الذي يتسبب في مرض كوفيد19 ، هذا الأخير هو الاسم الذي أطلقتته منظمة الصحة العالمية في 11 فيفري 2020 على المرض الذي يسببه كورونا، ويكون عادة مصحوب لحمى والعياء والسعال ، إضافة إلى المشاكل التنفسية التي تؤدي إلى الوفاة.¹

ثانيا : مراحل تفشي جائحة كورونا :

تم تحديد فيروس كورونا للمرة الأولى في يناير 2020 بعد أن تسبب بوقوع مرضى في مدينة ووهان الصينية ، منذ تلك اللحظة تفشى بسرعة في أرجاء العالم ، مسببا حالة من الهلع وعدم اليقين ، بعد مرور ما يقارب ثلاثة أشهر على ظهور الفيروس انتشر في 207 دولة مسببا في إصابة أكثر من مليون شخص في حين عدد الموتى 55238 شخص ، بينما تماثل للشفاء حوالي 220261 مصاب.

مع مرور الوقت عرف الفيروس انتشارا واسعا على المستوى العالمي ، سواء من حيث ارتفاع عدد الإصابات أو من حيث عدد الموتى ، وفي هذا الوقت قد اكتشف بعض الدول اللقاح للفيروس وهي تسعى بكل جهدها لتلقيح أكبر عدد ممكن من الأفراد لتحقيق بما يسمى بالمناعة الجماعية.²

وقد مرت جائحة كورونا بثلاث مراحل وهي :

- **المرحلة الأولى : تفشي وباء :** كان انتشار الفيروس محدود و زيادته بنسبة تتزايد بسرعة وبشكل غير اعتيادي .
- **المرحلة الثانية : الوباء :** تفشي الفيروس في أمكنة مختلفة وواسعة مس بذلك عدة دول .
- **المرحلة الثالثة : الجائحة :** انتشار الفيروس في معظم مناطق العالم وبشكل كبير .

ثالثا : تداعيات جائحة كورونا على العالم

تضررت جميع دول العالم بفعل جائحة كورونا ، التي شلت حركة العجلة الاقتصادية للدول و بذلك شكلت تأثير كبير على العالم ، حيث أشار الخبراء إلى أن تداعيات هذا الفيروس ستعكس على المسائل السياسية

¹ معروز هشام ، حجلة مريم ، ملاوي خديجة ، لسود فاتح ، واقع التعليم الجامعي عن عبر الأنترنت في ظل جائحة كورونا ، مجلة مدارات سياسية ، المجلد 04 ، العدد 04 ، 2020 ، ص 78

² زين زكورة العونية ، تداعيات أزمة كورونا على قطاعات الاقتصاد العالمي ، مجلة إقتصاد المال والأعمال ، المجلد 04 ، العدد 03 ، سبتمبر 2020 ، ص 179

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

والاقتصادية والاجتماعية والأمنية ، ففي ما كان العالم ينتظر تحسن أداء الاقتصاد العالمي مع حلول 2020 ، جاء الوباء ليقلب جميع التوقعات رأسا على عقب ، حيث من المتوقع انخفاض معدل نمو الأداء الاقتصادي العالمي إلى نحو 2% خلال عام 2020 ، في حين تتوقع مؤسسات أخرى حدوث ركود عالمي كون حدة أزمة كورونا ستفوق آثار أزمة 1929 .

أحدث جائحة كورونا خلل في مختلف أسواق الطاقة والعملات والمواد الاستهلاكية و الإنتاجية والطيران وغيره ، مما دفع الدول إلى اتخاذ إجراءات عاجلة لوقف الأنشطة العامة في القطاعين الحكومي والخاص في محاولة منها للسيطرة على الوضع الصحي الذي بدأ يتفاقم يوما بعد يوم ، مما أثر سلبا على الحركة التجارية الاقتصادية العالمية لكل دول العالم ، الأمر الذي دفع بالكثير من المنظمات لدفع حزمة من الأموال تحفيزا للاقتصاديات المتضررة من تداعيات فيروس كورونا¹.

كان الوضع يزداد سوءا بعد سوء ، وازداد الضغط على الدول وتكثف جهودها لاكتشاف اللقاح لهذا الفيروس ، لكن لم يطل الأمر حتى أعلنت عدة دول على اكتشاف اللقاح لفيروس كورونا على غرار الصين وروسيا وبريطانيا ، كان هذا يعتبر بمثابة خيط أمل للعالم للتعافي من هذه الجائحة التي طغت على العالم وعودة الحياة لمجراها الطبيعي ، وعلى إثر اكتشاف اللقاح سعت الدول إلى تلقيح أكبر نسبة من أفرادها وذلك لتحقيق سياسة المناعة الجماعية ، وبالتالي إمكانية الأفراد ممارسة حياتهم بشكل عادي ، حتى هذا الوقت مازلت الدول تلقح مواطنيها وخفضت من الإجراءات الاحترازية كسماح الجماهير للدخول إلى المدرجات ، فبدأت الحياة تعود كما كانت من قبل ، إلا أننا لم نقضي على الفيروس تماما .

¹ ابن زكورة العونية ، المرجع السابق ، ص 179

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المطلب الثاني : تأثير جائحة كورونا على الخدمة العمومية

حدث انخفاض مباشر في عرض العمالة بسبب الوعكة الصحية التي أصابت العاملين بدءا من مقدمي خدمات الرعاية الذين اضطروا لرعاية أطفالهم نظرا لإغلاق المدارس، وكذلك من جراء تزايد الوفيات، بكل أسف، ولكن هناك تأثير أكبر من ذلك يقع على النشاط الاقتصادي بسبب جهود احتواء المرض ومنع انتشاره من خلال عمليات الإغلاق والحجر الصحي .

وتأتي هذه التدابير في سياق الإجراءات الاحترازية والوقائية المتخذة من قبل الحكومة الرامية إلى الحد من تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19، وحرصا على مساندة عملياتها لتعزيز الحكامة الجيدة والتدبير اللامادي للمعلومة وتبسيط الإجراءات لما فيه صالح المستثمرين والمهنيين والمواطنين، كما تعزم على ضمان استمرارية الخدمات وإتاحتها للمهنيين والشركاء والمواطنين للوصول إلى المعلومات، وذلك عبر قنوات التواصل المناسبة.¹

كذلك تمكين جميع العاملين في الاستجابة لفيروس كورونا المستجد من أجل الوصول إلى مصادر الدعم النفسي والاجتماعي، بحيث تكون بالتوازي مع ضمان سالمتهم البدنية من خلال المعلومات المناسبة والمعدات الكافية خاصة للعاملين في الخطوط الأمامية من خلال المراجعة المنتظمة لتحديد المخاطر والاستجابة السريعة لمطالبات المواطنين واحتياجاتهم.

¹ وليد زيادي ، حكيم بن جروة ، المرجع السابق ، ص 193

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المطلب الثالث : مدى تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

تعتبر جائحة كورونا كوفيد19 أزمة صحية عالمية خطيرة فرضت الحجر المنزلي والتباعد الجسدي، حيث أنها مست كل جوانب الحياة للمواطن ومنها علاقته بالإدارة العامة، وأصبح تقديم الخدمة العمومية يتم عن بعد، ولقد فرضت هذه الأزمة على السلطات العمومية تسريع عملية الانتقال إلى نمط الإدارة الالكترونية .

منذ بداية الأزمة المرتبطة بفيحوس كورونا كوفيد19 المستجد تتزايد يوما بعد يوم الضغوط المرتبطة بعمل الإدارات العامة حول العالم، فأصبحت الحاجة لتوفير الخدمات الأساسية للمواطن تواجه صعوبة بالغة خاصة مع تقرير عدة دول قيودا على التحرك، وما تبع ذلك من إقفال قسري لمعظم الإدارات العامة والمؤسسات الخاصة على حد سواء، فسارعت الدول إلى امتلاك قدرات تقنية، خاصة الدول المتطورة عن طريق إنشاء صفحات وتطبيقات ومنصات تساهم في توفر على الخدمات العمومية الكترونيا بغية مواكبة مبدأ استمرارية تقدم الخدمة العامة خلال فترة الإقفال القسري والتباعد الاجتماعي.

فبفضل التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وانتشار شبكة الانترنت، الذي أثر على طبيعة وشكل النظم الإدارية، حيث تم تأكيد ضعف الخدمة العمومية التقليدية التي أثبتت و لا تزال تثبت يوما بعد يوم محدوديتها وضرورة إعادة صياغة فلسفة الخدمة العمومية وفق نمط تكنولوجي، مع ما يتيح من إمكانيات للشبكة العنكبوتية مما أفسح المجال لعصر الإدارة الالكترونية التي تخترق الحدود.¹ فجراء التطور التكنولوجي شهد العالم بروز مفاهيم حديثة وجديدة بدءا بمفهوم نظم المعلومات الإدارية، مرورا بمفهوم الأعمال الالكترونية وصولا إلى مفهوم الإدارة الالكترونية.

فتقدم الخدمات الكترونيا وفقا أسلوب الإدارة الالكترونية يقلل من انتشار الوباء بين الأفراد، ويؤمن تفعيل هذا المبدأ تعميم الأساليب التكنولوجية ويجعل المرفق قائما باضطراد من حيث استمرارية وديمومة خدماته بعيدا عن الروتينية والتعقيد الذي تتسم بها الأساليب الإدارية التقليدية،

بالنسبة للدولة فالإدارة الالكترونية هي أداة فعالة في تجسيد اللامركزية الإدارية وتسهيل الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة. كما أن تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات كان له دور ملموس في هذا المجال. ويمكننا القول أيضا أنه كان للجائحة دافع كبير للدولة من أجل تحسين خدماتها والارتقاء لمستويات عليا من جودة الخدمة. كما ترتبط أهداف الإدارة الالكترونية بوظائف الإدارة عموما، وذلك من خلال تحقيق أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة.²

¹.سعيد عزوز، الإدارة الالكترونية ودورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، كتاب جماعي

حول:التحديات القانونية لفيروس كورونا، الطبعة الأولى، 2020، ص 454

² قسايسية عيسى ، الإدارة العمومية بعد جائحة كوفيد 19 ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية ، المجلد 58 ،

العدد 03 ، السنة 2021 ، ص 427

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

لقد حظي موضوع التحويل الرقمي بأهمية كبيرة في وسط الباحثين مما نتج عنه الكثير من الدراسات والأبحاث التي تبحث عن تأثيره على عدة متغيرات بحسب موضوع الدراسة ، والخدمة العمومية كان نصيب أيضا من الدراسات والأبحاث التي حاولت فهم طريقة تأثيره و تأثره بعوامل أخرى ، لذلك سوف نعرض لكم بعض الدراسات التي تناولت هذه المواضيع باختلاف أهدافهم

المطلب الأول : الدراسات السابقة حول التحويل الرقمي

الدراسة الأولى :

قام بها ياسر عبد الرحمان تحت عنوان "إدارة الموارد البشرية وتحديات التحويل الرقمي في منظمات الأعمال" مقال علمي ، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، سنة 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة الموارد البشرية في ظل التحويل الرقمي من خلال التطرق للتحديات التي تواجهها والتركيز على دورها الكبير في إنجاح عملية التحويل الرقمي في المؤسسات .

انطلق الباحث من الإشكالية التالية :كيف تساهم إدارة الموارد البشرية في إنجاح عملية التحويل الرقمي في منظمات الأعمال ؟ وما أبرز التحديات التي تواجهها ؟

توصلت الدراسة إلى أن العنصر البشري ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات .وأن التحويل الرقمي جعل المؤسسات تبتكر طرق جديدة لتقديم خدماتها وإشراك الموارد البشرية مهم في إنجاح التحويل الرقمي . كما أن تعليم المورد البشري المهارات الرقمية يساعدهم في زيادة أداءهم.

الدراسة الثانية :

قامت بها فاطمة الزهراء فرحات بعنوان " دور التحويل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية " ، دراسة تحليلية لصفحة الفيسبوك مديرية الصحة والسكن لولاية أم البواقي ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص إتصال وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2019-2020.

الإشكالية الرئيسية هي : ما دور التحويل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسات العمومية ؟

قصد الإجابة عن هذا التساؤل يطرح التساؤلات التالية :

- ما هي وظائف العلاقات العامة التي تؤدي بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي ؟

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

- ما هي أنواع الوسائل الاتصالية المستخدمة في أداء وظائف العلاقات العامة الموجودة بمديرية الصحة والسكان بأم البواقي ؟

فرضيات الدراسة تنطلق من :

- تتعدد وظائف العلاقات العامة بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي
- تستخدم وسائل اتصالية مختلفة في أداء وظائف العلاقات العامة بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي .

وتهدف الدراسة إلى :تحديد وظائف العلاقات العامة التي تتم ممارستها بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي .معرفة مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية سواء التقليدية أو الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية. التعرف على سمات ممارسي وظائف العلاقات العامة بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي.

اتبعت الدراسة هاته المنهج التجريبي أما العينة فقام الباحث كذلك بتطبيق دراسة ميدانية والتي استخدم فيها أدوات القياس -المقابلة -شبكة الملاحظة ولقد صمم بحيث وزعت على كامل مديرية الصحة والسكان ولاية أم البواقي اختيار العينة وعددهم 30 عامل.

وتوصلت إلى النتائج التالية إلى أن التحويل الرقمي يؤدي دورا مهما وإيجابيا في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية .وتمارس العديد من وظائف العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية ولكن بالأسلوب متفرق وغير مندمج. كما أن تستخدم مديرية الصحة والسكان مختلف الوسائل الاتصالية التقليدية . و تواجه المديرية صعوبات مختلفة تعرقل استخدام وسائل الاتصال الرقمية بأسلوب مثال منها صعوبات القانونية والمهنية والمعرفية.

الدراسة الثالثة :

دراسة نجلاء يس بعنوان " متطلبات التحويل الرقمي لمؤسسات المعلومات، مقال علمي ، مجلة المكتبات والمعلومات ،"العدد 13 سنة 2015 م.

وهي دراسة تناولت متطلبات التحويل الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية من خلال مناقشة طرق التحويل الرقمي ، بشقيه التحويل الرقمي بواسطة الماسح الضوئي والتحويل الرقمي بواسطة إعادة الإدخال ،فقد تناولت الدراسة الجانب النظري للتحويل الرقمي و أساليبه وطرقه وكذا الأجهزة المستخدمة في التصوير الرقمي .

وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق هدف معين هو التعريف بالتقنيات الراهنة المستخدمة في عملية التحويل الرقمي ، ورصد مختلف المحاولات لبرمجيات التعرف الضوئي على الحروف بالنسبة للتعامل مع النص خاصة معالجة اللغة العربية باستخدام الحاسبات أمر في غاية الأهمية ، كونه يساهم في نشر الثقافة العربية والعالمية بواسطة إتاحة التراث المحول رقميا في شكل سهل يمكن البحث عنه والتعديل فيه .

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

ومن أهم النتائج المتحصل عليها من الدراسة :

يعد السماح الضوئي الطريقة الأساسية للتحويل الرقمي وهذه العملية تتطلب عددا من المكونات الرئيسية هي : المعدات ، المحتوى ، البرمجيات . ضبط الجودة والإجراءات والممارسات التي يتم وضعها لضمان الاتساق والسلامة والاعتمادية لعملية التحويل . نظرا لحرص العديد من الدول في العالم على وضع استراتيجيات وتنفيذ مشاريع محتوى الرقمي الخاص بهدف الحضور الدائم على شبكة الانترنت التي أصبحت تمثل الخيار الأول في البحث عن المعلومة وطلب الخدمات والتعرف على الثقافات الأخرى.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المطلب الثاني : الدراسات السابقة حول الخدمة العمومية

الدراسة الأولى :

دراسة عوني نادية تحت عنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية " ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، لجامعة د.مولاي الطاهر ، سعيدة، 2014-2015. انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية : إلى أي مدى استطاعت الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ؟

و تتفرع الإشكالية إلى عدة أسئلة فرعية :

1- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

2- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المنظمات بعد تطبيق هذا النموذج الجديد ؟

3- هل نلاحظ هذا التحسين الخدمي في الواقع الملموس؟

وانطلقت الدراسة على الفرضيات التالية :

- إن الإدارة الإلكترونية بمفهومها العام تعتبر أداء فاعلة من الأدوات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين .
- يجب على الدولة أن تسارع في استكمال إجراءات مشروع الإدارة الإلكترونية لتطوير أعمالها من أجل متابعة إجراءات تنفيذ سريعة .
- نجحت الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الخدمي في قطاع العدل .

وهدفت الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ودراسة تأثير الأعمال الإلكترونية على الأعمال التنفيذية و بيان دول الإدارة الإلكترونية كإستراتيجية جديدة والتخلص من العيوب .

وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة هو جزء من السعي إلى الولوج في عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب . وإن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة فليزيم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات . إن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب جديد يتطلب رؤية دقيقة في التخطيط ويحتاج موارد تقنية ومعلوماتية وبشرية .

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

الدراسة الثانية :

دراسة وليد زيادي ، حكيم بن جروة تحت عنوان " تقييم الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد 19)، حالة بريد الجزائر ،وحدة ورقلة، مقال لعمي ، مجلة التمكين الاجتماعي،المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل تفشي فيروس كورونا ، وقد تم ربط الدراسة بخدمات بريد الجزائر وحدة ورقلة ، من خلال مراجعة التدابير تجاه المواطنين خلال الفترة ما بين 17 و22 أبريل المتزامنة من فترة صب الأجور .

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية : في ظل جائحة كورونا العالمية وبالنظر للإجراءات المستحدثة في مجال الخدمات العمومية هل يمكن القول بأن تقرب خدمات البريد والمواصلات من الزبائن يساهم في التحكم من انتشار وباء كورونا ؟

و تندرج تحتها عدة أسئلة فرعية :

- ما المقصود بالخدمة العمومية ؟
- ما هي عواقب تفشي جائحة كورونا على الخدمات العمومية الفردية ؟

وانطلقت الدراسة على الفرضية التالية :

تقريب الخدمات البريدية من المواطن له دور فعال في الحد من تفشي وانتشار فيروس كورونا.

ومن أجل التقييم تم إجراء مقابلة مع مسؤولي بريد الجزائر بوحدة ورقة ليتم الخروج بنتيجة مفادها أن الخدمات العمومية المقدمة من قبلهم تتسم بالجدية والصرامة ، لاسيما وأن تحرص على ضمان وسلامة مواطنيها مع انتشار هذا الوباء .

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

الدراسة الثالثة :

دراسة لمقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح تحت عنوان "الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية ، جامعة الوادي ، سنة 2016-2017.

تهدف الدراسة إلى إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ، من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن .وتقييم التجربة الجزائرية من خلال رقمنة قطاع العدالة باعتباره إستراتيجية حديثة ، والتركيز على تتبع نتائجها بتجارب الدول العربية الأخرى .

انطلق الدراسة من الإشكالية التالية : غلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات التالية :

- ما المقصود برقمنة الخدمة العمومية ؟
- ما أثر الرقمنة في الخدمة العمومية ؟
- هل حققت التجربة الجزائرية المستوى المطلوب في أداء الخدمة العمومية بعد تبنيها لنظام الرقمنة لعصرنة قطاع العدالة ؟

وبنيت الدراسة على الفرضيات التالية :

- كلما دخلت الرقمنة على الخدمة العمومية تحولت من النظام تقليدي إلى نظام حديث .
- لم تساهم الرقمنة في ارتقاء الجزائر إلى المستوى المطلوب في مجال الخدمة العمومية .
- تأثير الرقمنة على أداء الخدمة العمومية تدريجيا على قطاع العدالة في الجزائر .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : غيرت الرقمنة من شكل وأداء الخدمة العمومية لخدمة المواطن والتقليل من معاناته .يبقى نجاح الرقمنة في قطاع العدالة بمدى تعامل السلطة بفعالية مع التحديات الداخلية والخارجية .لم ترتقي الجزائر إلى المستوى المطلوب في رقمنة قطاع العدالة

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

المطلب الثالث : القيمة المضافة

الفرع الأول : أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

بغرض الكشف عن أهم أوجه التشابه والاختلاف في الدراسات السابقة

الجدول رقم (01) : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

دراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
ياسر عبد الرحمان	متغير مستقل التحويل الرقمي	البحث عن إدارة الموارد البشرية وتحديات التحويل الرقمي في المؤسسات .
فاطمة الزهراء فرحات	متغير مستقل التحويل الرقمي	يبحث عن دور التحويل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية .
نجلاء يس	متغير مستقل التحويل الرقمي	تبحث عن تعريف بالتقنيات الراهنة المستخدمة في التحويل الرقمي .
عوني نادية	متغير تابع الخدمة العمومية	تبحث عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية
وليد زيادي	متغير تابع الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا	تهدف الدراسة إلى تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا
لمقدم عبد الغني	متغير تابع الخدمة العمومية	تهدف إلى إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

المصدر : من إعداد الطالبين

ومما لاشك فيه أن تطبيق هذه الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر وحدة الدفلى تعطي نتائج واقتراحات ذات أهمية كبيرة يمكن تعميمها على باقي المؤسسات الأخرى وتنفيذ الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في :

- ❖ إعداد خطة البحث والتعرف على المراجع
- ❖ إعداد استبانة التي تتناسب مع متغيرات الدراسة
- ❖ اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة
- ❖ مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

الفرع الثاني : إضافة الدراسة الحالية

تظهر المضافة لهذا البحث بعنوان " التحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا " في كوننا أسقطنا الجانب النظري على الجانب التطبيقي على عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى ، حيث يتبين لنا تأثير التحويل الرقمي للخدمة العمومية وتسارعه خصوصا في ظل جائحة كورونا، لكون المؤسسة تقدم خدمات عمومية ونلاحظ تطور خدماتها الرقمية لتسهيل حياة المواطنين .

(أ)- من حيث بيئة الدراسة :

تمت الدراسات السابقة في مختلف ولايات الوطن ، حيث تم إنجاز دراستنا في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى 2022.

(ب)- من حيث هدف الدراسة :

اختلفت اتجاهات الباحثين في الدراسات السابقة، حيث كانت تهدف تارة إلى بيان اثر متغير على آخر وتارة أخرى التركيز على عنصر من عناصر البحث.بينما تطلع دراستنا الحالية على التحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا لهؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى.

الفصل الأول : الإطار النظري للتحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

خلاصة الفصل

تعرفنا في هذا الفصل على مفهوم التحويل الرقمي بصفة عامة ، كما تطرقنا إلى مميزاته لكونه عنصر مهم في المؤسسة العمومية يساعدها على تقديم أفضل طريقة تريح وتسهل حياة المواطنين ، فالمؤسسات تسعى إلى رقمنة إدارتها من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة ، فالتحول الرقمي برنامج شامل يمس كل أقسام المؤسسة ، فالخدمة العمومية تحسنت جودتها وسرعتها إثر رقمنة الإدارة العمومية ، جاءت جائحة كورونا وغزت كل العالم فأجبرت الدول على اتخاذ إجراءات الحجر الصحي الذي يشل حركة المواطنين ، وبالتالي كان الحل الوحيد في هذا الوضع السيئ إلى التوجه كلياً إلى الرقمنة التي تحقق شروط الحجر الصحي من تقديم الخدمات العمومية إلى المواطنين من أي مكان وفي أي وقت ، فكانت نتائج التحويل الرقمي تبدو واضحة وجلية في ظل جائحة كورونا ، فكانت جائحة كورونا بمثابة عامل مسرع للتحويل الرقمي للخدمة العمومية .

الفصل الثاني :

أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر
وحدة عين الدفلى

تمهيد

لقد تطرقنا في الجانب النظري لأهم النقاط المتعلقة بموضوع التحول الرقمي والخدمة العمومية ، ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإسقاط الجانب النظري على التطبيقي حيث قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ، وفي هذا الفصل سنحاول عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة ، وكذلك عرض نتائج الاستبيان ، حيث سيتم التطرق في هذا الفصل إلى :

المبحث الأول : الطريقة والمنهجية المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الاستبيان

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة

مختلف المعلومات والبيانات التي تم جمعها تساعد في تحليل ومناقشة فرضيات الموضوع، وعليه يحتوي هذا المبحث على تبيان الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة الميدانية التي قمنا بها مع تحديد مختلف الأدوات المستخدمة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة الميدانية، قمنا بعينة من عمال بريد الجزائر وحدة عين الدفلى، وذلك كعينة ممثلة للمجتمع الكلي، وقد اقتصرنا الدراسة على هذه العينة نظرا لمتطلبات الوقت والجهد والتكلفة.

1* مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع هذه الدراسة في جميع عاملين مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى،

تعريف بمؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

بناء على إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات نشأت هيئة مستقل تحت اسم بريد الجزائر، وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2/43 المؤرخ 2002/01/14، وهي عبارة عن مؤسسة ذات طابع تجاري وصناعي، موضوعة تحت تصرف ووصاية وزارة البريد والتكنولوجيا وإعلام والاتصال، وهي مكلفة بضمان سياسة وطنية ترمي إلى توفير الخدمة البريدية والمالية والعمل على تطويرها عبر كافة التراب الوطني . إن مؤسسة بريد الجزائر الخاضعة في تسييرها لمواد القانون العمومي، وهذا في جميع تعاملاتها مع الدولة وكذلك في الميدان التجاري ومع الجهات الأخرى، وقد باشرت هذه الأخيرة أداء المهام الموكلة لها طبقا للقانون رقم 2002/03 الصادر في 2000/08/05، و المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، ولإشارة فإن قبل هذا التاريخ كانت إدارة البريد والمواصلات تشرف على خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في آن واحد، وهذا في إطار الاحتكار لها طبقا للأمر رقم 59/15 المؤرخ في سبتمبر 1975، وبما أن هذا القطاع كان تابع للتوظيف العمومي وبالتالي خاضع لرقابة الإدارة المالية باعتباره قطاع تابع للدولة . كون مؤسسة بريد الجزائر تضم المكاتب البريدية المتواجدة عبر كافة التراب الوطني بحيث أن المديرية العامة ملزمة بالمتابعة اليومية والمستمرة لهذه المكاتب لأجل هذا ، قامت منذ نشأتها بخلق مديريات إقليمية والمتواجدة على مستوى 08 ولايات في الوطن ، كما أنشأت أيضا وحدات ولائية للبريد من أجل ضمان السير الحسن والأمثل لمختلف العمليات التي تجري داخل المكاتب ، ومن بين هذه الوحدات وحدة بريد الجزائر لولاية عين الدفلى ، وتتكون البنية التحتية البريدية لولاية عين الدفلى من مؤسسات بريدية حسب التصنيف التالي :

-مقر الوحدة الولائية بعين الدفلى

-عدد المكاتب البريدية : 67 مكتب

-قباضة الرئيسية

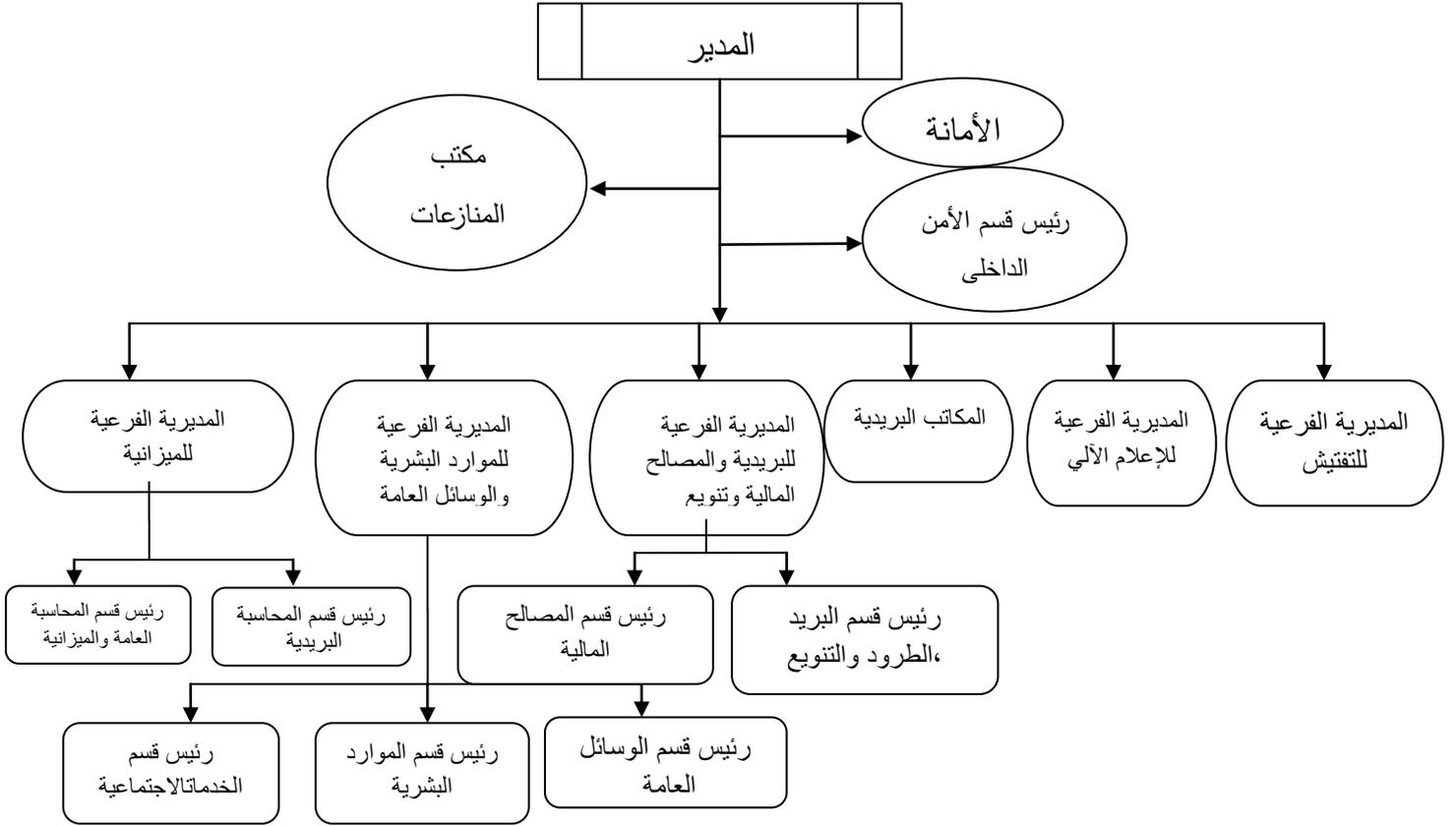
-مركز الإيداع والتوزيع

-المخزن الولائي بعين الدفلى

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

وتتوفر وحدة الولاية للبريد التي تتكفل بالخدمة البريدية على مستوى جميع الهياكل البريدية للولاية على عدد إجمالي من العمال يقدر ب 465 عون ،موزعين على المصالح والمكاتب البريدية التابعة للولاية

ثانيا : الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر وحدة عين الدفلى :



المصدر : مصلحة المستخدمين

2* **عينة الدراسة:** تضمنت عينة الدراسة 30 مستجوب (عامل) من عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى وامتدت فترة توزيع وجمع الاستمارات 7 أيام مستخدمين.

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية: تم توزيعهم على (النوع الاجتماعي، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

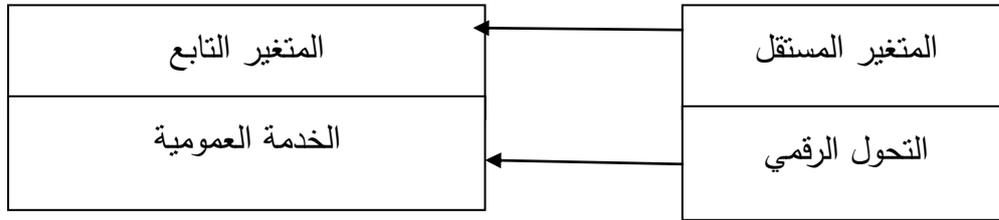
3* **متغيرات الدراسة:** شملت الدراسة متغيرين هما:

x المتغير المستقل: التحول الرقمي محاولين معرفة العلاقة بينه وبين الخدمة العمومية

x المتغير التابع: يتمثل في الخدمة العمومية

4* **نموذج الدراسة:** الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة كما يلي:

الشكل رقم (02-01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

تم الاعتماد على عدد من الأدوات لأجل تجميع وتحليل مختلف البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، حيث تعددت الأدوات بين ما تم الاعتماد عليه في عملية الجمع ومنها ما تم استخدامه في عملية التحليل.

1* **الاستبيان:** يعد من أهم أساليب جمع البيانات من مصادرها الأولية، وهو عبارة عن استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق علمية تهدف إليها الدراسة، وقد استخدمنا الاستبيان الإلكتروني في الدراسة. أنظر الملحق رقم 01:

ويتكون الاستبيان المخصص لهذه الدراسة من العناصر التالية:

أ* **الخطاب الموجه:** وفيه تم مخاطبة أفراد العينة وطلب منهم تعاونهم في الإجابة على فقرات الاستبيان، وقد تضمن عنوان المذكرة والجامعة المقدمة إليها، وكذا التأكيد على سرية المعلومات التي سيتم جمعها وأنها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي لا غير.

ب* **فقرات الاستبيان:** قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية، وقد تم تقسيم الاستبيان وتقسيمه إلى أربعة أقسام كما يلي:

x **الجزء الأول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية للعينة (النوع الاجتماعي، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

x **الجزء الثاني:** يحتوي معلومات حول المتغير المستقل (التحول الرقمي)، ويحتوي 10 عبارات.

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

* الجزء الثالث: يحتوي عبارات حول الخدمة العمومية وفيه 9 عبارات.

وقد تم الاعتماد إجابات على فقرات الاستبيان من خلال مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المستجوبين على كل عبارة من العبارات، حيث تم تحديد درجة الموافقة كما يلي:

الجدول رقم (02-02): سلم ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول نلاحظ أن الأهمية النسبية لاستجابة أفراد العينة تم تحديدها على أساس قيم المتوسط الحسابي التي تتوزع حسب الدرجات للقيم المتجمعة النازلة كحاصل قسمة المدى على عدد الفئات الخاصة بمقياس ليكرت، فالمدى هو الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة كما يلي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{4}{5} = 0.8$$

✓ من 1 إلى 1.79 غير موافق بشدة؛

✓ من 1.80 إلى 2.59 غير موافق؛

✓ من 2.60 إلى 3.39 محايد؛

✓ من 3.40 إلى 4.19 موافق؛

✓ من 4.20 إلى 5 موافق بشدة .

2* أداة القياس: قمنا بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر جميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS :Statisticals Pacage for Social Sience) الإحصائي واستخدام الاختبارات المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الدراسة.

لقد تم الاستفادة من البرنامج الإحصائي **SPSS ver23** (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) وهو من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم هذا النظام في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة ومنها التطبيقات الإحصائية، حيث يستخدم هذا النظام في إجراء التعديلات الإحصائية المختلفة من إدخال البيانات وتلخيصها وعرضها بأشكال هندسية وبيانات وحسابات ومقاييس النزعة المركزية ومعامل الارتباط إضافة إلى تحليلات أخرى.

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

4 * الأساليب الإحصائية المستخدمة:

x المتوسط الحسابي: يعتبر من أشهر وأكثر متوسطات النزعة المركزية استخداما وشيوعا في الإحصاء، وهو مركز التوازن لأي ظاهرة.

x الانحراف المعياري: يعتبر من أهم المقاييس الإحصائية للتشتت وأكثرها استخداما في النظريات الإحصائية.
5 * ثبات أداة الدراسة:

x الصدق الظاهري للأداة: بعد إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا بعرضه على الأستاذ المشرف لتصحيح الأخطاء، وقد أشار إلى مجموعة من الملاحظات، والتي تم أخذها بعين الاعتبار في إعداد الاستبيان النهائي وتطبيقه على عينة الدراسة.

x الصدق البنائي للأداة: سيتم من خلال هذا الاختبار التأكد من مدى ثبات الفقرات المكونة لأداة الدراسة ، حيث تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (α de Chronbachsç) للاتساق الداخلي الذي يأخذ القيمة من 0-1، وحتى يكون هذا المقياس قادر على تحقيق أغراض البحث يجب أن يكون مساويا أو أكبر من 0.6 تعبيرا عن مدى استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها، أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-03): مقياس ألفا كرومباخ

معايير الثبات	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.689	10	التحول الرقمي
0.797	09	الخدمة العمومية
0.701	19	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرومباخ بالنسبة للاستبيان ككل يساوي 0.70 أي بنسبة 70% وهي تعتبر نسبة مرتفعة تقترب من الواحد، وهي مقبولة لأنها أكبر من 60%، كما نلاحظ قيمة ألفا كرومباخ لمحور التحول الرقمي 0.68 أي بنسبة 68.9%، وبالنسبة لمعامل الثبات لمحور الخدمة العمومية 0.797 أي بنسبة 79.9%، مما يوضح لنا أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات بالنسبة لعبارات الاستبيان، وهذا ما يدل على أنه هناك درجة عالية من المصدقية في الإجابات.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة، وكذا عرض نتائج الدراسة، كما سيشمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على علاقة التحول الرقمي بالخدمة العمومية.

المطلب الأول: تحليل نتائج الاستبيان

بعد القيام بملا استمارات الاستبيان من قبل أفراد عينة الدراسة واستطلاع رأيهم حول موضوع بحثنا الآن سوف نقوم بتحليل الفقرات المكونة للاستبيان والمتمثلة في البيانات الشخصية، العبارات المتعلقة بالتحول الرقمي وعبارات متعلقة بالخدمة العمومية والعلاقة بينهما .

أولاً: تحليل المعلومات الشخصية

لقد تم توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، السن، المؤهل العلمي، المهنة، مستوى الدخل، كما يلي:

1* النوع الاجتماعي: من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	17	56%
	أنثى	13	44%
	المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (02-02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 57% من أفراد العينة هم ذكور، في حين مثلت نسبة 43% نسبة

الإناث، ويمكن ترجيح سبب هذه النسب لكون المؤسسة تحتاج للذكور أكثر.

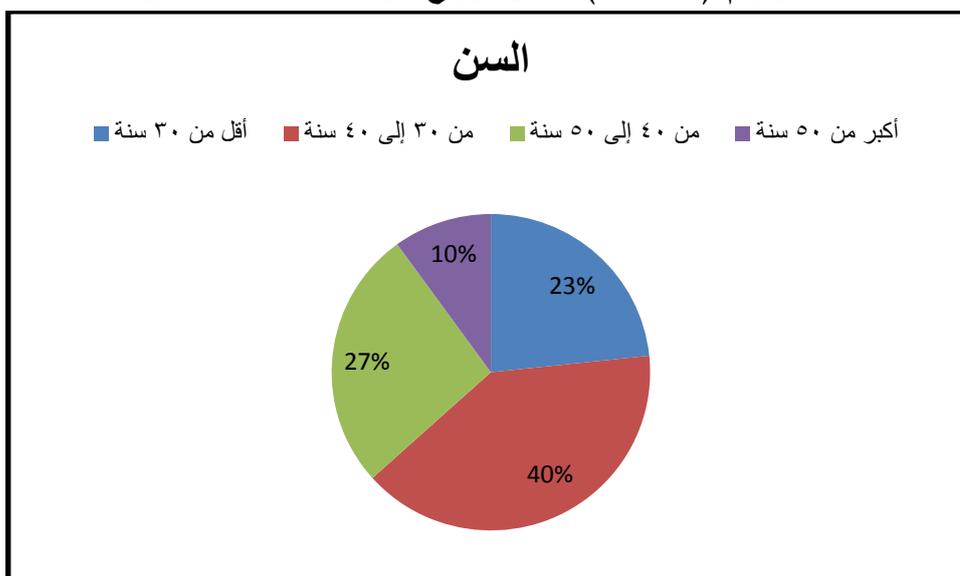
2*السن: من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية

الجدول رقم (02-05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السن	أقل من 30 سنة	7	23%
	من 30 إلى 40 سنة	12	40%
	من 40 إلى 50 سنة	8	26%
	أكبر من 50 سنة	3	10%
	المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (02-03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول يتبين لنا أن النسبة غالبية في أفراد العينة هي نسبة فئة التي عمرها يتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 40%، ثم تليها الفئة التي يتراوح عمرها ما بين 40 إلى 50 سنة بنسبة 27%، ثم تليها فئة التي عمرها أقل من 30 سنة بنسبة 23%، ثم تليها أقل نسبة في فئة التي عمرها يتجاوز 50 سنة بنسبة 10%.

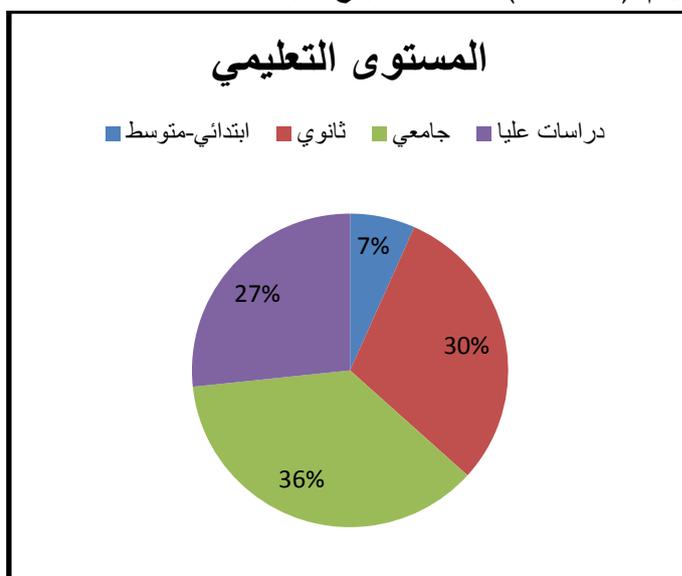
3* المؤهل العلمي: من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	دراسات العليا	8	26%
	جامعي	11	36%
	ثانوي	9	30%
	ابتدائي-متوسط	2	6%
	المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الشكل رقم (02-04) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول يتضح لنا أن أكثر فئة في أفراد العينة هي فئة ذات مستوى جامعي بنسبة 36% ، ثم تليها فئة ذات المستوى الثانوي بنسبة 30% ، ثم تليها فئة ذات مستوى الدراسات العليا بنسبة 27%، ثم تليها أقل نسبة في فئة ذات مستوى ابتدائي ومتوسط بنسبة 7%، نستنتج أن المؤسسة أغلب موظفيها ذو مستوى علمي عال لكونها تحتاج موظفين ذو مستوى علمي عالي في إنجاز مهامها التي تحتاج موظفين يتمتعون بتعليم جيد يضمن إتمام مهامهم على أكمل وجه .

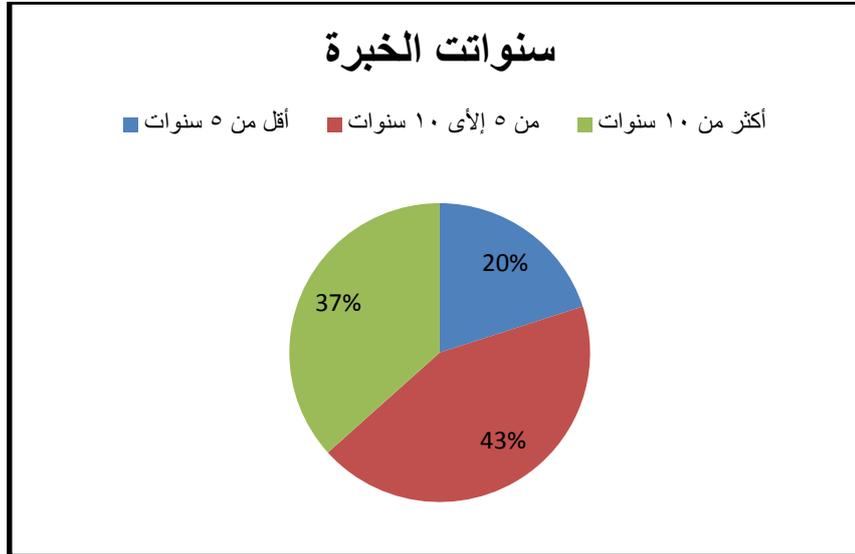
4*سنوات الخبرة: من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل

النسبة	التكرار	الفئة
20%	6	أقل من 5 سنوات
43%	13	من 5-10 سنوات
36%	11	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (02-06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول يتضح لنا أن الفئة الغالبة في أفراد العينة هي فئة ذات خبرة متوسطة التي تتراوح من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 43%، ثم تليها الفئة ذات الخبرة الأقل التي تتراوح خبرتها أقل من 5 سنوات بنسبة 37%، ثم تليها الفئة ذات الخبرة الطويلة التي تفوق 10 سنوات بنسبة 20%، نستنتج أن موظفي المؤسسة يتمتعون بخبرة جيدة تضمن لهم أداء جيد في إنجاز مهامهم في الوقت المحدد لهم.

ثانيا: تحليل محاور الاستبانة

المحور الأول: التحول الرقمي

الجدول رقم (02-09): توزيع إجابات أفراد العينة حسب المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تملك المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتبني التحول الرقمي	3.56	0.85
02	توفر المؤسسة التقنيات اللازمة لتحقيق متطلبات التحول الرقمي	3.83	1.08
03	تتعامل المؤسسة مع كل ما هو جديد في البرامج والأجهزة المتعلقة بخدمة البريد والمواصلات.	3.76	0.81
04	تملك المؤسسة برمجيات مضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات	4.13	0.62
05	تقوم المؤسسة باستخدام تقنيات وأجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بدقة	3.73	1.04
06	البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	3.56	1
07	يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات	3.66	1.09
08	يوجد قرارات رسمية تخص التحول الرقمي	3.13	1.30
09	توفر المؤسسة كل ما هو مطلوب لتحقيق التحول الرقمي	3.46	1.19
10	تجمع المؤسسة بين الأعمال التقليدية والإلكترونية	3.63	1.03

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

x تحليل العبارات:

1. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تملك الإمكانيات التي تسمح لها بتبني التحول الرقمي حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.56 ، والانحراف المعياري 0.85 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول امتلاك المؤسسة للإمكانيات اللازمة لتبني التحول الرقمي .
2. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة توفر كل ما هو مطلوب من أجل تحقيق متطلبات التحول الرقمي حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.83 ، والانحراف المعياري 1.08 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول توفير المؤسسة متطلبات التحول الرقمي .

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

3. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة منفتحة وتتعامل مع كل ما هو حديث في ما يخص البرامج والأجهزة المتعلقة بخدمة البريد، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.76 ، والانحراف المعياري 0.81، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول تعامل المؤسسة مع كل ما هو جديد من البرامج والأجهزة المتعلقة بخدمة البريد .
4. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تمتلك مضادات الفيروسات من أجل حماية بياناتها ومعلوماتها من الاختراق، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.13 ، والانحراف المعياري 0.62 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول امتلاك المؤسسة لمضادات الفيروس لحماية بياناتها ومعلوماتها.
5. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تستخدم التكنولوجيا من أجل الاستفادة منها والعمل بدقة أكثر، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.56 ، والانحراف المعياري 1.04 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول استخدام المؤسسة للأجهزة والتقنيات من أجل الاستفادة منها .
6. من خلال الجدول يتضح لنا أن البرامج المستخدمة في المؤسسة تساعد بشكل كبير على اتخاذ القرارات بفعالية أكثر، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.66 ، والانحراف المعياري 1 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول مساهمة التكنولوجيا في تسهيل اتخاذ القرارات الفعالة .
7. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تقوم بعملية التدريب للموظفين فيها من أجل تحسين مهاراتهم في التعامل مع الأجهزة والبرامج، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.85 ، والانحراف المعياري 1.09 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول تدريب المؤسسة الموظفين على استخدام البرامج والأجهزة .
8. من خلال الجدول يتضح لنا أنه توجد قرارات رسمية تخص بتبني التحول الرقمي في المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.13 ، والانحراف المعياري 1.30، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول وجود قرارات رسمية تخص التحول الرقمي .
9. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تعمل على توفير كل ما هو مطلوب من أجل تحقيق التحول الرقمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.46 ، والانحراف المعياري 1.19 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول توفير المؤسسة لمتطلبات التحول الرقمي .
10. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تمزج بين الأعمال التقليدية والأعمال الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.63 ، والانحراف المعياري 1.03 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول مزج المؤسسة بين الأعمال التقليدية والإلكترونية.

المحور الثاني: الخدمة العمومية

الجدول رقم (02-10): توزيع إجابات أفراد العينة حسب المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تمكن المؤسسة جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات المالية	3.70	0.98
02	تحسين تقديم الخدمة المالية يساهم في تكريس مبدأ تقرب مؤسسة بريد الجزائر من المواطن وتحسين صورتها لديه.	3.76	1.07
03	تفعل المؤسسة الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية باستغلال وسائل التحول الرقمي	3.63	1.09
04	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل أسرع للمواطنين	3.96	1.12
05	توفر المؤسسة الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة خلال فترات العمل	3.80	1.18
06	تقوم المؤسسة بالاستجابة الفورية في تقديم الخدمة للمواطنين	3.80	0.92
07	تقدم المؤسسة الخدمة العمومية وفقا لتقنيات الحديثة المتوفرة	3.83	1.08
08	يتمتع العاملون بالمؤسسة بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة	3.26	1.2
09	يتمتع سلوك العاملين بحسن المعاملة مع المواطنين	3.53	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

x تحليل العبارات:

1. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تمكن جميع المواطنين من على نفس المعاملات المالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.70 ، والانحراف المعياري 0.98 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول مساواة المواطنين في حصولهم على نفس المعاملات المالية .
2. من خلال الجدول يتضح لنا أن مبدأ تقرب المؤسسة من المواطن يكون من خلال تحسين تقديم خدماتها بشكل أفضل من أجل تحسين صورتها أمام المواطنين، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.76 ، والانحراف المعياري 1.07، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول أن تحسين تقديم الخدمة يساهم في تحسين صورتها أمام المواطنين ويقربه أكثر للمؤسسة .
3. من خلال الجدول يتضح لنا أن وسائل التحول الرقمي تفعل الشفافية والمصداقية في المعاملات المالية والإدارية في المؤسسة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.63 ، والانحراف المعياري 1.09، أي يدل

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

هذا على عدم تشتت آراء العينة حول تفعيل المؤسسة الشفافية والمصداقية باستغلال وسائل التحول الرقمي.

4. من خلال الجدول يتضح لنا حرص المؤسسة على تقديم خدماتها بشكل أسرع ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.96، والانحراف المعياري 1.12 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول مدى حرص المؤسسة على تقديم خدماتها بسرعة .
5. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة توفر للمواطنين استمرارية تقديم خدماتها في أوقات العمل ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.80 ، والانحراف المعياري 1.18 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول استمرارية المؤسسة تقديم خدماتها في أوقات العمل .
6. من خلال الجدول يتضح لنا للمؤسسة استجابة فورية وسريعة في تقديم خدماتها للمواطنين، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.80 ، والانحراف المعياري 0.92، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول استجابة المؤسسة في تقديم خدماتها للمواطنين.
7. من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تقدم خدماتها وفق التقنيات المتوفرة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.83، والانحراف المعياري 1.08، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول تقديم المؤسسة خدماتها على حسب الإمكانيات المتوفرة .
8. من خلال الجدول يتضح لنا أن للمؤسسة موظفين يتمتعون بخبرة ومهارة كافية لإنجاز مهامهم على أكمل وجه .حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.26 ، والانحراف المعياري 1.2 ، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول تمتع الموظفين بمهارات ومعارف اللازمة لإنجاز مهامهم.
9. من خلال الجدول يتضح لنا موظفي المؤسسة يتمتعون بسلوك لبق في تعاملهم مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة لهم ،حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.53 ، والانحراف المعياري 1، أي يدل هذا على عدم تشتت آراء العينة حول تمتع الموظفين بحسن السلوك في تعاملهم مع المواطنين .

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

بعد تحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة سوف نتطرق إلى اختبار قابلية النتائج للتعميم على مجتمع الدراسة على أنها نتائج معنوية تعكس فعلا الواقع محل الدراسة ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتحويل كل محور لبعد إحصائي بجمع عباراته عن طريق المتوسطات الحسابية وتحويلها لعبارة وحيدة تمثل المحور وبعد الحصول على الأبعاد الأربعة التي تمثل المحاور قمنا بتطبيق اختبار T للعينة الواحدة One Sample T Test لاختبار كل بعد والبحث عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية.

$$.t = \frac{\bar{x}-u}{s/\sqrt{n}}$$

حيث: \bar{x} المتوسط الحسابي

u الوسط الحسابي للمجتمع

s الانحراف المعياري للعينة

n حجم العينة

* اختبار الفرضيات باستخدام T عند مستوى دلالة $Sig(\alpha)$ 5% الذي يدل على أن احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود 5% مما يعكس مجال الثقة بين 95% وهذا على أساس قاعدة القرار التالية:

-قبول الفرضية الصفرية H_0 إذا كانت فيه $Sig(\alpha) > 5\%$.

-قبول الفرضية البديلة H_1 إذا كانت قيمة $Sig(\alpha) < 5\%$.

وعليه إذا كان $Sig(\alpha) < 5\%$ فهذا يعني و يبين أن إجابات أفراد العينة بعيدة عن مركز الحياد.

x اختبار الفرضية الأولى: يتطلب التحول الرقمي للخدمة العمومية عدة متطلبات منها تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة من أجل تحقيق التحول الرقمي للخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر . وهو ما لمسناه من خلال تواجدها في المؤسسة محل الدراسة ومقابلة الموظفين ، حيث خلصنا الى أن هناك عدة متطلبات لتحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى يمكن تلخيصها في المحاور التالية:

1- متطلبات تقنية :

من الضروري إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات من أجل تحديثها ومواكبتها للتغير الذي يحصل على مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية ، و لضمان سير التحول الرقمي بشكل جيد للمكاتب البريدية، عملت مؤسسة بريد الجزائر على توفير مختلف التجهيزات المعلوماتية من أجهزة كمبيوتر، طابعات، ماسح ضوئي، قارئ البطاقة المغناطيسية، موزعات آلية للأوراق النقدية. برامج مكتبية (Microsoft office Word, Excel, PowerPoint..., Adobe Reader) .

فنجد أن المكاتب البريدية لولاية عين الدفلى تعتمد تجهيزات معلوماتية تساعد في إنجاز العمليات بسرعة ودقة و بجهد أقل، حيث يجب أن تتوفر على (حواسيب ، طابعات ، قارئ مغناطيسي لبطاقة الذهبية ، موزع آلي للأوراق النقدية (GAP)) موزعين على مستوى جميع المكاتب البريدية بعين الدفلى.

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

فاعلية الموقع الإلكتروني: حيث يعمل الموقع على استقبال المواطنين في أي وقت ، والقدرة على وصول المواطنين إلى الخدمات الموجودة في الموقع ، وتقديم متطلبات الخدمة ، انتشار استخدام التقنية بين العاملين في بريد الجزائر ، من خلال اعتياد الموظفين على استخدام التقنية في أعمالهم وأصبحت تعد جزءا أساسيا في العمل ، مع توفر الموظفين مهارات والأدوات المطلوبة للتعامل مع التقنية .

2-متطلبات أمنية :

مع التطورات التكنولوجية التي مسها التحول الرقمي أصبحت هناك حاجة ماسة إلى وجود آليات وأساليب تساهم في حماية المعلومات والبيانات من الاختراق ، حيث أن الحماية من السرقة والاختراقات أدت إلى التفكير الجدي في إيجاد حلول من أجل الوقاية منها من خلال وضع إجراءات وقائية تحمي منظومة الحواسيب وخصوصية المؤسسات كتنظيم فريق متابعة وتطوير متطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية واستخدام برامج الحماية وتطبيق أنظمتها في كل أقسام المؤسسة، مع الاستعانة بمختصين في المجال.

3- متطلبات بشرية :

مثلما تهتم المؤسسات بتجهيز نفسها بالمعدات والأجهزة والآلات والبرامج المتطورة بغية تجهيز بنيتها الأساسية كذلك يجب عليها الاهتمام بتجهيز عنصرها البشري الذي يشكل أهم عنصر فيها، من خلال تأهليه جيدا في المجال التكنولوجي مما يسمح له بالتعامل والتشغيل وصيانة هذه التقنيات الجديدة بكفاءة وإنتاجية ، وكذلك إعداد فريق متخصص في نظم المعلومات والبرمجيات . ونشر وعي الثقافي التكنولوجي على مستوى الموظفين ، مع تقديم حوافز لإنجاح عملية التحول الرقمي ، وتشجيعهم على التعلم الذاتي من أجل رفع مهارات للتعامل مع الأجهزة والبرامج .

4-متطلبات تشريعية :

من الضروري على الدولة قبل أن تشرع في عملية البدء بالتعاملات الإلكترونية أن تكون مجهزة نفسها بقوانين تواكب هذه التعاملات من أجل خلق بيئة تشريعية تضبط كل التعاملات الإلكترونية متفادية الثغرات القانونية . ولذلك على المؤسسات أن تحدث قوانينها التشريعية التي تضبط سير تعاملاتها ، وذلك بهدف توضيح الإجراءات التي تحكم كل معاملة وتحقق الأمن والخصوصية ، مع إضافة تحديثات لازمة تواكب كل تغير في التعاملات الإلكترونية.

اختبار الفرضية الثانية: الأساليب المتبعة في رقمنة الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا تتمثل في تطوير منصاتها الرقمية والعمل على توفر السيولة المالية عن طريق المكاتب البريدية المتنقلة .

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

اتبعت مؤسسة بريد الجزائر في سبيل رقمنة خدماتها في ظل جائحة كورونا عدة أساليب تتمثل فيما يلي :

1- تعزيز البنية التحتية الرقمية :

في ظل إجراءات الغلق و توجه الحكومات إلى الحجر الصحي وعدم قدرة الأفراد على الخروج من المنزل لقضاء حوائجهم يوجد ضغط متزايد على البنية التحتية الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر ولذلك لتلبية الطلب المتزايد هلى منصات الدفع الإلكتروني، لذلك فتعزيز البنية التحتية الرقمية تعتبر أهم الأولويات بالنسبة لمؤسسة بريد الجزائر على المدى القصير من أجل مواصلة نشاطها بصفة مقبولة ، ومنه الحد من التأثير الاقتصادي والاجتماعي للوباء، وهنا يستحسن تحسين من جودة الانترنت ودعم اقتناء الأجهزة الرقمية (الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر)

2-رقمنة وسائل الدفع الإلكتروني :

حيث سعت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لرقمنة وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال سنة 2020 وذلك من خلال¹:

- توزيع المجاني لنهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) مع توفير خدمة المرافقة والصيانة المقدمة للتجار ، على سبيل المساهمة في التحول الرقمي للخدمة العمومية .
- توزيع 3840433 بطاقة ذهبية سنة 2020 بزيادة قدرها 333.45% مقارنة بسنة 2019 التي شهدت توزيع 881974 بطاقة .
- عرفت خاصية الدفع عبر الأنترنت عبر منصة بريد الجزائر زيادة من حيث العمليات ، بحث تم تسجيل معدل نمو يقدر ب 487 % حيث تم تسجيل 3939623 عملية خلال سنة 2020 مقارنة بنسبة 2019 التي سجلت 67199 عملية.

فالتوجه نحو رقمنة وسائل الدفع لم يكن سببه ظهور جائحة كورونا بل كانت الدولة قبل ذلك تسعى لرقمنة إدارتها العمومية بغية تحسين من جودة الخدمة العمومية ، وتحت وطأة التدابير الوقائية التي فرضتها جائحة كورونا كان محتما عليها التسريع من وتيرة التحول الرقمي ، وكان مجمل الخدمات التي مسها التحول الرقمي يخص خدمات البطاقة الذهبية من خدمات تطبيق بريدي موب والذي يسمح ب:

- الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي.الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية.
- تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر.
- تجميد بطاقتكم الذهبية وإعادة تنشيطها.
- تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني.

وادي عزالدين ، رزيق حنان ، ذباب محمد ، استراتيجية رقمنة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر ، المؤتمر العلمي الدولي

¹الثاني "التحول الرقمي واثره على التنمية المستدامة" ،ص 7

- الاطلاع على العروض الإشهارية.

والمتجر الإلكتروني الذي يسمح ب :

- إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال.
- دفع اشتراك الإنترنت "ADSL".
- حجز تذاكر الطائرة .
- الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب .

3- توفير مكاتب متنقلة لتقريب المؤسسة من المواطنين :

من أجل السيطرة على هذا الوباء بحيث من بين الإجراءات المقدمة هو تقريب الإدارات العمومية بخدماتها من المواطن، وعلى سبيل ذلك سعت إدارة البريد والمواصلات إلى تجسيد هذه المبادرة من خلال توفير حافلات نقل خاصة تسهر على توفير السيولة المالية والنقدية لأفراد الجبهة الأمامية المتصدية لهذا الوباء، حيث تم تسقيف المبالغ المسحوبة بسبب نقص السيولة، آليات الدفع المعتمدة فيما يخص فواتير الكهرباء والماء وغيرها من الخدمات العمومية، وتركز أيضا على طريقة معالجة الطوابير مع التشديد على التدابير الوقائية والبروتوكول الصحي المعتمد مثل استخدام تذاكر الخاصة بالدور وفق تطبيق رقمي، إضافة إلى الإشارة إلى تطبيق الإجراء الخاص بالمركز المتنقل إلى التجمعات السكانية لتجنب المواطن مشقة التنقل في ظل الحجر الصحي.¹

- × اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين التحول الرقمي والخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى .
- × - الفرضية الصفريّة: لا توجد علاقة دلالة إحصائية قوية وبين التحول الرقمي والخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى .
- × - الفرضية البديلة: توجد علاقة دلالة إحصائية قوية بين التحول الرقمي والخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى .

وليد زيادي ، حكيم بن جروة ، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا المستجد ، حالة بريد الجزائر ، وحدة

¹ورقلة ، مجلة التمكين الاجتماعي ، المجلد 02، العدد02، جوان 2020، ص 195

الفصل الثاني: أثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

الجدول رقم (02-14): اختبار الفرضية الثالثة

علاقة التحول الرقمي بالخدمة العمومية							المتغير التابع	
مستوى الدلالة Sig.	قيمة فيشر F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	إختبار ستودنت t		معامل الانحدار	المتغير المستقل	
				Sig.	قيمة t			
*0.000	0.21	0.001	0.027	*0.000	4.751	3.814	A	علاقة
				0.886	144	0.031	b ₁	التحول الرقمي بالخدمة العمومية
*دال إحصائيا عند مستوى دلالة الاسمي 0.05								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي:

* معامل الارتباط بين المتغيرين (التحول الرقمي والخدمة العمومية) = 0.27 وهو يدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بينهما ($\alpha = 0.05 < Sig. = 0.000$).

* معامل التحديد $R^2=0.001$: والذي 1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الخدمة العمومية) سببها المتغير الخاص بالنموذج (التحول الرقمي وعلاقته بالخدمة العمومية) والنسبة المتبقية 99% ترجع إلى عوامل أخرى قد تؤثر على الخدمة العمومية

$F = 0.21$ ، $sig=0.000$ وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة الإسمي $\alpha=0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين التحول الرقمي والخدمة العمومية ومنه فإننا نقبل الفرضية الصفرية والتي تنص بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين التحول الرقمي والخدمة العمومية

* قيمة الثابت $a=3.814$ يقابلها $t=4.751$ باحتمال $sig=0.000$ وهو أقل من مستوى الدلالة الإسمي $\alpha=0.05$ وهذا يدل على أنه مقبول احصائيا.

* قيمة معامل الانحدار $b_1=0.031$ يقابله $t=144$ باحتمال $sig=0.000$ وهو أقل من مستوى الدلالة الإسمي $\alpha=0.05$ وهذا يدل على أنه مقبول احصائيا.

ومنه نموذج انحدار للمتغيرين هو:

$$Y=3.81+0.031x$$

من خلال المعادلة نستنتج أنه كلما التحول الرقمي بوحدة واحدة كلما زاد الخدمة العمومية ب 0.031 بوحدة ومنه نستنتج صحة الفرضية الثالثة بمعنى هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين التحول الرقمي والخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05.

خلاصة الفصل الثاني

وفي الأخير نستخلص من الدراسة الميدانية التي أجريت في المؤسسة العمومية بريد الجزائر وحدة عين الدفلى حول التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ، أن التحول الرقمي في الجزائر اجتاز مرحلة متقدمة ، وذلك بتطبيق التحول الرقمي على أرض الواقع ، حيث كان للتحول الرقمي دور كبير في تحسين من جودة تقديم الخدمة العمومية في بريد الجزائر من خلال رقمنة وسائل الدفع الإلكتروني التي سهلت على المواطنين الحصول على خدماتها بشكل أسهل من ذي قبل ، إن ظهور جائحة كورونا كان لها دور كبير في تسريع من وتيرة التحول الرقمي خصوصا في قطاع البريد الذي يعد قطاع حساسا لكونه متعلق بالمعاملات المالية للمواطنين لهذا كان لزاما على مؤسسة بريد الجزائر العمل على تسريع في رقمنة خدماتها للحفاظ على المواطنين من جهة ومن جهة تحسين من تقديم خدماتها .

خاتمة

خاتمة

خاتمة :

لقد أحدث التطورات التكنولوجية تغييرات كبيرة في مختلف المجالات ، وقد وظفت الحكومات هذه التطورات لصالحها في القيام بمهامها وتقديم خدماتها للمواطنين مما أدى إلى تحسين من جودة تقديم هذه الخدمات من توفير للوقت والجهد وتبسيط الإجراءات ، فبالرغم من الفوائد التي تجنيها الحكومات من التحول الرقمي في تحسين خدماتها إلا أنها لم تكن بنفس السرعة في تبنيه ، فالجزائر على غرار باقي الدول بعث استراتيجيات الجزائر الإلكترونية 2000-2013 بحيث عرفت العديد من التغييرات شملت مختلف نواحي الحياة ، فالتحول الرقمي الذي تبنته الإدارات العمومية يعتبر نقطة مهمة في تحسين خدماتها العمومية للمواطنين ، ويتطلب ذلك عدة شروط يجب توفرها لتحقيق التحول الرقمي كتوفير البنية التحتية الرقمية ورقمنة وسائل الدفع الإلكتروني ، تأهيل الموظفين في مجل التقنيات الحديثة ، وجودة إدارة سياسية قوية تعمل جاهدة على توفير بيئة مناسبة لتحقيق التحول الرقمي ، ومع تطور الأحداث ظهرت جائحة كورونا التي شلت جميع أنشطة الاقتصادية وفرضت الحجر الصحي وبالتالي بقي على الدول والمؤسسات إلا تبنى التوجه نحو التحول الرقمي كخيار محتم يساعدها على تجاوز هذه المنحة الصحية ، فجائحة كورونا كانت معامل مسرع لوتيرة التوجه نحو التحول الرقمي .

ومن خلال دراستنا تمكنا من الوصول إلى نتائج ذات صلة بالدراسة على النحو التالي :

- ❖ أصبح التوجه نحو التحول الرقمي في المؤسسات العمومية ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية .
- ❖ تملك المؤسسة برمجيات مضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.
- ❖ تجمع المؤسسة بين الأعمال التقليدية والإلكترونية.
- ❖ تقوم المؤسسة باستخدام تقنيات وأجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بدقة.
- ❖ توفر المؤسسة التقنيات اللازمة لتحقيق متطلبات التحول الرقمي.
- ❖ تقدم المؤسسة الخدمة العمومية وفقا لتقنيات الحديثة المتوفرة.
- ❖ تحرص المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل أسرع للمواطنين.
- ❖ توفر المؤسسة الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة خلال فترات العمل.
- ❖ من الضروري إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات من أجل تحقيق متطلبات التحول الرقمي.
- ❖ ضرورة وجود آليات وأساليب تساهم في حماية المعلومات والبيانات من الاختراق.

خاتمة

- ❖ ضرورة تأهيل العنصر البشري بما يسمح له ب التعامل والتشغيل وصيانة هذه التقنيات الجديدة بكفاءة وإنتاجية ، وكذلك إعداد فريق متخصص في نظم المعلومات والبرمجيات . ونشر وعي الثقافي التكنولوجي على مستوى الموظفين.
- ❖ ضرورة شروع الدولة قبل البدء بالتعاملات الإلكترونية أن تكون مجهزة نفسها بقوانين تواكب هذه التعاملات من أجل خلق بيئة تشريعية تضبط كل التعاملات الإلكترونية متفادية الثغرات القانونية.
- ❖ لا يكفي رقمنة وسائل الدفع الإلكتروني بل يجب أيضا نشر الوعي بالخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة العمومية .
- ❖ الأمية الرقمية تقف عائق في استفادة المواطنين من الخدمات الرقمية التي توفرها المؤسسات العمومية.
- ❖ يساعد التحول الرقمي على توفير الوقت وتبسيط الإجراءات .

النتائج الخاصة باختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى : أثبتت الدراسة بأن متطلبات التحول الرقمي للخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر تتمثل في متطلبات تقنية وبشرية وتشريعية وأمنية .

الفرضية الثانية : تمثلت أساليب المتبعة لرقمنة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر في تعزيز البنية التحتية الرقمية ورقمنة وسائل الدفع الإلكتروني واستعمال مكاتب البريد المتنقلة .

الفرضية الثالثة : أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين التحول الرقمي والخدمة العمومية .

اقتراحات الدراسة :

من خلال ما توصلنا إليه في دراستنا نقتراح بعض الاقتراحات التي من شأنها إفادة المؤسسة ومن بينها :

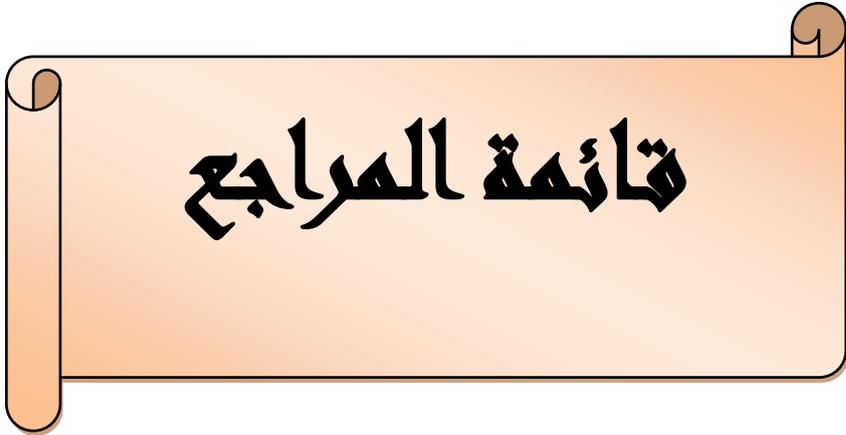
- ❖ نشر الوعي بخدماتها الرقمية بين المواطنين .
- ❖ وضع برامج تدريبية للموظفين من أجل مواكبتهم للتطورات التكنولوجية الحديثة .
- ❖ العمل على القضاء على الأمية الرقمية ونشر ثقافة المعلوماتية بتوفير بنية تحتية رقمية تساعد على تطبيق التحول الرقمي .
- ❖ توفير قارئات للبطاقة الذهبية في المحلات من أجل إدخالها في تعاملات المواطن اليومية ولا تبقى فقط بطاقة لسحب الأموال فقط.

خاتمة

آفاق الدراسة :

تعتبر دراستنا فاتحة لدراسات المستقبلية خصوصا وأنها فتحت موضوعا جديدا يفتح معه مواضيع أخرى متعلقة به ، ولزيادة دراسة الموضوع من مختلف جوانبه نقترح بعض المواضيع نذكر منها :

- ❖ نموذج قياس التحول الرقمي للخدمة العمومية .
- ❖ اثر التحول الرقمي على المعاملات المالية في المؤسسة العمومية -دراسة حالة بريد الجزائر -
- ❖ دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين .
- ❖ واقع الرقمنة في المؤسسات العمومية .
- ❖ تحديات رقمنة إدارة الموارد البشرية .



قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

1. فداء حامد ، الإدارة الإلكترونية الأسس التطبيقية ، ط 01 ، 2005، عمان ، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
2. سعيد بن عبد العزيز عثمان ، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2000 .
3. سعدي عزوز، الإدارة الإلكترونية ودورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، كتاب جماعي حول:التحديات القانونية لفيروس كورونا، الطبعة الأولى،2020.

الأطروحات والمذكرات :

1. فرحات فاطمة الزهراء ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، 2020/2019.
2. بوعزيز خير الدين ، شعباني محمد ، أثر التسويق الداخلي على الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة الإستراتيجية، جامعة محمد بوضياف ، 2019/2018.
3. عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 .
4. طلاش فريد ، أبحري عبد النور ، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2019/2018.
5. فراحي وهيبية ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة أعمال استراتيجية ، جامعة ألكلي محمد أولحاج ، البويرة ، 2019/2018.
6. عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة حالة المؤسسات الصحية في الجزائر العاصمة، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007 .
7. لمقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ،الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص سياسة عامة وإدارة محلية ، جامعة الوادي ، 2017/2016 .
8. فرحي عبد العزيز، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بمديرية الشباب والرياضة في الجزائر من وجهة نظر المديرين والعاملين فيها ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة رياضية ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ، 2018/2019 .

قائمة المراجع

المجلات العلمية :

1. ياسر عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال ، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية ، جوان 2019 .
2. خوصة مصطفى ، بن عبو الجليلي ، تحديات رقمنة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1 ، المجلد 35، العدد 01 -2021 .
3. عبد الحكيم عمارية ،رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 35، سبتمبر 2018.
4. شريفة رفاع ، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية ، مجلة الباحث ، العدد 06 ، جامعة بجاية ، 2008.
5. وليد زيادي ، حكيم بن جروة ، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد ، مجلة التمكين الاجتماعي ، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020 .
6. بوخدوني صبيحة ، بن عاشور الزهرة ، سياسة التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد - 19 ، مجلة مدارات سياسية ، المجلد 04 ، العدد 04، 2020 .
7. معزوز هشام ، حجلة مريم ، ملاوي خديجة ، لسود فاتح ، واقع التعليم الجامعي عن عبر الأنترنت في ظل جائحة كورونا ، مجلة مدارات سياسية ، المجلد 04، العدد 04، 2020.
8. بن زكورة العونية ، تداعيات أزمة كورونا على قطاعات الاقتصاد العالمي ، مجلة إقتصاد المال والأعمال ، المجلد 04، العدد 03 ، سبتمبر 2020 .
9. قسايسية عيسى ، الإدارة العمومية بعد جائحة كوفيد 19 ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية ، المجلد 58 ، العدد 03 ، السنة 2021 .
10. وليد زيادي ، حكيم بن جروة ، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا المستجد ، حالة بريد الجزائر ، وحدة ورقلة ، مجلة التمكين الاجتماعي ، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.

المؤتمرات :

1. وادي عزالدين ، رزيق حنان ، ذباب محمد ، استراتيجية رقمنة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني "التحول الرقمي واثره على التنمية المستدامة" .

قائمة الملاحق

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
استمارة استبائية

في إطار مذكرة لنيل لنيل شهادة ماستر علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية . نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا . فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذه الاستمارة وذلك بوضع علامة (×) مكان الإجابة التي ترونها مناسبة.

ونحيطكم علما أن المعلومات المتضمنة في هذا الاستبيان ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع خالص الشكر على تعاونكم معنا.

الملاحق

الجزء الأول : البيانات الشخصية

1 الجنس

دكر أنثى

2 السن

اقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة
من 40 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3 المستوى التعليمي:

دراسات عليا (ماجستير ، دكتوراه) ثانوي
جامعي متوسط ، ابتدائي

4- عدد سنوات الخبرة

اقل أو يساوي 5 سنوات
من 5 إلى 10 سنوات
أكثر من 10 سنوات

الملاحق

الجزء الثاني : محاور الاستبيان

المحور الأول: التحول الرقمي

نرجو منكم بوضع إشارة (×) عند الاختيار المناسب:

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	العبرة
					1. تملك المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتبني التحول الرقمي
					2. توفر المؤسسة التقنيات اللازمة لتحقيق متطلبات التحول الرقمي
					3. تتعامل المؤسسة مع كل ما هو جديد في البرامج والأجهزة المتعلقة بخدمة البريد والمواصلات.
					4. تملك المؤسسة برمجيات مضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات
					5. تقوم المؤسسة باستخدام تقنيات وأجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بدقة
					6. البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية
					7. يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات
					8. يوجد قرارات رسمية تخص التحول الرقمي
					9. توفر المؤسسة كل ما هو مطلوب لتحقيق التحول الرقمي
					10. تجمع المؤسسة بين الأعمال التقليدية والإلكترونية

الملاحق

المحور الثاني : الخدمة العمومية

نرجو منكم التكرم بوضع إشارة (x) تحت التقييم المناسب :

العبرة	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
1. تمكن المؤسسة جميع المواطنين من الحصول على نفس المعاملات المالية					
2. تحسين تقديم الخدمة المالية يساهم في تكريس مبدأ تقرب مؤسسة بريد الجزائر من المواطن وتحسين صورتها لديه.					
3. تفعل المؤسسة الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية باستغلال وسائل التحول الرقمي					
4. تحرص المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل أسرع للمواطنين					
5. توفر المؤسسة الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة خلال فترات العمل					
6. تقوم المؤسسة بالاستجابة الفورية في تقديم الخدمة للمواطنين					
7. تقدم المؤسسة الخدمة العمومية وفقا لتقنيات الحديثة المتوفرة					
8. يتمتع العاملون بالمؤسسة بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة					
9. يتمتع سلوك العاملين بحسن المعاملة مع المواطنين					