

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت)

The role of digitization in improving the quality of public service (A case study of the National Social Security Fund for Non-wage Earners, Touggourt Provincial Agency)

الطاهر بن عمارة^{1*} ، بالصافي نورالدين² ، محمد البشير بوغرة³

¹ مخبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة (الجزائر)

tbenamara.tahar@univ-ouargla.dz

² مخبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة (الجزائر)

bessafin@gmail.com

³ مخبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة (الجزائر)

تاريخ القبول: 2025/11/15

تاريخ الاستلام: 2025/09/10

ملخص: يتم الإشارة في الملخص إلى هدف البحث، الأسلوب، والنتائج المتوصل وأهم توصية أو تناولت دراستنا جانباً وركيزة مهمة إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة على مستوى جودة الخدمات العمومية، تم تطبيق الدراسة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت 2024 ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان ومعالجته بواسطة برنامج SPSS، وتم توزيع استمارة الاستبيان على العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة 41 مفردة، حيث تمثلت أبعاد الرقمنة في المتطلبات البشرية والبرمجيات والأجهزة المادية والشبكات والاتصالات . وكشفت نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة و أثر كبير بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف صندوق CASNOS .

كلمات مفتاحية: رقمنة، متطلبات بشرية، جودة خدمة، اعتمادية، استجابة، ملوسية .

تصنيف JEL: H55، L32، H83

Abstract : No more than 150 words Times New Roman; size-9; Interline 1

Our study addressed an essential aspect and pillar in understanding the extent of digitization's contribution to the quality of public services. The study was applied at the National Social Security Fund for Non-wage Earners, Touggourt Provincial Agency, in 2024. To achieve the objective of the study, the descriptive-analytical method was employed, using a questionnaire as the research tool, and processed through SPSS software. The questionnaire was distributed to the total study population of 41 individuals. The dimensions of digitization were represented in human requirements, software, hardware, and networks and communications. The results of the study revealed a significant relationship and major impact between digitization and the improvement of the quality of public service provided by the CASNOS Fund. separately.

Keywords: Digitization, human requirements, service quality, reliability, responsiveness, tangibility.

Jel Classification Codes : H83، L32، H55

1. مقدمة

- تمهيد :

تواجه الإدارة العمومية تحديات عديدة في بيئة متغيرة تفرض عليها التكيف السريع دون المساس بجودة خدماتها للمواطنين. ولتحسين أدائها، شرعت الجزائر في إصلاحات تهدف إلى تحديث الإدارة واعتماد التكنولوجيا الحديثة. تسعى هذه الجهود إلى تجاوز الأساليب التقليدية التي اتسمت بضعف التسيير ورداءة الخدمات. وتعد الرقمنة خطوة أساسية لتحقيق السرعة والدقة في إنجاز المهام وزيادة كفاءة الأداء. وفي هذا الإطار، عملت الجزائر على رقمنة نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين .

1.1- إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق يمكن طرح الاشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت ؟

-التساؤلات الفرعية: وتنقسم الإشكالية الرئيسية الى التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مدى مساهمة المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت؟
- ما مدى مساهمة البرمجيات في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت؟
- هل تساهم الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت؟
- هل للشبكات مساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت؟

- فرضيات الدراسة: وللإجابة على هذه الاشكالية افترضنا ثلاثة الإجابات التالية:

- ❖ الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت.
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

❖ يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت

2.1-أهمية الدراسة:

❖ مساهمة الإدارات العمومية للتطورات التكنولوجية بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات وأهميتها في تحقيق تطلعات المجتمع والصالح العام؛
❖ التمكين من معرفة قدرة المرفق العام في تقديم الخدمات وفق الأساليب الحديثة للخدمة العمومية ومدى القدرة على مواجهة تحديات عصرنة الخدمة العمومية، وبذلك تحديد التوجه المستقبلي المثل هذه الإدارات العمومية؛

3.1-أهداف الدراسة:

❖ محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع كالرقمنة، الخدمة، وغيرها ...
❖ إعطاء فكرة عن واقع تطبيق واستخدام الرقمنة و دوره في تحسين جودة الخدمات على مستوى وكالة الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال لغير الأجراء؛
❖ لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي الجديد والتي تتسم بالتجديد المستمر والبحث بصفة دورية؛

4.1-منهجية الدراسة:

لقد اعتمدنا في الجانب النظري لدراستنا على المنهج الوصفي التحليلي والذي قمنا من خلاله بالتطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بموضوع الرقمنة والخدمة العمومي، وأما بالنسبة للجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة تحليلية التي تستند على البيانات الميدانية بالإضافة الى اعتماد منهج دراسة الحالة من خلال الوقوف على واقع تطبيق الرقمنة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الولائية توقرت CASNOS ، ومدى مساهمتها في عصرنة الخدمة العمومية المطبقة من طرف الصندوق.

II- الإطار النظري للدراسة:

أولا مفاهيم الرقمنة :

1-1 تعريف الرقمنة لغة : تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم و التبيان والكتابة والقلم والخط ، ويقول ابن منظور الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب ، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التثقيب وقوله عز و جل "

كتاب مرقوم يشهده المقربون " الآية 09 من سورة المطففين ،كتاب مكتوب والمرقم : القلم : ضرب مخطط من الوشي ، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه.

1-2 تعريف الرقمنة إصطلاحا:

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه " عملية نقل أي صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي ، و بذلك يصبح النص و الصور الثابتة أو المتحركة و الصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام.

2 خصائص الرقمنة

1-اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2-تقليل المكان و الوقت: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة و في وقت وجيز .

3-تقاسم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

4-تكوين شبكات الاتصال: تتحد مجموعة التجهيزات للمستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال.

5-التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

6-قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال .. الخ.

7-قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

3 متطلبات الرقمنة

تتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) او الشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة أعمال الإدارة الإلكترونية وتبادل المعلومات إلكترونيا، ويمكن تلخيصها في ما يلي:

- **عتاد الحاسوب:** يعتبر أهم وسيلة من المتطلبات وتتمثل هذه العتاد في المكونات المادية وأنظمته وشبكته وملحقاته.
- **البرمجيات:** وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل البرامج المعمول بها في جهاز البريد والرقمنة في البلدية والضمان الاجتماعي .
- **شبكة الاتصالات:** هي الوصلات الإلكترونية الممتد عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والإكسترنات.

ثانيا مفاهيم الخدمة:

- 1 التعريف الخدمة اللغة:** كلمة أصلها الاسم (خَدَمَ) في صورة جمع تكسير وجذرها (خدم) وجذعها (خدم) وتحليلها (ال + خدم + ة)
 - 2 التعريف الخدمة اصطلاحا:** عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة :بأنها تلك النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة نشاطات غير ملموسة التي تحقق منفعة لزبون أو العميل أو تقديم خدمة معينة .
و لقد عرفت الجمعية التسويق الأمريكية على أنها: الأنشطة أو المنافع التي تُعرض للبيع أو تقدم خدمة مرتبطة مع السلعة المباعة
- ## 2 خصائص الخدمة العمومية
- ### 2-1 الملموسة :

وتعني من غير الممكن إختبارها مشاهدتها، لمسها، قبل أن تتم عملية شراؤها، خصوصا لذلك الشخص الذي لا يمتلك تجربة سابقة في طلب الخدمة، وهذه الخاصية تميز الخدمات عن السلع بأن الخدمة غير ملموسة وليس لها وجود مادي وصعوبة معاينتها غير أن هناك مسوقوا الخدمة لجئوا إلى إضفاء رموز ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة كإهتمام بالبيئة التي تقدم فيها، وتحسين الخدمات في كل فترة حسب تطلعات الفرد.

2-2 التلازم : ترتبط الخدمة عموما بعملية الاستهلاك المباشر لها، إذ أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين والبيع ثم يتم استهلاكه في المرحلة الأخيرة، بينما الخدمة تمثل حالة إستهلاك مرتبطة مع وقت إنتاجها، أي أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الإنفاق منها في الوقت ذاته، وتتمثل هذه الخاصية في الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص أو الفرد الذي يتولى تقديمها، أي ضرورة حضور طالب الخدمة.

2-3 التباين : يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالتوقيت الأدوات والطرق المستخدمة.

2-4 سرعة الاستهلاك وعدم قابلية الخدمة الخزين : تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مربوطة بدرجة اللاملموسية، كلما توفرت هذه الأخيرة.

2-5 اهتلاك : وهي انخفاض نسبة الاصول المادية خلال مدة معينة

3 أنواع الخدمة وأهميتها ومكوناتها:

يمكن تقسيم نظم الخدمات العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين (نظام الخدمة العمومية المفتوحة، ونظام الخدمة العمومية المغلقة)

3-1 أنواع الخدمة العمومية:

3-1-1 الخدمة العمومية المفتوحة

حيث يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية وإحداث التغييرات اللازمة في كل مرحلة إتصالية وتقوم المؤسسات العمومية بموجب هذا النظام يُستقطب عدد من الموظفين بحسب طبيعة الخدمة المطلوب تقديمها، حيث يتم تعيين العاملين وفق الاحتياجات الفعلية للعمل لضمان إنجاز خدمة محددة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية.

3-1-2 الخدمة العمومية المغلقة:

حيث يتم إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات.

الخدمة الإلكترونية: هي استخدام أي وسيلة من الوسائل الإلكترونية في إنجاز الخدمة.

الخدمة (حكومة - حكومة) : وهي الخدمة التي تقدمها جهة حكومية لجهة حكومية أخرى مثال بيانات الهوية الوطنية.

الخدمة (حكومة - أعمال) : وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية لمؤسسات وشركات القطاع الخاص.

الخدمة (حكومة - أفراد) : وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية للمواطنين أو المقيمين مثل إصدار جواز السفر.

3-2 مستويات الخدمات العمومية:

3-2-1 مستوى نضج الخدمات الرقمية - معلوماتية (Information) تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية، بحيث تحتوي على وصف الخدمة ومتطلبات الحصول عليها، بالإضافة إلى طباعة نموذج طلب الخدمة دون تفاعل من جانب المستفيد أو الجماعات المحلية.

3-2-2 مستوى النضج في الخدمات الرقمية التفاعلية (Interaction) يكون الفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى الجهة الحكومية بحيث تتيح المؤسسة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق قنوات الاتصال الإلكترونية ومن ثم إرساله بشكل إلكتروني، مع إتاحة خاصية الإستعلام ومتابعة الطلب لإتمام الحصول على الخدمة.

3-2-3 مستوى النضج في الخدمات الرقمية الإجرائية (Transaction) يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس.

3-2-4 مستوى النضج في الخدمات الرقمية التكاملية التحويلية (Integration): تقوم المؤسسة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل المؤسسة وخارجها عن طريق التكامل مع الجهات الأخرى حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد لمقر المؤسسة.

4 أهمية الخدمة العمومية:

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها، وأحد أهم الآليات و تتمثل في:

- توطيد العلاقة بين المؤسسة والمواطنين؛
- تساهم في زيادة الوعي الإجتماعي الشامل؛
- إكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة و تنظيم الوقت في نشاط مفيد للمؤسسة والمواطن

ثالثا مفهوم جودة الخدمة العمومية (تعريف. أهمية. أهداف)

1.تعريف جودة الخدمة:

هي "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين" .
وعليه يمكننا تعريف جودة الخدمة بأنها " مدى تطابق توقعات الزبون من جودة الخدمة والجودة الفعلية المدركة لهذه الخدمة في حين أن مقدم الخدمة يركز على مدى تطابق مواصفات مع الخدمة .

2.أهمية جودة الخدمة:

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة لدى المؤسسة على الاهتمام بالموظفين والعمل من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى وتلتزم أهمية الجودة فيما يلي:

2-1 نمو مجال الخدمة

يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، حيث ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحة، التعليم التأمين، وغيرها ولذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول وخاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام .

2-2 ازدياد عدد المنافسة

تعد جودة الخدمة من بين أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.

3-2. الفهم الأكبر للعملاء

إن العملاء يسعون إلى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة ويسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة وفهم رغبات وحاجات العملاء، فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يريدون.

3. أهداف الجودة: هناك نوعان من أهداف الجودة هما :

3.1. أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الإلمان ورضا الزبائن.

3.2. أهداف تحسين الجودة: أهداف تحسين الجودة : غالبا ما تتركز في تقليل الأخطاء وتعزيز تطوير منتجات جديدة تحقق رضا العملاء بكفاءة أكبر. ويمكن تقسيم أهداف الجودة الى :

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة وتشمل السوق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف أداء المنتج وتتعلق بتلبية حاجات العملاء ومواجهة المنافسة؛
- أهداف العمليات وتشمل قدرة العمليات وفعاليتها ودقتها في الضبط؛

رابعا الرقمنة وجودة الخدمة العمومية:

فقد أدت النقائص التي كان يعاني منها المرفق العام، إلى ضعف جدوى الأساليب التقليدية ، إضافة إلى التفكير في أساليب مجال الإعلام والاتصال. هذا التوجه ساعد على تحسين الأداء وتحقيق رضا المواطنين والوصول إلى جودة في الخدمات المقدمة، و تتمثل دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية

- توظيف تقنيات المعلومات والاتصال لإتاحة البيانات والمعلومات أمام المواطنين؛
- الحد من الأعمال الورقية عبر جمع البيانات مرة واحدة للاستفادة منها في عدة أغراض؛

- توفير الأرشفة الرقمية بما يتيح الحصول على معلومات دقيقة لضمان خدمة عمومية رشيدة؛
- تعزيز مفهوم إدارة الجودة في المؤسسات العمومية، ما يتيح للمواطنين الاستفادة من خدمات ذات جودة أعلى.

التميز في التعامل مع العملاء من خلال إدارة أوقات الانتظار ومعالجة الشكاوى بأسلوب فعال، وتقديم خدمة شخصية تعزز العلاقة مع العميل. خامسا: أبعاد قياس تحسين جودة الخدمات

حسب الباحثين **Parasaramanzithawl and Berry**: هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي:

1. **الاعتمادية**: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر في تحديد ادراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق؛
2. **الأمان (الثقة)** حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة؛
3. **الاستجابة**: يتضمن متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة،
4. **الملموسية** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال؛
5. **التعاطف**: وتعنى مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون؛

III – الإطار التطبيقي للدراسة:

III – 1 الطريقة والأدوات:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا وتوضيح مدى تطبيق الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لمتطلبات الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الإحصائيات والتقارير الصادرة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وذلك في سنة 2024، ولاختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة حيث سيتم عرض أولا النتائج ثم مناقشتها .

III – 2 النتائج ومناقشتها :

1 اختبار فرضيات الدراسة تفسيرها ومناقشتها

ولأجل اختبار فرضيات الدراسة قمنا أولا باختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي حول الدراسة لكي يتسنى لنا اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب لتحليل النتائج الإحصائية.

1-1 اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات للدراسة:

لأجل اختبار التوزيع الطبيعي فإننا نفترض ما يلي:

• الفرض الصفري (H_0) البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حول متغيرات الدراسة وهي بقيمة دلالة

أكبر من مستوى المعنوية Sig 0.05

• الفرض البديل (H_1) البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي حول متغيرات الدراسة وهي بقيمة دلالة

أقل أو يساوي مستوى المعنوية Sig 0.05

وبما أن حجم عينة الدراسة يساوي 41 وهو أقل من 50، فإننا سنختار اختبار شابيرو ويلك

Shapiro-Wilk لمعرفة اعتدالية التوزيع الطبيعي.

الجدول (1) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Tests of Normality						
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			بيان الدراسة
Sig.	Df	إحصائية	Sig.	Df	إحصائية	
قيمة الدلالة	درجة حرية		قيمة الدلالة	درجة حرية		
,000	41	,879	,000	41	,201	دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج Spss v 27

1-2 التحليل اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات للدراسة :

من خلال النتائج المتحصل عليها فإن نتيجة اختبار شابيرو ويلك **Shapiro-Wilk** كانت كما يلي:

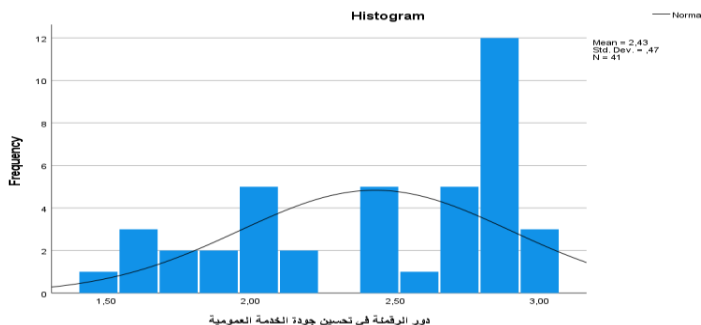
قيمة الاحتمالية الإحصائية للاختبار 0,879 عند درجة حرية 41، بقيمة دلالة **Sig** 0,000 وهي

قيمة أقل من مستوى المعنوية α 0.05 وعليه فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه فإننا

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) وهي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ومنه فإننا نختار الأسلوب الإحصائي اللامعلمي (اللابرامتري) لاختبار فرضيات الدراسة.

الشكل بياني (1) : يمثل منحني التوزيع الطبيعي للبيانات



المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج Spss v 27

2-تحليل نتائج اختبار الفرضيات:

1.2- نتائج اختبار الفرضية الأولى: "يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى

مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية .

أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ولأجل الوقوف على اختبار هذه الفرضية قمنا باختبارها بالإحصاء اللامعلمي ولكوكسون one-sample Wilcoxon signed rank test وعليه نفترض ما يلي:

الفرض الصفري (H_0) لا يتمتع صندوق باستخدام مرتفع للرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية
الفرض البديل (H_1) يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول (2): اختبار رتبة ويلكوكسون لعينة واحدة

One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test Summary	
41	حجم العينة
669,500	Test Statistic القيمة الإحصائية للاختبار
68,933	Standard Error الخطأ المعياري
4,338	Standardized Test Statistic إحصائية اختبار معيارية Z
,000	Asymptotic Sig . 2-sided test مستوى الدلالة
0,677	حجم التأثير

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27

كما قمنا باحتساب حجم التأثير ويحسب من العلاقة التالية حجم التأثير $\frac{z}{\sqrt{n}}$ = حجم التأثير $\frac{4,338}{\sqrt{41}}$ = ومنه حجم التأثير = 0,677 أي بنسبة مئوية تقارب 68%.

التحليل: اختبار رتبة ويلكوكسون لعينة واحدة

من خلال جدول اختبار رتبة ويلكوكسون لعينة واحدة One-Sample Wilcoxon يتبين لنا أن تتمتع يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية كما تدل عليه القيمة الاحتمالية لاختبار ويلكوكسون Wilcoxon 669,500 وهو بمستوى دلالة 0.000 أصغر من $\alpha 0.05$ ولكنها بحجم تأثير متوسط حيث بلغ نسبة 68% حسب مقياس كوهين Cohen's D – Effect Size for T-Tests حيث أن النتيجة كانت محصورة في المجال المتوسط لحجم الأثر من [0,5 – 0,79] ومنه فهي تشير إلى تأثير إيجابي متوسط ، وعليه نقول إن الفرضية الأولى قد تحققت من خلال اختبار ويلكوكسون لعينة واحدة.

2.2- نتائج اختبار الفرضية الثانية : لقياس علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت ونص الفرضية الثانية هي : " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية" لأجل اختبار هذه الفرضية فإننا نفترض ما يلي:

- الفرض الصفري (H_0) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية
- الفرض البديل (H_1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية

وعند تحليل هاته الفرضية نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين المحور الأول الرقمنة والمحور الثاني تحسين جودة الخدمة العمومية، بمعامل ارتباط طردي قوي $0,740^{**}$ بمستوى دلالة 0,000 وهي دالة عند مستوى معنوية أقل من 0,01 حيث أنه كلما زادت متطلبات الرقمنة بدرجة واحدة كلما تحسنت الخدمة العمومية في المؤسسة بمعدل 74 %. وهي تدل على أن الخدمة العمومية بالمؤسسة تحتاج إلى متطلبات الرقمنة.

فالملاحظ أن جميع أبعاد الرقمنة تساهم بنسب لا تقل عن 30 % في تحسين الخدمة العمومية. ماعدا الأمان والتعاطف. فنجد أن المتطلبات البشرية هي الوحيدة التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال الأبعاد: الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان. وتتفق أبعاد الرقمنة على عدم مساهمة تحسين الخدمة العمومية من خلال التعاطف.

وعليه نقول إن الفرضية الثانية المتعلقة بقياس علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت قد تحققت.

3.2- نتائج اختبار الفرضية الثالثة : لقياس الأثر بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت و نص الفرضية الثالثة هي : " أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت ، ويتفرع عنها دراسة الفرضيات الجزئية التالية :

2-3-1 تحليل أثر المتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر للمتطلبات البشرية المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:
 H_0 : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية
 H_1 : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية
 للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار وكانت المحصلة كما يلي:

الجدول (3): ملخص نموذج خط الانحدار

Model Summary ^c				
Std. Error of the Estimate تقدير خطأ الانحراف المعياري	Adjusted R Square مربع الارتباط المعدل	R Square مربع الارتباط	R الارتباط	نموذج الانحدار
,31859	,345	,361	,601 ^a	1
a. Predictors : (Constant), المتطلبات البشرية				
c. Dépendent Variable : تحسين جودة الخدمة العمومية				

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 27 وبرنامج أوفيس إكسيل 2021

التحليل: معامل معادلة خط الانحدار

يوضح معامل معادلة خط الانحدار في النموذج وكانت النتائج كما يلي:

تدل قيمة بيتا (Beta) (0,601) على العلاقة بين المتطلبات البشرية والمتغيرات المفسرة التنبئية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 4,693 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0.05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت المتطلبات البشرية متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتتحقق بمقدار (0,601) وحدة. كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة = 1,709 + 0,333 (المتطلبات البشرية)

$$y = 1,709 + 0,333x$$

حيث أن:

y: يمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

x : تمثل المتطلبات البشرية

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وظهرت بذلك أن المتطلبات البشرية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2.3.2 تحليل أثر البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر البرمجيات المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:

H₀ : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية

H₁ : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية

للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار وكانت المحصلة كما يلي:

3.3.2 تحليل أثر الأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر البرمجيات المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:

H₀ : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية

H₁ : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأجهزة المادية على تحسين جودة الخدمة العمومية

التحليل:

إن النتائج الإحصائية الاستدلالية تدل على أن نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة وله أثر كما تشير إليه قيمة التباين (F) البالغة 27,363 في النموذج (الأجهزة المادية)، وهو دال إحصائياً بدلالة إحصائية Sig 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية ($\alpha 0.01$)

كما تظهر قيمة البواقي Residual وهي تعبر على القيم المتبقية غير المفسرة بقيمة 3,640.

التحليل: معامل معادلة خط الانحدار

إن النتائج الإحصائية توضح معامل معادلة خط الانحدار في النموذج وكانت النتائج كما يلي:
تدل قيمة بيتا (Beta) (0,642) على العلاقة بين الأجهزة المادية والمتغيرات المفسرة التنبؤية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 5,231 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0,05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت الأجهزة المادية متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتتحقق بمقدار (0,642) وحدة.
كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به

Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

$$\text{تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة} = 1,718 + 0,336x \quad (0,336 \text{ (الأجهزة المادية)})$$

حيث أن: $y = 1,718 + 0,336x$

يُمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

x : تمثل الأجهزة المادية

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وظهرت بذلك أن الأجهزة المادية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,336 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

4.3.2 تحليل أثر الشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية في CASNOS توقرت

لقياس أثر البرمجيات المترتب على تحسين جودة الخدمة العمومية نفترض فرضين:

H_0 : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية

H_1 : يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية

للقيام باختبار هذين الفرضين قمنا وفق برنامج SPSS V27 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار

التحليل: العلاقة الخطية بمعامل الارتباط

فإن النتائج الإحصائية تدل على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي معتدل 0,629 ويوضح النموذج كذلك أن متغير التنبؤ الشبكات والاتصالات تؤثر في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة 62,9%، وهذا يعني أن كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث تساهم الشبكات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة العمومية. ويدل مربع الارتباط على أن الشبكات والاتصالات تفسر 39,5% من تحسين جودة الخدمة العمومية. لذلك فإن النسبة المتبقية 60,5 % يحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.

التحليل: معامل معادلة خط الانحدار : يوضح معامل معادلة خط الانحدار في النموذج وكانت النتائج كما يلي:

تدل قيمة بيتا (Beta) (0,629) على العلاقة بين الشبكات والاتصالات والمتغيرات المفسرة التنبؤية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 5,050 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0.05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما كانت الشبكات والاتصالات متوفرة بوحدة واحدة فإن الخدمة العمومية تتحسن جودتها وتتحقق بمقدار (0,629) وحدة. كما أن قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على أنه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. وأن التباين المسموح به Tolerance يقدر 1.000 كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة = $0,317 + 1,734$ (الشبكات والاتصالات)

$$y = 1,734 + 0,317x$$

حيث أن: y :يمثل تحسين جودة الخدمة العمومية المتوقعة

x : تمثل الشبكات والاتصالات

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وعليه يمكننا القول إن الفرضية قد تحققت من خلال نموذج الانحدار، وأظهرت بذلك أن الشبكات والاتصالات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,317 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ومنه نقول إن جميع متطلبات الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت.

حيث نجد أن المتطلبات البشرية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ونجد البرمجيات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ونجد أن الأجهزة المادية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,336 في تحسين جودة الخدمة العمومية. كما نجد أن الشبكات والاتصالات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,317 في تحسين جودة الخدمة العمومية.

وعليه فإننا نقول: إن الفرضية الرئيسية قد تحققت. وكلها مفسرة لتحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت.

IV- الخلاصة:

بناء على ما سبق ذكره يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي في النقاط التالية:

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

والتي تنص "يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية " فقد تم اثباتها وتحقق منها من خلال اختبار ويلكوكسون لعينة واحدة. وهي تنص على: يتمتع صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، وتم التوصل الى ان صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء يتمتع بمستوى مرتفع في استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية،
الفرضية الثانية :

والتي تنص " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت "بحيث أن قوة استخدام الرقمنة تؤدي تحسين جودة الخدمة العمومية" عند مستوى الدلالة (0.05) فقد تم إثبات صحتها وتحقيقها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي تم إجرائها انه يوجد علاقة الارتباط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت.
الفرضية الثالثة:

والتي تنص "أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت "بحيث ان الاثر المعنوي لرقمنة عند مستوى الدلالة

(0.05) فقد تم إثبات صحتها وتحققها، في وتحسين جودة الخدمة العمومية في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت

نتائج الدراسة : من خلال دراستنا إلى مختلف الجوانب المتعلقة بدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، فقد لخصت الدراسة النتائج التالية:

- يؤدي الالتزام بمبادئ عملية الرقمنة من قبل جميع الإدارات العمومية أو الخاصة منها إلى الحد من البيروقراطية والفساد الإداري وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
 - الرقمنة لدى دور فعال في حل المشكلات التي تعاني منها مؤسسة الضمان الاجتماعي؛
 - تطبيق الرقمنة في صندوق الضمان الاجتماعي هي بدرجة متوسطة، وهذا ما يجعلنا نرفض فرضيتنا التي تنص على أن هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في صندوق الضمان الاجتماعي
 - المتطلبات البشرية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
 - البرمجيات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,333 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
 - الأجهزة المادية تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,336 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
 - الشبكات والاتصالات تساهم بشكل إيجابي بميل قدره 0,317 في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
- وعليه يمكننا القول إن جميع متطلبات الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء توقرت.

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع الدراسة المتمثل في " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء"، يمكننا القول أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية لكل المؤسسات وخاصة المؤسسات الاقتصادية منها بالنظر للعديد من الظروف والمعطيات التي تتزاحم لتشكيل فضاء رقمي بهيكل حياة الأفراد، والمجتمعات، والمؤسسات.

- ملاحق :

Correlations				
	تحسين جودة الخدمة العمومية	الرقمنة		المتطلبات البشرية
Spearman's rho	,600**	,811**	Correlation Coefficient	
	,000	,000	Sig. (2-tailed)	
	41	41	N	
	,658**	,831**	Correlation Coefficient	البرمجيات
	,000	,000	Sig. (2-tailed)	
	41	41	N	
	,624**	,854**	Correlation Coefficient	الأجهزة المادية
	,000	,000	Sig. (2-tailed)	
	41	41	N	

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية
توقرت) الطاهر بن عمارة / بالصافي نورالدين/محمد البشير بوغرة

	الشبكات والاتصالات	Correlation Coefficient	,812**	,674**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الملموسية	Correlation Coefficient	,647**	,736**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الاعتمادية	Correlation Coefficient	,576**	,740**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الاستجابة	Correlation Coefficient	,622**	,766**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	41	41
	الأمان	Correlation Coefficient	,204	,458**
		Sig. (2-tailed)	,200	,003
		N	41	41
	التعاطف	Correlation Coefficient	,045	,141
		Sig. (2-tailed)	,779	,379
		N	41	41
	الرقمنة	Correlation Coefficient	1,000	,740**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	41	41
	تحسين جودة الخدمة العمومية	Correlation Coefficient	,740**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	41	41
Spearman's rho	المتطلبات البشرية	Correlation Coefficient	,811**	,600**
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				

- الإحالات والمراجع :

المراجع العربية:

- 1- بلعبيات مراد "الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطور الاستثمار" مجلة المفكر، رقم 18، العدد 01، 2023، ص 37
- 2- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر، 2009، ص 73.
- 3- مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي "مشاريع و تجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات" مجلة مراجعة المعلومات العلمية و التقنية RIST, جامعة الإمام سعد بن سعود الإسلامية ، الرياض ، السعودية ، العدد 1 ، 2011، ص 23
- 4- فاطمة الزهراء طلحي، رحابلية سيف الدين معوقات، "تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس- " مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الأول المؤسسة الخدمية العمومية و إدارة الموارد البشرية مقاربات نظرية وتجارب بشرية ، جامعة السلطان محمد الفاتح اسطنبول، تركيا، ليومي 17.18 نوفمبر 2015، ص05
- 5- معجم المعاني، الاطلاع يوم 10 أفريل 2024 - <https://www.almaany.com/ar/analyse/ar-> /ar

- 6- حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي تطبيقي، عمان، 2009، ص26
- 7- بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص28
- 8- محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس علاق، أساسيات التسويق الشامل و المتكامل، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان الاردن 2002، ص391
- 9- حسين عبد الحميد، أحمد رشون، 1997 العلاقات العامة و الاعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997، ص111
- 10- العربي بوعامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الإدارة الالكترونية و الخدمة لعمومية"، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 9، 2014،
- 11- صفاء محمد هادي الجزائري و اخرون: قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام – البصرة)، مجلة الدراسات الادارية، العدد الرابع، جامعة البصرة، 2001، ص1
- 12- نعيمة فرحي، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ادرار، ماستر إدارة اعمال جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2016/2017، ص 12 ص 34 ص 35
- 13- نور الدين شنوفي 13فيفري 2024 ساعة 22.06
<https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog>
- 14- ليلي بن عيسى، "أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي"، ماجستير جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و قسم علوم التسيير. 2005/2006، ص54
- 15- نور الدين شنوفي 14فيفري 2024 ساعة 20.09
(https://economicrg.blogspot.com/2018/10/blog-post_5.html)،
- 16- خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان الاردن، 2002، ص215
المراجع الاجنبية:

Ann Card Anaesth. 2019 Jan–Mar; 22(1) Article in Annals of Cardiac Anesthesia ·
January 2019 “Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data”