

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة

تحليل تجربة مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادي

Public Service in Digitization Challenges and Quality Requirements

Analysis of Cnas Experiment of El Oued

د. يغني سامية^{1*}، د. مديني عثمان²، أ.د. عوادي مصطفى³

¹ جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل (الجزائر)، samiayeghni@yahoo.fr

² جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل (الجزائر)، a.medini@univ-jijel.dz

³ جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي (الجزائر)، pr.aouadi@gmail.com

تاريخ القبول: 2021/06/11

تاريخ الاستلام: 2021/04/30

ملخص: في عالم مفتوح يعتمد على التكنولوجيا ويستخدمها، بات اقتصار المؤسسة العمومية في علاقاتها المختلفة على الاتصال المباشر بالمتعاملين ركودا تنظيميا يتعارض ومتطلبات الحدائة، حيث الهدف من الدراسة تحليل وتقييم تجربة رقمنة الاداء بمؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الجهوي بولاية الوادي قدرتها على مواكبة الحدائة وتوفير متطلبات الجودة الخدمة. شملت الحليل عينة من المتعاملين عبر بوابتها الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى تسجيل تراجع في القدرة على توظيف مخرجات الرقمنة لتوجيه النشاط الاقتصادي ارتبط بدوره بعجز على المستوى التشريعي، أما على مستوى معايير جودة الخدمات المقدمة فكشفت الدراسة عن وجود مستويات جيدة ينبغي تثمينها.

كلمات مفتاحية: التكنولوجيا، المؤسسة العمومية، الرقمنة، النشاط الاقتصادي، الخدمة.

تصنيف JEL: Z29، M11، P27، A12، A19.

Abstract :

In an open world use technology, the services public institution's limitation in its various relationships to direct contact become an stagnation that contradicts the requirements of modernity. Where the objective of this pea per was to teste the Digital service quality in Social Security Corporation experience in wilaya of el oued which included a sample of those dealing with the institution through its digital portal witch show a decline's ability to keep economic map activity in state , but it steel a good experience that we need to provide.

Keywords : technology; public enterprise; digitization; economic activity; service.

Jel Classification Codes : Z29, M11, P27, A12, A19

1. مقدمة

سعت الجزائر على غرار عديد الدول في العالم اعتماد الإدارة الالكترونية عبر ربط المتعاملين بفضاء افتراضي يتيح مجالا اوسع للتعامل ضمن منظومة رقمية يضيف أبعادا لها علاقة بمتطلبات السرعة والمصدقية والتأثير الزمني. حيث وجدت المؤسسة الجزائرية العمومية نفسها بعد دخول الألفية الثانية أمام تحدي أمام تحديات تتطلب مهارات خاصة. حيث فتحت مؤسسة الضمان الاجتماعي بوابة الالكترونية لاستقبال وتمير معاملات عملاءها بما يضيف زخما ايجابيا للعمل الاداري للمؤسسة العمومية.

1.1. إشكالية البحثية:

اعتماد التواصل المباشر مع المتعاملين في المؤسسة العمومية بات نمطية مرهقة. إلا أن التحول لاعتمادات فضاءات رقمية غرار مؤسسة تجربة الضمان الاجتماعي أضاف قيمة نوعية للخدمة. لنتساءل عبر ورقتنا البحثية هذه.

إلى أي مدى يشكل اعتماد الرقمنة بمؤسسة الضمان الاجتماعي -الفرع الجهوي بالوادي- توظيفا لمعايير الجودة واسلوبا حديثا لفهم طبيعة التداخل بين الاداء الاقتصادي والمتطلبات الاجتماعية؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ كيف يساهم رقمنة العمل الإداري بمؤسسة الضمان الاجتماعي من امتلاك تصور واضح لخريطة النشاط الاقتصادي بالولاية بغرض توظيفه؟
- ✓ ما هي محددات جودة الخدمات الرقمية المقدمة عبر البوابة الالكترونية بالمؤسسة بنظر المتعاملين؟

2.1. أهمية أهداف الدراسة:

تكمن أهمية البحث في دراسة وتقييم تجربة رقمنة العمل الاداري في الادارة العمومية الجزائرية، كونها من التجارب الحديثة التي يمكن الاعتماد عليها لترسيخ ثقافة جديدة تختصر الجهد والوقت. حيث الهدف:

- ✓ تقييم التجربة على ضوء نتائجها، لإتاحة إمكانية تعميمها الى مختلف المؤسسات.
- ✓ تحليل تجربة العمل الرقمي بمؤسسة الضمان الاجتماعي بنظر المتعاملين، ومقابلتها بمعايير الجودة بنظر المتعاملين.

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى.

✓ اعتماد البيانات المتاحة من خلال التسجيل الرقمية للتعرف على الخريطة الاقتصادية بولاية الوادي بغرض توجيه النشاط الاقتصادي.

3.1. فرضيات الدراسة:

h_1 : رقمنة المؤسسة العمومية للضمان الاجتماعي يجلي التوجهات الاقتصادية بالولاية كما يبرز علاقة النشاط الاقتصادي بمختلف المتغيرات الاجتماعية.

h_1 : التعامل عبر البوابة الرقمية مع مؤسسة الضمان الاجتماعي يتسم بالجودة بنظر المتعاملين .

❖ عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من المتعاملين مع مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادي حيث بلغ حجم العينة 230 مفردة تدرج ضمنهم كل الفئات بحسب علاقتهم بالمؤسسة.

❖ الدراسات السابقة

○ دراسة يحيوي الهام وبن ديلمي إسماعيل، (أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبائن)، بدون تاريخ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة عاشور بن زيان، حيث هدفت الدراسة التعرف على مستوى تلبية معايير جودة الخدمة على مستوى البنوك والمؤسسات المالية بولاية باتنة، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستويات مقبولة على مستوى تلك المؤسسات بما انعكس إيجابا على رض الزبائن.

○ دراسة واله عائشة، (جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة للمؤسسة العمومية الاستشفائية)، رسالة ماجستير، 2011، هدفت الدراسة تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية الاستشفائية بالجزائر واسقاطه على ما يتداول في أدبيات جودة، وتوصلت الى وجود مستويات نسبية للتقيد بشروط جودة الخدمة بالمستشفى محل الدراسة، غياب مصالح اساسية خلق حالة من الضغط اثرت سلبا على الاداء.

2. الخدمة العمومية وتحديات الرقمنة

ارتبطت جودة الخدمة نظريا بمحددات نوعية، كالا اعتمادية، الملموسية، الاستجابة والاهتمام بالعميل، إلا أنه وفي ظل عالم يستخدم الفضاءات الافتراضية للتواصل. باتت معايير الحكم على جودة الخدمة يتطلب استجابة لتحديات غير تقليدية. ما يتطلب إدراج أساليب عمل مختلفة وغير تقليدية تضمن رضاهم. حيث عرف معهد Juran الجودة على أنها " تحول في الطريقة التي تدار بها المؤسسة والتي تتضمن تركيز طاقات المؤسسة على التحسينات المستمرة لكل العمليات

والوظائف وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، إذ أن الجودة هي تحقيق رغبات العملاء بفاعلية " (خليل و الشايب، 2006،ص:..).

1.2. تعريف الخدمة:

عرفت (Stanton, 1997) الخدمة على أنها "النشاطات غير المحسوسة التي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى" (حامد، 2005،ص:18). أما (P.Kotler) فقد عرف الخدمة على أنها: "أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وان إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به". ويتضح من التعاريف المذكورة الطبيعة المختلفة للخدمة غيرها من المعروضات في كونها (عتيق، 2012،ص:18):

✓ ذات طبيعة غير ملموسة،

✓ قد ترتبط بمنتج مادي وقد لا ترتبط،

✓ زمن إنتاجها هو ذاته زمن استهلاكها،

إلا أن ارتباط الخدمة بالعالم الرقمي ألغى اشتراطات من بين أهمها، التواصل المباشر بين طرفي العملية كما فتح آفاقا جديدة من شأنها التأثير على جودة المعروض من الخدمات.

2.2. خصائص الخدمة:

ذكر (Philip, 2003): بان الخدمة تختلف في طبيعتها عن غيرها من أنواع العروض التي تقدمها المؤسسات، من حيث كونها تشتمل على خمسة عناصر أساسية، الملموسة، الالتزام، التباين، عدم القابلية للتخزين، وعدم التملك.

3.2. جودة الخدمة:

عرف (Dominique, 1995,p:83-84) الجودة في القطاع الخدمي على أنها " إنتاج المنتج بطريقة صحيحة من أول مرة. أما (Berry, 1991,p:63-65) فقد عرفها على أنها: "التزام من الإدارة بإتباع حاجات ورغبات المستهلك.

4.2. معايير جودة الخدمة

يرتبط التسويق السلعي بعناصر المزيج التسويقي (السعر، السلعة، الترويج، المكان)، اما التسويق الخدمات فتتطلب تضمينا لأبعاد أكثر شمولية، كون أن العميل يتواصل بشكل مباشر مع

منتج الخدمة. كالدليل المادي والعمليات والأفراد. حيث يذكر (حداد، 1999، ص:22) بان لجودة الخدمة أبعاد ثلاثة.

- **الجودة المادية:** وهي الجودة التي تتعلق بالمظاهر المادية للخدمة،
- **جودة المنظمة:** وتشمل سمعة المنظمة، التي باتت من الأصول الأكثر أهمية في عالم متنافس.
- **الجودة التفاعلية:** وتتعلق بالأفراد العاملين بالمنظمة وبمدى تقبلهم لما يطرح من انتقادات او يقدم من اقتراحات وشكاوى. كما يمكن أن تتدرج الجودة التفاعلية للخدمة بنوع العلاقة الذي يمكن أن يتأسس بين المتعاملين. ويتطلب العمل الرقمي تضمينا لكل تلك الابعاد، لينعكس بالإيجاب على علاقة المؤسسة العمومية بالتعاملين. حيث تشكل تلك المستويات الثلاثة ارتقاء بنوع الخدمة العمومية المقدم، لا يقف عند حدودها المادية بل رصيذا يدعم العلاقة التفاعلية بين المؤسسة العمومية وجمهورها. وهو ما يفسر بأحد أوجهه النمو المتكامل الذي يقف عند مؤشرات النمو الساكن، بل ذلك النوع من النمو الذي يعبر عن انعكاس لمستويات من الداخل بين الاداء الاجتماعي والأداء الاقتصادي (بوديسة، العبسي، و بزة، 2015، ص:28).

1.2 الخدمة ومتطلبات الرقمية

في الوقت الذي أصبح بالإمكان ادارة مختلف العمليات في اجزاء من الثانية، لم يعد مستساغا أن تتكفى الإدارة العمومية الجزائرية على ذات الأدوات والهيكل والتجهيزات التقليدية في إدارتها، بل لابد لها من عصرنه اعمالها بما يتناسب والمتطلبات حديثة وأبعاد إضافية مثل:

- ✓ الخدمة عن بعدالتي تمكن المتعامل من إنفاذ معاملتهم دون أن يكون ملزما بالحضور الى مقر المؤسسة عبر اتاحة التواصل السمعي البصري
- ✓ تلقي وقبول الوثائق الإلكترونية واعتمادها ووثائقا رسمية،
- ✓ لتصحيح وقبول التصحيح في شكل ومضمون المعاملات والوثائق الإلكترونية بين المؤسسة والمتعاملين.

3.1. خصائص الخدمة الرقمية:

ذكر (الصيرفي، 2008، ص:22)، بان الإدارة الالكترونية يمكنها أن ترتقي إلى المستوى الذي تلبي فيه شرط التكامل المقترض مع جمهورها تلبية لمتطلبات العصرنة، حيث توفر:

- ✓ سيولة وانسياب المعلومات،

- ✓ انخفاض تكاليف العمل الإداري،
- ✓ انعدام الزمان والمكان،
- ✓ انفتاح الإدارة على المتعاملين،
- ✓ إيجاد بديل للأرشيف التقليدي،

2.3. المورد البشري بالمؤسسة الخدمية والمتطلبات الحديثة

يرى (growoos) بان الجودة تنقسم إلى جودة وظيفية تتسم بطبيعتها المادية وأخرى فنية، حيث يتم تحصيل النوع الأول عند تحقق حالة الإشباع، أي الحصول على المعاملة ، بينما ترتبط الجودة الفنية بعوامل أخرى لها علاقة بالفاعلية (نايف، 2005، ص:212)، وهي جزئية سيتم التأسيس عليها لفهم اسرار العلاقة الجيدة وطويلة الاجل مع الجمهور، ما يقتضي الاستثمار المعارف الظاهرة والضمنية للمورد البشري داخل المؤسسة عبر توفير شروطها، كالتركيز، والمصادقية والأمان ، والاهتمام بالمشاكل المستجدة ذات العلاقة بالنظام الرقمي ،ما يمكن من ضمان القيمة التفاعلية طويلة الاجل (صاولي و عبد الرحماوي،2016،ص:34).

4. الدراسة التطبيقية

1.4 أدوات الدراسة

- مجتمع عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من المتعاملين مع المؤسسات العمومية الضمان الاجتماعي، سواء كانوا أفراد ا أو مؤسسات. أما عينة الدراسة فتتمثل في المتعاملين مع مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الجهوي بولاية الوادي. حيث بلغ حجم العينة (230) فردا بعد استبعاد (08) استمارات تأكد عدم قابليتها للتحليل، تدرج ضمنهم كل الفئات بحسب علاقتهم بالمؤسسة.
- منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالاعتماد على التحليل كأداة كفيلة بالإجابة إشكالية الدراسة.
- الأساليب الإحصائية المعتمدة: تم اعتماد سلم ثلاثي لترتيب إجابات العينة، كما تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليلها، من خلال توظيف المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

جدول (01): مقياس لمجالات متغيرات الدراسة

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1
3-2.34	2.33-1.67	1.66-1
اتجاه موجب	اتجاه متوسط	اتجاه ضعيف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Sps,25

2.4. دراسة الفرضيات

1.2.4. دراسة الفرضية الاولى

تهتم الفرضية الاولى بدراسة مدى مساهمة رقمنة المؤسسة العمومية للضمان الاجتماعي بولاية الوادي حول الكشف على علاقة المتغير الاقتصادي بالمتغيرات الاجتماعية الأخرى، بما يساعد في عملية اتخاذ القرار بشأن مشاريع الدعم وتنوع المشاريع الاقتصادية بالولاي، كما يعطي فكرة حول الفئات الاجتماعية المختلفة وعلاقتها بالنشاط الاقتصادي، حيث ستم دراسة العينة بحسب التصنيف المعمول به لدى المؤسسة العمومية للضمان الاجتماعي وهي:

- ✓ تصنيف بحسب نوع النشاط المصرح به لدى المؤسسة،
- ✓ تصنيف بحسب الطبيعة القانونية للتصريح لدى المؤسسة،
- ✓ تصنيف بحسب الصفة القانونية للقائم بعملية التصريح لدى المؤسسة،
- ✓ تصنيف بحسب مدة التصريح وعدد العمال المصرح بهم لدى المؤسسة،
- ✓ تصنيف بحسب بعض المتغيرات الشخصية الثانوية.

جدول (02): يوضح توزيع أفراد العينة بحسب معيار الانتماء

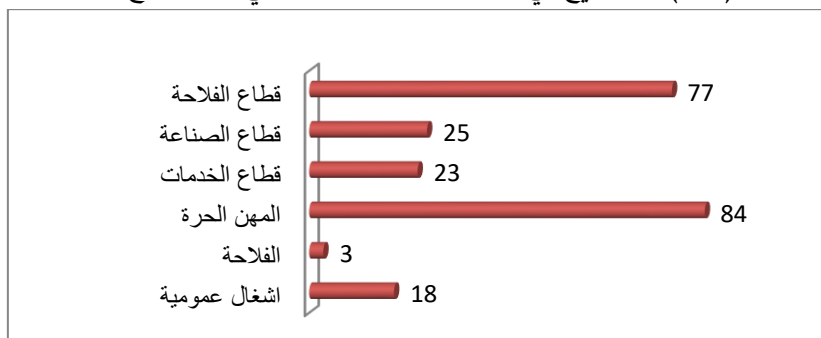
%	n	القائم بالتصريح	%	n	طبيعة المصرح	%	n	نوع النشاط المصرح به
7.4	17	صاحب المؤسسة	84.8	195	شخص طبيعي	7.8	18	الأشغال العمومية
2.2	5	مسير بالمؤسسة	15.2	35	شخص معنوي	10.9	25	قطاع الصناعة

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى.

8.3	19	موظف بالمؤسسة			/	33.5	77	قطاع التجارة
82.2	189	محاسب المؤسسة				10.0	23	قطاع الخدمات
					/	36.5	84	المهن الحرّة
		/			/	1.3	3	الفلاحة
100	230	المجموع	100	230	المجموع	100	230	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss,25

شكل (01): التصريح في مؤسسة الضمان الاجتماعي بحسب نوع النشاط



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Excel

❖ التصنيف بحسب نوع النشاط المصرح به.

الجدول الأول يربط المنتسبين للصندوق من العينة بمختلف انتماءاتهم الاقتصادية. حيث تصدرت المهن الحرّة رأس الهرم في النشاط المصرح به بنسبة 36.5% تلتها قطاع التجارة بنسبة 33.5%. في حين سجل كل من قطاع الصناعة والخدمات نسبة مقاربة في حدود 10%. بينما القيمة الأضعف فكانت لقطاع الفلاحة بـ 1.3%، وهي نسبة لا تجيب على الحضور التنافسي لولاية الوادي في الإنتاج الفلاحي الذي تفوقت فيه على عدة ولايات في الشمال رغم صعوبة المناخ ووعورة الجغرافيا، ما يفسر عدم امتلاك خطط واضحة أو ترشيد أو توجيه النشاط الاقتصادي المحلي.

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى.

❖ التصنيف بحسب الطبيعة القانونية للتصريح

ويقصد بالطبيعة القانونية شكل الانتماء القانوني، كان يكون شخص طبيعي أو معنوي، حيث كانت النسبة الأعلى المنتمية للهيئة العمومية على أنهم أشخاص طبيعيين بنسبة 84.4% في إشارة إلى تغليب الطابع الفردي للنشاط الاقتصادي بولاية الوادي.

❖ التصنيف بحسب الصفة القانونية للقائم بعملية التصريح

أشارت النسبة 82.2% إلى كون المحاسبين هم الفئة الاغلب المباشرة للهيئة، كونهم من يقوم بعملية التواصل مع مؤسسة الضمان الاجتماعي. ما يضيف طابع الرسمية في علاقة المؤسسة بالمتعاملين معها، هي جزئية يمكن اعتمادها للتدليل على محدودية القدرة التفاعلية للمؤسسة مع شرائح المجتمع.

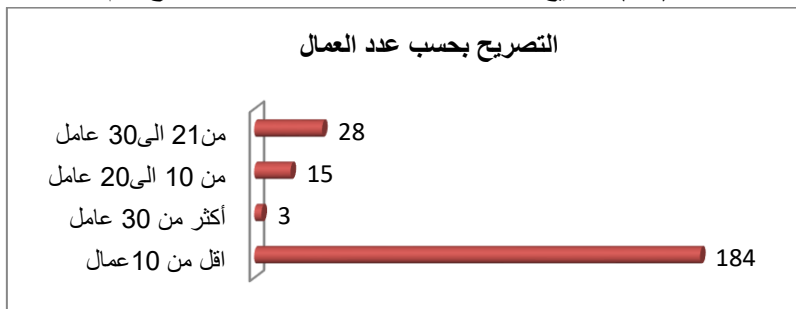
جدول (03): يوضح توزيع أفراد العينة بحسب معيار (خبرة المصريح، مدة التصريح، عدد العمال

المصرح بهم)

خبرة المصريح	n	%	مدة التصريح	n	%	عدد العمال المصرح بهم	n	%
اقل من 1 سنة	34	14.8	تصريح ثلاثي	202	87.8	اقل من 10 عمال	184	80
من 1 إلى 5 سنوات	66	28.7	تصريح شهري	28	12.2	من 10 إلى 20 عامل	15	6.5
من 6 إلى 10 سنوات	50	21.7	/			من 21 إلى 30 عامل	28	12.2
أكثر من 10 سنوات	80	34.8	/			أكثر من 30 عامل	3	1.3
المجموع	230	100	المجموع	23	100	المجموع	230	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Sps,25

شكل (02): توزيع المؤسسات بحسب عدد العمال المصرح بهم



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Excel

❖ التصنيف بحسب خبرة المصرح

بلغت نسبة المتعاملين مع مؤسسة الضمان الاجتماعي لأكثر من عشر سنوات 34.8%، وهي الأعلى من بين بقية الفئات. ما يفيد بما يشكل اطارا للبناء عليه حول طبيعة علاقة مؤسسة الضمان الاجتماعي، كما يضع مخرجاتها ضمن اطاره الزمني الممتد الذي يكشف عن مختلف الفئات حول أداء المؤسسة .

❖ التصنيف بحسب مدة التصريح وعدد العمال المصرح بهم

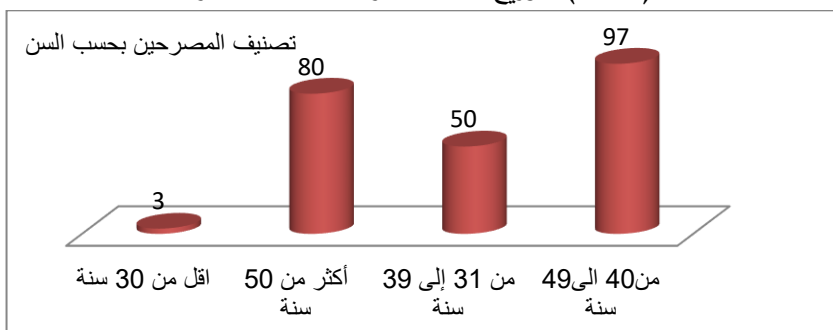
التصريح الثلاثي أو التصريح الشهري له علاقة بنوع المؤسسة ثم بعدد العمال المستخدمين لديها، كما انه يشكل إطارا قانونيا- بحسب النصوص الواردة في الجريدة الرسمية - لتصنيف المؤسسة من حيث كونها مؤسسة صغيرة أو متوسطة أو كبيرة. حيث كانت النسبة الاعلى للتصريح الثلاثي ب87.8%، كما أن نسبة المؤسسات التي تستخدم اقل من عشرة عمال بلغت 80%. بما يعطي صورة عن بنية المؤسسات الناشطة في الاقليم، وأنها المؤسسات الصغيرة بينما لم تشكل المؤسسات المصرحة بأكثر من ثلاثين عاملا سوى ب 1.3%. لتكشف عن خلل هيكل في توزيع الاستثمار الذي ينبغي ان يتناسب مع طبيعة التوزيع والنمو الديمغرافي.

جدول (04) : توزيع أفراد العينة بحسب المتغيرات الاخرى (الشخصية)

خبرة المصرح	n	مدة التصريح	n	%	عدد العمال المصرح بهم	n	%
اقل من 1 سنة	34	تصريح ثلاثي	202	87.8	اقل من 10 عمال	184	80
من 1 الى 5 سنوات	66	تصريح شهري	28	12.2	من 10 الى 20 عامل	15	6.5
من 6 الى 10 سنوات	50				من 21 الى 30 عامل	28	12.2
أكثر من 10 سنوات	80				أكثر من 30 عامل	3	1.3
المجموع	230	المجموع	230	100	المجموع	230	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss,25

شكل (03) :توزيع عدد المصرحين بحسب العمر



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Excel

❖ تحليل التصنيف بحسب بعض المتغيرات الشخصية:

التصنيف بحسب المتغيرات الشخصية يعطي عدة دلالات لها علاقة:

▪ **بالفئة العمرية للمتعاملين:**

من القوة العاملة بالولاية. إما % حيث شكلت الفئة العمرية بين (40 إلى 49) نسبة 42.2
النسبة الأقل فكانت لفئة المتعاملين لأقل (30 سنة)، والتي تشمل المتخرجين من الجامعة
ومعاهد التكوين يفترض بها ان تكون محور النشاط الاقتصادي.

▪ **بجنس المصريح:**

سجل الذكور أعلى نسبة في عينة الدراسة كمتعاملين وشركاء اقتصاديين نظاميين بالولاية
ب88.3% مقابل 27%

▪ **بالمستوى التعليمي:**

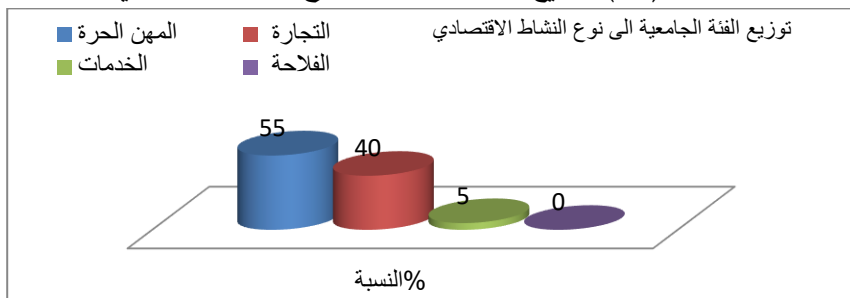
حاملي الشهادات الجامعية سجلوا النسبة الأعلى من مجموع المصريحين في المؤسسة العمومية
للضمان الاجتماعي بولاية الوادي، 67.4%.

جدول (05) : الخريطة الاقتصادية لفئة الشهادات الجامعية

سن المصريح	n	المستوى التعليمي	n	%	جنس المصريح	n	%
اقل من 30 سنة	3	ابتدائي	13	5.7	ذكر	203	88.3
من 31 إلى 39 سنة	50	متوسط	24	10.4	انثى	27	12
من 40 الى 49 سنة	97	ثانوي	8	16.5			
أكثر من 50 سنة	80	جامعي	55	67.4			
المجموع	230	المجموع	230	100	المجموع	230	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss,25

شكل(04): توزيع الفئة الجامعية إلى نوع النشاط الاقتصادي بالولاية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Excel

التوجه الاقتصادي لحملة الشهادات الجامعية المتعاملين مع مؤسسة العمومية للضمان الاجتماعي كشركاء اقتصاديين سجلت فيه المهن الحرة بالنسبة الأعلى بـ 54.7% تلتها التجارة بـ 40.41%. أما التوجه نحو القطاع الفلاحي فكان 0%، بما يمكن ارجاعه الى:

✓ تراجع قدرة خريجي الجامعات في الاستثمار في القطاع الفلاحي لارتباطه بإمكانات مادية ضخمة مثل، تعبيد الطرق الفلاحية، العتاد، توفير عن المياه وغيرها...

✓ عدم وجود حوافز تشريعية وإدارية لتأطير الاستثمار المزدوج في القطاع وللفئة الاجتماعية.

❖ نتيجة الفرضية الاولى

H_1 : رقمنة المؤسسة العمومية للضمان الاجتماعي يجلي التوجهات الاقتصادية بالولاية كما يبرز علاقة النشاط الاقتصادي بمختلف المتغيرات الاجتماعية.

رقمنة العمل الإداري بمؤسسة الضمان الاجتماعي اعطى صورة حول خريطة التوجهات الاقتصادية بالولاية، كما كشف عن علاقتها بالمتغيرات الاجتماعية الأخرى المختلفة، حيث ابرز توجهها غالبا الغالب نحو المهن ، تلاها في الأهمية الاستثمار في القطاع التجاري، وتغييب شبه كلي اذا تعلق الامر بالاستثمار في القطاع الفلاحي رغم ما تشهده الولاية من تطور كبير في هذا القطاع، الأمر الذي يطرح التساؤل حول مدى توظيف مخرجات الرقمنة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لمواكبة وتوجيه النشاط الاقتصادي، عبر استحداث مستويات المرنة من التشريعات واستغلال افضل لمخرجات الرقمنة لخدمة حركية الاداء الاقتصادي بالولاية وحيث، شكل التصريح الثلاثي ما نسبته 87.8% من مجموع التصريح في العينة مقابل 12.2% للتصريح الشهري. فان ذلك يرتبط بالهيكل المؤسسية الاستثمارية بالولاية والتي اشارت الى انها من النوع الصغير، ما يطرح التساؤل حول الاستثمار التي تتبناها الدولة. أما ارتفاع نسبة المصرحين بكونهم من خريجي

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى.

الجامعات فإنها تكشف عن فكر مقاولاتي لدى هاته الفئة الهامة من المجتمع، وهو توجه ينبغي استمارة وتشجيعه.

2.2.4. دراسة الفرضية الثانية

تبحث الفرضية الثانية في نوعية الخدمة التي تعرضها البوابة الرقمية للهيئة العمومية بمؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية الوادي للمتعاملين، من حيث قدرتها على توفير متطلبات الجودة عبر توظيف متطلبات الجودة التفاعلية التي لها علاقة بالفاء الرقمي مثل، التغيير في تكلفة العمل الإداري، القدرة على التواصل الرقمي بين الإدارة والمتعامل، استبدال الأرشيف التقليدي الورقي بالأرشيف الرقمي.

❖ ثبات أبعاد الاستبيان

جدول (06): يوضح مدى ثبات أبعاد الاستبيان

الأبعاد	%الثبات
الاعتمادية	64.2
الاستجابة	38.2
المصدقية والأمان	66.5
الاعتناء بالمتعامل	67.3
معامل الثبات الكلي	69.4

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات 25, Spss

2.3.4 تحليل ابعاد جودة الخدمة:

التعرف على مدى نجاح تجربة رقمنة العمل بمؤسسة الضمان الاجتماعي والقدرة على احترام معايير الجودة، يمر عبر قياس مستويات الرضا لدى المتعاملين، حيث سنقوم بتحليل آراءهم باختلاف فئاتهم وأصنافهم.

❖ الاعتمادية:

الاعتمادية تعني القدرة على انجاز الخدمة بدقة وثبات، ما يستوجب قدرة عالية من التنظيم، أما إذا ما ارتبط بالعالم الرقمي فإنه سيعنى بالقدرة على التعامل مع المؤسسة ضمن البوابة الالكترونية المفتوحة بسهولة وعدم الوقوع في التعقيد، مثل سهولة الولوج للبوابة، رفع

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى.

الملفات رقمية بدل الاضطرار إلى النقل لمقر المؤسسة، الحصول على الإجابة حول مختلف الاستفسارات المطروحة وغيرها.

جدول (05):تحليل أبعاد الاعتمادية

أبعاد الاعتمادية	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
X1	2.96	0.011	3	موجب
X2	2.83	0.033	5	موجب
X3	2.97	0.0105	2	موجب
X4	2.98	0.0075	1	موجب
X5	2.85	0.0245	4	موجب
البعد الكلي	2.92	0.01288		موجب

المصدر :من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss,25

تمحورت اسئلة البعد (الاعتمادية) حول أبعاد خمسة ،حيث اهتم البعد الأول بشكل الموقع التابع للمؤسسة من حيث سهولة الولوج إليه وتصفحه وفهم طريقة عمله ، أما بقية الأبعاد فركزت على بمدى سهولة التعامل مع الموقع والاتصال، لغة الاتصال بما لا يضطر المتعامل البحث والاستفسار المتكرر ،توفير استمارات التصريح، وهي معايير تلبي في مجملها شرط الاعتمادية والقدرة على خدمة المتعامل بدقة وثبات .حيث جاء المتوسط الكلي للبعد ب2.92 في سلم ثلاثي وانحراف اقل من 0.05 بما يشكل شبه إجماع لدى العينة .ما يصنع من تجربة الرقمنة على مستوى هذا البعد تتسم بالإيجابية في نوع خدماتها المقدمة.

❖ الاستجابة:

يضيف معنى الاستجابة إذا ما ارتبط بالعالم الرقمي، القدرة على تلبية المتطلبات ومواكبة المستجدات باستمرار وعلى مدار الساعة، بما يلغي اعتبار الزمان والمكان في علاقة المتعاملين بالمؤسسة، وهي جزئية تتطلب برمجة دقيقة للبوابة بما يسهل عملية التواصل ويضيف عامل المرونة في عمل المؤسسة.

جدول (06): تحليل أبعاد الاستجابة

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	الاستجابة
موجب	1	.0000	3.00	X1
موجب	2	0.0064	2.991	X2
موجب	3	0.0175	2.943	X3
موجب	5	0.0394	2.721	X4
موجب	4	0.0172	2.926	X5
موجب		0.00614	2.99	البعد الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss,25

سجل المتوسط الطلي للبعد معدل بلغ 2.99 في سلم ثلاثي التقسيم، كما شكل السؤال الأول والمرتبطة بالقدرة للولوج للبوابة في كل الأوقات إجماعا بالإيجاب لدى العينة، بينما سجل التساؤل الرابع والخامس ترتيبا متراجعا بنظر العينة، واللذان ارتبطا تواليا بمدى قبول المؤسسة كهيئة رسمية للمقترحات التي يقدمها المتعاملون في حين ارتبط التساؤل الخامس بسعي المؤسسة إلى تطوير منتجاتها بما يواكب والتطلعات المستجدة. حيث يمكن اعتبار التراجع في توظيف هاته المعايير من شأنه الحد من قوة الأداء بمؤسسة الضمان الاجتماعي.

❖ المصدقية والأمان:

يرتبط مفهوم المصدقية والأمان بمعايير يمكن اعتبارها من بين أهم معايير قياس جودة الخدمة على الإطلاق، والتي تعني التركيز على متطلبات السرية التي يرغب بها المتعاملون. حيث تمحور أسئلة الاستبيان حول ثلاث عبارات، اهتم البعد الأول منها بما تشكله البوابة الرقمية بديلا للتصريح عن الطريقة التقليدية، والتي شكلت إجماعا لدى العينة، أما البعد الثاني فاهتم بغياب الخوف من عمليات التلاعب إلى يمكن أن يتعرض لها المصريح لارتباط التعامل بالطريقة الرقمية بدل الطريقة التقليدية.

الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى.

جدول (06): تحليل بعد المصادقية والأمان

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	المصادقية والأمان
موجب	1	0.000	3.00	X1
موجب	1	0.000	3.00	X2
موجب	2	0.0935	2.99	X3
موجب		0.0312	2.997	البعد الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss, 25

❖ التعاطف (العناية بالمتعامل):

ترتبط جودة الخدمة في بعد التعاطف بالمستوى الأكثر كمالاً في خدمة المتعامل بما يجعله يشعر بالراحة، مثل تخفيف زمن تمرير المعاملة، عدم الاضطرار للبقاء في طوابير، سهولة الاستقبال، توفير الوقت وعدم الانتقال لمقر المؤسسة. حيث دل المتوسط الكلي للبعد عن قبول ايجابي لما تقدمه البوابة الرقمية للمؤسسة من خدمات لدى العينة وتراجعا جزئياً في التساؤل الثالث حول ما فاعلية البوابة في الرد على مختلف انشغالات المتعاملون.

جدول (07): تحليل بعد العناية بالمتعامل

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	الاستجابة
موجب	1	0.000	3.00	X1
موجب	1	0.000	3.00	X2
موجب	3	0.1597	2.973	X3
موجب	1	0.000	3.00	X4
موجب	2	0.111	2.687	X5
موجب			2.992	البعد الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss, 25

❖ نتيجة الفرضية الثانية:

سجلت القيم المتوسطة للأبعاد التي اعتمدها لقياس جودة الخدمة بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالوادي عبر ما تعرضه من خدمات عبر بوابتها الالكترونية نتائج متقدمة في عمومها، حيث تمكنت من خلال ما تعرضه وتمارسه من خدمات الاستجابة لمستويات الحداثة التي بات جزءا من حياة المتعامل. حيث استطاعت المؤسسة وعبر تجربتها إلى ربط المتعاملين بالفضاء الرقمي اختصر الجهد والوقت والكلفة. ما يجعل منها تجربة ناجحة على المستوى المحلي بما من شأنه أن يفتح الباب واسعا لإمكانية تعميمها على باقي المؤسسات العمومية والاستفادة منها. إلا انه تجدر الإشارة إلى بعض النقائص التي تم تسجيلها والمرتبطة بعدم التفاعل مع الاستفسارات والاقتراحات التي يكون مصدرها المتعامل، وهو تفصيل ينبغي أن تستدرك من قبل القائمين بما سيكون له الأثر الايجابي لدى المتعاملين حول المؤسسة.

5. الخاتمة

اعتماد الرقمنة بالمؤسسة العمومية للضمان الاجتماعي الفرع الجهوي بولاية الوادي كشف عن عدم مواكبة خريطة النشاط الاقتصادي بمختلف المتغيرات الاجتماعية. فكون التصريح جاء جله للمؤسسات الصغيرة التي توظف أقل من عشرة عمال يدل على حالة الانكماش المؤسسي ي ابقته هاته الولاية ذات التعداد السكاني الكبير في دوائره الضيقة، كما كشف عدم الاستثمار الامثل لجغرافيا وديموغرافيا البلاد متعددة المناخات والاقاليم. أما بخصوص طبيعة التصنيفات فكشفت عن غلبة للمهن الحرة، في حين سجلت النشاطات الاقتصادية الأخرى نسبا اقل. وعموما فان كل تلك النتائج تشير الى ما يتحمله الاقتصاد الوطني من كلف استثمارية بديلة كان بالإمكان استدراكها. تمثلت في عدم التناغم في السياسات التنموية للدولة عبر مؤسساتها للتوجهات الاقتصادية الناشئة. اما بخصوص تجربة الرقمية بحد ذاتها فدللت نتائج الدراسة على امكانياتها لتعتمد كأسلوب راقى للعمل المؤسسي العمومي حيث سجل مستويات عالية من الرضا لدى المتعاملين.

6. التوضيات:

- ✓ اعتماد سياسة أكثر مرونة من قبل الحكومة في توصيف ادوات التنمية والابتعاد على القرارات الشمولية.
- ✓ ربط التوجهات التنموية لكل ولاية بالطبيعة الديمغرافية والمشاريع ذات الأولوية للسكان.

✓ ربط القطاع الفلاحي بولاية الوادي بسياسة تنموية تعمل على ضمان حقوق العمال ذوي الصلة بالقطاع.

6. قائمة المراجع:

1. Philip, K. (2003). *Marketing Management* (Vol. 8). Prentice -Hall International Inc.p:246-247
2. Berry, L. (1991). Perceived Service Quality as a customer- Based Performance Measure; An Empirical Examination of Organizational Barriers Using An Extended Service Quality model. *Human Resource management* (49), pp. 63-65.
3. Dominique, V. T. (1995). Japanese Approaches to Customer Satisfaction Some Best Practices. *Long Range Planning* (38), pp. 84-85.
4. Tocquer G و Longlois M .(1992) .*Le marketing des services ,le diffi relationnel* .ed dunod paris,p :21-23
5. قاسم علوان نايف. (2005). ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000 و9001. الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الاولى، صفحة:212.
6. موفق علي خليل، و محمد سلام الشايب. (2006). اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة هلى النتائج المالية للمؤسسات المالية المدرجة في سوق عمان المالي. المؤتمر العالمي الثاني لكلية الاقتصاد، جامعة العلوم الاقتصادية الخاصة، الاردن،،، صفحة: 06.
7. محمد الصيرفي. (2008). *الادارة الالكترونية للموارد البشرية*. مصر: مؤسسة جورس الدولية، صفحة:98.
8. عوض بدير حداد.(1999). *تسويق الخدمات المصرفية* (المجلد 01). البيان للطباعة والنشر، صفحة:22.
9. الهام يحيياوي، و اسماعيل بن ديلمي. (بدون تاريخ). اثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون-دراسة حالة عينة من الزبائن بعض الوكالات البنكية بباتنة. *مجلة الحقوق والعلوم الانسانية*، صفحة 95.
10. عائشة عتيق. (2012). *جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة - رسالة لنيل شهادة الماستير،* صفحة: 18.

-
11. هاني الضمور حامد.(2005)تسويق الخدمات.الاردن: دار وائل للنشر عمان الاردن.ص:18
 12. أحمد بوديصة، علي العبيسي، و هشام بزة . (2015). أثر تنمية الصادرات خارج المحروقات على النمو الإقتصادي في الجزائر 2020_ . مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، صفحة 28.
 13. مراد صاولي ، و فزيس عبد الرحماوي . (2016). ترقية الاصدارات خارج المحروقات واستراتيجيات النمو الاقتصادي في الجزائر دراسة قياسية . مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة ، صفحة 34.