

# أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة بلدية البيض-الجزائر

The effect of Digitisation using on the quality on the services in public institutions -A field study-

شويرفات عبد القادر

جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة – الجزائر

[Abdelkader.chouirfat@univ-saida.dz](mailto:Abdelkader.chouirfat@univ-saida.dz)

تاريخ النشر: 2024/12/15

عامر إيمان\*

مخبر إتمام، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة – الجزائر

[imane.amer@univ-saida.dz](mailto:imane.amer@univ-saida.dz)

تاريخ القبول للنشر: 2024/10/30

تاريخ الاستلام: 2024/09/26

## ملخص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية وللوصول إلى هذا الهدف تطرقنا في الجانب النظري إلى جملة من المفاهيم المحيطة بالدراسة والتي ارتبطت بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية، في حين تم في الجانب التطبيقي تسليط الضوء على تجربة الرقمنة في الجزائر وأثرها على جودة الخدمة العمومية بدراسة ميدانية ببلدية البيض-الجزائر، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة شملت 55 موظف، خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن توظيف الرقمنة ساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية، وتطبيق مبدأ الرقمنة يعزز تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة خدمات، مؤسسات عمومية، بلدية البيض الجزائر.

تصنيف JEL: C12، D80، O30.

## Abstract:

This research aims to highlight the extent of the impact of the use of digitalisation on the quality of services in public institutions. To achieve this objective, we addressed, in the theoretical aspect, a number of concepts surrounding the study that were related to digitalisation and the quality of public services, while on a practical level, we highlighted the experience of digitalisation in Algeria and its impact on the quality of public service, with a field study in the municipality of 'Algiers Al-Baidh, where this study was applied to a sample including 55 employees. The study reached a number of results, the most important of which is that the use of digitisation contributed to improving the quality of public services and applying the principle of digitization. Enhance the application of the principle of comprehensive quality management to modernisation of the public sector.

**Keywords:** digitization; quality of services; public institutions; Algeria Al-Baidh

**Jel Classification Codes:** C12, D80, O30.

\* المؤلف المراسل.

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف الموجودة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميزها العصر الحالي ظهور مصطلح الرقمنة وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات والجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاع الخدمة العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وللاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما تسمى بالرقمنة بهدف تقليل الإجراءات الحكومية والعمليات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الإدارات وهذا من أجل تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في بلدية البيض- الجزائر؟

1.1. فرضية البحث: يمكن وضع الفرضية الرئيسية التالية:

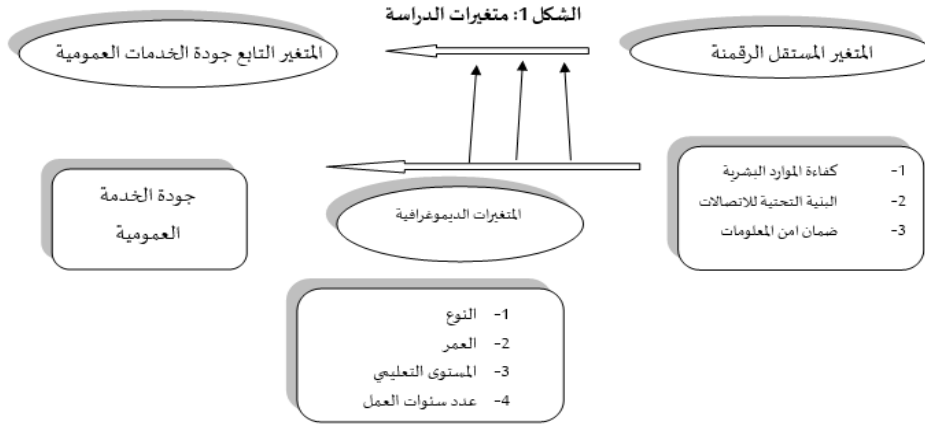
- هناك أثر لإستخدام الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في بلدية البيض-الجزائر.
- 2.1. أهداف الدراسة: يسعى من خلال موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
  - تحديد مفهوم الرقمنة وجودة الخدمات العمومية والعلاقة بينهما.
  - التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية.
  - تقديم اقتراحات وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل إليها.
- 3.1. أهمية الدراسة: إن أهمية هذه الدراسة تندرج في محاولة توضيح أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات العمومية في بلدية البيض والاستفادة التطبيقية للنتائج المتحصل عليها، من أجل مساعدة المؤسسات محل الدراسة على تطبيق أفضل للرقمنة التي تؤدي بدورها إلى تقديم خدمات ذات جودة ممتازة للمواطنين.
- 4.1. منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية لإختبار فرضية الدراسة والتحقق من نتائج الإختبار. كما تم كذلك استخدام منهج دراسة حالة وهو المنهج الذي يستند على حقيقة وجود ارتباط بين الإطار النظري للبحث وبين الواقع التطبيقي له، حيث تم تطبيق الأساليب الإحصائية التي تمثلت في المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية بالإضافة للارتباط، الإنحدار الخطي البسيط وتحليل التباين الأحادي.

5.1. مجتمع وعينة الدراسة: بما أن محل الدراسة القطاع العمومي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع تم تطبيق الدراسة على مؤسسة عمومية في الجزائر بالتحديد قطاع الجماعات المحلية في بلدية البيض-الجزائر التي جرت على عمال الحالة المدنية وعمال الشؤون الاجتماعية ومصالح البيومتری، وإعتمدنا طريقة العينة العشوائية في إختيار عينة البحث البالغ حجمها 65 عامل، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، أستردها منها 59 استبانة، وبعد فحصها استبعد منها 4 استبانة لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

6.1. أدوات جمع البيانات: تم اعتماد الباحثين على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة وبعد الفرز وجدنا 55 استبانة صالحة للتحليل، وبعدها تم تفرغها ومعالجة الاستبانة باستخدام برنامج SPSS النسخة 25 وهو الحزم

الإحصائية للعلوم الاجتماعية، تم استخدامه لحساب النتائج وتحليلها عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة وبعدها صدق أداة الدراسة، ومن تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه المتغيرات بالإضافة للإرتباط والإنحدار الخطي البسيط وتحليل التباين الأحادي أما عن أدوات التحليل الإحصائي التي استخدمناها هي مقياس ليكارت الخماسي.

7.1. متغيرات الدراسة: من اجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مجموعة من متطلبات وعناصر الرقمنة كمتغير مستقل وجودة الخدمات العمومية كمتغير تابع ويمكن توضيحها في الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

## 2. مفاهيم نظرية حول التحول الرقمي

### 2.1. مفهوم الرقمنة والتحول الرقمي

الرقمنة هي عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات إدارية وتجارية وثقافة وتجارب وتقديم جودة الخدمات وتعديلها - لتلبية متطلبات الأعمال وخدمة المجتمع المحلي من خلال تقديم الخدمات من منظور العصر الرقمي والذي هو تحول رقمي. (الجعافرة، 2022، صفحة 790)

أما التحول الرقمي فيعتبر في عصرنا الحالي واحدا من أهم الاتجاهات في الصناعة وقطاع الخدمات وأصبح سمة أساسية من سمات الحياة العصرية. فالتحول الرقمي هو برنامج شمولي كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا وأيضا كيفية تقديم خدماتها للجمهور المستهدف بشكل أسهل وأسرع (ابتسام، 2022، صفحة 2). وأيضا التحول الرقمي هو: "الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك أي إحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستخدمين بشكل أوسع وأفضل" (الحري، 2022، صفحة 652). إذا التحول الرقمي ليس فقط الاقتصار على أدوات تكنولوجية ولكن الالتزام بالتفكير حول كيفية التحكم في الآليات والعمليات الإدارية ومهارات الفرد وكيفية تطبيقها. (ابتسام، 2022، صفحة 2)

ويعرف إجرائيا: هو التحول من العمل التقليدي البطيء إلى العمل الإلكتروني المتسارع مما يحقق كفاءة الأداء وتطويره.

يعرف التحول الرقمي بأنه "عملية تحويل المواد المطبوعة، و/أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، والمواد ذات الشكل التناظري، والتي من مظاهرها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية من خلال المسح الضوئي، و/أو إعادة الإدخال إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع للحاسب التعامل معه. وذلك من خلال تنسيقها إلى وحدات

متفرقة من البيانات تسمى "Bytes"، وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة، و/أو خارجية كالأقراص الملبزة. (الحربي، 2022، صفحة 652)

### 2.2 متطلبات التحول الرقمي

إن عملية التحول الرقمي يجب أن تتضمن المتطلبات التالية:

أولاً: المتطلبات الإدارية: والتي بدورها تتمثل في وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس، القيادة والدعم الإداري، الهيكل التنظيمي، تعليم وتدريب العاملين مع توعيتهم وثقتهم، وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات. ثانياً: المتطلبات البشرية.

ثالثاً: المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية التقنية والتي تنقسم إلى:

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الرقمية.
- البنية التحتية الناعمة للأعمال الرقمية.
- شبكات الإتصال: أهمها شبكة الأنترنت، الشبكة الداخلية أو الأنترنت والشبكة الخارجية أو الأكرانت.

رابعاً: المتطلبات الأمنية: (قريشي، 2011، الصفحات 90-91)

### 3.2 عناصر الرقمنة

تتكون الرقمنة من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية (منظومة الإدارة الإلكترونية منظومة). (أحمد، 2009، صفحة 43)

4.2. أهداف التحول الرقمي: يرمي التحول الرقمي إلى تحقيق العديد من الأهداف وهي في الآتي:

- ❖ أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء: مثل إمكانية نقل المعلومات بالتفصيل وانسيابية بين الإدارات المختلفة، وإحالة دقة البيانات مما يقصد زيادة مستوى الثقة في صحة البيانات التبادلية وضآلة الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي.
- ❖ اختصار الإجراءات الإدارية: مع توفر المعلومات بنسختها الرقمية، تنقص الأعمال الورقية كما تختفي الحاجة لإيتاء نسخ من المستندات الورقية كانت متيسرة إلكترونياً.
- ❖ الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: إذا تم اختزان المعلومات بنسخة رقمية، مع إيسار تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونياً، وتوجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.
- ❖ زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: وذلك باستخدام التكنولوجيا المعولة على شبكات المعلومات، وإيجاد سبل أحسن لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.
- كما صنف النمر وآخرون أهداف التحول الرقمي إلى:
- ❖ أهداف مباشرة: يمكن تفسيرها على أنها مكاسب مادية مثل: تحقيق سريع للأعمال وتقليص زمن التطبيق، والتخفيض من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، واقتدار إتمام الأعمال عن بعد.
- ❖ أهداف عامة غير مباشرة: يصعب تأويلها على أنها مكاسب مادية محسوسة مثل: التقليص من الأخطاء المقترنة بالعامل الإنساني، والانسجام مع بقية دول العالم خاصة المتطورة وزيادة تدعيم القدرة التنافسية للمنظمات، ويكبر نطاق تطبيق التحول الرقمي ليشمل العديد من القطاعات سواء التي تقترن بالأعمال والأنشطة الحكومية، أم التي تتعلق بالمواطنين. (الحربي، 2022، صفحة 654)

## 6.2. منافع التحول الرقمي: التحول الرقمي يساعد المؤسسات والشركات والأفراد على:

- تقليل وتوفير الجهد والطاقة مع تخفيض التكاليف.
- فتح مجال الإبداع من خلال طرق وكيفيات تقديم الخدمات التي يتم تقديمها مقارنة بالطرق التقليدية.
- تسهيل عملية إشراف ومراقبة المسؤولين لسير العمل.
- مساعدة الشركات التجارية في توسع وكسب شريحة أكبر من العملاء.
- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها.
- الاستجابة لمتطلبات العملاء والمواطنين. (ابتسام، 2022، صفحة 3)

## 7.2 تحديات تطبيق الرقمنة

- تتهافت المنظمات اليوم نحو تبني مشروع الرقمنة، وتسارع إلى إدخال التقنيات الجديدة في أعمالها، وعلى الرغم من المزايا الناتجة عن إدخالها، إلا أن عملية الانتقال هذه لا تخلو بأي شكل من الأشكال من التحديات الكبيرة، لأن عملية التحول نحو تفعيل الرقمنة ليس بالأمر الهين بل هو في غاية التعقيد لذا يلزم على المنظمات معرفة التحديات التي تواجه عملية التطبيق إضافة إلى سعيها لتخطي العقبات التي تحول دون تحقيق العملية بنجاح وسنحاول فيما يلي إيجاز أهمها:
- تهيئة المنظمة للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية.
  - تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية.
  - إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية. (الهادي بوقلقول، 2018)

## 3. جودة الخدمة العمومية وأثر تطبيق التحول الرقمي عليها:

## 1.3. تعريف جودة الخدمة العمومية: تعددت تعريفات جودة الخدمة العمومية نذكر منها:

جودة الخدمة العمومية "هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة التوقعات". (المساعد، 2010، صفحة 242)

"مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن: السعر، الأمان وتوفر الوثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال". (جغلوب، 2010، صفحة 4)

وتميل معظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمة العمومية للتعريف التالي: "هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة". (فاديه، 2011، صفحة 88)

أما التعريف الشامل والمتفق عليه من الجميع لجودة الخدمة العمومية فهو "جودة الخدمة العمومية هي إشباع مهام ذات الصالح العام، المحددة والمقيمة ديمقراطيا وذلك بتقديم خدمات مشتركة منتجة أساسا لتلبية الحاجات الضمنية والصريحة لمستخدميها وللمجتمع، أين تكون القيمة المضافة لها موزعة منصفة بين جميع المستهلكين من خلال تعبئة جميع المعنيين موظفين ومستعملين لبلوغ الغايات". (مخنيقي، 2012، صفحة 29)

## 2.3. انعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة العمومية

أصبحت الرقمنة واقعا ملموسا تفرض تقديم خدماتها بشكل إلكتروني لفائدة المستفيدين من موظفين ومواطنين وفق العديد من الإجراءات والتقنيات وهذا لضمان تقديم خدمات أفضل للمصلحة العامة وكسب رضا الجميع، حيث تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها.

### 1.2.3. أثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمة العمومية

يمكن القول ان هذا الأثر يتجلى في تحقيق العناصر التالية:

- ❖ مرودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مرودية مشاريع الخدمة العمومية/ ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطن وانعكاساتها على واقع الجهاز الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة وذلك من خلال ما يلي: (قطبية، 2006، صفحة 1)
- ❖ البوابة الإلكترونية: هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية أو للتطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد، أو المصادفة لخدمة الجمهور من طبيعة متشابهة، وهي أيضا الحل الذي يسمح بتجميع المحتوى من مصادر مختلفة، وينطوي على التواصل الفعال بين الجهات المسؤولة عن توفير وتحديث البيانات والمعلومات على أساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل. (Busson، 2005، صفحة 16) حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، فألة صماء ليس لديها أي أساس كي تقوم بالسرقة أو اختلاس الحاسبات، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية. (وآخرون، 26-27 أفريل، صفحة 14)

### 2.2.3. انعكاسات وظائف الرقمنة على جودة الخدمة العمومية:

- ❖ التخطيط الإلكتروني: لا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا، بل يتم إشراك كافة الموظفين في وضع الخطط والبرامج للعمل نظرا لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة الإدارة بالمواطن، والمشكلات التي تعيق تقديم الخدمة، لذلك يتم اعتماد التخطيط الأفقي بدلا من الاتجاه التقليدي السائد المتمثل في التخطيط من الأعلى إلى الأسفل. (زكي، 2009، صفحة 103)

### ❖ التنظيم الإلكتروني

- القيادة الإلكترونية: حيث يحرص على إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة عيوب ومشاكل التنظيمات الإدارية التقليدية، ذلك ويتم من خلال استخدام الحاسب الآلي في إعادة تجميع الوظائف أو إعادة توزيع الاختصاصات أو الاستبعاد الإلكتروني، وبهذا يصبح التنظيم أكثر مرونة ومتغير تبعا لطبيعة المهام والأنشطة مما يساعد على تقديم الخدمة بصورة أفضل وتوطيد العلاقة بين المؤسسة والزيون بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث أخرى جديدة تعمل وفقا للنظام.
- الرقابة الإلكترونية: ذلك من خلال توفر النظم الإلكترونية والاتصالات السريعة المتشبكة، معلومات هائلة عن الأداء الفعلي والآني، مما يزيد فعالية الرقابة في تصحيح الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية، حيث يكون الرقابة داخلية وخارجية وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية، وذلك للحفاظ على أمن المعلومات فيها.
- الخدمات الإلكترونية: تعد عملية تقديم الخدمة الإلكترونية، وتسليمها من عناصر تحقيق الميزة التنافسية والأساس المرتكز عليه في منح القيمة المضافة، حيث تشغل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الإلكترونية للمستفيد والأهم من ذلك الكفاءة، السرعة والاعتيادية أثناء تسليم الخدمة في الوقت الحقيقي. (العلاق، 2004، صفحة 64)

### 3.2.3. سير الخدمة في الإدارة العمومية وفق نظام الرقمنة

- مع نظام الإدارة الإلكترونية تمكين أن تنجز خدمات الإدارات العمومية بدلا من إنجازها بالطريقة التقليدية وما تتسم به من بطء وذلك مع تطور المبادئ العامة التي تحكم الإدارات العمومية والتي هي كالتالي:

- مبدأ دوام الإدارة العمومية: ويعني ذلك المبدأ دوام سير الإدارات العمومية واستمرارها في تقديم خدماتها بانتظام حتى لا يشب الخلل والاضطراب في المجتمع. (الحقاجي، 2010، صفحة 1)
- مبدأ المساواة أمام الإدارات العمومية: يعني أن المواطنين متساوون أمام الإدارات العمومية ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة خاصة فيما يتعلق بالاستفادة من خدماتها.
- مبدأ قابلية نظام الإدارة العمومية للتغيير: يعني بهذا المبدأ أنه حتى حق الإدارة العمومية التدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكمها، لتحقيق المصلحة العمومية على أفضل وجه. (عصام عبد الفتاح، 2008، صفحة 84)
- مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للإدارات العمومية: يعني هذا المبدأ أنه يجب توفير الخدمة وتقديمها في هذه الإدارات وتمكين المواطن من الاستفادة منها في أي وقت، وكذلك التجاوب مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة.
- الرقمنة وممارسة الديمقراطية: ويظهر ذلك عن طريق رصد أصوات المواطنين بسرعة ودقة، كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها، فضلا عن أنها تزيد من رضاها بإدارتها العمومية بسبب سهولة حصولهم على الخدمات العمومية التي يريدون الحصول عليها ونذكر منها: استطلاعات الرأي الرضا بالخدمات (عصام عبد الفتاح، 2008، صفحة 85)، تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين، حدوث تغيرات حديثة على الأعمال الإدارية، الارتقاء بكفاءة الإدارات العمومية، الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الإدارية. (الباز، 2007، صفحة 192)

#### 4. عرض وتحليل النتائج

##### 1.4. صدق وثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول 1 لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات للعينة للمؤسسة محل الدراسة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة احصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة؛ بحيث يجب ألا يقل المعامل عن 60% لكي تعتمد على النتائج المتوصل إليها في الدراسة.

جدول 1: معامل الثبات باستخدام مقياس ألفا كرونباخ

متغيرات الدراسة	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الرقمنة	0.83
جودة الخدمات العمومية	0.77
الإستبيان ككل	0.83

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 0.83 (83%)، حيث تعتبر ذو مستوى عالي من الثقة وثبات وهذا يعني أن هنالك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة مرة أخرى.

2.4. عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية: دراسة وتحليل البطاقة الشخصية من خلال نتائج استبيان الموظفين.

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالنوع

الشكل 2: توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

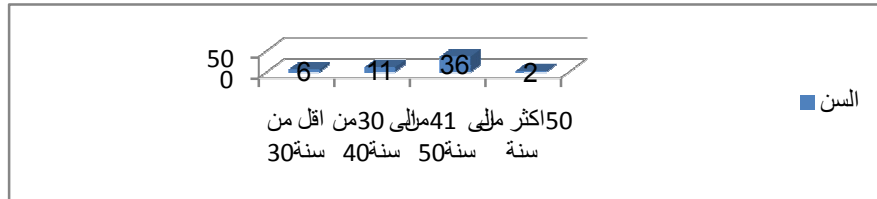


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من خلال الشكل 2 تبين أن نسبة الإناث تمثل 60% وهي أعلى من نسبة الذكور التي بلغت 40% أي أن أغلبية الموظفين في المؤسسة محل الدراسة (بلدية البيض -الجزائر) هم إناث.

ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بالعمر

الشكل 3: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

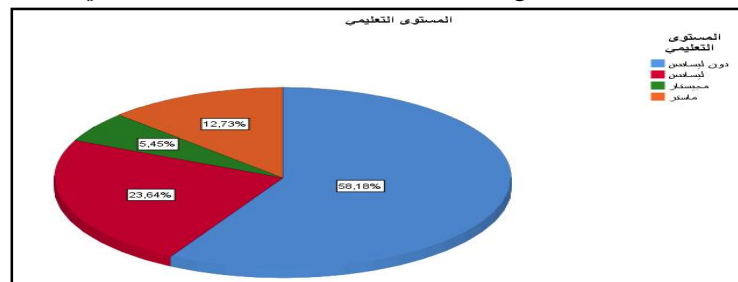


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من خلال الشكل 3 تبين أن الفئة من (41 سنة إلى 50 سنة) هي الفئة الغالبة حيث تمثل نسبة 65.5% وتمثل فئة الخبرة والتجربة وتليها الفئة (من 30 سنة إلى 40 سنة) بنسبة 20% وتليها الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 10.9% وهي فئة حديثة التوظيف والفئة الأخيرة كانت (أكثر من 50 سنة) بنسبة 3.6% أغلبهم في سن التقاعد. نلاحظ ضعف العنصر الشبابي وهي الفئة الأكثر قدرة على تقديم الإضافة.

ثالثاً: عرض النتائج المتعلقة بالمستوى العلمي

الشكل 4: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

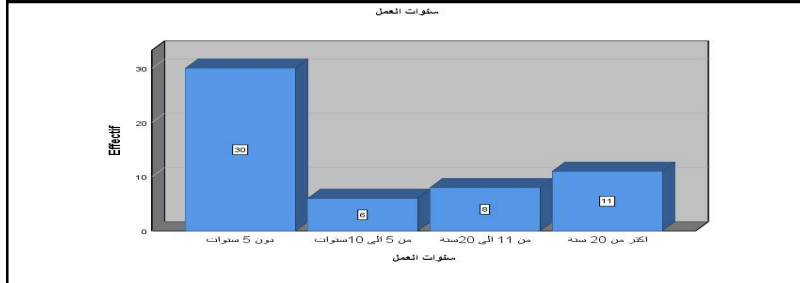


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من خلال الشكل 4 الذي يوضح توزيع النسب المئوية حسب المستوى التعليمي بحيث وجد ان غالبية الموظفين لا يملكون مستوى جامعي ونسبتهم فاقت 58% وهذا ما قد يؤثر سلبا على تطبيق الرقمنة في المؤسسة عينة الدراسة؛ ثم يليهم

حامل ليسانس بنسبة مئوية بلغت 23% وهذا معدل لا بأس به حيث أنه قد إرتفع مقارنة بسنوات سابقة من معلومات تم الاطلاع عليها من أرشيف المؤسسة، يليهم فئة الماستر بنسبة بلغت 12.7% وفي الأخير حامل شهادة الماجستير بنسبة مئوية بلغت 5.4%. نلاحظ أن الفئة دون المستوى الجامعي هي الغالبة مما يترتب عنه صعوبة في تطبيق التكنولوجيا الإدارية.

الشكل 5: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من خلال الشكل 5 تبين أن الفئة الأقل من 5 سنوات تمثل الأغلبية حيث فاقت 54% وهذا معدل مرتفع جدا مقارنة بنوعية المؤسسة وهذا الارتفاع راجع إلى عملية إدماج العمال التي قامت بها الدولة الجزائرية بداية من سنة 2019 ويليهم الفئة أكثر من 20 سنة بنسبة بلغت 20% وهم الموظفون أصحاب الخبرة والتجربة في المؤسسة وتليهم الفئة من 11 سنة إلى 20 سنة بنسبة بلغت 14.5% وهم كذلك أصحاب تجربة وخبرة لا بأس بها وتليهم الفئة من 5 إلى 10 سنوات بمعدل 10%.

3.4. ووصف أبعاد الدراسة: بينت النتائج الحاصلة من معالجة معطيات الاستبانة ما يلي:

❖ وصف البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة

جدول 2: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارة بعد كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تملك المصلحة على الكفاءات والمؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا	1	3,6909	1,12006	عالي
02	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي اعلم فيها من دورات تدريبية في مجال الرقمنة قبل الشروع في التنفيذ	3	2,5273	1,27446	متوسط
03	يستخدم موظفو المصلحة التي اعلم فيها المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	2	3,5636	1,11826	عالي
04	توفر المصلحة التي اعلم فيها مبرمجين ومهندسين مختصين في انجاز البرامج الالكترونية	5	3,0909	1,15907	متوسط
05	يملك موظفو المصلحة التي اعلم فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات مختلفة للاتصال	4	3,3091	1,21522	متوسط
	كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة		3.18	1.78	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات الأفراد محل الدراسة حول كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة تقدر بـ 3.18 وهو ذو درجة متوسطة مما يدل على وجود كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة لا بد من تطويرها أكثر، وتتمثل في العبارات رقم (1-3-5) بمتوسطات حسابية تقدر بـ (3.6-3.56-3.30) على التوالي ما يعكس درجة متوسطة وانحرافات معيارية تقدر بـ (1.12-1.11-1.2) على التوالي وهذا يدل على أنه توجد بعض الكفاءات

## أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة بلدية البيض- الجزائر

وموظفين يمتلكون بعض المعارف لتطبيق برامج الرقمنة، أما في ما يخص العبارتين (2 و5) فجاءت متوسطاتهم الحسابية على النحو التالي (3.09) و(3.3) وهذا يعني أن الموظفين لم يستفيدوا من دورات تدريبية لرفع كفاءتهم وتحسين أدائهم.

❖ وصف البعد الثاني: توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الرقمنة

جدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة بعد توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الرقمنة

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
06	تتوفر المصلحة التي تعمل فيها على أجهزة وإمكانات متطورة تفي بمتطلبات الرقمنة	3	2,8000	1,28236	متوسط
07	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح	2	3,2000	1,23828	متوسط
08	لإتمام مختلف المعاملات التي تقدمها sms يتم التعامل بالبريد الإلكتروني في مختلف الخدمات	1	3,3208	1,18927	متوسط
09	تتوفر خدمة الأنترنت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع	4	2,7547	1,37149	متوسط
	توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الرقمنة		3	1.7	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن بعد توفير البنية التحتية للاتصالات متوسط في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط بلغ (3) وهذا يدل على أنه تتوفر إمكانيات اتصال ولكن قد تكون حديثة أو حتى يكون الخلل في إدارة برامج ومعدات الاتصال الحديثة بسبب عدم المعرفة التامة بطرق استخدامها.

❖ وصف البعد الثالث: ضمان أمن المعلومات في ظل الرقمنة

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ضمان أمن المعلومات في ظل الرقمنة

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
10	لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	2	3,23	1,16	متوسط
11	لا يهدد استخدام برامج الرقمنة الأمن المعلوماتي للعمل	3	3,21	1,03	متوسط
12	تستخدم المصلحة التي تعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	6	3,00	1,22	متوسط
13	تمتلك المصلحة التي تعمل أجهزة الحماية لمختلف العتاد المتخصصة لتسيير مشروع الرقمنة	5	3,03	1,26	متوسط
14	توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية	4	3,07	1,39	متوسط
15	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني	1	3,92	1,00	عالي
	ضمان امن المعلومات في ظل الرقمنة		3.24		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

من خلال الجدول أعلاه تبين أن قيمة المتوسط الحسابي حول بعد ضمان أمن المعلومات في ظل الرقمنة يقدر بـ (3.2) أي أنه ذو درجة متوسطة على العموم مما يدل على أنه يوجد ضمان لأمن المعلومات مقبول، وقد كان للعبارة رقم (15) أعلى متوسط حيث قدر بـ 3.9 وهو مرتفع ما يدل بأنه لم يسبق وأن تم اختراق نظام البيانات للمؤسسة عينة الدراسة وتليه العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي بلغ 3.23 وهو متوسط مقبول نوعا ما وهذا يدل على أن المؤسسة تملك موظفين مختصين من أجل حماية بياناتها، وتليهم العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي بلغ 3.21 وهو كذلك متوسط مقبول على العموم، يمكن القول أن البرامج المستخدمة في المؤسسة عينة الدراسة لا تؤثر على أمن معلوماتها؛

أما فيما يخص كل من العبارات رقم (12-13-14) فجاءت متوسطاتهم متقاربة حيث بلغت على التوالي (3.07 - 3.0 - 3) أي أنها مقبولة على العموم ولكن يجب مراجعتها والاهتمام بها أكثر خاصة من حيث نوعية أنظمة الحماية المستخدمة وكذلك نوعية الأجهزة المستخدمة ونوعية قواعد التخزين التي تستخدمها.

#### ❖ وصف أبعاد متغير الرقمنة

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرقمنة

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة	3.4	0,806	متوسط
02	توفير البنية التحتية لاتصالات في ظل الرقمنة	3	0.941	متوسط
03	ضمان أمن المعلومات	3.33	0.860	متوسط
	الرقمنة	2.93	0.703	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمتغير الرقمنة بلغ 2.93 وهي درجة متوسطة وبالتالي فإن هناك مستوى متوسط لتطبيق الرقمنة في البلدية محل الدراسة وهذا راجع لحدثة برنامج عصرنة الإدارات المحلية ويتطلب وقت للوصول إلى نتائج أفضل.

#### ❖ وصف أبعاد جودة الخدمات العمومية

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع جودة الخدمات العمومية

الرقم	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
16	أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن	2	4,3818	0,59289	عالي
17	يتحصل الزبون على خدمة عمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه	6	4,1091	0,56676	عالي
18	تخلو الخدمات العمومية المقدمة من الأخطاء	118	2,6545	0,82143	متوسط
19	يتحصل الزبون على الخدمة بسهولة ويسر	12	3,6909	0,90006	عالي
20	يدفع الزبون تكلفة تناسب الخدمة العمومية التي يتحصل عليها	15	3,181	1,3889	متوسط
21	لا يواجه الزبون أي صعوبات في الحصول على الخدمة العمومية التي يرغب فيها	9	3,836	,83364	عالي
22	مقدمي الخدمات العمومية في المصلحة التي تعمل بها ذوي كفاءة عالية	11	3,763	,98062	عالي
23	يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي تعمل بها بمهارات كبيرة في تقديمها	16	3,290	1,1968	متوسط
24	نقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية	4	4,163	,76409	عالي
25	يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي تعمل بها على سرية المعلومات	7	4,000	1,2472	عالي
26	يوجد أعوان امن داخل وخارج محيط المؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية	19	2,254	1,2941	متوسط
27	أقدم الخدمات العمومية للمواطن وفق ما هو معلن عنها	5	4,163	,83364	عالي
28	اغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه	13	3,654	1,0040	عالي
29	قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات زبائن الخدمة العمومية	17	2,927	1,1840	متوسط
30	اسأل الزبائن أحيانا حول مدى قبولهم لطريقة تقديم الخدمة العمومية	14	3,363	1,0249	متوسط

## أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة بلدية البيض- الجزائر

31	لم أواجه أي مشاكل مع مستخدمي الخدمات العمومية	8	3,8545	0,97026	عالي
32	اهتم بحل مشاكل التي قد تواجهني مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة للعمومية	3	4,218	,78625	عالي
33	استخدم وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي أقدمها	10	3,836	1,1182	عالي
34	اهتم بالظهور بمظهر لائق بمستوى الخدمات التي أقدمها	1	4,509	0,6908	عالي
جودة الخدمات العمومية			3.47		عالي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمحور المتعلق بجودة الخدمات العمومية قد بلغ 3.47 وهو درجة عالية مما يفسر الاهتمام بتحقيق جودة الخدمة العمومية إلا أنه يجب مراجعة بعض النقاط لتحقيق أعلى جودة وتحقيق أفضل خدمة للمواطن؛ وقد تحصلت العبارة رقم (34) على أعلى متوسط حيث بلغ (4.5) وهذا يدل مدى التزامهم ورغبة ظهورهم بمظهر لائق بمستوى الخدمات المقدمة من طرفهم؛ وجاءت العبارة رقم (26) في المرتبة الأخيرة بمتوسط قدر ب (2.25) ما يدل على انعدام شبه تام لأعوان الأمن في محيط العمل مما يؤدي إلى ضعف في تأمين العمال أو حتى المواطنين لذا يجب مراجعة هذه النقطة وتحسين هذا الجانب لأنه مهم جدا لتقديم أعلى جودة من الخدمة.

### 4.4. تحليل علاقات الارتباط والانحدار واختبار الفرضيات

نستخدم لهذا الغرض ولإختبار الفرضيات الموضوعية الارتباط الانحدار الخطي البسيط مع تحليل اختبار ستودنت وتحليل التباين الأحادي، وقد بينت النتائج الحاصلة من معالجة معطيات الاستبانة المتعلقة بهذين المتغيرين عند مستوى معنوية 5%، مايلي:

جدول 7: الارتباط بين أبعاد الرقمنة وبعد جودة الخدمات العمومية للمؤسسة محل الدراسة

القرار	مستوى الدلالة	معامل الارتباط Person	المتغير التابع	المتغير المستقل	أبعاد الرقمنة
			جودة الخدمات العمومية		
دال	0.00	**818	جودة الخدمات العمومية	كفاءة الموارد البشرية	
دال	0.000019	**550	جودة الخدمات العمومية	توفير البنية التحتية للاتصالات	
دال	0.000059	**514	جودة الخدمات العمومية	ضمان أمن المعلومات	
دال	0.00	**761	جودة الخدمات العمومية	الرقمنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات 26spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن هناك ارتباط موجب وقوي بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمة العمومية للمؤسسة محل الدراسة باستخدام اختبار بيرسون الذي بلغ (76%)؛ كما نلاحظ وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة وجودة الخدمة العمومية مقدرة ب (81.8%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب (0.00) أقل من مستوى المعنوية، أما البعد الثاني توفر البنية التحتية في مجال الرقمنة وبعد جودة الخدمة فيوجد ارتباط موجب متوسط بينهما وتقدر ب (55%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب (0.000019) وهو أصغر من مستوى المعنوية، وتبين من الجدول أيضا وجود ارتباط طردية بين ضمان أمن المعلومات في مجال الرقمنة وجودة الخدمة العمومية مقدرة ب (51.4%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى المحسوبة المقدر ب (0.000059) أقل من مستوى المعنوية؛ وبالتالي نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة لديها الأجهزة والوسائل وكذا شبكات الاتصال بشكل كافي وأنه كلما توفرت كفاءة في الموارد البشرية عالية وأمن المعلومات في ظل الرقمنة كلما كانت لها القدرة في تعزيز وتحسين جودة خدمة العمومية.

## ❖ علاقة كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة بجودة الخدمات العمومية

جدول 8: أثر كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل x	المتغير التابع y	ثبات الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد	ستودنت المحسوبة	فيشر المحسوب	مستوى الدلالة
كفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة x1	جودة الخدمات العمومية	2.23	0.447	0.81	0.67	15.5	107.4	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك أثر لتوفر كفاءة المورد البشري في مجال الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة أن مستوى الدلالة هو 0.00 أقل من 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة بين كفاءة المورد البشري و جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة، كما تبين أن معامل الارتباط R قدر ب 0.81 (نفس النتيجة المتحصل عليها في الجدول 6) لأنه تسيير مشروع الرقمنة لا يكون إلا من خلال كفاءة المورد البشري الذي بإمكانه إضافة أساليب وطرق جديدة للخدمات المقدمة تماشياً مع استخدام التقنيات ومتابعة شكاوي المواطنين؛

كما أظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.67 أي أن كفاءة المورد البشري ساهمت في تفسير جودة الخدمات العمومية بما مقداره 67% وما تبقى أي ما مقداره 33% تعود إلى عوامل أخرى؛

ويمكن كتابة نموذج الانحدار البسيط على الشكل التالي:  $Y = 0.447X1 + 2.23$ 

- علاقة البنية التحتية للاتصالات في مجال الرقمنة بجودة الخدمات العمومية:

جدول 9: العلاقة بين البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل x2	المتغير التابع y	ثبات الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد	ستودنت المحسوبة	فيشر المحسوب	مستوى الدلالة
البنية التحتية للاتصالات في مجال الرقمنة x2	جودة الخدمات العمومية	2.23	0.257	0.55	0.303	17.05	23	0.00013

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هناك أثر لتوفر البنية التحتية في مجال الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة أن مستوى الدلالة هو 0.00013 أقل من 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة بين توفر البنية التحتية للاتصالات وجودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R (تأكيد نتيجة الجدول 6) لأن البنية التحتية للاتصالات هي من العوامل الرئيسية لنجاح مشروع الرقمنة.

كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R قدر ب 0.303 مما يدل على أن بعد البنية التحتية للاتصالات ساهمت في تفسير متغير جودة الخدمات العمومية بما مقداره 30.3% وما تبقى أي 69.1% تفسره عوامل أخرى؛

ومنه يمكن كتابة نموذج الانحدار على الشكل التالي:  $Y = 0.257 X2 + 2.23$

❖ علاقة ضمان أمن المعلومات في مجال الرقمنة بجودة الخدمات العمومية

جدول 10: العلاقة بين ضمان أمن المعلومات في مجال الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع y	ثبات الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد	ستودنت المحسوب	فيشر المحسوب	مستوى الدلالة
ضمان أمن المعلومات في مجال الرقمنة x3	جودة الخدمات العمومية	2.81	0.263	0.514	0.264	13.76	19	0.00059

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 26spss

من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك أثر لتوفر أمن المعلومات في مجال الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة تبين أن مستوى الدلالة هو 0.00059 أقل من 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين ضمان أمن المعلومات في ظل الرقمنة وجودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة، كما تبين أن معامل الارتباط R قدر بـ 0.514 (تأكيد نتيجة الجدول 6) وهذا راجع إلى حداثة المشروع وكذا نقص مختصين في مجال أمن المعلومات، كما أظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> قدرت بـ 0.264 مما يدل على أن متغير ضمان أمن المعلومات ساهم في تفسير متغير جودة الخدمات العمومية بما مقداره 26.4% والباقي 73.6% تعود إلى متغيرات أخرى، ومنه يمكن كتابة نموذج الانحدار على الشكل التالي: 2.81 +

$$Y = 0.263X3$$

❖ علاقة الرقمنة بجودة الخدمات العمومية

جدول 11: العلاقة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثبات الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد	ستودنت المحسوب	فيشر المحسوب	مستوى الدلالة
الرقمنة	جودة الخدمات العمومية	2.15	0.467	0.761	0.58	11.82	73	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات 26spss

يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك أثر للرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة أن مستوى الدلالة هو 0.00 أقل من مستوى المعنوية 0.05 هذا يشير إلى وجود علاقة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة ومنه فرضية البحث التي نصت على أنه " هناك أثر لإستخدام الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في بلدية البيض-الجزائر "مقبولة. كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر بـ 0.761 (تأكيد نتيجة الجدول 6) وعليه هناك علاقة طردية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع إلى حداثة المشروع كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> قدرت بـ 0.58 مما يدل على الرقمنة فسرت ما مقداره 58% متغير جودة الخدمة العمومية والباقي أي 42% يعود إلى متغيرات أخرى غير مدرجة في الدراسة، وبناء على النتائج السابقة نستنتج أنه توجد علاقة ارتباط متوسطة لتأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05. ويمكن صياغة النموذج البسيط كالتالي:

$$Y = 0.467 X + 2.15$$

5-4. إختبار وجود فروق بين إجابات الموظفين لمحاور الدراسة تعزي المتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية، الخبرة) في بلدية البيض  
1-5-4. متغير النوع

سنستخدم اختبار آينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة لان عامل النوع يحتوي فنتين هما (ذكر؛ انثى) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 12: تحليل اختبار آينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس

المحاور	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية	قيمة فيشر	الدلالة الاحصائية
الرقمنة	ذكر	3.5335	0.3134	0.09	7.44	غير دال
	أنثى	3.7719	0.4889			
تحسين جودة الخدمات العمومية	ذكر	2.9877	0.562	0.034	4.72	دال
	أنثى	3.3341	0.7605			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار آينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس ومنه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة الموظفين لمحور الرقمنة تعزي متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة الاحتمالية المقدره بـ 0.09 أكبر من مستوى الدلالة، وكذلك نستنتج وجود فروق إحصائية بين إجابة الموظفين لمحور تحسين جودة الخدمات العمومية تعزي إلى متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة الاحتمالية المقدره بـ 0.034 أصغر من مستوى الدلالة.

4.5.2. متغير العمر: سنستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير العمر والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 13: تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فروق إجابات الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير العمر

المحاور	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الرقمنة	أقل من 30 سنة	3,5615	,73153	0.612	0.610	غير دال
	30-40 سنة	3,1767	,80757			
	41 – 50 سنة	3,1382	,66384			
	أكثر من 50 سنة	3,2333	1,08423			
جودة الخدمة العمومية	اقل من 30 سنة	3,8860	,34499	0.732	0.538	غير دال
	30-40 سنة	3,7033	,48597			
	41 – 50 سنة	3,6477	,44318			
	أكثر من 50 سنة	3,4211	,44659			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لأن مستوى القيمة الاحتمالية (sig=0.612) لمحور الرقمنة و (sig=0.732) لمحور جودة الخدمات العمومية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا يوجد فروق في إجابات الموظفين لمحور العمر.

جدول 14: تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فرق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير المستوى التعليمي

المحاور	المستوى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الرقمنة	دون ليسانس	3,1371	,74049	0.218	0.884	غير دال
	ليسانس	3,3036	,63803			
	ماجستير	3,1278	,47852			
	ماستر	3,2908	,82124			
جودة الخدمة العمومية	دون ليسانس	3,6645	,46804	0.628	0.6	غير دال
	ليسانس	3,7085	,41141			
	ماجستير	3,3860	,21271			
	ماستر	3,7970	,44289			

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

تبين من خلال الجدول 14 أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لأن مستوى القيمة الاحتمالية (sig=0.884) لمحور الرقمنة و (sig=0.6) لمحور جودة الخدمات العمومية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا يوجد فروق في إجابات الموظفين لمحور المستوى التعليمي.

#### 4.5.4. متغير الأقدمية

جدول 15: تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فرق إجابات الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الأقدمية

المحاور	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الرقمنة	دون 5 سنوات	3,3138	,71161	1.685	0.182	غير دال
	من 5 إلى 10 سنوات	3,1333	,69025			
	من 11 إلى 20 سنة	2,7060	,41993			
	أكثر من 20 سنة	3,2630	,77550			
جودة الخدمة العمومية	دون 5 سنوات	3,7684	,45729	1.695	0.180	غير دال
	من 5 إلى 10 سنوات	3,6053	,19903			
	من 11 إلى 20 سنة	3,3882	,16865			
	أكثر من 20 سنة	3,6746	,55242			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول 15 أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير سنوات العمل لأن مستوى القيمة الاحتمالية (sig=0.182) لمحور الرقمنة و (sig=0.180) لمحور جودة الخدمات العمومية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا يوجد فروق في إجابات الموظفين لمحور سنوات العمل وهذا راجع إلى قلة خبرة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة على رغم من أقدمية بعضهم.

## 5. خاتمة:

تعد الرقمنة من أهم العوامل التي أحدثت ثورة حقيقية في عالم الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنمية السلوك الإبداعي والتحكم التكنولوجي للموظفين، بما يساهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريع عملية صنع القرار بأسرع وقت وبأقل تكلفة، وتمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة وفاعلية. فالرقمنة يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة، وتقديم جودة خدمات وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر، ومن خلال بحثنا حول أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمة العمومية من خلال دراسة حالة بلدية البيض -الجزائر) توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي في التالي:

- استخدام الرقمنة يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وحواجز الزمان والمكان.
- الرقمنة تساعد المؤسسة في أداء أعمالها لتوفرها على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات).
- إدخال الرقمنة على مجال عملها من خلال التطوير الإداري وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وموظفين ذو كفاءة وخبرة تؤدي إلى تقديم خدمة ذات جودة للعملاء.
- الرقمنة تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصبحه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة.
- ساهمت الرقمنة في الاستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت، وتوفير الخدمات في شكلها الإلكتروني عند الطلب.
- على الرغم من توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق الرقمنة إلا إن هناك صعوبات يعاني منها نمط التحول للرقمنة، وفي مقدمتها مخاطر أمن المعلومات الإلكترونية؛
- هناك مستوى متوسط لتطبيق الرقمنة في البلدية وهذا راجع إلى أن المشروع جديد ويستلزم على المؤسسات محل الدراسة مرافقة المشروع لبلوغ أهدافه؛
- يوجد ارتباط طردي قوي وأثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الرقمنة على تحسن جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الرقمنة على تحسن جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة وأثر لضعمان أمن المعلومات على تحسن جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات اليمغرافية لأثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05.

استنادا إلى استنتاجات البحث، يمكن وضع الاقتراحات التالية:

- محاولة القضاء على مشكل الأمية الالكترونية ونشر الثقافة الرقمية من خلال توفير كل مواطن من الاشتراك في شبكة الانترنت وفتح مراكز لتدريب وتنمية قدرات الموظفين الفاعلين في مجال الإدارة الالكترونية وتزويدهم بالمستجدات.
- بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال القيام بتوعية المواطنين وتحسينهم بضرورة التوجه نحو الاعتماد على الوسائل الحديثة سواء في عملية التواصل أو الخدمات المتاحة على شبكة الانترنت.
- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الرقمنة مع وضع استراتيجيات حديثة تتناسب مع متطلبات الإدارة الحديثة.
- محاولة تجديد برامج الحاسوب لتفادي عمليات القرصنة التي تؤدي في الأحيان إلى إتلاف بعض البيانات.
- دراسة إمكانية تكييف تجارب الدول المتقدمة والمتطورة في هذا المجال، ومحاولة استخدامها في الدول النامية.
- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال الرقمنة لجميع العاملين بالبلدية محل الدراسة.
- الاهتمام بالبنية التحتية التقنية والشبكات داخل البلدية.
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الرقمنة من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

### 6. قائمة المراجع:

1. Alain Busson. (2005). les politiques en\_faveur\_de l'e-gouvernement en Europe. Information society technologies. France.
2. إيمان محسن زكي. (2009). الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة.
3. بشير عباس العلق. (2004). الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة.
4. ثلجة نوال جغولوف. (2010). نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة. جامعة قسنطينة: رسالة ماجستير.
5. جباري فاديه. (2011). تأثير جودة الخدمة على رضا العميل. جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان: رسالة ماجستير.
6. داود عبد الرزاق الباز. (2007). الحكومة الالكترونية وأثرها على نظام القانوني للموقع واعمال موظفيه. منشأة المعرفة للنشر، الإسكندرية.
7. زكي خليل المساعد. (2010). تسويق الخدمات وتطبيقاته. الأردن: دار المنهاج للنشر وتوزيع.
8. سعد عباس حمزة الحقاقي. (2010). الحكومة الالكترونية: الإبعاد النظرية واليات التطبيق. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 23.
9. سهام سليم الجعافرة. (2022). الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، العدد 02.
10. طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي. (2022). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43.
11. ليا قطية. (2006). تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز الخدمة الوطني. مؤتمر الشام الدولي للمعلومات. سوريا.
12. محمد حاج قاسي. (2022). التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات الاقتصاد والإدارات العمومية. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، م5، ع2.
13. محمد راتول وآخرون. (2026-27 افريل). الحكومة الالكترونية والتحديات. الملتقى العالمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر. الجزائر: معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة.
14. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار المسيرة.
15. مطر عصام عبد الفتاح. (2008). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
16. موسي عبد الناصر ومحمد قريشي. (2011). مساهمة إدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر)، مجلة الباحث. العدد 09. الجزائر.
17. وسام بن صالح الهادي بوقلقول، (2018). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بو حارة-سكيكدة. التسيير الصحي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجاً". الجزائر: الملتقى الوطني.
18. وهبة أمال وقارة ابتسام. (2022). التحول الرقمي في الجزائر بين ألهاق والتحديات. مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثامن، العدد 1.
19. يوسف بن شني، أمين مخنقي. (2012). إشكالية نقل الكفاءات في المؤسسات التجارية. الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية. بسكرة.