

تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة

The impact of e-management on the effectiveness of the public service
Case Study of National Social Security Fund for Workers, Saida Agencyمويسات أمين¹، بن عبو جيلالي²¹ مخبر LAPDEC، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، amine.mouissat@univ-mascara.dz² مخبر LAPDEC، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، benabou@univ-mascara.dz

النشر: 2022/06/30

القبول: 2022/03/14

الاستلام: 2021/11/15

ملخص:

إن فعالية الخدمة العمومية عن طريق تطبيق الإدارة الإلكترونية تتحقق بالاستغلال الأمثل لعناصر الإدارة الإلكترونية (الحواسيب، البرمجيات، العمليات، صناع المعرفة)، مع تحقيق أهداف الخدمة العمومية (الإستجابة، الدقة و الأمانة، جودة الخدمة، السرعة، الشفافية)، من هذا المنطلق و للإجابة عن إشكالية الدراسة و التوصل إلى نتائج أكثر دقة، إعتدنا فرضية رئيسية، تشير إلى أنه توجد علاقة ذات تأثير لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية، حيث قمنا بتصميم إستبيان مكون من محورين، المحور الأول يخص مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، يجب عليه موظفي الوكالة، أما المحور الثاني يتعلق بدرجة تحقق فعالية الخدمة العمومية، يجب عليه المؤمنين لهم إجتماعيا، و بعد عرض المعطيات و تحليلها بواسطة برنامج SPSS، توصلنا إلى نتائج مفادها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر على الفعالية في الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، خدمة عمومية، فعالية.

رموز jel: XN1، XN2.

Abstract:

The effectiveness of the public service through the application of e-management is achieved through the optimal exploitation of the elements of e-management (computers, software, processes, knowledge makers), while achieving the goals of the public service (Response, Accuracy, Quality of Service, Speed, Transparency). In order to answer the problem of the study and to arrive at more accurate results, we have adopted a main hypothesis, indicating that there is relationship to the impact of the application of e-management elements on the effectiveness of the public service. We designed a two-pronged questionnaire, The first axis concerns the extent to which e-management is implemented by the National Fund for Social Insurance for Workers, of Saida agency, that is answered by the Agency's staff. The second axis relates to the degree of effectiveness of the public service, that is answered by the socially insured, After presenting the data and analyzing it through the SPSS program, we reached the conclusion that the application of e-administration Affects the effectiveness of the services provided by the National Fund for Social Insurance for Workers, Saida Agency.

Keywords: e-management, public service, effectiveness.

(JEL) Classification : XN2 ,XN1.

1. مقدمة

يعد التحول إلى الإدارة الإلكترونية نمط تسيير جديد للمنظمات الحالية حكومية كانت أو خاصة فرضه التطورات في مجال الإعلام و الإتصال وابتكار تقنيات رقمية وفرت حلولاً حقيقية للعديد من المشاكل التنظيمية والإدارية و دعمت التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها من جهة وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، فهي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح فعالاً وذو كفاءة عالية، كما أنها تتيح لجميع أطراف المجتمع الحصول على المعلومات من مصادرها مما يعزز الثقة و الشفافية لدى المواطن و يسهل على الحكومة تحسين الخدمة العمومية و ترسيخ مبادئ الحكم الراشد، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يرفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين و جعلها أكثر فعالية.

و هذا ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني إستراتيجيات التحول للإدارة الإلكترونية لمسايرة التطور العالمي، أطلقت الجزائر مبادراتها للحكومة الإلكترونية، التي تضمنت محاور رئيسية أهمها تعزيز البنية التحتية لشبكات الأنترنت ذات التدفق العالي، و تمكين جميع المواطنين للاستفادة منها، حيث حققت الجزائر تقدم بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من القيمة (0.4227) إلى القيمة (0.5173) خلال سنتي (2018، 2020) بمستوى مرتفع، (الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية سنة 2020، ص 49)، و هو ما تجسد فعلاً بتعميم إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في كافة الإدارات العمومية بهدف تحسين الخدمة العمومية إذ نجد العديد من المؤسسات العمومية تقدم خدمات إلكترونية للمواطنين، كخدمات الحالة المدنية، خدمات العدالة، الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك العمومية، بالإضافة إلى خدمات بطاقة الشفاء الذي أطلقه الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، الذي هو محل دراستنا.

فتجسيد مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في جميع المجالات شكل أرض خصبة للعديد من الدراسات و التي إهتمت في بداية الأمر بمتطلبات و معوقات و تحديات التحول إلى الإدارة الإلكترونية كدراسة (عبان، 2016، فهد سبيل العربي، 2015، محمد أبو ثليج، 2014، عوض الحسنات، 2011)، فيما بعد تناولت دراسات أخرى تأثير هذا التحول على التطوير الإداري و الأداء من كل جوانبه بالمنظمات كدراسة (محمد شواي، 2016، يوسف شحادة، 2012، موسى، قريشي، 2011، بوقلاشي، 2011، Karunasena, & Deng، 2011)، في حين توجهت دراسات أخرى لمعرفة أثر التحول للإدارة الإلكترونية على مخرجات المنظمات كجودة الخدمة، ترقية الخدمة، تحسين الخدمة مثل دراسة (الوافي، 2019، سي موسى، 2018، سايج، 2018، قدوري، 2010)، أما

الآن و نحن نعيش مفرزات الثورة الصناعية الرابعة و ما وفرته من أدوات رقمية جديدة تخص الذكاء الإصطناعي و معالجة البيانات الضخمة، لذا إرتأينا إجراء دراسة حول تأثير التحول للإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للعمال الأجراء، وكالة سعيده نموذجا، فهي قريبة من الدراسات الأخيرة و مكملة لها حيث أننا سوف نركز أكثر على فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية الهناء بشرط عدم إهمال متغيرات نظام الشفاء فهو الأصل في تقديم الخدمات الإلكترونية سواءا عبر الشركاء أو عبر البوابة الإلكترونية، و عليه تتكون لدينا الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير التحول للإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية؟

للإجابة على الإشكالية إعتدنا فرضية رئيسية و أربعة فرضيات فرعية و التي سوف نستعرضها ونختبرها في الجانب التطبيقي.

1.1. أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها في ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول إلى مدى نجاعة تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية من جانب مقدم الخدمة.
- التعرف على مدى إستشعار فعالية الخدمة العمومية الإلكترونية من طرف طالب الخدمة أو المستفيد.
- إثراء الموضوع من جوانبه التطبيقية يساعد في كشف دور الإدارة الإلكترونية كآلية لتحقيق فعالية الخدمة العمومية.

و حتى تحقق الدراسة الأهداف المنوطة بها، توجب علينا الوقوف على العناصر المكونة لجوانب الدراسة و التي تعبر عن كلمات مفتاحية سوف نقوم بتحديد مصطلحاتها:

1.1.1. الإدارة الإلكترونية: تعرف بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الإتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، و الإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل الحكومة الإلكترونية (أو ما يعرف بالإدارة العامة الإلكترونية و التي تمثلها في دراستنا هاته الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء)، و كذا الأعمال الإلكترونية (وهي منظمات الأعمال الذين يعملون كشركاء مع صندوق الضمان الإجتماعي)، وهذا كله وفق آلية شبكية تضم الإنترنت، الإكسرانت، الإنترنت، في ظل وجود نظام معلومات.

أما عناصر الإدارة الإلكترونية و التي تعبر عن المتغيرات المستقلة تتمثل فيما يلي:

- الحاسب الآلي: جميع المكونات المادية من حواسيب آلية، البنية الشبكية الداخلية للإنترنت، و الخارجية الإنترنت، الإنترنت.

- البرمجيات و التطبيقات: تمثل جميع الأنظمة المعلوماتية المشغلة.

- العمليات: مختلف الإجراءات و التنظيمات و المهام التي بواسطتها يتم تحويل المدخلات إلى مخرجات.

- صناع المعرفة: و هم رأسمال الفكر البشري، الذين يقومون بخلق المعرفة عن طريق الإبداع و الابتكار و إدارتها ضمن نسق عملياتي معين.

2.1.1. الخدمة العمومية: فتوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة.

3.1.1. فعالية الخدمة: فمفهوم الفعالية يشير في أغلب الأحيان إلى مدى تحقيق الأهداف المرغوبة نتيجة الاستخدام الأمثل للموارد، و إذا ما ربطنا الفعالية بالخدمة فسوف تتحدد عناصرها فيمايلي:

- الإستجابة: تشمل المبادرة لحل مشاكل الزبون و تلبية حاجاتهم و الرد عن إستفساراتهم.

- الدقة و الأمانة: تقديم خدمات بإتقان و بدون أخطاء، أمانة و إحترام الخصوصية.

- جودة الخدمة: تقديم خدمات بخصائص يرغبها الزبون.

- السرعة: أي تقديم خدمات بوقت وجيز و بسرعة في الإستجابة و الإتصال.

- الشفافية: أي تقديم خدمات بوضوح و التعامل مع جميع الفئات، النزاهة و الموضوعية في تقديم الخدمات.

4.1.1. الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة: فهو يعتبر مرفق عمومي يقدم

خدمات التأمين الإجتماعي للعمال الأجراء، قد خطى خطوة ناجحة في التحول الرقمي من خلال إطلاق مشروع

نظام الشفاء، فتم إصدار أول بطاقات الشفاء في أبريل 2007، (جسور التواصل، 2013، ص08)، إضافة إلى

تطوير و إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية المرافقة لنظام الشفاء، سنة 2014، عبر البوابة الإلكترونية

(<http://www.cnas.dz/>)، لفائدة المؤمنين إجتماعيا و الشركاء و أرباب العمل، هذا ما حفزنا لإختياره من

اجل إجراء دراستنا التطبيقية خلال الفترة الممتدة من 01 إلى 30 من شهر سبتمبر 2021.

2.1. أهمية الدراسة

إن ترشيد الإدارة العامة كان بهدف ترشيد الخدمات العمومية، و مع تطبيق الإدارة الإلكترونية فهذا يقودنا

إلى فعالية ترشيد الخدمات العمومية، بما يؤسس لتطوير نظام حوكمة الإدارة العمومية و بالتالي تظهر أهمية

الدراسة فيما يلي:

- التطور المستمر للتكنولوجيا الرقمية، و ما يقابله من إرتفاع سقف الخدمات الإلكترونية المطلوبة من طرف المستفيدين، يحتم على الباحثين الإهتمام بهذا النوع من الدراسات.
- بإعتبار أن الحكومة الإلكترونية بالجزائر لا زالت ورشة مفتوحة، و تطبيقات الإدارة الإلكترونية لا زالت قيد التطوير و التحسين، فمثل هذه الدراسات تساهم بشكل كبير في فهم آليات التطوير من أجل تحقيق فعالية الخدمة العمومية.
- يمكن لهاته الدراسة فتح آفاق لدراسات مستقبلية.
- هاته الدراسة قد تساعد الإدارة العامة للضمان الاجتماعي باتخاذ قرارات إستراتيجية في مجال الرقمنة.

3.1. منهج الدراسة

قد إستعنا بمنهجين يتمثلان في :

- 1.3.1. **المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يركز على الوصف الدقيق، و التفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، و يتجلى الإعتماد على هذا المنهج من خلال سرد، و وصف وتحليل أهم عناصر الإدارة الإلكترونية، وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العامة، و مقاييس ترشيدها، كما تم إستخدام هذا المنهج أثناء تتول أوجه تطبيقات الخدمات الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.
- 2.3.1. **منهج دراسة الحالة:** الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة، و يظهر توظيف هذا المنهج في البحث من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، و البحث عن مختلف العناصر التي تشكل المقومات الأساسية في فعالية الخدمة الإلكترونية المقدمة.

2. الإطار المفاهيمي

1.2. تعريف الإدارة الإلكترونية

من التعريفات الشائعة للإدارة الإلكترونية ما يلي:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية على أنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (السالمي، 2008، ص32).
- الإدارة الإلكترونية كما يعرفها (هيثم، 2002، ص50) هي: "إستخدام و سائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة، و المعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة،

و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من إستخدام وسائل الإتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة".

-تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الإتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديث" (عامر، 2007، ص24).

- إنَّ الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية و الخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان و زمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص (Zhiyuanfang، 2002، ص3).

- الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي: "إستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية" (الطعامنة، 2004، ص10).

-الإدارة الإلكترونية هي: "وظيفة إنجاز الأعمال بإستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية" (ياسين، 2005، ص22).

- و يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفا إجرائيا بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (نجم، 2004، ص127).

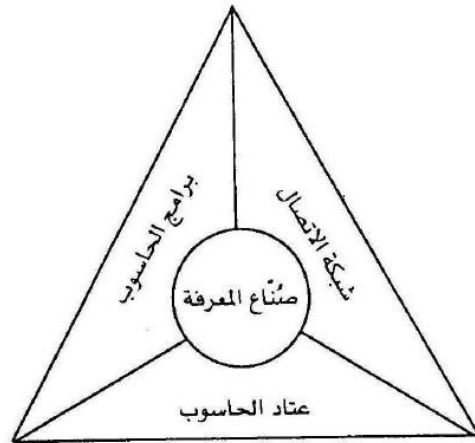
2.2. عناصر الإدارة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال إلكترونية، وتخلق وظائف تتدرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية، والتي يمكن توضيحها وفق ثلاثة مكونات أساسية كالتالي (ياسين، 2005، ص23،24،25):

- 1- **عتاد الحاسوب:** (Hardware)، يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه، وملحقاته.
- 2- **البرمجيات:** (Software)، تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإكسترنات، الإنترنت).
- 3- **صناع المعرفة:** إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships)، وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية؛ فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل

الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية، أنظر الشكل رقم (01).

الشكل رقم (01): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: ياسين، 2005، ص 24.

ويجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات (Agnés، 2004، ص341)، التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها أنظمة معلومات، ومناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شباك واحد.

3.2. تعريف الخدمة العمومية

هناك عدة تعريفات نذكر مايلي:

- يعرف خبراء الإدارة العمومية، الخدمة العمومية بأنها: "الحاجيات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته، و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين" (Daniel، 2005، ص6).

- و هي: "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى ... هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء" (Lovelock، 2004، ص9).

أما مصطلح "الخدمة العمومية أو المدنية فيوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة" (ثابت، 2001، ص445).

كما يمكن للخدمة العمومية أن تقدم إلكترونيا و هو ما يعرف بالخدمة العمومية الإلكترونية:

- تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً" (Evanschitzky، 2007، ص16).

و هي: كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية" (دجلان، 2014، ص5).

4.2. أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المؤسسات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد، الوقت والتكلفة، وهذا ما يؤدي إلى حل مشاكل الطوابير، ومختلف العراقيل البيروقراطية، كما أن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تستحوذ على إهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أنه من المزايا التي تقدمها الحواسيب، تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، وكذا الثبات، و الذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، و الحافز، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الإختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف.

إذن يمكن القول أن أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و الذي يتجلى في تفعيل الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية (عشور، 2010، ص66):

- **مردودية الخدمة العمومية:** بحيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، و مختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، و مدى حقيقة الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

- **تقليل تكاليف الخدمة:** من خلال الإتصال عبر الخط دون الانتقال، و التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

- **سرعة الإستجابة و إحترام المواعيد:** حيث يعتمد إلى إستخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، و هذا لربح الوقت، و دفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخر.

- **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات، إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

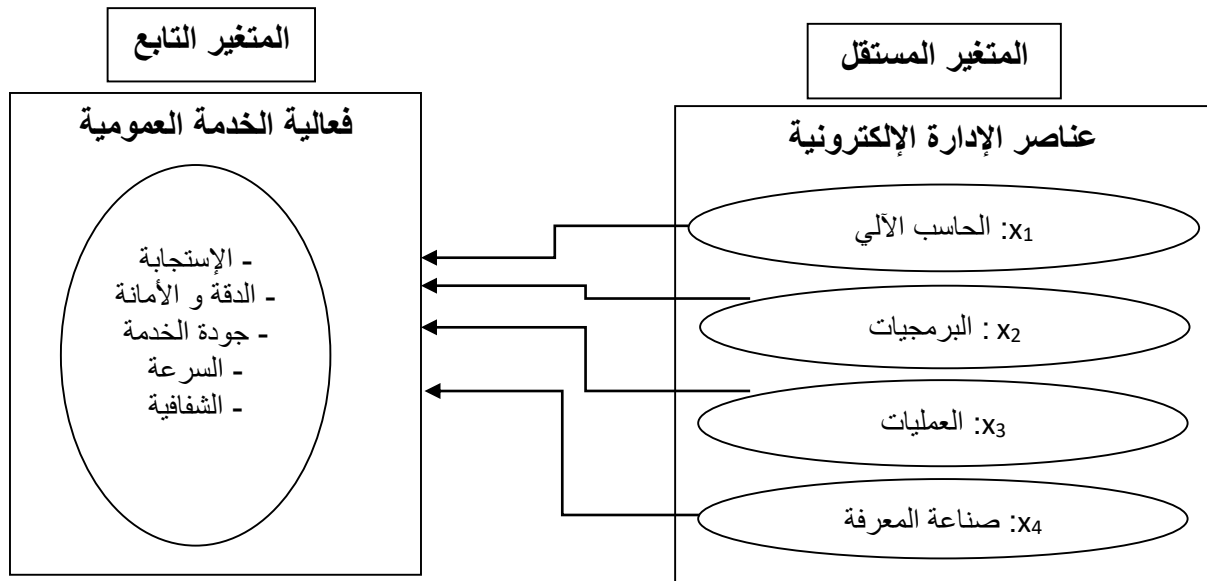
سهولة المحاسبة و وضوح الخدمة: إنطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، فإن ذلك سيؤدي إلى إمكانية المحاسبة على جزئيات كل المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر

الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات أو التلاعب و لا فرصة للإستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

3. تحليل و مناقشة النتائج

من منطلق أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر على فعالية الخدمة العمومية، فتحقق الفعالية يكون في حال الإستغلال الأمثل لجميع عناصر الإدارة الإلكترونية (الحاسب الآلي، البرمجيات، العمليات، صناعة المعرفة)، مع تحقيق أهداف الخدمة العمومية (الإستجابة، الدقة و الأمان، جودة الخدمة، السرعة، الشفافية) المراد تحقيقها، إذن فتحقق طرفي المعادلة يحقق عنصر الفعالية في الخدمة العمومية، و عليه يتضح جليا ان هناك متغيرات مستقلة تتمثل في عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية (الحاسب الآلي، البرمجيات، العمليات، صناعة المعرفة)، و متغيرات تابعة تتمثل في فعالية الخدمة العمومية (الإستجابة، الدقة و الأمان، جودة الخدمة، السرعة، الشفافية).

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان

لتحقيق أهداف الدراسة و إختبار الفرضيات التي بنيت عليها فإنه إستلزم الإعتماد على أساليب مناسبة لجمع البيانات و كذا المعالجة الإحصائية.

بالنسبة لأساليب جمع البيانات إعتدنا:

أ- البيانات الثانوية: رسائل الماجستير و أطروحات الدكتوراة، مقالات، الدوريات المتخصصة و النشريات التي كتبت حول مواضيع ذات صلة بعنوان الدراسة، المعلومات المتوفرة على الإنترنت ذات صلة بعنوان الدراسة.

ب - البيانات الأولية: وهي البيانات التي تم جمعها عن طريق:

- **المقابلة:** تعد المقابلة من الوسائل الهامة لجمع البيانات و المعطيات في دراسة الظواهر الإجتماعية، فقد قمنا بمقابلة المدير الفرعي للأداءات و كذا المدير الفرعي لنظم المعلومات، بغرض جمع معلومات حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، و مدى تحسين الخدمات المقدمة من طرف الضمان الإجتماعي.

- **الملاحظة:** بالإضافة إلى المقابلة استخدمنا الملاحظة كأسلوب في البحث، بهدف التأكد من الفرضيات المنطلق منها، وكوسيلة لإنشاء إستبيان صحيح.

- **الإستبيان:** تم تصميم محاور الإستبيان الخاصة بعناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية بناءا على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية التي أشار إليها (سعد غالب، 2005، ص 23، 24، 25) و (Bradier , 2004 , p 341)، أما محاور فعالية الخدمة العمومية تم إستلهاها من دراسة (يوسف شحادة، 2012)، نظرا للتطابق الكبير بينها و بين دراستنا من ناحية المحاور المكونة للإستبانة، و التي وزعت على عينة الدراسة من طرف الباحث شخصيا. أثناء تطوير و تصميم الإستبيان إستخدمنا مقياس ليكرت الخماسي، أما فيما يتعلق بالحدود التي إعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة و لتحديد درجة المقياس فقد إعتمد الباحث ثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) بناء على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}) / \text{عدد المستويات.}$$
$$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$$

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المنخفض في المجال [1،2.33]، المتوسط في المجال [2.33،3.66]، المرتفع في المجال [3.66،5].
و قد تم التأكد من صدق فقرات الإستبيان بطريقتين هما:

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** تم ذلك بعرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الإستبيان.

- **طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha):** ألفا كرونباخ هو مقياس لثبات الإستبيان حيث يقيس مدى الإتساق الداخلي لفقراته ولهذا قمنا بحساب معامل الثبات لكل العبارات المرتبطة بالإستبيان، وقد بلغت درجة إعتدالية هذا الإستبيان حسب معيار كرونباخ ألفا 89%، أما قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة تراوحت ما بين 60% إلى 88% و هي نسب ممتازة لإعتماد نتائج هذه الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين، فئة الموظفون بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة والبالغ عددهم (218) موظف، و تم توزيع الإستبانة على (35) موظف، بطريقة عشوائية، و تم

إسترجاع (35) إستبيان، أما الفئة الثانية هم المؤمنين إجتماعيا المستفيدون من خدمات الضمان الإجتماعي عن طريق نظام الشفاء و البوابة الإلكترونية، كذلك تم توزيع (35) إستبيان بطريقة عشوائية، و تم إسترجاع (35) إستبيان.

و من أجل تحليل البيانات وتفسير العلاقات بين مختلف المتغيرات إستخدامنا البرنامج الإحصائي المسمى بالحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS – Statistical Package for Social Sciences)، حيث قد إستعنا بمقاييس النزعة المركزية، تحليل الانحدار الخطي المتعدد و تحليل الانحدار الخطي البسيط.

1.3. تحليل البيانات

1.1.3. التحليل الإحصائي للبيانات

تم تحليل بيانات الإستبيان بإستخدام برنامج (SPSS)، عن طريق عدد من أساليب الإحصاء الوصفي للمتغيرات من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين و المؤمنين)، و التي كانت على النحو التالي:
أ. نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، من وجهة نظر الموظفين.
الجدول رقم (01): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في صندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر الموظفين

الرقم	عناصر الإدارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
1	الحاسب الآلي	4,49	0,68	1	مرتفع
2	البرمجيات	3,59	1,21	4	متوسط
3	العمليات	4,17	0,83	2	مرتفع
4	صناعة المعرفة	3,68	0,85	3	مرتفع
	الكلي	3,93	1,02		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

تمت معالجة متغيرات الدراسة المتمثلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال 36 عبارة حققت وسطا حسابيا كلي قدر ب (3,93)، بإنحراف معياري (1,02)، يلاحظ من الجدول أعلاه أن عنصر الحاسب الآلي جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,49)، و إنحراف معياري (0,68)، دلالة على أن الأغلبية الساحقة لعينة الدراسة من

الموظفين قد أجمعوا بأنهم يعتمدون كلية على الحاسب الآلي في أداء مهامهم، ثم يأتي في المرتبة الثانية و الثالثة كل من عنصري العمليات و صناعة المعرفة بمستوى تطبيق مرتفع، في حين سجل عنصر البرمجيات مستوى تطبيق متوسط بمتوسط حسابي (3,59).

و بالتالي درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين مرتفعة، و هذا هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.
و فيما يلي عرض تفصيلي لجميع المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية (الحاسب الآلي، البرمجيات، العمليات، صناعة المعرفة):

الجدول رقم (02): المتوسطات و الانحرافات المعيارية المتعلقة بمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية

(الحاسب الآلي)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر الموظفين

الرقم	الحاسب الآلي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	مستوى التطبيق
1	إستخدام الحواسيب في تنفيذ المهام الإدارية	0,41	4,80	2	مرتفع
2	مدى توفر الشبكة الداخلية و ربطها بالحواسيب	0,38	4,83	1	مرتفع
3	مدى إستخدام الإنترنت	0,41	4,80	2	مرتفع
4	مدى إستخدام الإنترنت	0,51	3,46	7	متوسط
5	مدى إستخدام الإكسترنات	0,41	4,80	2	مرتفع
6	مدى تطبيق التعاملات الإلكترونية فيما بين المصالح	0,50	4,60	5	مرتفع
7	تخفيض الأمية في مجال الحاسب في برامج تدريب مستمر	0,75	4,17	6	مرتفع
	الكلي	0,68	4,49		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية تقع في المجال (3,46، 4,83) مع إنحرافات معيارية (0,38، 0,75)، بدرجة تطبيق مرتفعة لجميع عناصر الحاسب الآلي ما عدا عنصر الانترنت جاء بمستوى تطبيق متوسط، و هذا ما يدل على ان جميع أجهزة الحاسوب مرتبطة بالشبكة الداخلية و تعتمد بالدرجة الأولى على عنصري الإنترنت ما يساهم بارتفاع تطبيق التعاملات الإلكترونية الداخلية فيما بين المصالح و الإكسترنات التي تخص التعاملات الإلكترونية مع الشركاء.

و بناءا على إجابات عينة الدراسة من الموظفين يتبين أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية (الحاسب الآلي)، من أجل تحقيق الفعالية في الخدمة مرتفع.

الجدول رقم (03): المتوسطات و الانحرافات المعيارية المتعلقة بمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (البرمجيات)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر الموظفين

الرقم	البرمجيات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	مستوى التطبيق
8	تعمل الإدارة على توفير مختلف البرمجيات و التطبيقات لأداء المهام الإدارية للوكالة	0,70	4,43	3	مرتفع
9	إدخال تحسينات مستمرة على البرمجيات و التطبيقات	0,73	3,94	7	مرتفع
10	مدى إسهام نظام الشفاء في تسهيل المهام و فعالية الخدمات	0,60	4,60	1	مرتفع
11	حرص الإدارة على التطوير المستمر لنظام الشفاء	0,74	4,26	4	مرتفع
12	مدى إلتزام الإدارة بصيانة الموقع الإلكتروني و إدخال التحسينات الضرورية	0,72	4,11	6	مرتفع
13	حجم الخدمات الإلكترونية المعروضة بالموقع الإلكتروني	0,68	3,31	8	متوسط
14	حجم الخدمات الإلكترونية المؤدات فعلا عن طريق الموقع الإلكتروني	0,62	3,17	9	متوسط
15	درجة إستجابة المؤمن و طلب الخدمات الإلكترونية	0,76	2,89	10	متوسط
16	مدى إلتزام الوكالة بتوفير بنك معلومات يؤهل الوكالة للإستجابة للحاجيات الخاصة لكل مؤمن و في الوقت المناسب	0,61	4,49	2	مرتفع
17	مدى توفير المعلومات الضرورية المتعلقة بحقوق المستفيد عبر البوابة الإلكترونية	0,80	4,20	5	مرتفع
18	مدى إستعمال تطبيق الهناء	0,80	2,66	11	متوسط
19	حجم الشكاوى و الإنشغالات التي تم التكفل بها عن طريق البوابة الإلكترونية باستعمال خوارزميات الذكاء الاصطناعي	0,00	1,00	12	منخفض
	الكلية	1,21	3,59		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (03)، أعلاه يلاحظ بأن جميع الفقرات الخاصة بنظام الشفاء من ناحية توفير البرمجيات وتحسينها و كذا تطوير نظام الشفاء و توفير بنك معلومات للنظام و هي الفقرات (8، 9، 10، 11 و 16) كلها جاءت بمستوى تطبيق عنصر البرمجيات مرتفع بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3,94، 4,60) و

إنحرافات معيارية (0,60، 0,74)، في حين أن الفقرات الخاصة بالخدمات الإلكترونية على البوابة الإلكترونية فقد سجلت مستوى متوسط لتطبيق عنصر البرمجيات نخص بالذكر الفقرات (13 و 14)، بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3,17، 3,31) و إنحرافات معيارية (0,62، 0,68)، أما (19)، كانت بمستوى تطبيق منخفض بمتوسط حسابي (1,00) وإنحراف معياري (0,00)، هذا ما يفسر بأن جميع الموظفين قد أجمعوا على أنه لا توجد خوارزميات تعالج الشكاوى و إنشغالات المؤمن عن طريق البوابة الإلكترونية.

و بناءا على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية من عنصر (البرمجيات) من أجل تحقيق فعالية الخدمة بصندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، مرتفع من جانب نظام الشفاء و متوسط من جانب الخدمات الإلكترونية بالبوابة الإلكترونية لصندوق الضمان الإجتماعي.

الجدول رقم (04): المتوسطات و الإنحرافات المعيارية المتعلقة بمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (العمليات)،

بصندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر الموظفين

الرقم	العمليات	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	مستوى التطبيق
20	حرص الإدارة على إستعمال أحدث الأنظمة لمعالجة البيانات	0,66	4,54	1	مرتفع
21	تعمل الإدارة على تبسيط و تسهيل مختلف العمليات أثناء معالجة البيانات	0,77	4,00	7	مرتفع
22	حرص الإدارة على وجود مهارات إدارية و فنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات	0,82	3,97	8	مرتفع
23	تعمل الإدارة على الإستغلال الأمثل لمختلف البيانات	0,70	4,51	2	مرتفع
24	حرص الإدارة على التحسين المستمر لمختلف العمليات	0,80	4,20	5	مرتفع
25	إدخال تقنيات مبتكرة في معالجة البيانات	1,01	3,43	9	متوسط
26	تعمل الإدارة على تأسيس طرق سريعة لنقل المعلومات بين مختلف الأقسام	0,74	4,26	4	مرتفع
27	تفعيل و تسهيل الإتصال أثناء تنفيذ مختلف العمليات	0,72	4,20	5	مرتفع
28	مدى تجاوز التنظيم البيروقراطي و التحول لمرونة الجهاز الإداري بما يسهل تنفيذ العمليات	0,70	4,43	3	مرتفع
	الكلي	0,83	4,17		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (04)، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بها، ضمن المجالات (3,43، 4,54) و (0,66، 1,01) على التوالي، فقد جاءت الفقرة (20) التي تنص على "حرص الإدارة على استعمال أحدث الأنظمة لمعالجة البيانات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,54) و إنحراف معياري (0,66)، و هذا ما يسهل مهمة "تعمل الإدارة على الإستغلال الأمثل لمختلف البيانات" و هي الفقرة (23) بمتوسط حسابي (4,51)، ما أدى فعلا إلى "تجاوز التنظيم البيروقراطي و التحول لمرونة الجهاز الإداري بما يسهل تنفيذ العمليات" و هي الفقرة (28) بمتوسط حسابي (4,43)، و هذا عن طريق "تأسيس طرق سريعة لنقل المعلومات بين مختلف الأقسام" و "تفعيل و تسهيل الإتصال أثناء تنفيذ مختلف العمليات" و هما الفقرتان (26 و 27) بمتوسطين حسابيين (4,26 و 4,20)، أما في المرتبة الأخيرة سجلتها الفقرة (25) "إدخال تقنيات مبتكرة في معالجة البيانات" بمستوى متوسط لتطبيق عنصر العمليات بمتوسط حسابي (3,43).

و بناءا على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية من عنصر (العمليات) من أجل تحقيق فعالية الخدمة بصندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، مرتفع.

الجدول رقم (05): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (صناعة المعرفة)،

بصندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر الموظفين

الرقم	صناعة المعرفة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	مستوى التطبيق
29	تدريب الموظفين على كيفية إستخدام تكنولوجيا المعلومات	0,74	4,26	2	مرتفع
30	تستخدم الوكالة تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء الموظفين	0,73	4,37	1	مرتفع
31	مدى إهتمام الإدارة بتطوير المعارف و إدارتها	0,73	4,06	3	مرتفع
32	تعمل الإدارة على بناء مجتمع معلومات	0,51	3,51	5	متوسط
33	إهتمام الإدارة بالإبداع و الابتكار و تشجيعه	0,68	2,66	8	متوسط
34	حرص الإدارة على تطوير و تحسين أنظمتها ذاتيا بالاعتماد على رأسمال الفكر البشري الخاص بالوكالة	0,88	3,37	7	متوسط
35	إلى أي مدى يمكن اعتبار الوكالة منظمة متعلمة	0,57	3,71	4	متوسط
36	ما مدى إنتشار ثقافة المعرفة والتعلم بالوكالة	0,56	3,51	5	متوسط
	الكلية	0,85	3,68		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول، أعلاه يظهر بأن جميع الانحرافات المعيارية تقع ضمن المجال (0,51، 0,88)، و هذا ما يفسر أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت متقاربة، فقد سجلت الفقرات (29، 30 و 31) و التي نخص جانب تدريب و تطوير أداء و معارف الموظفين بمستوى تطبيق مرتفع، أما بقية الفقرات الخاصة بالإبداع، الابتكار، والمنظمة المتعلمة فقد جاءت بمستوى تطبيق متوسط.

و بناء على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال صناعة المعرفة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية بصندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، متوسط.

ب- نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بدرجة فعالية الخدمة العمومية على إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا.

الجدول رقم (06): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لدرجة فعالية الخدمة العمومية، بصندوق الضمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمن إجتماعيا

الرقم	فعالية الخدمة العمومية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفعالية
1	الإستجابة	2,89	1,50	5	متوسط
2	الدقة و الأمانة	4,17	0,72	2	مرتفع
3	جودة الخدمة	4,09	0,80	3	مرتفع
4	السرعة	4,19	0,68	1	مرتفع
5	الشفافية	3,43	1,31	4	متوسط
	الكلي	3,76	1,17		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن درجة فاعلية الخدمة العمومية من ناحية السرعة حصلت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4,19)، وانحراف معياري (0,68)، يليها مجال الدقة و الأمان ثم مجال جودة الخدمة بدرجة فعالية مرتفعة، أما مجالي الشفافية و الإستجابة فقد سجلا درجة فعالية متوسطة بمتوسطين حسابيين (3,43 و 2,89)، و انحرافين معياريين (1,31 و 1,50)، لكل منهما على التوالي.

عموما درجة فعالية الخدمة العمومية على إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا مرتفعة.

الجدول رقم (07): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فعالية الخدمة العمومية
(الإستجابة)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا

الرقم	الإستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	درجة الفعالية
37	قدرة نظام الشفاء على الإستجابة لحاجيات المؤمن	0,56	4,49	1	مرتفع
38	قدرة نظام الشفاء التكفل الفعال بحقوق المؤمن	0,76	3,89	2	مرتفع
39	القدرة على الإستجابة لمعالجة شكاوى المواطنين بفعالية عن طريق بوابة الهناء	0,00	1,00	5	منخفض
40	إهتمام الإدارة بإرضاء المؤمن عن طريق بوابة الهناء	0,65	3,60	3	متوسط
41	الإهتمام بتطلعات و إقتراحات المواطن عن طريق بوابة الهناء	0,51	1,46	4	منخفض
	الكلية	1,50	2,89	متوسط	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

حسب الجدول رقم (07)، أعلاه قد جاءت الفقرتين (37) و (38)، الخاصتين بمجال الإستجابة لنظام الشفاء بالمرتبة الأولى و الثانية على التوالي بمتوسطين حسابيين (4,49 و 3,89)، لكل منهما أي بدرجة فعالية مرتفعة، وجاءت الفقرتين (39) و (41)، بالمراتب الأخيرة بمتوسطين حسابيين (1,00 و 1,46) لكل منهما على التوالي بدرجة فعالية منخفضة، هذا ما يفسر إنعدام الإستجابة إلكترونيا لإقتراحات و إنشغالات و شكاوى المؤمن إجتماعيا عبر بوابة الهناء.

و بناءا على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال الإستجابة في زيادة درجة فعالية الخدمة العمومية متوسط.

الجدول رقم (08): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فعالية الخدمة العمومية (الدقة و الأمانة)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا

الرقم	الدقة و الأمانة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	درجة الفعالية
42	تقديم خدمات تتناسب و ظروف كل فئة من ذوي الحقوق	0,66	4,09	5	مرتفع
43	مدى إحساسك بالأمان مع نظام الشفاء	0,68	4,31	3	مرتفع
44	مدى القدرة على إشعار المؤمن بمعلومة تخصه في الوقت المناسب عبر بوابة الهناء	0,61	3,54	6	متوسط

45	مدى دقة المعلومات التي توفرها البوابة الإلكترونية الهناء	0,79	4,29	4	مرتفع
46	ما قدرة نظام الشفاء بتقديم الأداءات و الحقوق لأصحابها بدقة	0,55	4,40	1	مرتفع
47	ما قدرة نظام الشفاء في تقديم خدمات بدقة عالية (بدون أخطاء)	0,69	4,37	2	مرتفع
الكلية		0,72	4,17	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (08)، أن جميع الفقرات سجلت درجة فعالية مرتفعة حيث ظهرت المتوسطات الحسابية لها و الانحرافات المعيارية ضمن المجال (4,09، 4,40) و (0,55، 0,66)، ماعدا الفقرة (44)، "مدى القدرة على إشعار المؤمن بمعلومة تخصه في الوقت المناسب عبر بوابة الهناء" سجلت درجة فعالية متوسط بمتوسط حسابي (3,54)، و إنحراف معياري (0,61).

و بناء على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال الدقة و الأمانة في زيادة درجة فعالية الخدمة العمومية مرتفعة.

الجدول رقم (09): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فعالية الخدمة العمومية (جودة الخدمة)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا

الرقم	جودة الخدمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	درجة الفعالية
48	مدى توفر الخدمات نوعا بالبوابة الإلكترونية الهناء	0,72	4,11	4	مرتفع
49	درجة الأريحية التي تفورها خدمات بطاقة الشفاء	0,65	4,37	1	مرتفع
50	درجة رضاك عن نظام الدفع من طرف الغير	0,72	4,31	2	مرتفع
51	مدى توفر الخدمات كما بالبوابة الإلكترونية الهناء	0,73	3,34	5	متوسط
52	ما تقديرك لجودة خدمات نظام الشفاء	0,72	4,31	2	مرتفع
الكلية		0,80	4,09	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

حسب الجدول رقم (09)، جاءت الفقرة (49)، "درجة الأريحية التي تفورها خدمات بطاقة الشفاء" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,37)، و انحراف معياري (0,65)، هذا ما عزز جودة خدمات نظام الشفاء الذي جاء بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,31)، و انحراف معياري (0,72)، المعبر عنه بالفقرة (52)، في حين جودة

خدمات البوابة الإلكترونية الهناء من ناحية النوعية سجلت درجة فعالية مرتفعة بمتوسط حسابي (4,11)، وانحراف معماري (0,72)، أما من ناحية الكمية فقد جاءت بدرجة فعالية متوسطة بمتوسط حسابي (3,34)، وانحراف معماري (0,73).

و بناءا على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال الدقة و الأمانة في زيادة درجة فعالية الخدمة العمومية مرتفعة.

الجدول رقم(10): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فعالية الخدمة العمومية (السرعة)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا

الرقم	السرعة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	درجة الفعالية
53	سهولة الإتصال أثناء تقديم الخدمات	0,64	4,00	5	مرتفع
54	تقديم خدمات لفئات متعددة في وقت وجيز	0,64	4,34	2	مرتفع
55	السرعة في الحصول على الأداءات	0,68	4,31	3	مرتفع
56	سرعة الاستجابة لانشغالات المستفيد	0,61	3,74	6	متوسط
57	مدى سرعة الخدمات الإلكترونية عبر البوابة الإلكترونية الهناء	0,67	4,29	4	مرتفع
58	مساهمة بطاقة الشفاء بالحصول على خدمات بأريحية دون مشقة	0,61	4,43	1	مرتفع
الكلي		0,68	4,19	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول، أعلاه يظهر أن مجال السرعة حقق درجة فعالية مرتفعة لجميع الفقرات بمتوسطات حسابية ضمن المجال (4,00، 4,43) و إنحرافات معيارية مرافقة (0,64، 0,61)، ماعدا الفقرة (56)، سجلت متوسط حسابي (3,74)، و إنحراف معياري (0,61)، أي بدرجة فعالية متوسط.

و بناءا على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال السرعة في زيادة درجة فعالية الخدمة العمومية مرتفعة.

الجدول رقم (11): المتوسطات و الانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فعالية الخدمة العمومية (الشفافية)، بصندوق الصمان الإجتماعي، وكالة سعيدة، من وجهة نظر المؤمنين إجتماعيا

الرقم	الشفافية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المرتبة	درجة الفعالية
59	تتصف إجراءات تقديم الخدمات لنظام الشفاء بالوضوح	0,66	4,49	2	مرتفع
60	تقديم نظام الشفاء خدمات لجميع الفئات دون تمييز	0,56	4,26	3	مرتفع
61	إلتزام الإدارة بإبلاغ المؤمن إلكترونيا من أجل إدراك لحقوقه و طلبها	0,56	3,26	5	متوسط
62	مدى علمك بتوفر خدمات إلكترونية عن طريق تطبيق الهناء	0,73	3,37	4	متوسط
63	مدى توفر المعلومات الخاصة بالخدمات الإلكترونية للوكالة عبر البوابة الإلكترونية	0,98	3,09	6	متوسط
64	شفافية التكفل بإنشغلات و شكاوى المؤمن إلكترونيا عن طريق برامج معلوماتية خاصة	0,00	1,00	7	منخفض
65	التنظيم الإلكتروني لطوابير الإنتظار بشفافية	0,61	4,54	1	مرتفع
	الكلية	1,31	3,43		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر الجدول رقم (11)، أعلاه درجة فعالية مرتفعة لشفافية نظام الشفاء و المعبر عنها في الفقرتين (59) و (60)، بمتوسطين حسابيين (4,26،4,49) و إنحرفيين معياريين (0,66، 0,56)، على التوالي لكل منهما، أما المرتبة الأخيرة كانت الفقرة (64)، "التكفل بإنشغلات و شكاوى المؤمن إلكترونيا عن طريق برامج معلوماتية خاصة"، بمتوسط حسابي (1,00) و إنحراف معياري (0,00)، كما لاحظنا بأن شفافية الخدمات الإلكترونية عبر بوابة الهناء جاءت بدرجة فعالية متوسط حسب الفقرتين (61 و 63)، بمتوسطين حسابيين (3,26، 3,09) و إنحرفيين معياريين (0,56، 0,98)، إذ أن بعض المؤمنين ليسوا على دراية بوجود تطبيق الهناء و المعبر عنه بالفقرة (62)، بمتوسط حسابي 3,37 و إنحرف معياري 0,73.

و بناءا على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال الشفافية في زيادة درجة فعالية الخدمة العمومية متوسط.

2.1.3. إختبار الفرضيات

بما أن عينة الدراسة أكبر من (30)، و بإعتبار أننا سوف نعتد تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد أثناء إختبار الفرضيات، فليس ضروري التأكد من شروط تحليل الانحدار، والفرضيات تتمثل في:

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (الحاسب الآلي) على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (البرمجيات) على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة سعيدة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (العمليات) على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية (صناعة المعرفة) على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.

لإختبار هاته الفرضيات قام الباحث بإعتماد تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر.

الجدول رقم (12): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضيات الفرعية و الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R2	B	A	T	F	Sig
		معامل الارتباط	معامل التحديد	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	المحسوبة	المحسوبة	مستوى الدلالة
الحاسب الآلي		0,665	0,442	0,896	0,636	5,111	26,114	0,000
البرمجيات	فعالية	0,654	0,427	1,896	0,517	4,961	24,612	0,000
العمليات	الخدمة	0,649	0,422	2,398	0,325	4,905	24,058	0,000
صناعة المعرفة	العمومية	0,697	0,486	2,069	0,457	5,591	31,262	0,000
عناصر الإدارة الإلكترونية		0,791	0,625	1,192	0,643	7,420	55,062	0,000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة أثر تطبيق كل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية (الحاسب الآلي، البرمجيات، العمليات، صناعة المعرفة) على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، على أن قيمة مستوى الدلالة كانت ($\text{sig}=0,00$)، و هي أقل من قيمة الدلالة الإحصائية ($\alpha=0,05$)، مما يعني رفض الفرضيات المعتمدة و قبول الفرضيات البديلة و هي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر تطبيق كل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية الأربعة على فعالية الخدمة العمومية، حيث قيمة معامل الارتباط (R)، قد تراوح ما بين (0,649 و 0,697)، أما معامل التحديد (R^2)، كان ضمن القيمتين (0,422 و 0,486).

أما بالنسبة لإختبار الفرضية الرئيسية فنلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig}=0,00$)، و هي أقل من قيمة الدلالة الإحصائية ($\alpha=0,05$)، مما يعني رفض الفرضية المعتمدة و قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، إذ قدرت قيمة معامل الارتباط ($R=0,791$)، و معامل التحديد قدر بـ ($R^2=0,625$)، و هذا ما يفسر أن نسبة (63%) من عناصر الإدارة الإلكترونية مسؤولة عن التباين في فعالية الخدمة الإلكترونية، حيث أن معامل الانحدار ($a=0,643$)، و ثابت الانحدار ($b=1,192$)، و بهذا يمكن تمثيل العلاقة فيما بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و فعالية الخدمة على مستوى صندوق التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، بالعلاقة الخطية ($y=0,643x+1,192$).

أي عناصر الإدارة الإلكترونية لها تأثير جوهري على فعالية الخدمة العمومية؟

للإجابة عن هذا السؤال نستعين بالانحدار المتعدد لكشف علاقة عناصر الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية الخدمة العمومية و أي هاته العناصر له تأثير جوهري، الجدول الموالي يلخص نتائج الانحدار المتعدد.

الجدول رقم (13): تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات	فعالية الخدمة العمومية	الحاسب الآلي	البرمجيات	العمليات	صناعة المعرفة
	R	R	R	R	R
فعالية الخدمة العمومية	$(1,17, 3,76)^A$	0,665*	0,654**	0,649***	0,697***
الحاسب الآلي	0,665*	$(0,68, 4,49)^A$	0,535	0,352	0,625
البرمجيات	0,654**	0,535	$(1,21, 3,59)^A$	0,741	0,575

العمليات	0,649***	0,352	0,741	(0,83, 4,17) ^A	0,698
صناعة المعرفة	0,697****	0,625	0,575	0,698	(0,85, 3,68) ^A

- *: مستوى الدلالة الإحصائية Sig = 0,021. - **: مستوى الدلالة الإحصائية Sig = 0,480.

- ***: مستوى الدلالة الإحصائية Sig = 0,154. - ****: مستوى الدلالة الإحصائية Sig = 0,333.

- A: تعبر عن قيمتي المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

تظهر نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد المبينة في الجدول أعلاه على وجود علاقة إرتباط خطية و ذات دلالة معنوية مابين عناصر الإدارة الإلكترونية و فعالية الخدمة العمومية و التي تراوحت مابين (65%) إلى (70%)، أما بالنظر إلى مستوى الدلالة لمعاملات عناصر الإدارة الإلكترونية فيظهر جليا أن عنصر الحاسب الآلي بمستوى دلالة (0,02)، هو الوحيد الذي حقق مستوى دلالة أقل من (0,05)، و هذا ما يفسر بأن عنصر الحاسب الآلي هو الوحيد الذي له تأثير جوهري على فعالية الخدمة العمومية على الرغم من وجود علاقة إرتباط لجميع عناصر الإدارة الإلكترونية.

2.3. مناقشة النتائج

على إثر التحليل الإحصائي سواء، تحليل بيانات الإحصاء الوصفي لمدى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية و درجة تحقق فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، و كذا تحليل الإنحدار الخطي و الإنحدار المتعدد اللذان من خلالهما تعرفنا على علاقة تأثير عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية و أي تلك العناصر له تأثير جوهري على فعالية الخدمة العمومية، فقد توصلنا لمجموعة نتائج أهمها:

من ناحية تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، فكان بدرجة مرتفعة (3.93)، وهذا ما وافق لحد كبير الدراسات (الوافي، 2019، سي موسى، 2018، أحمد عبد العزيز، 2018، محمد شواي، 2016، يوسف شحادة، 2012)، إلا أن درجة تطبيق عناصر أو أبعاد الإدارة الإلكترونية و ترتيبها يتفاوت من دراسة لأخرى حسب خصوصيات و بيئة كل منظمة محل الدراسة و أهداف كل دراسة، ماعدا دراسة (عبان، 2016) و التي خلصت إلى إنخفاض في درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الكاليتوس لعدم توفر بنية تحتية و بشرية، إضافة لدراسة (سايج، 2018) و التي أشارت إلى أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بالجزائر لا يزال منخفض بحكم تذييل الجزائر الترتيب العالمي برتبة (150)، حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لسنة 2016.

من خلال دراستنا لاحظنا ترأس الترتيب عنصر الحاسب الآلي (4,49)، يليه العمليات (4,17)، كلاهما بدرجة تطبيق مرتفعة، ثم صناعة المعرفة (3,68)، بدرجة متوسطة، و أخيرا البرمجيات (3,59)، بدرجة متوسطة فتذيل عنصر البرمجيات ترتيب بقية العناصر بدرجة تطبيق متوسط راجع لتركيزنا على برمجيات الذكاء الاصطناعي الخاصة بإدارة البوابة الإلكترونية التي كانت بمستوى تطبيق منخفض حسب الفقرات (13، 14 و 19)، عكس برمجيات نظام الشفاء التي سجل مستوى تطبيق مرتفع، هذا ماميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

أما من جانب درجة تحقق فعالية الخدمة العمومية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، فقد سجل تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية درجة فعالية مرتفعة (3,76)، هذا ما وافق إلى حد كبير نتائج الدراسات السابقة (الوافي، 2019، سي موسى، 2018، سايج، 2018، عبان، 2016، يوسف شحادة، 2012، قدوري، 2010) و التي خلصت بشكل عام إلى ان التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تقليل الوقت و الجهد كما انها تساهم في تقليص إجراءات الحصول على الخدمة بأكثر دقة و تعزيز الشفافية و الثقة لدى المواطن، في حين دراسات (محمد شواي، 2016، بلحمري، 2013، بوقلاشي، 2011، موسى، قريشي، 2011) كانت أهم نتائجها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ينعكس على تحسين أداء الوظيفي تقليل الأخطاء و الجهد وزيادة السرعة، المرونة في انتقال المعلومة و تخفيف حدة البيروقراطية.

فالنسبة لدراستنا كان ترتيب مجالات تحقق الفاعلية بدرجة مرتفعة لكل من السرعة (4,19)، تليها، الدقة و الأمان (4,17)، ثم جودة الخدمة (4,09)، و بدرجة متوسطة، الشفافية (3,43)، ثم الإستجابة (2,89)، ففعالية الخدمات للمجالات التي تصدرت الترتيب كان نتيجة فعالية نظام الشفاء الذي جعل المؤمن إجتماعيا راض على الخدمات المقدمة من ناحية الإستجابة، السرعة و جودة الخدمة، على عكس عدم فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البوابة الإلكترونية الهناء تخص مجال الإستجابة حسب فقرات الإستبانة (39، 40 و 41) و كذا مجال الشفافية بسبب الثقة التي فقدها المواطن بأداء الإدارات العمومية، و هذا ما أكدته إجابات المؤمنين إجتماعيا على الإستبيان الخاص بالدراسة الفقرات (61، 62، 63 و 64)، فالشفافية يمكن تحقيقها عن طريق الاهتمام أكبر بتطوير الخدمات الإلكترونية و توفير جميع المعلومات الخاصة بالمؤمن و التي تهمة عن طريق تفعيل دور البوابة الإلكترونية فهي المنفذ الوحيد لتحقيق الشفافية و الإستجابة بشكل فعال لتطلعات وإنشغالات المؤمنين إجتماعيا.

إن تحليل الإنحدار الخطي البسيط و المتعدد وفرا لنا معرفة طبيعة العلاقة فيما بين تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية و فعالية الخدمة العمومية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، حيث

تأكدنا من أنه توجد هناك علاقة ارتباط و درجة التأثير ذات دلالة إحصائية لكل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية، و هذا ما وافق نتائج دراستي (الوافي، 2016 و يوسف شحادة، 2012)، إلا ان دراستنا تميزت بكشف أن عنصر الحاسب الآلي هو العنصر الوحيد ذو التأثير الجوهري على فعالية الخدمة العمومية و ذلك بالإستعانة بتحليل معامل الإنحدار المتعدد، و هذا منطقي إلى أبعد الحدود لأن عنصر الحاسب الآلي و المتمثل في أجهزة الحاسوب و مختلف شبكات الإعلام الداخلية و الخارجية تعتبر البنية التحتية اللازمة للتحويل الرقمي خصوصا إذا إنتهجت المنظمة نسق عملياتي فعال، و إهتمت بتطوير و تحسين أنظمتها و برامجها المعلوماتية، هذا بالضبط ما إلتسناه بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، من خلال إجابات المستجوبين التي أظهرت تجاوز الوكالة للتنظيم البيروقراطي والتوجه نحو مرونة الجهاز الإداري، و كذا تفعيل الإتصال أثناء تنفيذ مختلف العمليات، أما بخصوص البرمجيات فتأكد أن الوكالة توفر البرمجيات، و تحرص على إستعمال أحدث أنظمة معالجة المعلوماتية.

4. الخاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الإنتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، عن طريق الإستخدام الأمثل لجميع عناصر الإدارة الإلكترونية فهي تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين و الرامية إلى القضاء على المظاهر البيروقراطية و تكريس الرقابة و الشفافية، العدالة، الدقة، السرعة في تقديم الخدمات، و يمنع المحاباة، والرشوة و المحسوبية، هذا ما يمثل فعلا جوهر الفعالية في الخدمة التي يسعى إلى تحقيقها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، حيث ثبتت علاقة تأثير تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية المقدمة من طرف الوكالة، هاته العلاقة يمكن التعبير عليها خطيا بدالة رياضية $y=ax+b$ ، و التي توضح أنه كلما تم الإستغلال الأمثل لعناصر الإدارة الإلكترونية أدى إلى فعالية في الخدمة العمومية.

1.4. النتائج: و يمكن تلخيص أهم النتائج فيما يلي:

- تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، كان بدرجة مرتفعة (3.93)، يقابله تحقق درجة فعالية مرتفعة (3.76).
- لا يزال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعيدا عن تطبيق برمجيات الذكاء الاصطناعي الخاصة بإدارة البوابة الإلكترونية، عكس برمجيات نظام الشفاء الذي سجل مستوى تطبيق مرتفع.

- فعالية نظام الشفاء الذي جعل المؤمن إجتماعيا راض على الخدمات المقدمة من ناحية الإستجابة، السرعة و جودة الخدمة.
- عدم فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البوابة الإلكترونية الهناء و الخاصة بمجال الإستجابة لإنشغالات و إقتراحات المؤمن.
- أغلبية المؤمنین إجتماعيا ليسوا على دراية بوجود خدمات إلكترونية و تطبيق الهناء.
- يوجد هناك تأثير لكل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية والعنصر الذي له تأثير جوهري هو الحاسب الآلي.

2.4.التوصيات:

- من خلال دراسات الحالة التي أجريناها بصندوق التأمين الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة سعيدة، ووقوفنا على واقع التحول الرقمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية و مدى تأثير ذلك على فعالية الخدمة العمومية والنتائج التي حللناها و ناقشناها على ضوء الدراسات السابقة خرجنا بمجموعة من التوصيات أهمها:
- 1- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية المتغيرة باستمرار ففعالية نظام الشفاء اليوم قد يتراجع غدا نتيجة لظهور تكنولوجيات جديدة توفر أدوات رقمية جديدة في التعامل مع البيانات.
 - 2- ضرورة الاهتمام أكثر فأكثر و التوجه إلى تقديم المزيد من الخدمات الرقمية عن طريق البوابة الإلكترونية فالعالم قد توجه إلى ذلك خصوصا مع جائحة كوفيد19.
 - 3- تشجيع الابتكار فهذا يساعد قطاع الضمان الاجتماعي في تطوير برمجيات، تطبيقات و خوارزميات تتناسب و طبيعة الخدمات الرقمية المقدمة و تحسينها باستمرار.
 - 4- إلزامية الإستعانة بخوارزميات الذكاء الاصطناعي في إدارة البوابة الإلكترونية خصوصا و نحن نعيش الثورة الصناعية الرابعة وما توفره من أدوات رقمية تسهل الإستجابة لإنشغالات و إقتراحات و شكاوى و طلب أي خدمة و الرد عليها إلكترونيا بأريحية و سرعة و هذا ما يعزز الثقة و الشفافية لدى المواطن.
 - 5- تفعيل خاصية الإشعار بتطبيق الهناء و مختلف التطبيقات التي تقدم خدمات إلكترونية.
 - 6- تنمية المورد البشري و تمكينهم من أي أداة رقمية لها علاقة بأداء مهامهم.
 - 7- الاخذ بالحسبان جميع متطلبات التحول الرقمي الإدارية، التنظيمية، المالية و غيرها.
- 5.الهوامش:

1. الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية سنة 2020، ص 49، بالموقع الإلكتروني (<https://u.ae/ar-ae/about-the-uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020>)، شوهده يوم 2021/08/30.
 2. جسور التواصل، 2013، العدد 03، نشرية دورية تعدها المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الجزائر، ص.8.
 3. البوابة الإلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الجزائر (<http://www.cnas.dz/>)، شوهده يوم 2021/08/27.
 4. السالمي علاء عبد الرزاق، 2008، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص.32.
 5. هيثم الفيلكاوي، 2002، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي العدد 19، السنة الخامسة، ص.50.
 6. عامر طارق عبد الرؤوف، 2007، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر، الطبعة الأولى، ص.28.
 7. Zhiyuan, F., 2002, E-Government in Digital era : Concept, practice, and Development , International Journal of the Internet and Management, vol.1,no , 2, p. 3.
 8. الطعمانة محمد محمود، العلوش طارق شريف، 2004، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ص.10.
 9. ياسين سعد غالب، 2005، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، ص.22.
 10. نجم عبود نجم، 2004، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجيات و الوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص.127.
 11. ياسين سعد غالب، 2005، مرج سابق، ص.25.24.23.
 12. Agnés, B., 2004, "Le gouvernement électronique: une priorité européenne", revue française d'administration publique , école nationale d'administrative , N° 110 , p.341.
 13. Daniel, Ch., 2005, Beyond the Market: The Future of Public Services, TNI Public Services Yearbook, p.6.
 14. Lovelock, Ch. & Wirtz. J, 2004, Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5Th edition, Prentice Hall, p.9.
 15. ثابت عبد الرحمان إدريس، 2001، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، ص.445.
 16. Evanschitzky, H., & Gopalkrishnan , R. L. 2007, E-services opportunities and threats, Journal of Value Chain Management, p.16.
 17. دجلال كريمة، 2014، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية (مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية)، حالة البلدان العربية، 29 و 30 أكتوبر 2014، جامعة بومرداس، ص.5.
 18. عشور عبد الكريم، 2010، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، ص.66.
- 6.المراجع:

1. أحلام محمد شواي ، 2016، الإدارة الالكترونية و تأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي و تحسينه، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 4.
2. أمال سي موسى، 2018، مساهمة تكنولوجيا الاتصال و إدارة المعرفة في ترقية الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية وزرة، مجلة الدراسات الإعلامية العدد الخامس، المركز العربي الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين المانيا.
3. بلحمري سمية ، 2013، الموارد البشرية و مدى استفادتها من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجماعات المحلية (دراسة حالة بلدية و ولاية الشلف)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، التخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الجزائر.
4. بوقلاشي عماد، 2011، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر.
5. ثابت عبد الرحمان إدريس، 2001، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر.
6. جسور التواصل، 2013 ، نشرية دورية تعدها المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، العدد 03، الجزائر.
7. دجلام كريمة، 2014، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية (مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية)، حالة البلدان العربية، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014، جامعة بومرداس.
8. رايح الوافي، 2019، أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذج، أطروحة دكتوراة علوم تسيير، جامعة مسيلة.
9. السالمي علاء عبد الرازق، 2008، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
10. سايج فاطيمة ، 2018، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، العدد 4.
11. سحر قدوري، 2010، الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور العدد 14، المؤتمر العلمي العاشر 24-25 أكتوبر 2009.
12. الطعمانة محمد محمود، العلوش طارق شريف، 2004، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
13. عامر طارق عبد الرؤوف، 2007، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر، الطبعة الأولى.
14. عبان عبد القادر، 2016، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة.
15. عشور عبد الكريم، 2010، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، ص.66.

16. محمد، احمد عبد العزيز، 2018، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الابداع الإداري، دراسة تطبيقية بوزارة الاتصال و تكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير قيادة و إدارة، اكااديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا، فلسطين.
17. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، 2011، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث، العدد 09 ، جامعة ورقلة.
18. نجلاء يوسف شحادة، 2012، اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية، ماجستير إدارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط.
19. نجم عبود نجم، 2004، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجيات و الوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
20. هيثم الفيكا وي، 2002، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19 ، السنة الخامسة.
21. ياسين سعد غالب، 2005، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية.
22. فينشيرو، أ &، أربين، ك. (n.d.). الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية و الإجتماعية المؤسسات العامة .
from <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020>
23. البوابة الإلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، الجزائر (<http://www.cnas.dz/>).
24. Agnés, B., (2004). *Le gouvernement électronique: une priorité européenne, revue française d'administration publique , école nationale d'administrative.*
25. Daniel , C. (2005). *Beyond the Market: The Future of Public Services, TNI Public Services Yearbook.*
26. Evanschitzky, H., & Gopalkrishnan , R. L. (2007). *E-services opportunities and threats, , journal of value chain management, vol.1 n°1/2, Gabler Edition Wissenschaft.*
27. Karunasena , K., Deng , H., & Singh , M. (2011). *Measuring the Public Value of E-government a Case Study from Sri Lanka, Emerald Group Publishing Limited, Journal of Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 5, No. 1.*
28. Lovelock, Ch., & Wirtz, J. (2004). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5Th edition, Emerald Group Publishing Limited.*
29. Zhiyuan, F. (2002). *E-Government in Digital era: Concept, practice, and Development ,International ,Journal of the Internet and Management, vol.1.,no , 2.*