



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع تخصص: علم الاجتماع
التنظيم والعمل

بغنوان

الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة
الجزائرية (دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي)

تحت إشراف:

د. يعقوب سالم

إعداد الطالب:

■ نوح عقيب

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	المؤسسة	الصفة
			رئيسا
يعقوب سالم	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
			مناقشا

الموسم الجامعي: 2025 / 2026



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع تخصص: علم الاجتماع
التنظيم والعمل

بغنوان

الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة
الجزائرية (دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي)

تحت إشراف:

د. يعقوب سالم

إعداد الطالب:

■ نوح عقيب

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	المؤسسة	الصفة
			رئيسا
يعقوب سالم	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
			مناقشا

الموسم الجامعي: 2025 / 2026 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء

يقول الله تعالى في محكم تنزيل الحكيم بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

﴿وَلَا تَدْسُوا الضُّفْلَ بَيْنَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ﴾.

الآية 237 من سورة البقرة

إلى كل من ساندني في رحلتي الأكاديمية، إلى عائلتي التي كانت ولا زالت مصدر قوتي ودعمي، إلى أساتذتي الذين أضاءوا لي الطريق بالعلم والمعرفة، وإلى أصدقائي الذين رافقوني في لحظات الفرح والتحدي.

اليوم، بعد سنوات من الجد والاجتهاد، أرفع رأسي بفخروا أنا أحتفل بتخرجي. إنها ليست نهاية، بل بداية جديدة نحو مستقبل مشرق ومليء بالفرص. أتطلع إلى ما هو قادم بثقة وعزيمة، وأتمنى أن أظل دائماً أهلاً للثقة التي منحتني إياها كل لحظة من هذه الرحلة. شكراً لكل من كان له دور في الوصول إلى هذا الإنجاز، وأتمنى للجميع التوفيق والنجاح في كل خطوة قادمة.

الشكر والتقدير

قال الله تعالى

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

الآية 19 من سورة النمل

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ملئ السنوات والأرض وما بينهما الحمد لله على كل حال يطيب لي ان اتقدم بالشكر الموصول والعرفان للجميع إلى كل من ساعدني ودعماني في نجاح هذا العمل المتواضع سواء من قريب أو من بعيد وفي البداية اتقدم بخلص الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف يعقوب سالم على إشرافه القيم، توجيهاته السديدة، ومرافقته العلمية طول إنجاز هذه الدراسة.

كذلك اتقدم برسالة الشكر والتقدير إلى الأستاذ المساعد العلمي قواسمية على دعمه وملاحظاته العلمية التي ساهمت في إثراء هذا العمل.

ولا يفوتني ان اتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ يوسف لقرع، وكل استاذ ساهم من قريب أو من بعيد في تقديم المساعدة والتوجيه والدعم لإنجاز هذا العمل

كما أتقدم بأسى عبارات الشكر والعرفان إلى أبي وأمي الكريمين، لما قدماه من دعم وتشجيع وصبر طيلة مشواري الدراسي، وإلى إخوتي وأخواتي على مساندتهم المتواصل ودعواتهم الصادقة.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

أجريت هذه الدراسة والموسومة بـ الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

وهدفت هذه الدراسة، كمحاولة من أجل التعرف على مستوى الثقافة الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمصلحة الحالة المدنية لبلدية الوادي، ومحاولة معرفة العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة والتي تتمثل في الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

وبعد تحديد كل من المجال الزمني والمكاني والبشري، لقد تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي، واما فيما يخص أدوات جمع البيانات لقد تم الاعتماد على أداة الاستمارة (الاستبيان) واختيار جميع عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي والذين بلغ عددهم 50 عامل اي تم الاعتماد على الحصر الشامل دون اللجوء إلى أخذ عينة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تنعكس البنية التحتية الرقمية الجيدة إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية داخل بلدية الوادي.
- ينعكس ارتفاع مستوى التكوين والتدريب في استعمال التكنولوجيات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية.
- تنعكس مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة الرقمية - الرقمنة - جودة الخدمة العمومية.

Study Summary:

This study, entitled "Digital Culture and Its Implications for the Quality of Public Service in the Algerian Institution", was conducted through a field study at the Civil Status Department of El Oued Municipality.

This study aimed, as an attempt to identify the level of digital culture and its role in improving the quality of public service in the Civil Status Department of El Oued Municipality, and to try to find out the relationship that links the study variables, which are represented by digital culture and the quality of public service.

After defining the temporal, spatial, and human scope of the study, a descriptive methodology was employed. Data collection tools included a questionnaire administered to all 50 employees of the Civil Status Department at El Oued Municipality, thus utilizing a comprehensive survey without the need for a sample.

The study reached the following results:

- Good digital infrastructure positively affects the quality of public service provided to citizens at the Civil Status Department of El Oued Municipality.
- A higher level of training in the use of digital technologies among administrative employees at the Civil Status Department positively affects the quality of public service.
- Employees' skills in searching for and verifying digital information positively affect the quality of public service provided.

Keywords: digital culture, digitization, public service quality.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر والعرفان
IV	ملخص الدراسة
VI	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الاشكال
VI	فهرس الملاحق
أ-ن	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
30	تمهيد:
31	المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع
31	المطلب الأول: الثقافة الرقمية
35	المطلب الثاني: جودة الخدمة العمومية
40	المبحث الثاني: تحليل العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية
40	المطلب الأول: العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية
42	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
42	المطلب الأول: الدراسات السابقة
60	المطلب الثاني: المقاربة النظرية
66	خلاصة الفصل الأول:
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
68	تمهيد:
69	المبحث الأول: الطريقة والأدوات

69	المطلب الأول: طريقة جمع البيانات
70	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
72	المطلب الثالث: قياس صدق وثبات الاستبيان
74	المطلب الرابع: البرامج والأساليب الإحصائية
76	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
76	المطلب الأول: عرض نتائج البيانات الشخصية
95	المطلب الثالث: النتائج في ضوء الفرضيات
95	الفرع الأول: نتائج الفرضية العامة
98	الفرع الثاني: نتائج الفرضية الفرعية الأولى
101	الفرع الثالث: نتائج الفرضية الفرعية الثانية
104	الفرع الرابع: نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
107	الفرع الخامس: نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
113	خلاصة الفصل
115	خاتمة
118	قائمة المصادر والمراجع
122	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
73	قيمة r لحساب الصدق البنائي	1-2
73	قيمة ألفا كرو نباخ	2-2
76	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس	3-2
77	التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر	4-2
79	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة الاجتماعية	5-2
81	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المستوى التعليمي	6-2
82	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة في العمل	7-2
85	المحك المعتمد في الدراسة	8-2
85	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على البنية التحتية الرقمية	9-2
87	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على التكوين والتدريب الرقمي	10-2
89	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية	11-2
91	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات	12-2
93	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على جودة الخدمة العمومية	13-2
95	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية	14-2
98	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة العمومية	15-2

102	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين التكوين والتدريب الرقمي وجودة الخدمة العمومية	16-2
105	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية وجودة الخدمة العمومية	17-2
108	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات وجودة الخدمة العمومية	18-2

فهرس الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ز	يوضح المكان الميداني للدراسة	1-1
ز	يوضح المدخل الرئيسي للمصلحة الحالة المدنية	2-1
ك	الهيكل التنظيمي لبلدية الوادي	3-1
34	المكونات الأساسية للثقافة الرقمية	4-1
34	يمثل عناصر الثقافة الرقمية	5-1
35	يمثل أبعاد الثقافة الرقمية	6-1
39	يمثل أبعاد جودة الخدمة العمومية	7-1
39	يوضح كيفية تعامل الموظف مع المواطن لتلبية خدمته	8-1
62	طبيعة العلاقة بين نظرية الفعل التواصلي ومتغيرات دراسة	9-1
65	طبيعة العلاقة بين النظرية السوسيوتقنية ومتغيرات الدراسة	10-1
77	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس	1-2
79	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير العمر	2-2
80	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	3-2
82	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الدرجة العلمية	4-2
84	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة في العمل	5-2

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	عنوان الملحق
122	الاستبيان قبل التحكيم	01
126	الاستبيان بعد التحكيم	02
131	قائمة الأساتذة المحكمين	03
132	شهادة الترخيص تثبت الزيارة الميدانية	04
134	يوضح بعض الصور تمثل المكاتب التي أجريت بها الدراسة الميدانية	05
135	يمثل دور الثقافة الرقمية في تنظيم الموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري	06
135	صورة توضيحية حول الرقمنة الادارة الالكترونية في الجزائر	07
136	مخرجات برنامج spss	08

مقدمة

1-توطئة:

تعيش المجتمعات الإنسانية المعاصرة تحولًا نوعيًا عميقًا في أنماط إنتاج المعرفة وتداولها، وفي طريق تقديم الخدمات وتلقيها، وفي آليات التواصل والتفاعل بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين. وقد افرزت الثورة الرقمية الراهنة واقعًا جديدًا تتداخل فيه التكنولوجيا والثقافة، والتقنية بالاجتماعية بشكل لم يعد معه ممكنًا الفصل بين البعد التقني الصرف والبعد الثقافي السلوكي في اي عملية تحديث مؤسسي. فالثقافة الرقمية، بوصفها منظومة متكاملة من المعارف والمهارات والقيم والممارسات المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باتت تشكل محدّدًا رئيسيًا للنجاح أو فشل المؤسسات في تحقيق أهدافها وتلبية توقعات المتعاملين معها.

وفي هذا السياق تحتل المؤسسات العمومية موقعًا مركزيًا في اي مشروع تنموي شامل، كونها تمثل الواجهة المباشرة للدولة في علاقتها بالمواطن، والاداة التنفيذية لسياساتها العمومية، ولعل من أبرز التحديات التي تواجه هذه المؤسسات في القرن الحادي والعشرين ضرورة الانتقال من نموذج البيروقراطية التقليدية الذي يقوم على التراتبية الصارمة والإجراءات المعقدة المركزية المفرطة، إلى نموذج الإدارة الإلكترونية القائم على المرونة والشفافية والنجاعة ومحورية المواطن، وهذا الانتقال ليس مجرد عملية تقنية تتعلق بإدخال الحواسيب والبرمجيات، بل هو تحول ثقافي عميق يمس منظومة القيم والتمثلات والممارسات داخل الجهاز الإداري.

تمثل الجزائر. شأنها شأن من العديد الدول النامية، حالة خاصة تستحق الدراسة المعمقة في هذا المجال. فمنذ مطلع الألفية الثالثة، انخرطت السلطات العمومية الجزائرية في مسار اصلاحي يستهدف عصنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية، وقد تجسد ذلك في جملة من البرامج والاستراتيجيات الوطنية لرقمنه الإدارة، وفي إطلاق منصات إلكترونية لتقديم الخدمات، وفي محاولات متعددة لتبسيط الإجراءات الإدارية، غير أن الواقع الميداني

يكشف عن فجوة واضحة بين الطموحات المعلنة والإنجازات الفعلية، بين الخطابات الرسمية والممر اليومية، الأمر الذي يثير تساؤلات جوهرية حول مدى استيعاب الموظفين والمسؤولين للثقافة الرقمية، وحول قدرة المؤسسات على توظيف التكنولوجيا الرقمية لتحسين جودة خدماتها بشكل ملموس.

وتكتسي دراسة هذه الإشكالية في سياق مصالح الحالة المدنية بالبلديات أهمية خاصة. نظراً للدور المحوري الذي تلعبه هذه المصالح في الحياة اليومية للمواطنين، فمصلحة الحالة المدنية ليست مجرد مرفق إداري عادي، هل هي نقطة الارتكاز الأساسية في علاقة المواطنين بالإدارة، إذ من خلالها يحصل على الوثائق أساسية تثبت هويته ووضعيته القانونية والاجتماعية، من شهادات الميلاد والزواج والوفاة إلى مختلف الوثائق الإدارية الأخرى التي باتت ضرورية لممارسة حقوقه وإنجاز معاملته، وبالتالي فإن مستوى جودة هذه المصلحة يمثل مؤشراً دالاً على مستوى أداء الإدارة العمومية ككل، كان ان تجربة المواطن مع هذه المصلحة تساهم في تشكيل صورته الذهنية عن الجهاز الإداري للدولة، على اعتبار أن دور التدريب والتكوين أهمية بالغة في إعداد مورد بشري، والذي قد يستطيع أن يضمن للإدارة الجزائرية بصفة خاصة السيورة العملية للأداء والذي تحاول السلطة الجزائرية الوصول إلى بناء وعي لمخاطر الرقمنة وما يتعلق بها.

من هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة الميدانية التي تتخذ من مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي حقلاً للبحث، بهدف الكشف عن انعكاسات الثقافة الرقمية على جودة الخدمة العمومية المقدمة واختيار بلدية الوادي تحديداً لم يكن اعتباطياً، بل جاء استناداً إلى اعتبارات علمية موضوعية عديدة، فولاية الوادي، باعتبارها من ولايات الجنوب الشرقي الجزائري، تشهد ديناميكية ديموغرافية واقتصادية متصاعدة، ما يفرض ضغوطاً متزايدة على مختلف المرافق العمومية، كما أن دراسة واقع الرقمنة في هذه المنطقة يتيح فهماً أعمق لإشكاليات التنمية المحلية والتفاوتات الجهوية في مجال تطبيق السياسات العمومية.

2- طرح الإشكالية:

ومن خلال هذا الطرح جاءت هذه الدراسة الموسومة بالثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية أي دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي لتكون إجابة عن التساؤل الرئيسي:

- كيف تنعكس الثقافة الرقمية على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي؟

وتتدرج تحته اسئلة فرعية:

- 1) كيف ينعكس مستوى البنية التحتية الرقمية (شبكة الإنترنت، الأجهزة الإلكترونية) بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي على تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة؟
- 2) كيف ينعكس مستوى التكوين والتدريب في مجال استعمال التكنولوجيات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي على جودة الخدمة العمومية؟
- 3) كيف تنعكس مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي على جودة الخدمة المقدمة؟
- 4) كيف ينعكس مستوى الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي على جودة الخدمة العمومية؟

3-فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضيات حل للموضوع الدراسة ومرحلة بناء الفرضيات مرحلة مهمة في البحث العلمي.

الفرضية العامة:

- تنعكس الثقافة الرقمية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

الفرضيات الفرعية:

- 1) تنعكس البنية التحتية الرقمية الجيدة إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية داخل بلدية الوادي.
- 2) ينعكس ارتفاع مستوى التكوين والتدريب في استعمال التكنولوجيات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية.
- 3) تنعكس مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية.
- 4) ينعكس ارتفاع مستوى الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية.

4-أسباب اختيار الموضوع:

أولاً: الأسباب الذاتية

- الميول الشخصي في دراسة موضوع الثقافة الرقمية باعتبارها من موضوعات عصر السرعة المعلوماتية.
- تقديم نظرة على الرقمنة ودورها داخل المؤسسة العمومية (مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي).
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل.
- التخلص من الابهام وعدم الوضوح الذي يحيط بالموضوع الثقافة الرقمية.

ثانيا: الأسباب الموضوعية

- يعتبر موضوع الثقافة الرقمية من المواضيع التي تثير اهتمام المؤسسات العمومية باعتبارها مطلب مجتمعي.
- التوجه الكبير للمؤسسات العمومية والبحث على أنجع الطرق تجويد الخدمة العمومية وهو ما يؤدي إلى السرعة في الخدمة وتحسينها والشفافية في المعاملات.
- التحقق في موضوع الرقمنة بشكل بحثي والتدقيق في تطوره المتواصل والتعرف على المستجدات التي تحيط بهذا الموضوع من التحول التكنولوجي والتقني.

5-أهداف الدراسة وأهميتها:

أ- الأهداف

حدد الطالب الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها ومنها:

- التعرف على مستوى الثقافة الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.
- البحث عن مفهوم شامل للثقافة الرقمية من خلال المفاهيم المتعددة لها.
- معرفة العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة والتي تتمثل في الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.
- التطرق إلى موضوع الخدمات الرقمية في قطاع الخدمة العمومية المقدمة من جهة مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الوادي.
- محاولة الوقوف على مدى جاهزية المصالح البلدية في تنفيذ الرقمنة.
- معرفة وعي العاملين بأهمية الثقافة الرقمية وإنعكاساتها في تحسين جودة الخدمة العمومية لصالح العام.

ب- أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العملية:

- تقييم واقع الثقافة الرقمية في بلدية الوادي وتحليل مدى نتائجها على جودة الخدمة العمومية التي يقدمها الموظف للمواطن.
- تحديد أهم الصعوبات والنقائص التي تخفف من جودة الخدمات الرقمية في قطاع الخدمة العمومية.
- عرض مقترحات عملية تتخطى هذه الحواجز لكي تسهم في تعزيز جودة الخدمة الرقمية وتطوير الكفاءة داخل مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

ثانياً: الأهمية العلمية:

- التعرف على اعتماد الرقمنة والتأكد من مكوناتها وقواعدها على الواقع الميداني وجميع أنواعها من المعدات الحديثة والتكنولوجيات المتقدمة.
- التعرف على المهمة التي تؤديها العملية الرقمية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ومستواها والانطباع الذي ستجربه للمواطن حول خدمته
- قلة الدراسات حول موضوع الثقافة الرقمية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية وبالتالي تكمن هذه الأهمية في توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمة العمومية.

6-حدود الدراسة:

أ-الحدود البشرية: يتكون مجتمع الدراسة من عمال مصلحة الحالة المدنية بعدد (50) عامل ببلدية الوادي.

ب-الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة الميدانية في بلدية الوادي التابعة لولاية الوادي بالجزائر. وتم اختيار هذا المكان لأنه يناسب موضوع الدراسة ولأن البلدية أصبحت أكثر استعمال للتطبيقات الرقمية وباعتبارها من أهم المرافق الإدارية. مما يتيح

مقدمة

لهاته الدراسة والموسومة بالثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية. مجال مناسب لها.

الشكل (1-1): يوضح المكان الميداني للدراسة



المصدر: تم التقاط الصورة من إعداد الطالب. 04 مارس 2026.

الشكل (1-2): يوضح المدخل الرئيسي للمصلحة الحالة المدنية.



المصدر: من إعداد الطالب بتاريخ: 04 مارس 2026.

ج-الحدود الزمنية: لقد تم اختيار موضوع الدراسة من طرف الطالب والذي تم تحديده في منتصف شهر جويلية 2025 م. من خلال الاتفاق مع الاستاذ المؤطر على العمل. وتم تحديد المكان الميداني للدراسة بصيغة نهائية في نهاية شهر أكتوبر 2025 م. من خلال البحث والتعمق أكثر في موضوع الدراسة وقد تكونت الحدود الزمنية من ثلاث خطوات رئيسية وهي.

أ-الدراسة النظرية: يعد الإطار النظري أحد ركائز المكونات الأساسية في فهم البحث وتسهيل صياغة إطاره المفاهيمي. بحيث بدأ الباحث في البحث على دراسات مشابهة ومتنوعة نفس موضوع دراسته لكي تسهل عليه المفاهيم الغير واضحة للتحديد وتحليل أفكار موضوعه، وقد اعتمد الطالب في بداية البحث على أهم المراجع والدراسات السابقة مما جعلته أكثر فهما في موضوع دراسته المتناول (الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية) ثم البحث على المقاربات النظرية والمفاهيمية التي تتناسب مع موضوع البحث.

ب-الدراسة الاستطلاعية: تعتبر الدراسة الاستطلاعية أحد الأدوات البحثية الأساسية في بداية اي عمل بحثي بمعنى ذلك قبل التطرق في موضوع البحث يذهب الباحث إلى ميدان دراسته لكي يكتسب رؤية شاملة حول موضوعه البحثي مما تجعله له اسهام في إتخاذ قراره المدروس بشأن استكمال بحثه. وقد قام الطالب بدراسة استطلاعية في مكان بحثه، وكما انقسمت الدراسة الاستطلاعية إلى مرحلتين وهن كالتالي:

الدراسة الاستطلاعية الأولى: كانت ببلدية الوادي بحي المصاعبة بشارع محمد خميسيتي بتاريخ 01 فيفري 2026م وكانت مع نائب رئيس البلدية كما أنه تم استقبالي بشكل جيد وقدمت له الشهادة التي تثبت الترخيص بزيارة الميدانية المقدمة من إدارة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وقد طلبت منه الهيكل التنظيمي للبلدية، ثم تم توجيهي إلى رئيس مصلحة الحالة المدنية لمعرفة عدد المجتمع الأصلي للدراسة والمكاتب التابعة لها والمهام الذي يقومون به.

الدراسة الاستطلاعية الثانية: والتي كانت مع رئيس مصلحة الحالة المدنية بتاريخ 03 فيفري 2026م. والتي تم التعرف فيها على كافة المهام الأساسي الذي يقدمونه عمال مصلحة الحالة المدنية ومكاتبه مع اعطاء العدد الأصلي للمجتمع الدراسة (عدد عمال المصلحة).

ج- الدراسة الميدانية (التطبيقية): كانت على عينة الدراسة بمصلحة الحالة المدنية وذلك يوم 19 فيفري 2026 م، قد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وهم 50 (عامل) وكانت فترة توزيع الاستبيان من 19 فيفري إلى غاية 22 فيفري 2026م. وبعدها بدأت مرحلة تفرغ الاستبيان في برنامج Spss والتي بدأت في نهاية شهر مارس 2026 م. ثم المرحلة التي تليها وهي عرض البيانات مع مناقشتها وتحليلها لتنتهي الدراسة بشكل نهائي في يوم 10 ماي 2026م.

نبذة عن بلدية الوادي:

أنشئت بلدية الوادي في العهد الاستعماري 1957 إذا تعد من أكبر البلديات في الوطن حيث تبلغ مساحتها حوالي 77.2 كلم 2 يحدها من الشمال بلديتي كونين وحساني عبد الكريم ومن الشمال الغربي بلدية ورماس من الجنوب بلدية البياضة ومن الشرق بلدية الطريفراوي ومن الغرب بلدية واد العلندة وعدد سكانها حسب الإحصاء العام 2008. بلغ 130984 نسمة وفي سنة 2020 بلغ حوالي 212 ألف نسمة إذا تعتبر أقرب وحدة خدمانية إلى الحياة الاجتماعية وهي تقوم بتلبية الحاجيات الضرورية لسكانها. تمتاز بلدية الوادي بعدة أنشطة منها التجارية السياحية والفلاحية والصناعية والصحية.

التجارة: تعتبر مدينة الوادي قطب تجاري هام على المستوى الوطني والدولي مما خلق أسواق جواريه ومحلات تجارية في المجمعات السكانية عبر تراب البلدية.

السياحة: وقد أصبحت بلدية الوادي قطب سياحي بامتياز بتوافد السياح من الداخل والخارج مما أدى إلى إنشاء فنادق بمستوى عالمي وتحصيص منطقة سياحية كبرى.

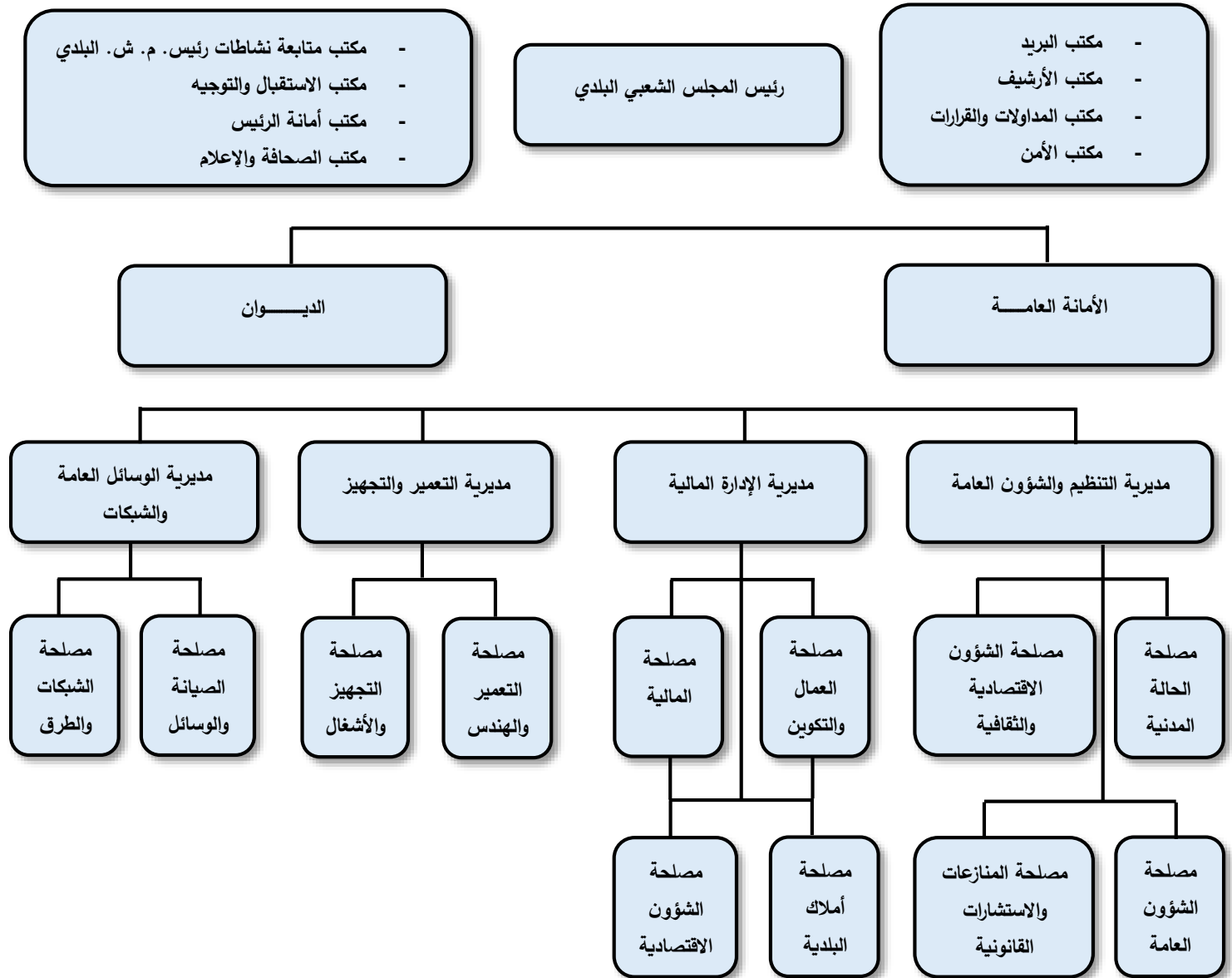
الفلاحة: في المجال الفلاحي تعتبر ولاية الوادي من أوائل ولايات الوطن في المراتب الأولى في بعض المنتجات الفلاحية تغطي بنسبة 3/1 من المنتج الوطني.

الصناعة: تتربع بلدية الوادي على منطقة صناعية تتواجد بها عدة مصانع منها، الحليب، مواد التجميل والعطور المطاحن، معصرة الزيتون.

الصحة: تعتبر بلدية الوادي قطب صحي بامتياز، بما تحتويه من مستشفيات ومصحات خاصة.

المصدر: من خلية الاعلام والاتصال بالبلدية.

الشكل رقم (1-3): يمثل الهيكل التنظيمي لبلدية الوادي



المصدر: من إعداد مصلحة العمال والتكوين بالبلدية.

7- منهج الدراسة:

يعد اختبار المنهج العلمي المناسب لإنجاز الدراسات الأكاديمية العلمية خطوة مهمة في البحث العلمي فالمنهج هو مجموعة من العمليات التي تسير نحو هدف معين لتحقيقه. ويمكن تعريف المنهج في اللغة العربية بأنه الطريق الواضح المستقيم، الذي يفضي بصحيح السير فيه إلى غاية مقصودة بسهولة ويسر ومن هذا الأصل جرى استعمال لفظ المنهج لتعني بوجه عام وسيلة محددة لتوصل إلى غاية معينة نهجاً نهجاً تعني اتخاذ منهجاً أو طريقاً للوصول إلى غاية. (يمنى، 2020، ص 24)

بالنظر إلى ماهية موضوع الدراسة والمعنون بالثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره هو الأقرب والانسب لتحقيق غاية هذه الدراسة حيث يقوم هذا المنهج على وصف الظواهر كما هي موجودة في الواقع، كما تم توظيف المنهج من خلال بناء الاستبيان موجه إلى عمال مصلحة الحالة المدنية حول تقديم آرائهم للثقافة الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية.

تعريف المنهج الوصفي: هو التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع والاتجاهات والميول والرغبات والتطور بحيث يعطي البحث صورة للواقع الحياتي ووضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية، ويتجه العلماء إلى تقسيم هذا المنهج إلى دراسات سميت الدراسات الوصفية ويسمى البعض هذه الدراسة بالمنهج الوصفي وكذلك هناك نمط آخر هو منهج دراسة الحالة ودراسة النمو، فمهما كانت نوع الدراسة تصب في منهج واحد وهو المنهج الوصفي لأنه وصف للحالة مهما تغير اتجاه الدراسة. (وجيه، 2005، ص 243)

8- صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة إيجاد المراجع لكلا متغيرين الدراسة.
- ✓ قلة الدراسات التي تناولت نفس موضوع الدراسة.

✓ صعوبة التنسيق بين الجانب النظري والتطبيقي بسبب قلة الدراسات المشابهة محلياً.

9-هيكل الدراسة:

لقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على طريقة IMRAD (أمراد) التي اتفق عليها مجموعة من أساتذة قسم علم الاجتماع كما أنها تحتوي هذه الطريقة على جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي وقد تم البدء بالمقدمة والتي تحتوي على تسعة عناصر بداية بتوطئة ثم طرح إشكالية موضوع الدراسة ثم فرضيات البحث ثم أسباب اختيار الموضوع الذاتية والموضوعية ثم تم الانتقال إلى أهداف وأهمية الدراسة والمتكونة من أهمية علمية وعملية ثم حدود البحث والتي تم تحديد فيها الأبعاد المكانية والزمانية للبحث ثم تم التطرق في هذه الجزئية إلى منهج البحث والذي تم الاعتماد فيه على المنهج الوصفي وبعدها تم الانتقال إلى عنصر صعوبات الدراسة وهنا تم تناول الصعوبات التي تواجه الدراسة أثناء القيام بعمل البحث ثم تم تناول آخر عنصر في المقدمة إلا وهو حدود الدراسة.

وبعد الإنتهاء من المقدمة تم التطرق إلى الفصل الأول والذي تم التناول فيه الإطار النظري للأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة كما أن تم تعريف متغيرات الدراسة الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية والتعريفات الاجرائية لهما ثم تم عرض المبحث الثاني والذي يتناول العلاقة بين متغيرات الدراسة الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية ثم الانتقال الى المبحث الثالث والذي تم التناول فيه الادبيات التطبيقية للموضوع التي هي الدراسات السابقة والتي تم أدرجها زمنياً من الأقدام إلى الأحدث ثم التعقيب على الدراسات السابقة والتي من خلالها تم الوقوف على أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة ودراسة الحديثة ومواطن الاستفادة ثم الانتقال إلى المقاربات النظرية المفسرة للموضوع الدراسة المتمثلة في نظرية الفعل التواصلي والنظرية الثانية السوسيوتقنية ثم خاتمة الفصل الأول.

اما في الفصل الثاني والذي يعتبر الجانب التطبيقي والميداني للدراسة تم معالجة مبحثين المبحث الأول تم الحديث عن مجتمع دارسة ثم متغيرات الدراسة وطرق قياسها اما

ثانيا تم تسليط الضوء على تطبيق أدوات جمع البيانات من بينها الاستبيان وكذلك تم التطرق إلى الأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات spss، واما الفصل الثاني والذي تمت المناقشة النتائج وتفسير وتحليل المعطيات واستخدام اهم الوسائل التوضيحية وبعدها تمت مناقشة النتائج ليتم في الأخير التوصل إلى مجموعة من النتائج وتوصيات الدراسة ثم اخر عنصر في الجانب التطبيقي وهو خلاصة الفصل الثاني ويكون كنتيجة عامة للفصل، ثم الخاتمة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تتطرق الدراسة في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية المتغيرات الدراسة المعنونة تحت الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية مع جميع أبعادها ومع تحديد العلاقة بينها، وتم تناول في هذا الفصل الدراسات السابقة والتي تعد المنطلق للدراسة وبالإضافة إلى المقاربة النظرية والتي تعد مرجعية تستند عليها الدراسة التي تعمل هذه الأخيرة على ضوئها في تحديد العلاقة بين المتغيرات وبناء الفرضيات وتحليل النتائج.

المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع

أدى الانتشار الواسع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى ترسيخ الثقافة الرقمية داخل مختلف المؤسسات، مما جعلها عاملاً أساسياً في تطوير أساليب العمل وتحسين الخدمات. وفي المؤسسة الجزائرية خصوصاً، أصبح اعتماد الممارسات الرقمية توجهها ضرورياً لتعزيز فعالية الخدمة العمومية وتلبية توقعات المواطن في السرعة والشفافية وجودة الأداء. وانطلاقاً من ذلك، يهدف هذا المبحث إلى إبراز الأسس النظرية للثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية، تمهيداً لفهم طبيعة العلاقة بينهما داخل الواقع الإداري الجزائري.

المطلب الأول: الثقافة الرقمية

أولاً: الثقافة: هي إحدى المفاهيم الأساسية التي تختلف تعريفاتها باختلاف مجالات استخدامها وأشهر هذه التعريفات يعود إلى الأنثروبولوجي البريطاني "إدوارد بيرنت تايلور" الذي عرف الثقافة بأنها: ذلك الكل المركب الذي يشمل المعرفة والمعتقدات والفنون في القانون والأخلاق والعادات والعرق وكافة القدرات والأشياء الأخرى التي تؤدي من جانب الإنسان باعتباره عضو في المجتمع. (مؤسسة الباحث، 2018، ص40)

ونستنتج من هذا التعريف أن الثقافة لا تقصر على الجوانب المعرفية أو الرمزية فحسب بل تشمل مختلف عناصر الحياة الاجتماعية التي يكتسبها الفرد داخل مجتمعه عبر التفاعل والتعلم.

أما بالنسبة إلى الرقمية كما عرفها الشامي وحسب الله

هي عملية تحويل المواد التناظرية إلى شكل إلكتروني يعني رقمي، وخصوصاً للتخزين والاستخدام في الكمبيوتر.

❖ وعليه وهي طريقة لنقل وتخزين المعلومات الصوتية والكتابات في الشبكة الإلكترونية وجهاز الحاسوب. إذ أن أجهزة لمصلحة الرقمية تقوم بتحويل المعلومات إلى أرقام وتخزينها في دائرة الحاسوب مما يساعد على معالجة ونقل البيانات في الشبكة العنكبوتية. (سنوسي، 2022، ص 310)

الثقافة الرقمية: إن مفهوم الثقافة الرقمية، من المفاهيم الحديثة في ساحة العلوم الاجتماعية فهو يشير إلى المجال الذي يرتبط به (المجال الرقمي). مثله مثل الثقافة الصحية (المجال الصحي) والثقافية البيئية وتعني هذه المصطلحات التمكن من مجال معين أو امتلاك الفرد للسلوكيات المعرفية التي يستطيع من خلالها التفاعل مع هذه المجالات. (بخوش ومحمدي، 2021 ص 40)

كما يمكن تعرفها بأنها تشير بمعطيات ثقافية جديدة من جراء ان استخدام التكنولوجيا الإلكترونية الجديدة فلا شك أن مصطلح الثقافة الرقمية بات محل بحث وتدقيق لما أخذته تكنولوجيا المعلومات من تقديم مستمر حيث أصبحت أمراً لا يستهان به في عالمنا الأدبي والعلمي بل والحياتي الآن وقد أصبح العالم الإلكتروني الذي لا ينفصل عن عالمنا المعاش نواة لكل استخداماتنا في شتى أنواع الحياة المعرفية والثقافية بل ولا أبالغ حين أقول من حياتنا العامة. (مؤسسة الباحث، 2018، ص 41)

وفي السياق نفسه عرفت الثقافة الرقمية بأنها، مفهوم حديث يستخدم في مجال العلوم الاجتماعية حيث يشير إلى قدرة الأفراد على التفاعل مع العصر الرقمي من خلال امتلاكهم للسلوكيات الأنماط المعرفية المناسبة، وتوضح الثقافة الرقمية كيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة، مثل تكنولوجيا المعلومات والانترنت على حياة الأفراد سواء في النواحي العملية او الشخصية، حيث تمكنهم من أداء المهام المطلوبة، بالإضافة يشير المفهوم أيضاً إلى التغيرات الثقافية التي تنشأ نتيجة لتطور التكنولوجيا الرقمية وانتشارها (منصور، 2024، ص 26)

وفي الاتجاه ذاته يرى Charlie Gere في كتابه Digital Culture بأنها مجموعة الممارسات والقيم والأشكال الثقافية التي نشأت وتطورت في ظل انتشار التقنيات الرقمية حيث لم تعد التكنو لوجيا مجرد أدوات بل أصبحت جزء فاعلا في تشكيل طرق التفكير والتواصل والإنتاج الثقافي داخل المجتمع. (Charlie Gere, 2008, pp,16-17)

- وتعرفها الجمعية الدولية لتكنولوجيا التعلم (ISTE) هي منظومة متفاعله من الاستراتيجيات والمهارات والمعارف والمعايير والقواعد والضوابط والأفكار والمبادئ المتبعة في الاستخدام الأمثل والقيم للتقنيات الرقمية واستثمارها بطريقة ذكية وأمنة من خلال التحكم في الوصول إلى المحتوى الرقمي من خلال عمليات الإتاحة المعادلة والتوجه نحو منافع التقنيات الحديثة والحماية من أخطارها وتعزيز المعرفة والممارسات المثلى. (بن زينب، 2019 ص 425)

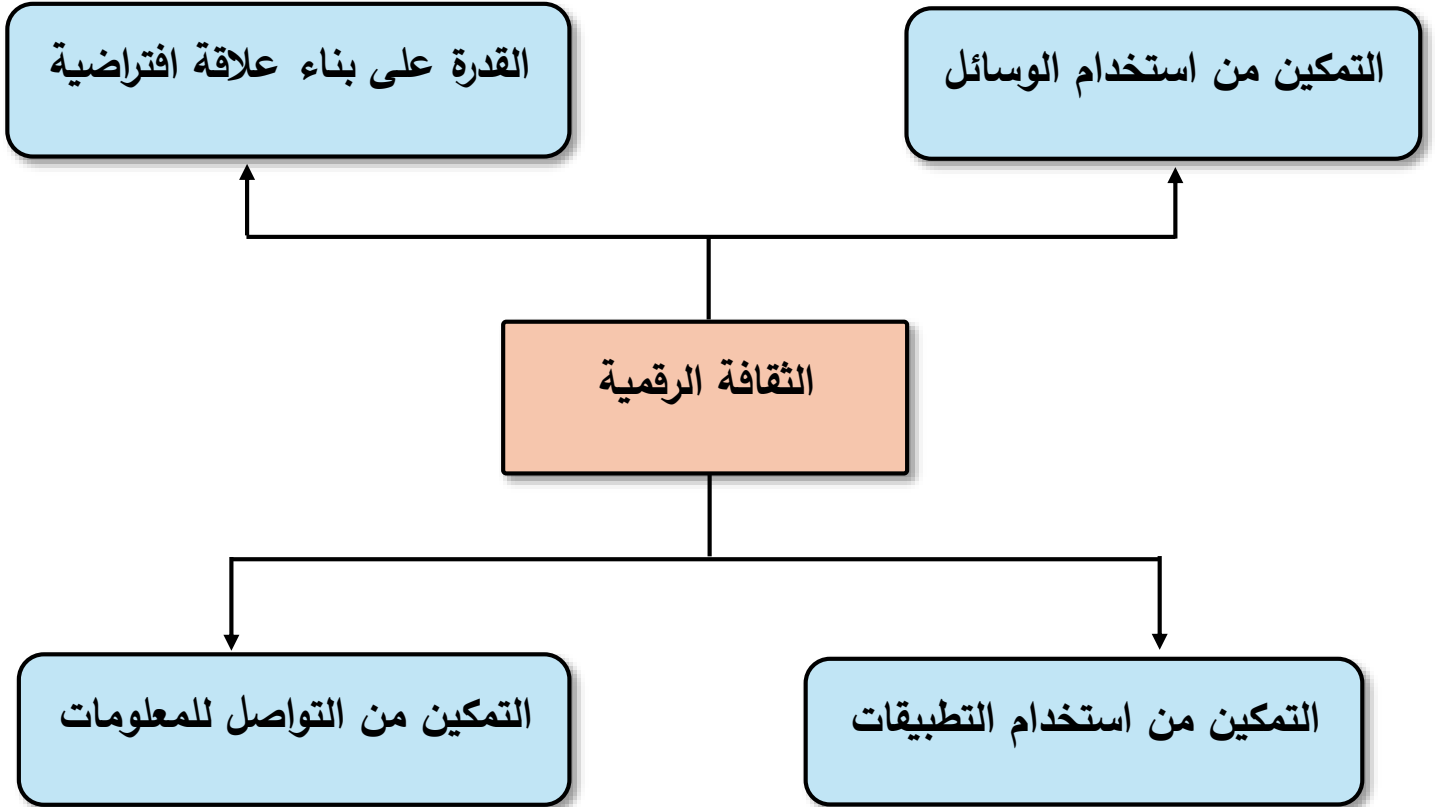
❖ ومن خلال ما سبق من التعريفات، نستنتج أن الثقافة الرقمية تمثل إطار معرفي وسلوكي الذي يمكن الأفراد والمؤسسات من توظيف التكنولوجيا الرقمية بوعي وكفاءة. ليس فقط في الوصول إلى المعلومات والتواصل، بل في إعادة تشكيل طريق العمل واتخاذ القرار، وبذلك تعد الثقافة الرقمية ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمة العمومية.

التعريف الاجرائي للثقافة الرقمية.

يمكن القول بأن الثقافة الرقمية هي مجموع الدرجات التي يتحصل عليها المبحوثين من خلال اجاباتهم على فقرات الاستبيان المتعلقة باستخدام التقنيات الرقمية، والتعامل مع الأجهزة والأنظمة الإلكترونية، ومستوى المعرفة الرقمية في مصلحة الحالة المدنية بالبلدية.

❖ وانطلاقاً من الإطار النظري للثقافة الرقمية تم توضيح مكوناتها الأساسية في المخطط الآتي:

الشكل رقم (1-4): المكونات الأساسية للثقافة الرقمية.



المصدر: من إعداد الطالب.

الشكل رقم (1-5): يمثل عناصر الثقافة الرقمية.



المصدر: تصميم رقمي مأخوذ من الإنترنت.

وقد حدد بعض الباحثين أبعاد الثقافة الرقمية في عدة مكونات، من بينها البعد المهاري، المعرفي، الأخلاقي، الاجتماعي، الوجداني وبعد اتخاذ القرار، كما تم توضيحه في الشكل الآتي.

الشكل رقم (1-6): يمثل أبعاد الثقافة الرقمية.



المصدر: (مؤسسة الباحث، 2018، ص45).

المطلب الثاني: جودة للخدمة العمومية

أولاً: الجودة: إن مفهوم الجودة من المفاهيم التي يعترضها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر إذ لا يوجد إجماع بين المتجمعين في الجودة حول تعريف واضح ومحدد على اعتبارها من بين المتغيرات المرتبطة بتوقعات المستفيدين لذا فإن الفهم الحقيقي لمفهوم الجودة يعتبر أحد الركائز الأساسية في تطبيق ونجاح الجودة في المؤسسة، فالجودة هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (qualities).

ويقصد بها: طبيعية الشيء أو الشخص ودرجة صلاحيته، فهي تعني إصدار الزبون لما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص. وسمات تعنى بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته وفي الوقت الذي يريده وبالسعر المقبول. (لكحل، 2018 / 2019 ص 52)

كما تعرف أيضا الجودة بأنها من المفاهيم الحديثة مقارنة مع نظيراتها من المفاهيم، منها الخدمة العمومية حيث يعتبر مفهوم الجودة ذو أهمية كبيرة جدا، لما له من دور فعال في تحديد معايير جودة السلع والخدمات الحكومية التي تحقق رضا المواطنين.

كما تمكن القطاع الخاص من انتاج سلع وخدمات تمنحه القدرة على المنافسة، ونظرا لأهمية مصطلح الجودة قدم الباحثين الأكاديميين العديد من التعريفات، خاصة علماء الاقتصاد، والمتخصصين في القطاع الخاص نذكر منها ما يلي:

- يعرفها جوران بأنها: الملائمة للاستخدام أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة للزبون كلما كانت جيدة.
- ويعرف كروسي الجودة:
- بأنها العملية التي تتوفر فيها ثلاثة شروط وهي:
- الوفاء بالمتطلبات
- انعدام العيوب
- تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة
- ❖ والجودة حسب الجمعية الأمريكية للجودة: هي السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي لها القدرة على الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية:

(هني، 2020 / 2021 ص 59-60)

وَإِستناداً إلى التعريفات السابقة حول مفهوم الجودة يمكن أن نعرفها بأنها: هي مواصفات محددة متبعة في إنتاج سلعة أو خدمة، تكون حسب معايير الجودة مما يجعلها تحظى برضا الزبون، ويكسبها القدرة على المنافسة.

❖ **الخدمة العمومية:** تعددت تعاريف المتعلقة بالخدمات العمومية فنجد من يعرفها بأنها تلك التي تزود بواسطة منظمة عمومية. استجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها وتحقيق مبادئ المساواة الاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام، كما أنها ملك الخدمات التي تقدم من قبل الأجهزة المملوكة للدولة وفق أساليب وإجراءات واضحة. تؤدي إلى إنجاز نوعي وسريع في إطار تعاوني كما وأنها وظيفة يكون أداؤها مضمونا مقبولا ومراقبا من طرف الحاكمين. لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ولا يتحقق إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين وهي الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة وأجهزة الدولة إلى المستفيد في إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد إضافة إلى كونها نشاط ذو فائدة عامة. (لكحل، 2018 / 2019، ص 90-91)

يمكن القول إن الخدمة العمومية هي مهمة عامة أو أداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها.

وكما تعرف **الخدمة العمومية:** بأنها الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم تقديم خدمات. ويرتبط هذا المصطلح بالتوافق الاجتماعي (يعبر عنه في العادة من خلال انتخابات ديمقراطية) على وجود خدمات معينة ينبغي أن تكون متاحة للجميع. بغض النظر عن مستوى دخلهم وحتى لا تقدم الخدمات العامة للجمهور ولا تمويل القطاع العام لأسباب اجتماعية وسياسية، فإنها عادة ما تكون خاضعة للتنظيم وهذا ما ينطبق على معظم القطاعات الاقتصادية. (يحيوي وحدمر، 2021، ص 68)

❖ ويمكن القول إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين: على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

❖ وتعرف كذلك الخدمة العمومية بأنها نشاط ينفذ مباشرة من قبل الدولة وتحت رقابتها، تهدف إلى خدمة المصلحة العامة والخدمة العمومية ميزتها تكاملية، فهي تتطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات. (نورة، 2021 ص 522)

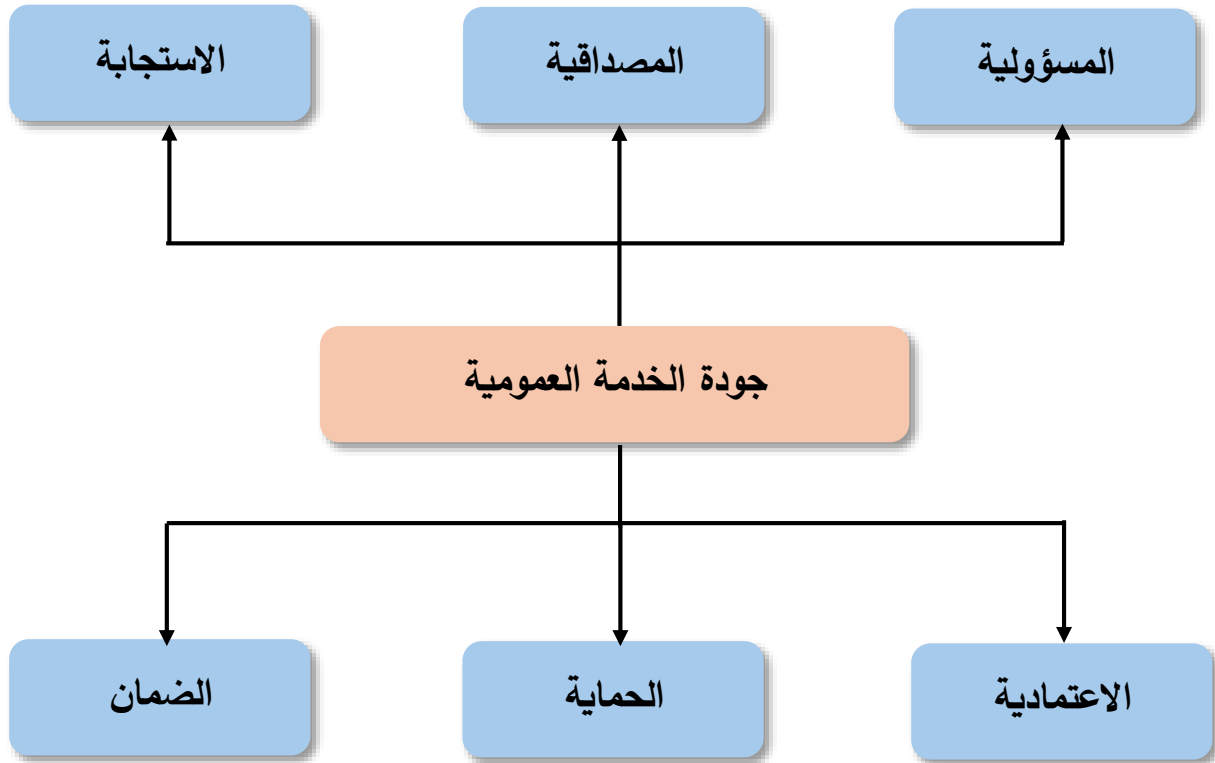
ونستنتج من خلال هذه التعريفات بأن الخدمة العمومية هي نشاط مسير ومضبوط من طرف قوة حاكمة (الدولة) يهدف إلى اشباع حاجات المجتمع في ظل الاستمرارية والمساواة لتحقيق فائدة عامة.

ونستنتج من هذه التعريفات تعريف شامل حول الجودة الخدمة العمومية يمكن القول بأنها حالة ديناميكية مرتبط بالخدمات وبالأفراد أيضاً والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات.

التعريف الاجرائي:

تعرف جودة الخدمة العمومية بأنها مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، كما تقاس من خلال أبعاد الجودة المتمثلة في الاعتمادية، والملموسية، وسرعة الاستجابة، والضمان، والمصداقية، وذلك من خلال الاعتماد على المبحوثين في أداة الدراسة.

الشكل رقم (1-7): يمثل أبعاد جودة الخدمة العمومية.



المصدر: من إعداد الطالب.

الشكل رقم (1-8): يوضح كيفية تعامل الموظف مع المواطن لتلبية خدمته.



المصدر: تصميم رقمي مأخوذ من الإنترنت.

المبحث الثاني: تحليل العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية

يعالج هذا المبحث العلاقة بين متغيرات الدراسة الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية، كما يعد الربط بين متغيرات الدراسة من الخطوات الأساسية في البحوث العلمية، لأنها تبين وتوضح طبيعة العلاقة بينهما.

المطلب الأول: العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية

تبين الكثير من الدراسات والأبحاث العلمية ان الانتقال من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية واستعمال التكنولوجيات الرقمية المتقدمة داخل المنظمات والمؤسسات العمومية الحديثة يساعد في تحسين وتعزيز الأداء الوظيفي والإداري للعمال في المؤسسات الجزائرية، وفي هذه الإطار توضح دراسة الباحث عبد القادر عبان في أطروحة بحثه الموسومة بتحديات الإدارة الإلكترونية دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، تخصص علم الاجتماع إدارة وعمل (2016/2015) وقد تناول عنصر من عناصر في بحثه تحت عنوان مشروع الجزائر 2008/2013.

جانب 1- تسريع استخدام التكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية : سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية استكمال البنى الأساسية المعلوماتية، وضع نظم إعلام مندمجة، نشر تطبيقات قطاعية متميزة، تنمية الكفاءات البشرية، تقديم الخدمات الإلكترونية للفائدة المواطنين والعمال والإدارات الأخرى (عبان، 2016/2015،

ص 91)

تعد العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية علاقة تأثير متبادل بحيث قد تسهم الثقافة الرقمية في تحسين كفاءة الأداء الإداري وتسريع الإجراءات وتعزيز الشفافية، مما قد ينعكس إيجاباً على أبعاد جودة الخدمة من حيث بعد البنى التحتية الرقمية المتمثلة في شبكة الانترنت والأجهزة الالكترونية.

وكما يتضح أن الموظفين العموميين الذين يمتلكون مستوى تكوين والتدريب في مجال استعمال التكنولوجيات الرقمية، وبما أن الأداء الوظيفي يتطلب مستوى مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية وهو ما قد ينعكس على مستوى الوعي بمخاطر الأمن الرقمي والحماية وهو ما ستحاول هذه الدراسة البحث في العلاقة المتبادلة بين الثقافة الرقمية والخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

في هذا المبحث، سنتناول الأدبيات التطبيقية المتعلقة بالموضوع محل البحث، حيث نعرض الدراسات والأبحاث التي تناولت الجوانب العملية والتطبيقية في هذا المجال. سيتم التركيز على تحليل الأعمال السابقة التي تقدم حلولاً تطبيقية أو تجارب عملية ذات صلة، مع تسليط الضوء على منهجيات البحث المستخدمة في تلك الدراسات ونتائجها الميدانية. كما سنناقش التحديات التي واجهت الباحثين في تطبيق تلك الأدوات والنظريات في الواقع، مما يساعد في فهم الفجوات التي قد تكون موجودة ويساهم في تقديم توصيات عملية مستندة إلى الأدلة التطبيقية المتوفرة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

تلعب الدراسات السابقة دور فعال في البحث العلمي قبل البدء في أي بحث ينبغي على الباحث الحصول على الدراسات السابقة لها علاقة بنفس الموضوع المراد دراسته فالدراسات السابقة هي عبارة على أبحاث سابقة تم تناول فيها نفس الموضوع وفي نفس المجال وفوائدها كبيرة في توجيه الباحث نحو تحديد الفجوات البحثية التي يجب تسليط الضوء عليها وبالإضافة يمكن الاستعانة بها في تحديد مسار البحث والاعتماد عليها في المنهجية والأدوات والمنهج ومعرفة كل تفاصيل وصعوبات التي تعرض لها الباحثين السابقين حتى يتجنبها الباحث في دراسته.

وسيتم عرض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الدراسة. ونظرا لندرة الدراسات السابقة التي تناولت الثقافة الرقمية في سياق جودة الخدمة العمومية فقد تم تصنيف الدراسات وفق هذين المتغيرين، حيث خصص القسم الأول لعرض الدراسات التي تناولت المتغير الأول (الثقافة الرقمية) بينما خصص القسم الثاني لاستعراض الدراسات المرتبطة بالمتغير

الثاني (جودة الخدمة العمومية) ويسمح هذا التقسيم بفهم أعمق للإطار المفاهيمي لكل متغير وحده.

أولاً: الدراسات المتعلقة بالثقافة الرقمية

الدراسة الأولى.

عنوان الدراسة: دور الثقافة الرقمية والمهارات البشرية في التعليم الإلكتروني.

صاحب الدراسة: ياسين عبد الحميد الطاهر أبو سريويل.

نوع الدراسة: مقال علمي منشور، من المجلة الجزائرية للمالية العامة-جامعة الزوايا - ليبيا، المجلد 10، -العدد 02، (2020)، ص31-53.

أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي: ما دور الثقافة الرقمية والمهارات البشرية في التعليم الإلكتروني.

الأسئلة الفرعية:

- ما علاقة الثقافة الرقمية بالتعليم الإلكتروني
- ما علاقة المهارات البشرية بأبعادها (التهيئة، التكوين، التوظيف، التقييم، المسار المهني) بالتعليم الإلكتروني

فرضيات الدراسة

الفرضية العامة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة الرقمية والمهارات البشرية والتعليم الإلكتروني.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة الرقمية والتعليم الإلكتروني.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المهارات البشرية بأبعادها (التهيئة، التكوين، التوظيف، التقسيم، المسار المهني) والتعليم الإلكتروني.

أهداف الدراسة:

- تحديد مفهوم الثقافة الرقمية والمهارات البشرية وعلاقتها بتحسين جودة التعليم الإلكتروني.

- استكشاف مستوى الثقافة الرقمية لدى أعضاء هيئة التدريس وأثرها على ممارسة التعليم الإلكتروني في جامعة الزاوية.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

أداة الدراسة: الاستبيان.

عينة الدراسة: 189 عنصر من الكادر الأكاديمي ببغض الكليات بجامعة الزاوية.

نوع العينة: عينة عشوائية.

نتائج الدراسة:

- تبني الجامعة محل الدراسة لمعظم محاور وأبعاد الثقافة الرقمية بشكل نظري روتيني ينقصه تطبيق علمي.

- تدني مستوى أغلب أعضاء في الثقافة الرقمية وتقنية المعلومات وتطبيقات التعليم الإلكتروني منها (المنصات الإلكترونية للتعليم الإلكتروني)

- عدم توفر بشكل كافي معامل حاسوب بكليات الجامعة ومننديات الإلكترونية تحقر أعضاء هيئة التدريس على التحول الإلكتروني.

الدراسة الثانية.

عنوان الدراسة: الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتنمية المواطنة الرقمية (دراسة ميدانية على طلاب المدارس الثانوية المصرية).

صاحب الدراسة: د. طارق محمد محمد الصعيدي

نوع الدراسة: بحث علمي محكم منشور من مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الاعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد 09، -2022- ص 257-300- جامعة المنوفية -مصر -

أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي:

- ما دور الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بجوانب المواطنة الرقمية لطلاب المدارس المصرية

الأسئلة الفرعية:

- ما طبيعة وعادات وأنماط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين الطلاب كمدخل للثقافة الرقمية

- ما أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخداما بين طلاب المدارس المصرية عينة الدراسة

- ما مدى متابعة موضوعات الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي بين طلاب عينة الدراسة

فرضيات الدراسة

الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين متابعة موضوعات الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل ومستوى الوعي بالمواطنة الرقمية.

الفرضيات الفرعية: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة موضوعات الثقافة الرقمية ومستوى الوعي بمحاور المواطنة الرقمية.

- توجد ظروف ذات دلالة في متابعة موضوعات الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل باختلاف المتغيرات الديموغرافية.
- توجد ظروف ذات دلالة إحصائية في مستوى الوعي بالمواطنة الرقمية باختلاف المتغيرات الديمقراطية.

أهداف الدراسة

- تحديد مستوى متابعة الطلاب المدارس لموضوعات الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- قياس مدى ارتباط متابعة موضوعات الثقافة بزيادة الوعي بالمواطنة الرقمية.
- استكشاف الفروق في متابعة الثقافة الرقمية والوعي بالمواطنة الرقمية بين طلاب بناء على المتغيرات الديموغرافية مثل (نوع السكن، الدخل، نمط التعليم).

منهج الدراسة

- منهج المسح

أداة الدراسة

- الاستبيان

عينة الدراسة

- عينة قوامها 400 مفردة من طلاب وطالبات المدارس الثانوية بمحافظة المنوفية.

نتائج الدراسة

- ارتفاع استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي بين الشباب عينة الدراسة من طلاب المدارس الثانوية بشكل دائم ومرتفع جدا.
- أغلب عينة الدراسة بنسبة 54 يتابعون موضوعات الثقافة الرقمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي بشكل متوسط.
- أكثر وأهم وسائل التواصل الاجتماعي انتشارا واستخداما بين عينة الدراسة هو الواتساب يليه اليوتيوب. الخ.

الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة: اتجاهات الطلبة نحو الثقافة الرقمية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية الأدب والعلوم الإنسانية بصفاقس.

صاحبة الدراسة: منية بن عياد

نوع الدراسة: مقال علمي منشور من مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 05 - العدد 01 - مارس 2023 - ص 17 - جامعة صفاقس تونس.

أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي

- ماهي اتجاهات طلبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية نحو الثقافة الرقمية

الأسئلة الفرعية

- ماهي التأثيرات الإيجابية والسلبية للثقافة الرقمية من وجهة طلبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية نحو الثقافة الرقمية
- أي من الطرق التعليمية يفضلها طلبة التعليم الإلكتروني أم التعليم التقليدي

فرضيات الدراسة

الفرضيات العامة: توجد اتجاهات إيجابية للطلبة نحو الثقافة الرقمية كضرورة يفرضها عكس التكنولوجيا.

الفرضيات الفرعية

- زيادة التبعية الثقافية وتهديد الخصوصيات الهوية الثقافية تحتل المرتبة الأولى ضمن سلبيات الثقافة الرقمية.
- توجد اتجاهات إيجابية لطلبة نحو تعويض التعليم الالكتروني للتعليم التقليدي.

أهداف الدراسة

- التعرف بأهمية الثقافة الرقمية
- التعرف على اتجاهات الطلبة نحو الثقافة الرقمية
- ابراز دور الثقافة الرقمية في مؤسسات التعليم العالي

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي

أداة الدراسة: الاستبيان والمقابلة المفتوحة

عينة الدراسة: تكونت من 150 طالبا وطلبة منتمين لقسم علم الاجتماع بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بصفافس

نوع العينة: عينة غير عشوائية

نتائج الدراسة

- وجود اتجاهات إيجابية لدى طلبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة صفافس نحو الثقافة الرقمية حيث اعتبر معظم الطلبة أن الثقافة الرقمية أصبحت ضرورة في التعليم العالي وتعكس تطورا تكنولوجيا لا يمكن تجاهله.

- كما بينت النتائج أن التبعية الثقافية وتهديد الهوية الثقافية يعدان من أبرز سلبيات الثقافة الرقمية من وجهة نظر الطلبة. وهو ما يعكس وعيا بمخاطر هذا التحول.
- أظهرت المعطيات أيضا تفضيل الطلبة لتعليم التقليدي على التعليم الإلكتروني رغم ادراكهم لأهمية الأدوات الرقمية مما يشير الى وجود فجوة بين قبول النظري للتقنيات الرقمية وصعوبات تطبيقها الفعلي في البيئة التعليمية.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة العمومية

الدراسة الأولى.

عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية).

صاحبة الدراسة: فوزية صادقي

نوع الدراسة: أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال 2021/2020 جامعة قسنطينة -

-3

أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي

- كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

الأسئلة الفرعية

- ما هو واقع الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر
- هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية
- كيف يتم تفصيل البنية التحتية الرقمية الجماعات المحلية.

فرضيات الدراسة

الفرضية العامة

- تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية.
- الفرضيات الفرعية.
- توجد علاقة ارتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى جودة الخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية.
- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى جودة الخدمة العمومية.
- يساهم تفعيل البنية التحتية الرقمية في مواجهة العوائق وتحسين جودة الخدمة العمومية.

أهداف الدراسة

- توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.
- معرفة مدى نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة العمومية.
- إزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومناقشة استراتيجية الجماعات المحلية ومراحل تبني الرقمنة كأحد الآليات المهمة في تحسين الخدمة العمومية.

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

أداة الدراسة: الاستبيان - المقابلة - الملاحظة

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 227 عينة منهم المواطنين الذين يتعاملون مع

مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة

نوع العينة: عينة عشوائية بسيطة

نتائج الدراسة

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.
- نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على انجاز مشروع بمرونة، والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية واتخاذ القرارات.

الدراسة الثانية

عنوان الدراسة: تطبيقات الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر.

صاحبة الدراسة: نزار فاطمة

نوع الدراسة: أطروحة دكتوراه تخصص حكومات مقارنة 2023/2022 جامعة مستغانم.

أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي: الى أي مدى يمكن القول إن التوجه نحو التطبيق الجيد للإدارة الالكترونية يعتبر الية فعالة لتجويد الخدمة العمومية في الجزائر

الأسئلة الفرعية

- ماهي الإدارة الالكترونية وما العلاقة التي تربطها بالخدمة العمومية
- ما هو واقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر
- ماهي متطلبات ودوافع الإدارة الالكترونية وماهي التحديات التي واجهتها الحكومة الجزائرية لتجسيد مشروع الإدارة الالكترونية على أرض الواقع

أهداف الدراسة

يوجد هناك نوعان من الأهداف، أهداف العلمية وأهداف العملية:

الأهداف العلمية:

تكمّن الأهداف العلمية في اثراء الجامعة بأفضل وأحسن الدراسات الأكاديمية التي تفيد الباحث، الطالب وموظفي الادارات العمومية كل حسب مجال اختصاصه لغرض الاستفادة من مخرجات هذه الدراسة. وكذا الاعتماد على نتائج المتوصل اليها كما تفيد هذه الدراسات الحكومية من معرفة مواطن الضعف في تطبيق الإدارة الالكترونية.

الأهداف العملية

أن موضوع الإدارة الالكترونية، من بين أهم المواضيع التي أصبحت توليها الدراسات الأكاديمية أهمية بالغة، حيث أصبحت تسعى جاهدة لعصرنة قطاع الإدارة العمومية ومنه تجويد الخدمة العمومية الى جانب ارتباطه الوثيق بإدخال الوسائل العلمية والتكنولوجية في الميدان الإداري من خلال وسائل الاعلام والاتصال الحديثة والمتطورة.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على منهجية تكاملية تجمع بين حملة من المناهج، منها دراسة الحالة، المنهج المسح الاجتماعي والمنهج الاحصائي.

أداة الدراسة: الاستبيان – المقابلة.

عينة الدراسة: متمثلة أساسا في الباحثين من موظفي الجماعات المحلية ومواطني ذات البلدية.

نوع العينة: عينة غير عشوائية القصدية.

نتائج الدراسة

- ان حرص الدولة على تقديم أفضل وأنجح الخدمات للمواطن من أجل كسب الثقة وروح التعاون بين الطرفين لهو خير دليل على التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية بغية تحسين الخدمات العمومية.
- الاعتماد على وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال في كل تعاملات المؤسسات العمومية من خلال تحسين نوعية خدمة الانترنت وسرعة التدفق ما هو الا دليل على مرافقة الحكومة لمشروع الإدارة الالكترونية.
- الإدارة الالكترونية أداة فعالة وضرورة حتمية لعصرنة الإدارة العمومية من خلال اختبار هذه الفرضية تبين أنها صحيحة وهذا من خلال العلاقة التي تربط المفهومين على عديد المستويات كتعزيز التفاعل والاتصال بين المؤسسات الحكومية من جهة والمواطنين من جهة أخرى.

الدراسة الثالثة

- عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (البلدية نموذجا).
- نوع الدراسة: مقال علمي، من المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية - المجلد 08 العدد 02 (2024) ص 648-664.

أصحاب الدراسة: ساردو زين العابدين-جزار مصطفى

أسئلة الدراسة

- التساؤل الرئيسي: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر خصوصا على مستوى البلدية

الأسئلة الفرعية:

- ماهي مفهوم كل من الرقمنة والخدمة العمومية في البلدية
- ما هو واقع تطبيق خدمة الرقمنة العمومية على مستوى مصالح البلدية
- ماهي أفاق تفصيل رقمته الخدمة العمومية في الجزائر وما أبرز تحدياتها

فرضيات الدراسة

الفرضية العامة

- تساهم الرقمنة بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر لاسيما على مستوى البلديات.

الفرضيات الفرعية

- رقمنة الخدمات العمومية على مستوى البلدية هي احدى اليات الرئيسية التي أصبحت تنتهج بغرض تحسين جودة الخدمات العمومية والتوجه نحو بلدية هادفة الى توفير الجهد والوقت وتخفيض نفقات الدولة.
- اتجهت الجزائر في السنوات الأخيرة نحو بناء مجتمع معلوماتي هدفه عصنة الخدمات العمومية المحلية بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية.
- تعمل الدولة تعميم الإدارة الرقمية وتوسيعها على مستوى مصالح البلدية لتطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال رفع التحديات الموجودة.

أهداف الدراسة

- التعرف على مفاهيم الرقمنة وكذا الخدمة العمومية

- التطرق الى الخدمات الرقمية في مجال الخدمة العمومية المقدمة من طرف أهم المصالح على مستوى البلدية وكذا التحديات التي تواجهها.

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

أداة الدراسة: الاستبيان -المقابلة -الملاحظة

عينة الدراسة: الموظفين داخل البلدية

نوع العينة: عينة غير عشوائية

نتائج الدراسة

- انطلاق العمل بالبوابة الالكترونية للصفقات العمومية على مستوى البلديات ساهم بتنغيل الشفافية والمصادقية في منح الصفقات.
- ساعد العمل بالشباك الالكترونية الموحد للمواطنين من طلب استخراج وثائقهم البيومترية عن طريق تقديم طلباتهم وملء استماراتهم بطريقة الكترونية وكذا تتبع طلباتهم
- تساهم الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة خصوصا من جانب ربح الوقت.

التعليق على الدراسات السابقة:

التعليق على الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقبل (الثقافة الرقمية)

أوجه الاختلاف والاتفاق:

الدراسة الأولى: اختلفت دراسة ياسين عبد الحميد الطاهر ابو سريوير مع الدراسة الحالية في العديد من النقاط ومن بينها على مستوى المتغيرات ركزت دراسة (ابو سريوير) على (متغير المهارات البشرية في التعليم الإلكتروني) اما الدراسة الحالية ركزت على جودة الخدمة العمومية، كما أن هناك اختلاف ظاهر وواضح في المنهج حيث استخدم ابو سريوير) المنهج الوصفي التحليلي اما الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي وكذلك

الاختلاف في المكان الميداني للدراسة دراسة ابو سريوير كانت على عينة من عناصر الكادر الأكاديمي ببعض كليات جامعة الزاوية اما الدراسة الحالية في البلدية على عمال مصلحة الحالة المدنية.

أوجه الاتفاق:

وعلى رغم من الاختلاف بين الدراستين إلا أنه يوجد نقاط تشابه واتفاق بينهم المتغير الأساسي مشترك (المستقل) وهو الثقافة الرقمية من ناحية انتشارها ودورها في تنمية الأفراد واعتمدتا الدراستين على نفس أداة الدراسة إلا وهي أداة الاستبيان.

الدراسة الثانية: اختلفت دراسة طارق محمد الصعيدي مع الدراسة الحالية في العديد من النقاط ومن بينها، على مستوى المتغيرات ركزت دراسة (الصعيدي) على متغير تنمية المواطنة الرقمية اما الدراسة الحالية ركزت على متغير جودة الخدمة العمومية، كما أن هناك اختلاف في المنهج المستعمل حيث قام الصعيدي بمنهج المسح اما الدراسة الحالية قامت بالمنهج الوصفي، وكذلك الاختلاف في المكان الميداني للدراسة كانت عينة الدراسة السابقة على طلاب وطالبات المدارس الثانوية، اما الدراسة الحالية كانت في البلدية على عمال مصلحة الحالة المدنية

أوجه الاتفاق:

كلا الدراستين تتناولان نفس المتغير المستقل وهو الثقافة الرقمية هدفهما نشر الوعي الرقمي والمعرفة التكنولوجيات الرقمية بين الأفراد.

الدراسة الثالثة: اختلفت دراسة منية بن عياد مع الدراسة الحالية في العديد من النقاط من بينها على مستوى متغيرات الدراسة حيث ركزت دراسة بن عياد على اتجاهات الطلبة نحو الثقافة الرقمية اما الدراسة الحالية ركزت على الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية و اختلفت الدراستين في المنهج استخدمت بن عياد المنهج الوصفي التحليلي اما

الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي فقط، كما اعتمدت الباحثة (بن عياد) على أداة الاستبيان مع المقابلة المفتوحة اما الدراسة الحالية تم الاعتماد فيها على أداة الاستبيان فقط، وهناك اختلاف ايضا في عينة الدراسة حيث اختارت الباحثة طلبة قسم علم الاجتماع بكلية الآداب والعلوم الإنسانية اما الدراسة الحالية كانت في البلدية على عمال مصلحة الحالة المدنية.

أوجه الاتفاق:

تتفق دراسة الباحثة منية بن عياد مع الدراسة الحالية بأن كلاهما تناولتا مفهوم الثقافة الرقمية واعتمدنا الدراستين على التكنولوجيا الرقمية في ممارسة أفراد المجتمع بأدائهم بالثقافة الرقمية.

التعقيب على الدراسات المحلية والمتعلقة بالمتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)

أوجه الاختلاف والاتفاق

الدراسة الأولى: اختلفت دراسة فوزية صادقي مع الدراسة الحالية في الكثير من النقاط ومن بينها الاختلاف في المتغير الأساسي (المستقل) للدراسة ركزت دراسة (صادقي) على دور الرقمنة بصفة عامة بينما الدراسة الحالية ركزت على الثقافة الرقمية كمتغير سوسيولوجي، وتختلف الدراستين في المنهج حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي اما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي، وكذلك الاختلاف في أدوات الدراسة اعتمدت الباحثة (صادقي) في دراستها على أداة الاستبيان والمقابلة والملاحظة في حين الدراسة الحالية اکتفت بأداة الاستبيان فقط، وكذلك الاختلاف في الميدان الدراسي.

أوجه الاتفاق:

رغم كل الاختلاف المتواجد بين الدراستين إلا أن هناك نقاط تشابه واتفاق بينهم تتفق دراسة الباحثة صادقي مع الدراسة الحالية في دور مهام الثقافة الرقمية والرقمنة في تحسين

جودة الخدمة العمومية وتطوير الأداء الإداري في المؤسسات العامة وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

الدراسة الثانية: اختلفت دراسة نزار فاطمة مع الدراسة الحالية في العديد من النقاط ومنها على مستوى المتغيرات كانت دراسة الباحثة نزار في متغير دراستها الأول وهو تطبيقات الادارة الإلكترونية اما الدراسة الحالية ركزت على المتغير الأساسي وهو الثقافة الرقمية، كما اختلفت دراسة (نزار) مع الدراسة الحالية من حيث المنهج اعتمدت على عدد من المنهاج ومنها منهج دراسة الحالة والمنهج المسح الاجتماعي. وكذلك المنهج الإحصائي اما الدراسة الحالية اعتمدت فقط على المنهج الوصفي كما اعتمدت الباحثة نزار في أدوات جمع البيانات على الاستبيان والمقابلة اما الدراسة الحالية اعتمدت على أداة الاستبيان فقط وكذلك الاختلاف في ميدان الدراسة وكذلك الاختلاف في نوع العينات.

أوجه الاتفاق:

على رغم الاختلاف بين دراسة الباحثة السابقة والدراسة الحالية إلا أنها توجد بعض النقاط توافق بينهم ومنها، كلا الدراستين لهما اسهام في تعزيز جودة الخدمة العمومية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة وكلا الدراستين مرتبطتين بالمجال الرقمي في المؤسسات العمومية.

الدراسة الثالثة: اختلفت دراسة الباحثين ساردو زين العابدين و مصطفى جزار في العديد من النقاط ومنها، الاختلاف على مستوى المتغير المستقل للدراسة وهو الرقمنة اما الدراسة الحالية ركزت على مستوى الثقافة الرقمية كما أنه يوجد اختلاف في منهج المستخدم اعتمدت دراسة جزار وساردو على المنهج الوصفي التحليلي اما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي وكذلك الاختلاف في أدوات جمع البيانات اعتمد الباحثين (جزار وساردو) في دراستهم على أداة الاستبيان والمقابلة والملاحظة اما الدراسة الحالية اكتفت بأداة الاستبيان فقط وكذلك الاختلاف في نوع العينات.

أوجه الاتفاق:

اتفقت دراسة (جزار وساردو) مع الدراسة الحالية في بعض النقاط ومنها كلا الدراستين كانت على مستوى البلدية بمعنى ذلك الدراسة الميدانية وجهت لبعض موظفين البلدية في الدراسة السابقة والحالية وهذا يدل على أن الدراستين يسهمان على تعزيز وتحسين جودة الخدمة العمومية داخل البلدية.

الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

برغم من وجود تشابه بين الدراسات السابقة ودراسة الباحث الحالية إلا أن الدراسات السابقة لم تعالج الدور المباشر بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، وهذا ما يقدم للدراسة الحالية قيمة علمية مضافة لها.

مواطن الاستفادة من الدراسات السابقة:

رغم من وجود اختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلا أنها قدمت استفادة كبيرة في كلا الجانبين النظري والتطبيقي.

- تم الاستفادة من هذه الدراسات في كتابة الفصل النظري لكلا متغيرين الدراسة الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.
- الاستفادة من هذه الدراسات من خلال فهم متغيرات الدراسات السابقة في فهم متغيرات الدراسة الحالية التابع والمستقل.
- الاستفادة من هذه الدراسات من المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي
- تم الاستفادة من هذه الدراسات في تحليل نتائج الدراسة

المطلب الثاني: المقاربة النظرية

المقصود بالمقاربة النظرية هي كل بحث علمي له مرجعية او خلفية نظرية تستند عليها، وبناء على هذه النظرية يستطيع التقدم في بحثه. كما يمكن القول بأنها وضع تصور للموضوع في قالب نظري ومنح الباحث الترسانة المفاهيم التي يمكن من خلالها رسم مسار البحث.

أولاً: نظرية الفعل التواصلي

تعد نظرية الفعل التواصلي عند هابرماس من المفاهيم المركزية في الفلسفة المعاصرة، حيث لم يعد الاهتمام بالتواصل منحصر في المجال التداولي المرتبط بتبادل المعلومات وتقنيات تبليغها وإيصالها، بل أصبحت نظرية علمية وفلسفة مستقلة بذاتها. ومن أجل ذلك حاولنا التعرف على نظرية الفعل التواصلي عند يورغن هابرماس. (الفيتوري، 2024، ص462)

1. مفهوم الفعل التواصلي

عرف هابرماس الفعل التواصلي، بأنه: تلك الأفعال التي تكون منها مستويات الفعل بالنسبة للفاعلين المنتميين إلى العملية التواصلية غير مرتبطة بالسياسة، بل مرتبطة بأفعال الفهم. (الفيتوري، 2024، ص 464)

2. التعريف بصاحب النظرية (يورغن هابرماس)

يعد يورغن هابرماس واحد من أكبر الفلاسفة والمنظرين الاجتماعيين والمثقفين ونقاد العصر على مستوى العالم. وأعماله كثيرة (التي تتأخر الأربعة مؤلفا) مترجمة إلى أكثر من ثلاثين لغة. وهو حاصل على أكثر من عشرين جائزة فخرية من جامعات ومؤسسات عالمية بدأت أعماله تظهر منذ عام 1952، وأصبح هو نفسه موضوعا للدراسة النقدية منذ عام 1964. (المسكيني، 2024، ص23)

3. ومن أهم إسهاماته

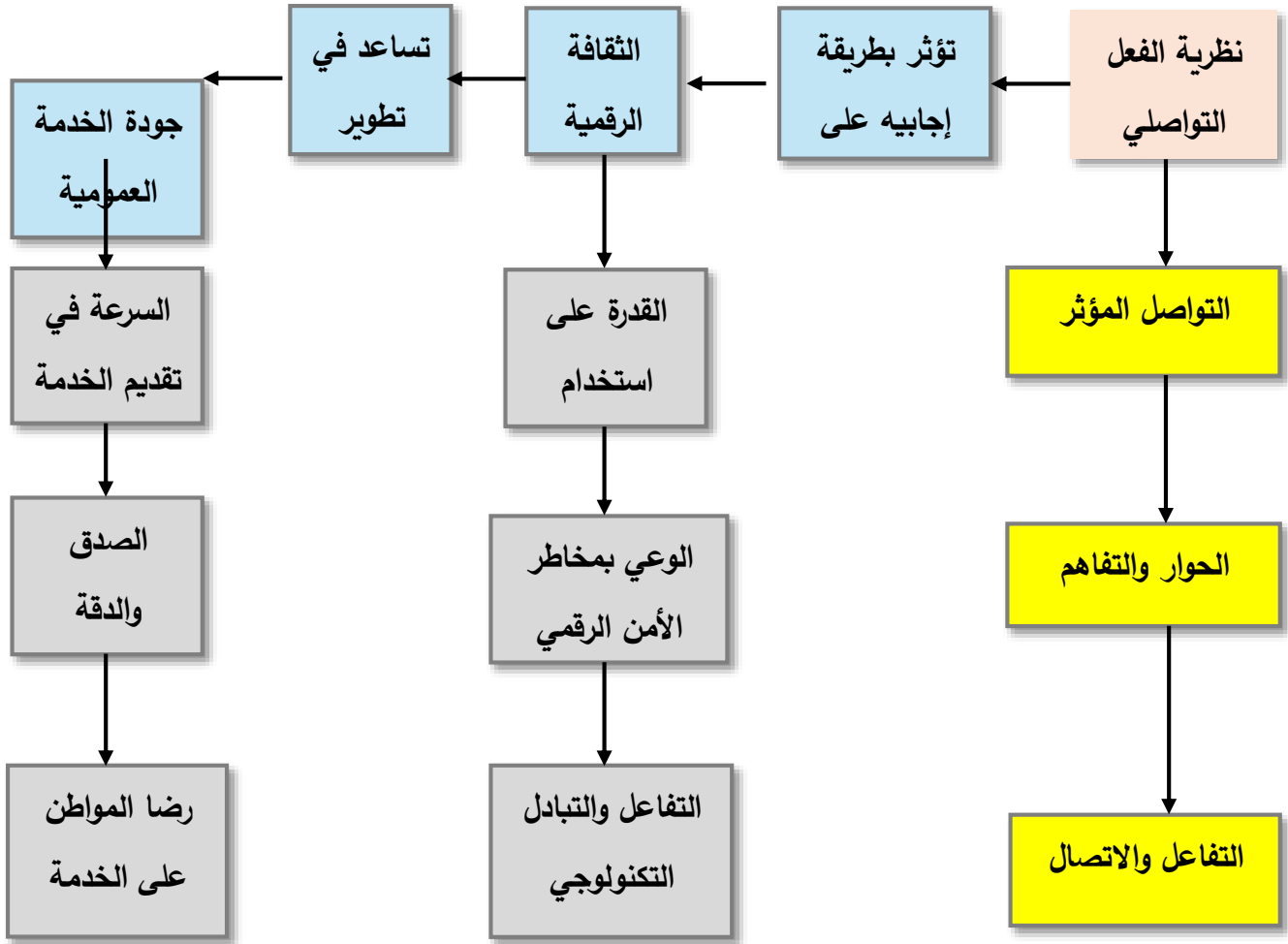
1. السعي الدائم لتحقيق التفاهم والاتفاق بين أفراد الجماعة التواصلية لحل القضايا الفلسفية.
2. السعي للبحث عن الوسائل التي تمكنه من التأثير في الغير بل يبحث في كيفية التواصل إلى التفاهم والتوافق المتبادل.
3. خلق روح التفاهم والحوار إلا أن تنفيذ ما يذهب إليه يبقى صعب التحقيق نظرا لتعدد التوجهات البشرية وتباين مستويات التعليم والتربية بين الأشخاص.
4. خلق حوار خالي من الهيمنة ليصل بالعقل إلى أعلى مستوى من النضج. (الفيثوري، 2024، ص 467)

ولقد تم الاعتماد على دراسة نظرية الفعل التواصلية التي صاغها الفيلسوف الألماني يورغن هابرماس. إلا أنها من أكثر المقاربات النظرية وتتسجم مع طبيعة الموضوع. فالدراسة تعالج قضية الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية داخل مصلحة الحالة المدنية بالبلدية وهو ميدان يعتمد بشكل رئيسي على الاندماج والتواصل بين الموظفين والمواطنين

وتعتمد نظرية الفعل التواصلية على فكرة النزعة العقلانية التواصلية المعمول بها على التوافق والحوار، حيث يفحص الأداء الفعال عبر تفاعل هيكل على الدقة، والصدق. وعليه فإن التطور نحو الرقمنة داخل المؤسسات العمومية لا يعد مجرد تطوير تكنولوجي بل يجسد في تقدم أساليب وأشكال التفاعل والاتصال الإداري. بما يؤدي إلى تيسير أليات العمل وتطويره والاستجابة السريعة وتقوية الثقة بين الإدارة والمواطن.

ومن هذا السياق تتيح هذه المقاربة بتحليل الارتباط بين مستوى الثقافة الرقمية لدى الموظفين وجودة الخدمات المقدمة.

الشكل رقم (1-9): يوضح طبيعة العلاقة بين نظرية الفعل التواصلي ومتغيرات دراسة.



المصدر: من إعداد الطالب.

ثانياً: النظرية السوسيوتقنية

المقاربة السوسيوتقنية لتطوير المنظمات هي مقاربة تنظيمية معقدة لتصميم العمل التي تعني بالعلاقات بين الأفراد والتكنولوجيا في مكان العمل، كما يشير أيضاً الاسم فإنها تعن العلاقة بين تعقد الهيكل التنظيمي للمنظمة وقدرات الإنسانية، التسمية أطلقت في الستينات من طرف إريك تريست وفريد إيمري وكنين بامفورث الذين عملوا في معهد تافيسستوك للعلاقات الإنسانية في لندن، والمقاربة السوسيوتقنية تعني بثلاثة اتجاهات فكرية: علم النفس الصناعي، علم الاجتماع العمل، علوم الهندسة. (تيور، 2011/2012)

1-تعريف النظرية السوسيوتقنية

تعتبر نظرية الانساق السوسيوتقنية من أبرز الدراسات التنظيمية، في مجال علم اجتماع التنظيم، ومن أهم المداخل التي عالجت المشكلات التنظيمية داخل المؤسسات، وفق نسق مفتوح يتأثر ويؤثر بالبيئة الخارجية للمنظمة. (ربوش، 2025، ص (141)

2-التعريف ببعض من رواد النظرية السوسيوتقنية.

نجد أصحاب الاتجاه في معهد تافيستوك للعلاقات الإنسانية ومن أهم المنظرين نذكر إريك تريست وهو من علماء النفس بريطانيين، ولد يوم 11 سبتمبر 1909، وهو من المؤسسين لمعهد تافيستوك للأبحاث، أهتم كذلك بالتطور التنظيمي وتوفي سنة 1993 في جوان.

وكذلك فريد إيمري عالم نفس استرالي ولد سنة 1925، وأحد المؤسسين التيار التطور التنظيمي، اشتغل بجامعة ملبورن بأستراليا، ثم بمعهد تافيستوك بلندن هناك اشتغل مع تريست توفي في 10 أبريل 1997 (سحنوني، 2019/2018، ص 53)

3-مرتكزات النظرية

- اعتبار المؤسسة (التنظيم) نسقا مفتوحا يتألف أساسا من نسقين أحدهما اجتماعي وآخر تقني.
- القدرة على الضبط الذاتي المراقبة وإعادة التنظيم الذاتي للجماعات الصغيرة، كما سلطا الضوء على ظاهرتين عند تحليلهما للعوامل التي تؤثر على المؤسسة وهما أ-التغيرات التي تحدث في البيئة تفرض تطور المنتجات، وتنوع المخرجات بدون إجراء تغيير هيكل مرتبط بمرونة جهاز الإنتاج التقني.
- ب-درجة تنوع المدخلات التي يمكن أن تتحملها المؤسسة بدون إحداث تغيير تنظيمي يتعلق بالتكنولوجيا المستعملة (بلخيري وشاف، 2019، ص 99.100)

4. تحولات من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

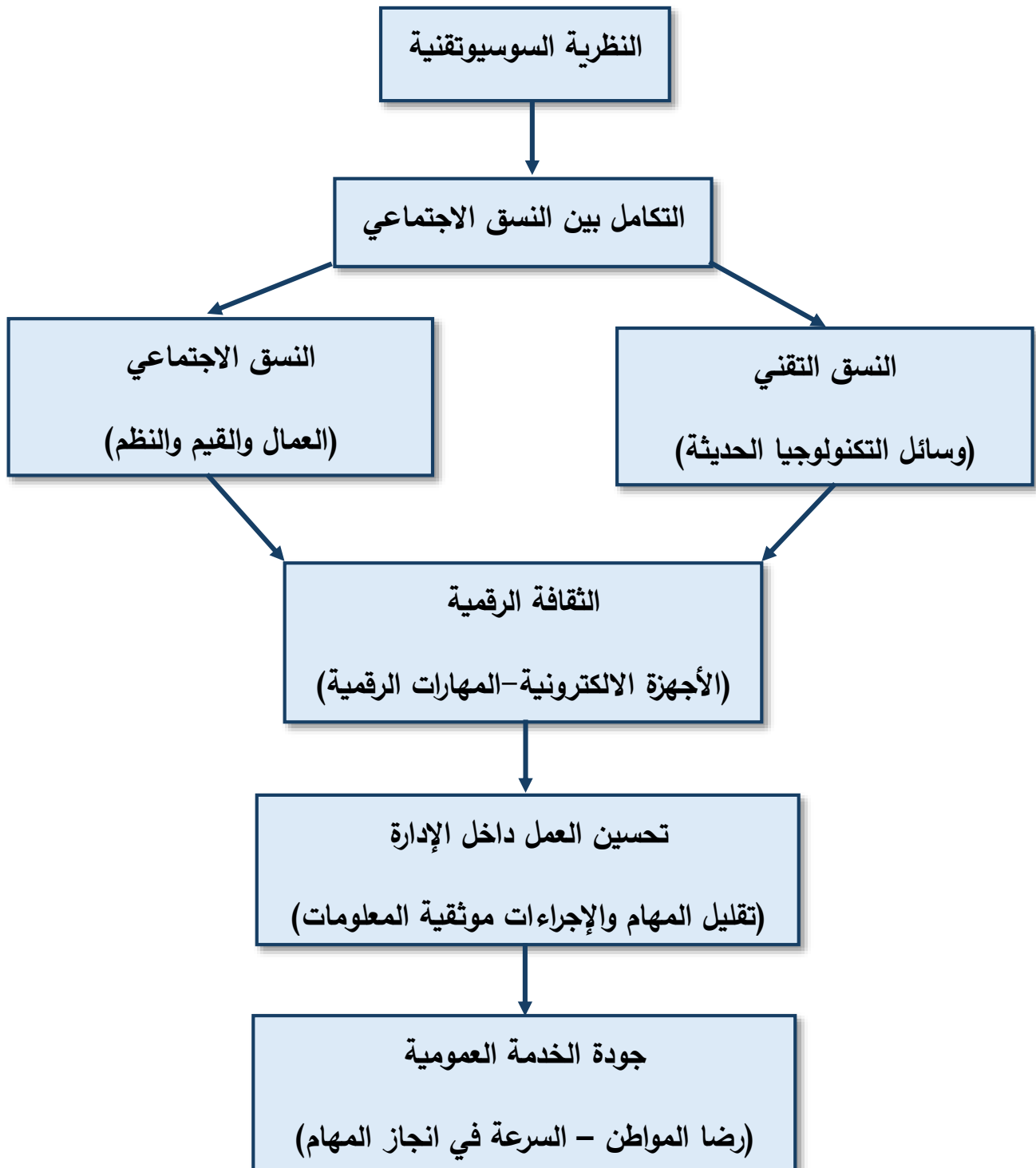
وقد تم تحديث وتغيير المفاهيم الإدارية التقليدية التي أصبحت تتعامل مع مجموعة من التغيرات التكنولوجية بحيث أصبح المورد البشري يتفاعل مع هذه التقنية من خلال اتصاله الدائم بالحاسوب وهذا ما استدعى ضرورة تحقيق مزيد من المرونة الإدارية وذلك من خلال:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى الإدارة الرقمية؛
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي؛
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد؛
- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي؛
- الانتقال من القادة المرتكزة إلى العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج التكنولوجيا والزبون؛
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت (حديدان، 2020، ص 997).

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على النظرية السوسيو تقنية كمقاربة نظرية ثانية كونها مناسبة لتفسير العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية. ولأن النظرية السوسيو تقنية تعمل على شيء أساسي مفاده ان وسائل التنظيمات لا يشترط بالعوامل التقنية لا غير بل يتحدد أثناء التفاعل والتواصل بين البعد التقني والاجتماعي في المنظمة فالتكنولوجيا الرقمية وأنظمة الحواسيب لا تتحقق غاياتها إلا في اكتمال العنصر البشري والمتمثل في عمال الإدارة في المؤسسة.

ومن هذه الناحية تساهم النظرية السوسيو تقنية في شرح انعكاس الثقافة الرقمية عند عمال الإدارة العمومية العاملون في البلدية أو المؤسسات العمومية الأخرى ونستج في الأخير بأنه يوجد علاقة كبيرة بين الأبعاد الاجاماعية والابعاد السوسيو تقنية في المؤسسات.

الشكل رقم (1-10): يوضح طبيعة العلاقة بين النظرية السوسيوتقنية ومتغيرات الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب

خلاصة الفصل الأول:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم التعريفات والمفاهيم المتعلقة بالمتغيرات الدراسة، المتمثلة في الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية، كما تمت دراسة العلاقة بينهم من خلال ربطها بالفرضيات ثم تم تناول الدراسات التي لها علاقة بالموضوع والتعقيب عليها من خلال التفصيل في نقاط التشابه والاختلاف بينهم، وتحديد الفجوة البحثية في دراسة الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية الجزائرية وهي جانب لم يعالج بطريقة مباشرة في الدراسات السابقة، ثم مواطن الاستفادة من هذه الدراسات التي تبين فيها مدى مساعدة هاته الدراسات بالموضوع الحالي.

ثم عرض النظريات المفسرة للدراسة التي تمثلت في نظرية الفعل التواصلي عند يورغين هابرماس والنظرية السوسيوتقنية ومن أعلامها إريك تريست وفريد إيمري والتطرق إلى أهم أفكار هذه النظريات التي فسرت وبيت مدى تقارب هذه النظريات بالموضوع الدراسة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما تم التطرق إلى الإطار النظري للدراسة سيتم تناول في هذا الفصل الجانب الميداني (التطبيقي) وذلك بعد ما تم إجراء الدراسة الميدانية على عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

وكما تم الاعتماد على المنهج الوصفي كإطار منهجي للبحث وسيتم عرض مجتمع الدراسة وحجمه مع ذكر أداة الدراسة المستعملة والأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها مع عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل ثم خلاصة الفصل.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

يمهّد هذا المبحث لعرض الطريقة المعتمدة والأدوات المستخدمة في تحليل خطة المذكرة واستخراج أخطائها المنهجية وتصحيحها:

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات.

مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة بأنه المجتمع الذي يدرسه الباحث سواء هذه الدراسة شاملة لجميع وحدات هذا المجتمع أو جزء منه، وتعميم نتائج البحث عليه. (الزوبيري، 2011، ص 112)

ويعرف أيضاً مجتمع الدراسة، بأنه هو الهدف الأساسي من الدراسة حيث ان الباحث يعمم في النهاية النتائج عليه، ويعني به جميع مع مفردات او عناصر الظاهرة التي يدرسها الباحث. ومجتمع البحث يختلف من بحث إلى آخر فقد يكون فرد أو أسرة أو مدرسة أو مصنع. (الزوبيري، 2011، ص 117)

والمجتمع المتمثل في هذه الدراسة هم عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ولاية الوادي حيث بلغ عددهم (50) عامل وهم مقسمون وفق المكاتب التالية:

- مكتب استخراج الوثائق 22 عامل.
- مكتب المواليد 15 عامل.
- مكتب الوفيات 5 عمال.
- مكتب عقود الزواج 8 عمال.

ولقد تم الاعتماد على دراسة اسلوب الحصر الشامل اي تم أخذ كل مجتمع البحث دون اللجوء إلى اخذ عينة، ويعد اسلوب الحصر الشامل من أدق الأساليب المنهجية، ويؤدي إلى الصدق في نتائج البحث.

كما يتم تعريف الحصر الشامل بأنه طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع مفردات مجتمع البحث بأساليب مختلفة سواء كانت جهة دراسة أو جهة كلية (منظمة ما أو مجتمع أو حقل زراعي أو غير ذلك) أو جهة جزئية (إدارة أو قسم في منظمة أو منظمة داخل المجتمع) بصورة شاملة تأخذ بالاعتبار جميع الزوايا أو بالمتغيرات المتعلقة بموضوع البحث. (الزوباري، 2011، ص 115)

ثانيا -تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها.

1. تحديد متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الثقافة الرقمية، ابعادها، البعد المهاري، البعد الأخلاقي، البعد المعرفي.

المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية، ابعاده الدقة السرعة، المصادقية والشفافية.

-المتغير المستقل هو المتغير المؤثر في المتغير التابع ويتمثل في هذه الدراسة بالثقافة الرقمية.

-المتغير التابع: وهو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل والمتغير التابع هو النتيجة والمتمثل في جودة الخدمة العمومية.

طرق قياسها:

لقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي (غير موافق بشدة غير موافق محايد، موافق موافق بشدة).

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها وتستخدم في البحوث الاجتماعية.

وفي هذه الدراسة اعتمد الباحث على أداة الاستبيان والذي يعتبر من أهم أدوات جمع البيانات حيث يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة التي يوجهها الباحث إلى أفراد العينة (المبحثين) المرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث وذلك في ضوء موضوع البحث والمشكلة التي اختارها (القاسم، 2021، ص 544) ويعرف الاستبيان أيضا بأنه من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في العلوم الاجتماعية، هذا ما يدفع الباحث إلى بذل جهد من أجل صياغة إستمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة. (حورية حمزة، وآخرون، 2019 ص 71)

التعريف الاجرائي للاستبيان: هو أداة من أدوات البحث وجمع البيانات حيث يحتوي على عدد من الأسئلة التي قام بها الباحث بناء على محاور دراسته بحيث وجهت هذه الأسئلة الى عمال مصلحة الحالة المدنية لبلدية الوادي لقياس ومعرفة مستوى الثقافة الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية.

مراحل بناء الاستبيان:

المرحلة الأولى: تم بناء الاستمارة والتي تضمنت 36 سؤال وتم عرضها على الاستاذ المشرف على العمل وبعض الأساتذة لتحكيم الاستبيان منهم:

■ أ. د. بن عيسى رابح كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

■ د. صالحى حسين كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

■ أ. د. دحة سليم كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

■ د. منصور السعيد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي التبسي بتبسة.

■ أ. لقرع يوسف كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة البليدة 02.

المرحلة الثانية: والتي تم فيها تعديل الاستبيان من طرف الباحث من خلال ما تم توجيهه من طرف الأساتذة المحكمين والاستاذ المشرف.

المرحلة الثالثة: والتي تم فيها توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة.

وكانت محاور الاستبيان كالتالي:

المحور الأول: المتمثل في البيانات الشخصية للمجتمع البحث والتي تضمنت 5 أسئلة

(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة في العمل).

المحور الثاني: والمتمثل في البنية التحتية الرقمية وتضم 6 أسئلة.

المحور الثالث: والمتمثل في التكوين والتدريب الرقمي ويضم 7 أسئلة.

المحور الرابع: والمتمثل في مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية ويضم 4 أسئلة.

المحور الخامس: الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات ويضم 5 أسئلة.

والمحور السادس: تمثل في جودة الخدمة العمومية ويضم 9 أسئلة.

المطلب الثالث: قياس صدق وثبات الاستبيان

1-الصدق البنائي:

قمنا بحساب الصدق البنائي للاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبيان عن الدرجة الكلية للاستبيان، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة استطلاعية مقدارها 30 عامل بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ولاية الوادي، ثم قمنا بجمع البيانات وتبويبها في درجات من اجل حساب معامل ارتباط كل محور مع الدرجة الكلية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r لكل محور من المحاور، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): يوضح قيمة r لحساب الصدق البنائي

المحاور	العينة الاستطلاعية	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
البنية التحتية الرقمية	30	0.746	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
التكوين والتدريب الرقمي		0.706	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية		0.878	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات		0.867	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
جودة الخدمة العمومية		0.935	0.000	دالة إحصائية عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS من خلال الجدول رقم (2-01): نجد أن قيمة معامل الارتباط r للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح بين (0.706 - 0.935) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد على أن الاستبيان صادق من ناحية المحتوى أو المضمون.

2- الثبات (التناسق الداخلي للبنود ألفا كرو نباخ):

قمنا بحساب ثبات الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرو نباخ) بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25)، النتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-02): يوضح قيمة ألفا كرو نباخ

المحاور	عدد البنود	قيمة معامل ألفا كرو نباخ	القرار الإحصائي
البنية التحتية الرقمية	06	0.833	دالة إحصائية
التكوين والتدريب الرقمي	07	0.664	دالة إحصائية
مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية	04	0.729	دالة إحصائية
الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات	05	0.866	دالة إحصائية
جودة الخدمة العمومية	09	0.808	دالة إحصائية
الدرجة الكلية للاستبيان	31	0.929	دالة إحصائية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-02): نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الثاني: البنية التحتية الرقمية، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور الثاني تساوي 0.833 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور الثاني، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الثالث: التكوين والتدريب الرقمي، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور الثالث تساوي 0.664 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور الثالث، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الرابع: مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور الرابع تساوي 0.729 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور الرابع، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الخامس: الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور الخامس تساوي 0.866 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور الخامس، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور السادس: جودة الخدمة العمومية، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور الرابع تساوي 0.808 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور السادس، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للاستبيان ككل، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود الاستبيان تساوي 0.929 وهي علاقة موجبة بين البنود وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت.

المطلب الرابع: البرامج والأساليب الإحصائية

1- البرامج الإحصائية:

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة أداة الاستبيان، قمنا بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـ: SPSS النسخة 25، وهو أداة برمجية احترافية متخصصة في التحليل الإحصائي للبيانات، يجمع بين القوة والبساطة حيث يتيح للمستخدمين إدخال البيانات الضخمة ومعالجتها لاستخراج نتائج دقيقة في شكل جداول ورسوم بيانية، ويُستخدم بشكل أساسي في البحث العلمي والعلوم الاجتماعية

وإدارة الأعمال، لقدرته الفائقة على إجراء اختبارات إحصائية معقدة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية بناءً على الأرقام المتاحة.

2- الأساليب الإحصائية:

من أجل معالجة وتحليل بيانات المتحصل عليها، تم إجراء مجموعة من الاختبارات الإحصائية نذكر منها:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة توزيع المعلومات الشخصية لعينة الدراسة.
- ✓ الوسط الحسابي: وهو من أهم مقاييس النزعة المركزية، ويتم استخدامه للدلالة على متوسط مجموع قيم ظاهرة ما.
- ✓ الانحراف المعياري: وهو من أكثر مقاييس التشتت استخداماً، ويستعمل لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.
- ✓ الوزن النسبي: لمعرفة اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الدراسة.
- ✓ اختبار ألفا كرو نباخ: ويستعمل للحكم على دقة القياس، من خلال تحديد مدى ثبات أداة القياس المتمثلة في الاستبانة.
- ✓ معامل الارتباط بيرسون: هو معامل يقيس صدق الاستبيان من خلال تحديد مدى ارتباط محاور الاستبيان بالدرجة الكلية للاستبيان، ورمزه r .
- ✓ معامل الانحدار الخطي البسيط: هو معامل يقيس أثر المتغيرات التابعة على المتغير المستقل.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان تم توزيع استمارات الدراسة الأساسية والمتمثلة في 50 عامل بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ولاية الوادي، بعدها تم تفريغ البيانات في برنامج التحليل الاحصائي SPSS وقمنا باستخراج الجداول والرسومات وكذا اختبار فرضيات الدراسة وذلك من أجل التحقق من صحتها، وفيما يلي نستعرض جميع نتائج الدراسة الميدانية وفق الترتيب المنهجي وهي كالآتي:

المطلب الأول: عرض نتائج البيانات الشخصية

1-الجنس:

الجدول رقم (2-03): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	22	44 %
أنثى	28	56 %
المجموع	50	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

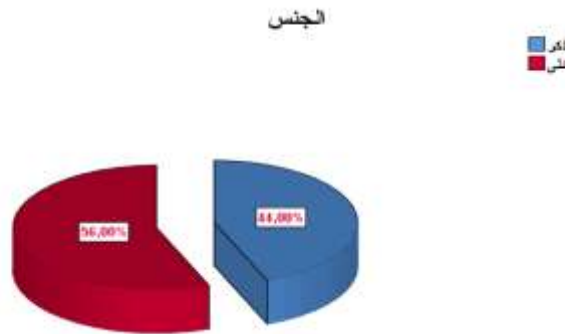
التحليل وتفسير النتائج:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-03): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الجنس، بحيث نجد عدد المبحوثات الإناث وهن 28 عاملة بنسبة 56%، وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة المبحوثين الذكور وهم 22 عامل بنسبة 44% وهي النسبة الأدنى.

كما تظهر النتائج الميدانية تقارباً نسبياً بين الجنسين مع تفوق واضح لفئة الإناث، مقابل فئة الذكور، ويُمكن إرجاع هذه النتيجة سوسيولوجياً إلى تزايد إقبال المرأة في منطقة الوادي على الوظائف الإدارية والمكتبية التي توفرها مصالح الحالة المدنية، باعتبارها بيئة

عمل مستقرة تتلاءم مع تطلعاتها المهنية والاجتماعية، كما يعكس هذا الحضور النسوي القوي التحول في الثقافة المحلية التي أصبحت تشجع عمل المرأة في القطاع العام المنظم، خاصة وأن طبيعة المهام في هذه المصلحة تتطلب دقة وصبراً في التعامل مع الوثائق والجمهور وهو ما ينسجم مع الخصوصية الاجتماعية للمرأة السوفية التي تجمع بين الكفاءة المهنية والحفاظ على الروابط الأسرية، وبذلك تعكس هذه النسب واقع الإدارة المحلية ببلدية الوادي التي أضحت تعتمد بشكل كبير على العنصر النسوي في تسيير المرفق العام جنباً إلى جنب مع الرجل.

والشكل البياني رقم (2-01) يوضح ذلك:



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

الشكل البياني رقم (2-01): دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

2-العمر:

الجدول رقم (2-04): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 إلى 29 سنة	07	14 %
من 30 إلى 39 سنة	19	38 %
من 40 إلى 49 سنة	16	32 %
من 50 سنة فأكثر	08	16 %
المجموع	50	100 %

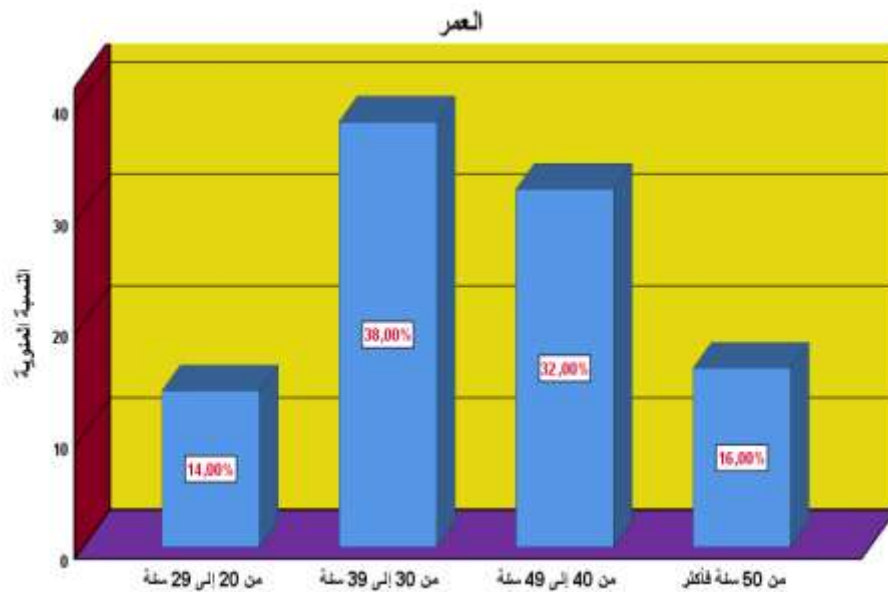
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل وتفسير النتائج:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-04): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير العمر، حيث نجد عدد المبحوثين الذين أعمارهم تتراوح من (30 إلى 39 سنة) وهم 19 عامل بنسبة 38%، وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة المبحوثين الذين أعمارهم تتراوح من (40 إلى 49 سنة) وهم 16 عامل بنسبة 32%، وتليها نسبة المبحوثين الذين أعمارهم تتراوح من (50 سنة فأكثر) وهم 08 عمال بنسبة 16%، وتليها نسبة المبحوثين الذين أعمارهم تتراوح من (20 إلى 29 سنة) وهم 07 عمال بنسبة 14%، وهي النسبة الأدنى.

كما تشير النتائج الموضحة في الجدول إلى أن الفئة العمرية المحصورة بين (30 إلى 39 سنة) هي الأكثر تمثيلاً في العينة، تليها الفئة العمرية من (40 إلى 49 سنة)، مما يعني أن أغلبية العمال بنسبة (70%) ينتمون إلى مرحلة الشباب والنضج المهني، ويُمكن تفسير ذلك بأن مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي تعتمد بشكل أساسي على طاقة بشرية في أوج عطائها، حيث تجمع هذه الفئات بين الخبرة الميدانية المكتسبة والقدرة على التعامل مع وتيرة العمل الإداري المتزايدة، كما يعكس انخفاض نسبة الفئة الشابة (أقل من 30 سنة) ومحدودية الفئة الأكبر سناً (50 سنة فأكثر)، حالة من الاستقرار الوظيفي داخل المصلحة حيث يميل الموظف في مجتمع الوادي إلى الاستقرار في منصبه الإداري لسنوات طويلة ومن الناحية السوسيولوجية تدل هذه النتائج على أن الظاهرة المدروسة ترتبط بفئة عمرية تتحمل مسؤوليات اجتماعية وأسرية كبيرة، مما ينعكس على انضباطهم وسلوكهم المهني داخل المؤسسة.

الشكل البياني رقم (2-02): أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

3- الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (2-05): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة الاجتماعية
26 %	13	أعزب
68 %	34	متزوج
04 %	02	مطلق
02 %	01	أرمل
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

التحليل وتفسير النتائج:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-05): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية

العدد بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث نجد عدد المبحوثين المتزوجين وهم 34

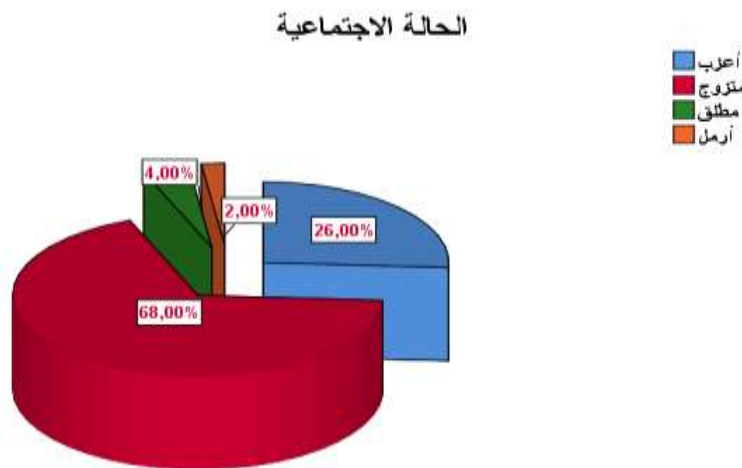
عامل بنسبة 68%، وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة المبحوثين العزاب وهم 13 عامل

بنسبة 26%، وتليها نسبة المبحوثين المطلقين وهم 02 عامل بنسبة 04%، وتليها نسبة المبحوثين الأرامل وهم 01 عامل بنسبة 02%، وهي النسبة الأدنى.

كما تظهر النتائج أن الغالبية العظمى من أفراد العينة هم من فئة المتزوجين، تليها فئة العزاب، في حين سجلت فئات المنفصلين (مطلق وأرمل) نسباً ضئيلة جداً لا تتعدى في مجموعها 6%، وتُعزى هذه النتائج بشكل أساسي إلى الخصوصية الاجتماعية والثقافية لمنطقة الوادي، والتي تتميز بارتفاع معدلات الزواج والحرص على الاستقرار الأسري كقيمة اجتماعية جوهرية ومقدسة، كما يعكس انخفاض نسبة المطلقين والأرامل طبيعة المجتمع السوفي المحافظ الذي يشجع على الترابط العائلي وتماسك النسيج الاجتماعي، مما يجعل الموظف المتزوج هو الفئة الأكثر حضوراً في مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي، ومن الناحية السوسيولوجية يشير هذا التوزيع إلى أن عينة الدراسة تتكون من أفراد يتحملون مسؤوليات أسرية مباشرة، مما قد ينعكس على اتزانهم المهني وسلوكهم داخل بيئة العمل كون الاستقرار الأسري يعد دافعاً أساسياً للاستقرار والالتزام الوظيفي في هذه البيئة المحلية.

الشكل البياني رقم (2-03): دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الحالة

الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

4-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-06): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
56 %	28	ثانوي
30 %	15	ليسانس
12 %	06	ماستر
02 %	01	دكتوراه
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

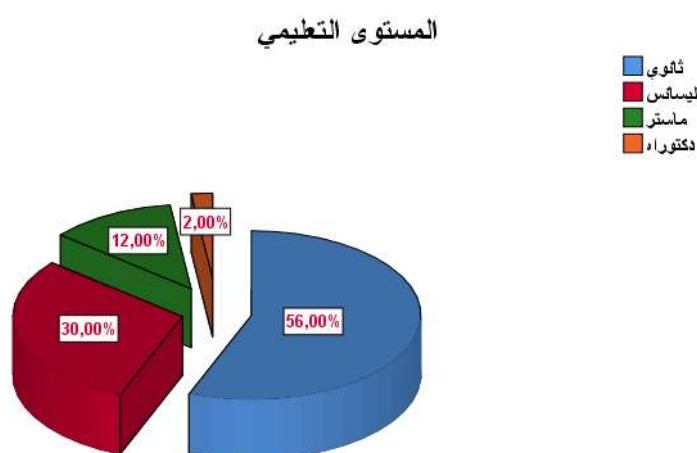
التحليل وتفسير النتائج:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-06): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، حيث نجد عدد المبحوثين الذين مستواهم التعليمي ثانوي وهم 28 عامل بنسبة 56%، وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي ليسانس وهم 15 عامل بنسبة 30%، وتليها نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي ماستر وهم 06 عمال بنسبة 12%، وتليها نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي دكتوراه وهم 01 عامل بنسبة 02%، وهي النسبة الأدنى.

كما تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة في مصلحة الحالة المدنية هم من ذوي المستوى الثانوي، تليها فئة الحاملين لشهادة الليسانس، بينما تتوزع النسب المتبقية على مستويات الدراسات العليا (ماستر ودكتوراه)، ويمكن تفسير طغيان المستوى الثانوي بأن الوظائف التنفيذية والتقنية في مصلحة الحالة المدنية تعتمد بشكل كبير على أعوان الإدارة والكتاب الذين يتم توظيفهم غالباً بناءً على هذا المستوى مع تكوين مهني متخصص ومن جهة أخرى، يعكس وجود نسبة 44% من الجامعيين (ليسانس، ماستر، دكتوراه) توجه الإدارة المحلية في بلدية الوادي نحو (عصرنة) المرفق العام والاستعانة

بالكفاءات العلمية لتسيير الشؤون الإدارية المعقدة، ومن الناحية السوسولوجية يشير هذا التنوع التعليمي إلى وجود مزيج بين الخبرة الميدانية للأعوان الإداريين والرؤية الأكاديمية للإطارات الجامعية مما يساهم في خلق بيئة عمل متكاملة قادرة على الاستجابة لمتطلبات الخدمة العمومية في المجتمع السوفي.

الشكل البياني رقم (2-04): دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

5-الخبرة في العمل:

الجدول رقم (2-07): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة في العمل

الخبرة العلمية	التكرار	النسبة المئوية %
من 1 إلى 5 سنوات	09	18 %
من 6 إلى 10 سنوات	13	26 %
من 11 إلى 15 سنة	19	38 %
من 16 سنة فأكثر	09	18 %
المجموع	50	100 %

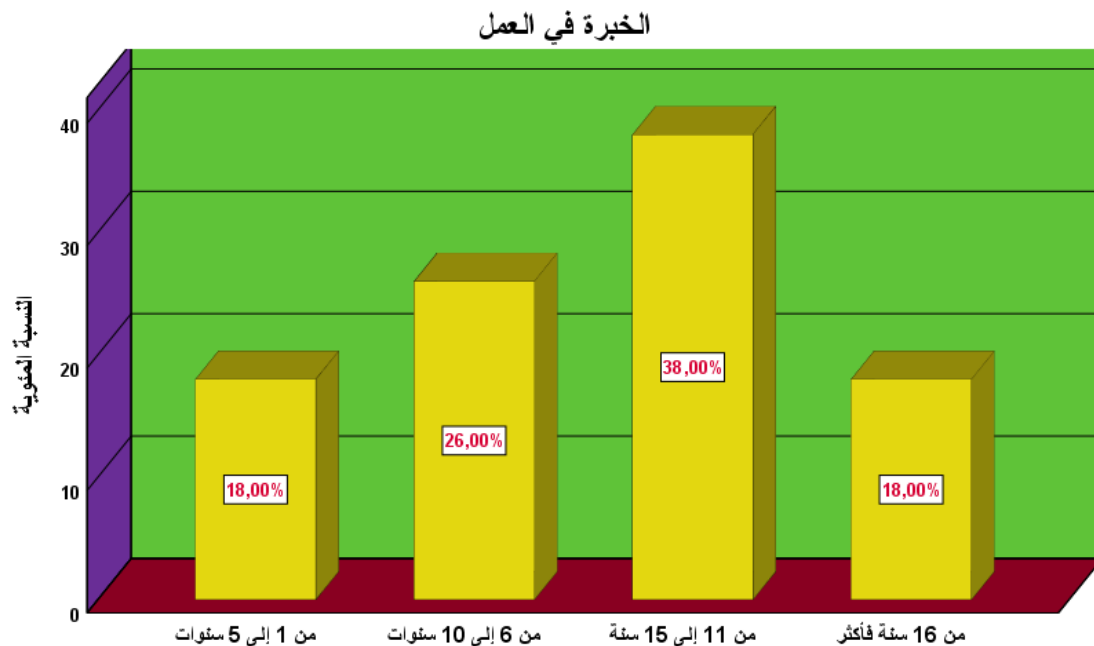
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

التحليل وتفسير النتائج:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-07): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الخبرة في العمل، حيث نجد عدد المبحوثين الذين لديهم سنوات خبرة في العمل تتراوح من (11 إلى 15 سنة) وهم 19 عامل بنسبة 38%، وهي النسبة الأعلى تليها نسبة المبحوثين الذين لديهم سنوات خبرة في العمل تتراوح من (6 إلى 10 سنوات) وهم 13 عامل بنسبة 26%، وتليها نسبة المبحوثين الذين لديهم سنوات خبرة في العمل تتراوح من (1 إلى 5 سنوات) وكذا من (16 سنة فأكثر) وهم 09 عمال بنسبة 18% لكل منهما، وهما النسب الأدنى.

كما تظهر النتائج أن الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة هي فئة ذوي الخبرة المتوسطة المحصورة بين (11 إلى 15 سنة)، تليها فئة الخبرة من (6 إلى 10 سنوات)، مما يعني أن معظم العمال لديهم تجربة ميدانية كافية تتجاوز الست سنوات، ويُعزى هذا التوزيع إلى حالة الاستقرار الوظيفي التي يتميز بها عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي، حيث يميل الموظف في البيئة المحلية إلى الحفاظ على منصبه لسنوات طويلة، مما أدى إلى تراكم خبرات مهنية معتبرة في التعامل مع القوانين والأنظمة الإدارية، كما أن وجود نسبة 18% من ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 16 سنة) يضمن وجود (ذاكرة إدارية) قادرة على توجيه الفئات الأقل خبرة (18%) التي التحقت بالمصلحة حديثاً، ومن الناحية السوسولوجية تشير هذه النتائج إلى أن المصلحة تعتمد على نسيج من العمال الذين اكتسبوا مهارات تواصلية وعملية متراكمة عبر الزمن، مما يجعلهم أكثر قدرة على مواجهة ضغوط العمل وتقديم الخدمة العمومية بكفاءة واتزان.

الشكل البياني رقم (2-05): أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة في العمل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان

الفرع الأول: محك الدراسة

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وقد تم حساب تكرارات الاستجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر فئات العينة من عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ولاية الوادي، اعتمادا على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وحسب أقل قيمة للتشتت والذي يمثله الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي، وباعتبار أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة) مقياس ترتيبي خماسي، أما الأرقام التي تدخل في البرنامج الإحصائي تعبر عن الأوزان، وهي: (لا أوافق بشدة = 1، لا أوافق = 2، محايد = 3، أوافق = 4، أوافق بشدة = 5)، وبعد

ذلك نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) عن طريق حساب طول الفترة أولاً، وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 حيث يمثل الرقم 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، و 5 تمثل عدد الاختبارات (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة)، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي 0.80 ويصبح التوزيع كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-08): يوضح المحك المعتمد في الدراسة

الأهمية	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
لا أوافق بشدة	من 20% إلى أقل من 36%	من 1 إلى أقل من 1.80
لا أوافق	من 36% إلى أقل من 52%	من 1.80 إلى أقل من 2.60
محايد	من 52% إلى أقل من 68%	من 2.60 إلى أقل من 3.40
أوافق	من 68% إلى أقل من 84%	من 3.40 إلى أقل من 4.20
أوافق بشدة	من 84% إلى 100%	من 4.20 إلى 100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مقرر مقياس الإحصاء

الفرع الثاني: البنية التحتية الرقمية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثاني تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-09): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على البنية التحتية

الرقمية

الأهمية النسبية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
أوافق	75.6%	0,932	3,78	تتوفر حواسيب حديثة في مكان العمل
أوافق	71.6%	1,108	3,58	شبكة الأنترنت مستقرة وبدون انقطاع متكرر
أوافق	72.4%	1,067	3,62	يتم إصلاح الأعطال التقنية من قبل المختصين في الوقت المناسب
أوافق	73.6%	1,115	3,68	سرعة تدفق الإنترنت كافية لإنجاز المهام

تعمل الطابعات وأجهزة الطباعة بكفاءة عالية دون أعطال تؤثر على سير العمل	3,46	1,092	69.2%	أوافق
تتوفر أوراق الطباعة وجميع مستلزمات الطباعة في المصلحة	3,66	0,982	73.2%	أوافق
المتوسط العام للمحور الثاني	3,63	0,815	72.6%	أوافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

التحليل:

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني بلغ 3.63 بوزن نسبي قدره 72.6%، وهذا يشير إلى درجة موافقة مرتفعة (أوافق) من قبل الموظفين على جودة وتوفر البنية التحتية الرقمية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي، كما أن الانحراف المعياري العام (0.815) يعكس تجانساً جيداً في إجابات المبحوثين، مما يدل على تقارب وجهات النظر حول كفاءة هذه البنية.

وجاءت العبارات بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.46 و 3.78)، وهي جميعها تقع ضمن مستوى الاتجاه الإيجابي (أوافق)، وفيما يلي تفصيل لأبرز النقاط:

المرتبة الأولى: حصلت عبارة (تتوفر حواسيب حديثة في مكان العمل) على أعلى متوسط حسابي (3.78) ووزن نسبي (75.6%)، وهذا يعكس اهتمام الإدارة بتوفير العتاد الصلب الحديث كخطوة أساسية لتمكين التحول الرقمي.

المرتبة الثانية: جاءت عبارة (سرعة تدفق الإنترنت كافية لإنجاز المهام) بمتوسط (3.68) مما يدل على أن المؤسسة تملك تغطية إنترنت قوية تدعم الأداء الوظيفي دون عوائق تقنية تذكر.

المرتبة الأخيرة: بالرغم من وقوعها في دائرة الموافقة، إلا أن عبارة (تعمل الطابعات وأجهزة الطباعة بكفاءة عالية) سجلت أقل متوسط (3.46)، وهذا قد يلحظ إلى وجود بعض الضغط على أجهزة الإخراج أو حاجتها لصيانة دورية مكثفة مقارنة ببقية الوسائل التقنية.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ما يلي:

ثبات الدعم الفني: تشير قيمة المتوسط الخاص بـ (إصلاح الأعطال في الوقت المناسب) (3.62) إلى وجود استجابة تقنية جيدة تضمن استمرارية العمل وتقلل من فترات التوقف الناتجة عن المشاكل المفاجئة.

الاستقرار الشبكي: يظهر أن هناك استقراراً ملموساً في شبكة (الإنترنت) (المتوسط 3.58) وهو عامل حيوي لسرعة تداول المعلومات الداخلية وتأمين البيانات. **توفر المدخلات:** تقارب المتوسطات بين توفر مستلزمات الطباعة (3.66) وتوفر الحواسيب، يعكس تكاملاً في توفير الموارد التشغيلية اليومية للموظف.

الفرع الثالث: التكوين والتدريب الرقمي

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثالث حصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-10): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على التكوين

والتدريب الرقمي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية النسبية
خضعت للتكوين حول استخدام تطبيقات الرقمنة المتعلقة بعملتي	3,60	0,948	72%	أوافق
أجيد تصفح الإنترنت ومختلف التطبيقات الرقمية في مجال عملي	4,18	0,629	83.6%	أوافق
أواجه صعوبات تقنية أثناء استخدام الأنظمة الرقمية في عملي	4,18	0,596	83.6%	أوافق
يتميز التكوين الرقمي الذي تلقينته بالجانب التطبيقي الكافي لتعزيز كفاءتي المهنية	4,02	0,742	80.4%	أوافق
الإدارة تشجع على تطوير الكفاءات الرقمية	3,24	0,981	64.8%	محايد
مدة التكوين كافية لتعلم كافة المهارات الرقمية	3,32	1,151	66.4%	محايد
أنا راضٍ عن مستوى تكويني الرقمي	3,42	1,090	68.4%	أوافق
المتوسط العام للمحور الثالث	3,71	0,522	74.2%	أوافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

التحليل:

سجل المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قيمة 3.71 بنسبة مئوية بلغت 74.2% وهي تقع ضمن فئة (أوافق)، وهذا يعكس انطباعاً إيجابياً عاماً لدى المبحوثين تجاه مستوى التدريب الرقمي، مع وجود تجانس كبير في الإجابات يظهره الانحراف المعياري المنخفض (0.522)، مما يعزز من مصداقية هذه النتائج.

تفاوتت استجابات العينة بين درجتَي (أوافق) و(محايد)، ويمكن تفصيلها كما يلي:

المرتبة الأولى (المهارات الذاتية والوعي بالصعوبات): تعادلت عبارتان في الصدارة بمتوسط 4.18، وهما (أجيد تصفح الإنترنت ومختلف التطبيقات الرقمية) و (أواجه صعوبات تقنية أثناء استخدام الأنظمة الرقمية)، من المثير للاهتمام أن الموظفين يمتلكون مهارات ذاتية عالية، لكنهم في نفس الوقت يعترفون بوجود عوائق تقنية، مما يستدعي تدخلاً تنظيمياً لحل هذه المشكلات التقنية.

المرتبة الثانية (جودة المحتوى التدريبي): جاءت عبارة (يتميز التكوين الرقمي بالجانب التطبيقي الكافي) بمتوسط 4.02، مما يشير إلى أن البرامج التدريبية المنفذة كانت فعالة وعملية ولم تقتصر على الجانب النظري فقط.

المرتبة الأخيرة (تشجيع الإدارة ومدة التكوين): حصلت العبارتان المتعلقتان بـ (تشجيع الإدارة) و (كفاية مدة التكوين) على أدنى المتوسطات (3.24 و 3.32 على التوالي) وبدرجة (محايد).

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ما يلي:

الفجوة بين المهارة والتحفيز: يمتلك الموظفون مهارات تقنية جيدة جداً (متوسط 4.18) إلا أنهم يشعرون بنوع من الحياء تجاه دور الإدارة في تشجيع هذا التطور (متوسط 3.24). وهذا يشير إلى أن الجهود المبذولة في التطوير الرقمي هي جهود ذاتية أكثر منها نابعة من خطة تحفيزية إدارية واضحة.

الحاجة إلى تمديد الفترات التدريبية: وقوع (مدة التكوين) في خانة الحياد يعني أن البرامج التدريبية الحالية قد تكون مكثفة جداً أو قصيرة زمنياً، مما لا يمنح الموظف الوقت الكافي لاستيعاب كافة المهارات.

الرضا الوظيفي عن التكوين: رغم الملاحظات السابقة، إلا أن المبحوثين عبروا عن رضاهم العام عن مستوى تكوينهم (متوسط 3.42)، وهو ما ينسجم مع النتائج الإيجابية للمحور.

الفرع الرابع: مهارات البحث والتحقيق من المعلومات الرقمية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الرابع تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على مهارات البحث

والتحقق من المعلومات الرقمية

الأهمية النسبية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	53.6%	0,844	2,68	أبحث بسهولة عن المعلومات الرقمية
أوافق	69.2%	1,054	3,46	أتحقق بنفسني من المعلومات الرقمية عند استخراج الوثائق
محايد	66.4%	1,186	3,32	أواجه صعوبات في البحث عن المعلومات الرقمية خاصة بالمواطنين
أوافق	70.8%	0,908	3,54	أمتلك مهارات جيدة في البحث والتحقيق الرقمي
محايد	65%	0,744	3,25	المتوسط العام للمحور الرابع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

التحليل:

بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3.25 بوزن نسبي قدره 65%، وهو ما يضع المحور ككل في خانة (محايد)، وتشير هذه النتيجة إلى أن مهارات البحث والتحقيق الرقمي لدى أفراد العينة لم تصل بعد إلى مستوى (الموافقة الكاملة)، مما يعكس وجود تذبذب أو عدم تمكن تام من تقنيات البحث المتقدمة، رغم امتلاكهم لأساسيات التعامل مع الرقمية.

تراوحت إجابات العينة بين درجتَي "أوافق" و"محايد"، وفيما يلي تفصيل لأبرز النتائج:

المرتبة الأولى: حصلت عبارة (أمتلك مهارات جيدة في البحث والتحقيق الرقمي) على أعلى متوسط (3.54)، مما يشير إلى ثقة الموظفين في قدراتهم الذاتية على التعامل مع المادة الرقمية.

المرتبة الثانية: جاءت عبارة (أتحقق بنفسني من المعلومات الرقمية عند استخراج الوثائق) بمتوسط (3.46)، وهذه نتيجة إيجابية تعكس روح المسؤولية والحرص على دقة البيانات المستخرجة لتفادي الأخطاء الإدارية.

المرتبة الثالثة: عبارة (أواجه صعوبات في البحث عن المعلومات الرقمية خاصة بالمواطنين) حصلت على متوسط (3.32) بتقدير (محايد)، وهذا يشير إلى أن عملية الوصول لبيانات المواطنين قد تشوبها بعض التعقيدات التقنية أو عدم تنظيم قواعد البيانات بشكل يسهل الاستعلام عنها.

المرتبة الأخيرة: سجلت عبارة (أبحث بسهولة عن المعلومات الرقمية) أدنى متوسط حسابي (2.68) وبتقدير (محايد)، وهي نتيجة لافته فبالرغم من ثقة الموظفين بمهاراتهم (كما في العبارة الأولى)، إلا أن سهولة الوصول للمعلومة لا تزال غائبة، مما قد يعود لتعقيد الأنظمة المستخدمة أو بطء قواعد البيانات.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ما يلي:

الفجوة بين المهارة والتطبيق: هناك مفارقة واضحة بين شعور الموظف بامتلاك المهارة (3.54) وبين صعوبة البحث الفعلي (2.68)، وهذا يدل على أن العائق ليس في قدرات الموظفين البشرية، بل قد يكون في تصميم واجهات الأنظمة الرقمية أو طرق أرشفة المعلومات التي تجعل البحث عملية شاقة.

الحرص على الدقة: درجة الموافقة على (التحقق الذاتي من المعلومات) تؤكد أن الموظفين يدركون مخاطر الخطأ الرقمي، ويمارسون الرقابة اليدوية لضمان جودة الخدمة العمومية.

التشتت في الإجابات: الانحراف المعياري لبعض العبارات (مثل 1.186) مرتفع نسبياً مما يشير إلى تفاوت واضح في الخبرات بين الموظفين، فمنهم من يجد سهولة كبيرة ومنهم من يواجه عوائق حادة.

الفرع الخامس: الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الخامس حصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-12): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على الوعي

بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات

الأهمية النسبية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
أوافق	74.4%	0,904	3,72	لدي معرفة بخطورة الهجمات السيبرانية
محايد	64%	1,050	3,20	أدرك مخاطر عدم حماية بيانات الأفراد
أوافق	72.4%	0,830	3,62	أواجه مشكلات تتعلق بالفيروسات أو الأعطال الإلكترونية أثناء أداء عملي
أوافق	71.6%	0,992	3,58	أعرف كيفية التعامل مع الفيروسات والأعطال الإلكترونية
أوافق	71.2%	1,033	3,56	لدي وعي بمخاطر الاختراقات الإلكترونية
أوافق	70.8%	0,802	3,54	المتوسط العام للمحور الخامس

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ 3.54 بوزن نسبي قدره 70.8%، مما يضعه ضمن فئة (أوافق)، تعكس هذه النتيجة وجود مستوى جيد من الوعي الأمني لدى المبحوثين، وإدراكاً كافياً بضرورة حماية البيئة الرقمية للمؤسسة، كما يشير الانحراف المعياري (0.802) إلى انسجام وتوافق في إجابات أفراد العينة حول قضايا الأمن السيبراني.

تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (3.20 و 3.72)، وفيما يلي تفصيل لأهم النتائج:

المرتبة الأولى: حصلت عبارة (لدي معرفة بخطورة الهجمات السيبرانية) على أعلى متوسط (3.72)، وهذا يدل على أن الموظفين لديهم ثقافة أمنية عامة وإدراك للمخاطر الخارجية التي قد تهدد النظم الرقمية، وهو أمر حيوي لتشكيل خط الدفاع الأول.

المرتبة الثانية: جاءت عبارة (أواجه مشكلات تتعلق بالفيروسات أو الأعطال الإلكترونية) بمتوسط (3.62)، وهذه النتيجة تشير إلى أن الفيروسات تمثل تحدياً واقعياً وملحوساً يواجه الموظفون بشكل متكرر أثناء أداء مهامهم، مما يبرر قلقهم وتوجههم نحو التعلم الأمني.

المرتبة الثالثة: عبارة (أعرف كيفية التعامل مع الفيروسات والأعطال) سجلت متوسطاً قدره (3.58)، مما يظهر ثقة الموظفين في قدراتهم على المواجهة الأولية للمشكلات التقنية دون انتظار الدعم الفني دائماً.

المرتبة الأخيرة: حصلت عبارة (أدرك مخاطر عدم حماية بيانات الأفراد) على أدنى متوسط (3.20) بتقدير (محايد)، وهذه نتيجة تستحق الوقوف عندها، حيث تشير إلى ضعف نسبي في الوعي بالجانب القانوني والأخلاقي المتعلق بخصوصية بيانات المواطنين والأفراد مقارنة بالوعي بالمخاطر التقنية البحتة كالفيروسات والاختراقات.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ما يلي:

تغليب الجانب التقني على الجانب التنظيمي: يبدو أن الموظفين أكثر وعياً بالمخاطر التقنية التي تعطل العمل (الهجمات، الفيروسات) مقارنة بوعيهم بمخاطر تسريب بيانات الأفراد، وهذا يعكس حاجة ماسة لتعزيز ثقافة خصوصية البيانات.

واقعية التهديدات: إن موافقة العينة على مواجهة مشكلات الفيروسات (3.62) تؤكد أن البنية التحتية الرقمية لا تزال عرضة للثغرات، مما يتطلب تحديثاً لأنظمة الحماية.

الاستعداد للمواجهة: تقارب المتوسطات في عبارات المعرفة والتعامل مع الاختراقات (3.56 و 3.58) يظهر وجود قاعدة معرفية صلبة لدى الموظفين يمكن البناء عليها لتطوير بروتوكولات أمنية أكثر صرامة.

الفرع السادس: جودة الخدمة العمومية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور السادس حصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى الموافقة على جودة الخدمة العمومية

الأهمية النسبية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
أوافق	70.8%	1,164	3,54	ساهمت الرقمنة في تسريع تقديم الخدمة للمواطن
أوافق	68.4%	0,906	3,42	توفر متطلبات العمل يساهم في تحسين جودة الخدمة
أوافق	75.6%	1,055	3,78	توفر ظروف العمل المناسبة يساهم في تحسين جودة الخدمة
أوافق	69.2%	1,054	3,46	ألاحظ رضى المواطنين عن الخدمات المقدمة
محايد	66.4%	1,186	3,32	جودة الخدمة تحسنت مقارنة بالسابق
أوافق	70.8%	0,908	3,54	أستقبل شكاوى المواطنين وأتعامل معها بفعالية
أوافق	74.4%	0,904	3,72	يتم متابعة تقييم الأداء الدوري للمصلحة لتحسين الخدمات
محايد	64%	1,050	3,20	الخدمات الرقمية المقدمة تلبي احتياجات المواطنين بشكل كاف
أوافق	72.4%	0,830	3,62	يوجد انسجام من طرف المواطنين للخدمات المقدمة
أوافق	70.2%	0,689	3,51	المتوسط العام للمحور السادس

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

التحليل:

بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3.51 بوزن نسبي قدره 70.2%، وهو ما يضعه ضمن فئة (أوافق)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود قناعة لدى المبحوثين بأن جودة

الخدمة العمومية قد شهدت تحسناً ملموساً نتيجة لتبني الآليات الرقمية، مع وجود تجانس واضح في الإجابات يعكسه الانحراف المعياري العام (0.689).

وتوزعت إجابات العينة بين (أوافق) و(محايد)، وفيما يلي قراءة لأبرز النتائج:

المرتبة الأولى: حصلت عبارة (توفر ظروف العمل المناسبة يساهم في تحسين جودة الخدمة) على أعلى متوسط (3.78)، وهذا يؤكد الوعي بأن الجانب التكنولوجي وحده لا يكفي، بل يجب أن يرافقه بيئة عمل مادية ونفسية ملائمة للموظف لكي ينعكس ذلك على جودة المخرجات.

المرتبة الثانية: جاءت عبارة (يتم متابعة تقييم الأداء الدوري للمصلحة) بمتوسط (3.72) وهي نتيجة إيجابية تشير إلى وجود نظام رقابي وتقييمي يسعى لتطوير الأداء بصفة مستمرة وليس بشكل عشوائي.

الفعالية التشغيلية: تعادلت عبارتا (تسريع تقديم الخدمة بفضل الرقمنة) و (التعامل الفعال مع الشكاوى) بمتوسط (3.54)، مما يثبت أن الرقمنة حققت أحد أهم أهدافها وهو اختصار الوقت والجهد، وتعزيز قنوات التواصل مع المواطن.

المرتبة الأخيرة: سجلت عبارة (الخدمات الرقمية تلبي احتياجات المواطنين بشكل كاف) أدنى متوسط (3.20) بتقدير (محايد)، تليها عبارة (تحسن الجودة مقارنة بالسابق) بمتوسط (3.32).

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ما يلي:

مركزية الموظف والبيئة: النتائج تظهر بوضوح أن المبحوثين يربطون جودة الخدمة بـ الظروف المحيطة بالعمل (متوسط 3.78) أكثر من ربطها بالأدوات الرقمية وحدها، مما يعني أن النجاح الرقمي يتوقف على الرفاه الوظيفي.

الفجوة في تطلعات المواطن: وقوع العبارة المتعلقة بـ (تلبية احتياجات المواطن بشكل كاف) في خانة الحياد (3.20) يمثل إشارة هامة إلى أن الخدمات الرقمية الحالية، رغم سرعتها

قد لا تغطي كافة متطلبات المواطنين، أو أنها لا تزال تفتقر لبعض المزايا التي يتوقعها الجمهور (مثل الشمولية أو سهولة الاستخدام من طرف المواطن نفسه).

الاستمرارية في التقييم: تعكس قيمة المتوسط (3.72) للتقييم الدوري وجود إرادة إدارية قوية لمواكبة التطور، وهو ما يفسر شعور الموظفين بالانسجام مع المواطنين (3.62).

المطلب الثالث: النتائج في ضوء الفرضيات

الفرع الأول: نتائج الفرضية العامة

تنص الفرضية العامة على أنه: " تنعكس الثقافة الرقمية إيجابيًا على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة الثقافة الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-14) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية

القيم الإحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.922	معامل الارتباط r	الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية
0.000	مستوى الدلالة Sig	
50	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

التحليل وتفسير النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم (2-14): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة الثقافة الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، يساوي 0.922، ومستوى الدلالة Sig تساوي

0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين درجة الثقافة الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، أي أنه كلما زادت درجة الثقافة الرقمية أدى ذلك إلى تحسين وزيادة في درجة جودة الخدمة العمومية بناء على ذلك نقول أن الثقافة الرقمية له علاقة بتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي، ومنه نقبل الفرضية العامة القائلة بأنه: " تنعكس الثقافة الرقمية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ".

كما تشير النتائج الإحصائية المحصلة إلى قبول الفرضية العامة للدراسة، حيث تعكس قيمة معامل ارتباط بيرسون القوية (0.922) وجود علاقة طردية متينة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمة العمومية، وهذا يعني أن التمكن المعرفي والتقني لموظفي مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي لم يكن مجرد إضافة ثانوية، بل كان المحرك الأساسي لرفع كفاءة الأداء الإداري، فكلما ازداد وعي الموظف بآليات الرقمنة، وامتلك مهارات البحث والتحقق والأمن الرقمي، تضاعفت فرص وقوع الأخطاء البشرية وتسارعت وتيرة إنجاز المعاملات، مما أدى مباشرة إلى تحسين المخرج النهائي المقدم للمواطن، وتؤكد هذه النتيجة أن جودة الخدمة في العصر الحالي لم تعد ترتبط فقط بتوفر الأجهزة الحديثة، بل بمدى امتلاك العنصر البشري لثقافة رقمية تمكنه من استغلال هذه الوسائل بفعالية، وهو ما جعل من الثقافة الرقمية شرطاً شارباً لعصرنة المرفق العام وتحقيق رضا المرتفقين.

وتتفق نتيجة الفرضية مع جوهر هذه نظرية الفعل التواصلي، حيث أن الثقافة الرقمية تمثل لغة تواصلية جديدة داخل المرفق العام، فقبول الفرضية يعني أن الرقمنة في بلدية الوادي لم تكن مجرد أدوات تقنية (فعل أداتي)، بل تحولت إلى فعل تواصلي يهدف إلى التفاهم وبناء جسور الثقة بين الموظف والمواطن، والثقافة الرقمية هنا مكنت الموظف من

تقديم معلومات دقيقة وواضحة، مما قلل من سوء الفهم وسرّع من عملية التفاعل الإداري وهذا هو صلب الفعل التواصل الذي ينشد الرشد والفعالية في الفضاء العام.

وتفسر نظرية الانساق السوسيوتقنية الارتباط القوي (0.922) من خلال فكرة التكامل بين ما هو اجتماعي وما هو تقني، فنظام الرقمنة في الحالة المدنية هو نسق تقني، أما الثقافة الرقمية للموظفين فهي النسق الاجتماعي، ونجاح الفرضية وقبولها يؤكد أن بلدية الوادي نجحت في إحداث (التوافق المشترك)، حيث لم تطغ الآلة على الإنسان، ولم يقاوم الإنسان التكنولوجيا، بل أدت المهارات الرقمية للموظف إلى تفعيل الأدوات التقنية لتحقيق مخرج واحد وهو جودة الخدمة.

وكما تتقاطع نتيجتنا مع دراسة صادقي (2021): دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال جامعة قسنطينة -3، والتي أكدت على دور الرقمنة في تحسين الخدمة بالجماعات المحلية، وتضيف دراسة قيمة مضافة لنتائج صادقي، فبينما ركزت هي على دور الرقمنة كآلية، في حين أثبتت دراستنا أن الثقافة الرقمية (العنصر البشري) هي الضامن الحقيقي لهذا التحسين، فما توصلت إليه صادقي نظرياً وتحليلياً حول الجماعات المحلية، يتجسد ميدانياً في دراستك من خلال الارتباط الوثيق بين مهارات الموظف وجودة ما يقدمه.

وتتطابق نتائجنا مع ما ذهبت إليه دراسة نزار فاطمة (2023): تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص حكومات مقارنة جامعة مستغانم، قبولنا للفرضية العامة يدعم طرح نزار في أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية ليس مجرد خيار تقني، بل هو سيروية تؤدي حتماً إلى تحسين الجودة إذا ما توفرت البيئة المناسبة، ودراستنا تعزز هذا الطرح بإثبات أن الوعي بالمخاطر ومهارات التحقق (عناصر الثقافة الرقمية) هي التي حولت تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى واقع ملموس في بلدية الوادي.

وتأتي نتيجتنا لتؤكد ما توصلت إليه دراسة ساردو زين العابدين، جزار مصطفى (2024): دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (البلدية نموذجاً) مقال علمي من المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية - المجلد 08 العدد 02، فبينما ركزت دراستهما على الرقمنة ككل، تخصصت دراستنا في مصلحة الحالة المدنية لتقدم دليلاً إحصائياً قوياً (0.922) يزكي طرحهما، وهذا الارتباط القوي يعكس أن التوجه العام في البلديات الجزائرية (ومنها بلدية الوادي) يسير نحو عصنة حقيقية يقودها موظف واعي رقمياً، مما يقلل من البيروقراطية ويرفع من رضا المواطن.

الفرع الثاني: نتائج الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: "تتبع البنية التحتية الرقمية الجيدة إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية داخل بلدية الوادي".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة البنية التحتية الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 25) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-15) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين البنية

البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة العمومية

القيم الإحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.650	معامل الارتباط r	البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة العمومية
0.000	مستوى الدلالة Sig	
50	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

التحليل وتفسير النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم (2-15): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة البنية التحتية الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، يساوي 0.650، ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة البنية التحتية الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، أي أنه كلما زادت درجة البنية التحتية الرقمية أدى ذلك إلى تحسين وزيادة في درجة جودة الخدمة العمومية بناء على ذلك نقول أن البنية التحتية الرقمية لها علاقة بتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: " تنعكس البنية التحتية الرقمية الجيدة إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية داخل بلدية الوادي ".

كما تشير النتائج الإحصائية المحصلة إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى، حيث يعكس معامل ارتباط بيرسون (0.650) وجود علاقة طردية قوية وموجبة بين البنية التحتية الرقمية وجودة الخدمة العمومية؛ وهذا يؤكد أن توفر العتاد التقني الحديث من حواسيب وشبكة أنترنت مستقرة وأجهزة طباعة فعالة يمثل "العمود الفقري" لعملية العصرية بمصلحة الحالة المدنية لبلدية الوادي. فالبنية التحتية الجيدة تساهم بشكل مباشر في إلغاء العوائق المادية التي كانت تعطل سير المرفق العام، مما يسمح بانسيابية تدفق البيانات وسرعة استخراج الوثائق، وهو ما ينعكس إيجاباً على اختصار الوقت والجهد المبذول من طرف الموظف والمواطن على حد سواء. وتثبت هذه النتيجة أن جودة الخدمة لم تعد ترتبط بالاجتهاد الشخصي للموظف فحسب، بل أصبحت رهينة بمدى كفاءة وموثوقية الوسائل التكنولوجية المتاحة، باعتبارها البيئة المادية التي تُحول العمل الإداري من نمطه التقليدي البيروقراطي إلى نمط رقمي يتميز بالسرعة والدقة والفعالية.

وتتفق نتيجة الفرضية مع جوهر هذه نظرية الفعل التواصلي، من منظور هابير ماسي تمثل البنية التحتية الرقمية (الحواسيب والإنترنت) الوسيط التقني الذي يسهل عملية التفاهم فتوفر شبكة أنترانت مستقرة وسريعة يقلل من التشويش التقني الذي قد يعيق الفعل التواصلي بين الموظف والمواطن، والنتيجة تثبت أن البنية التحتية الجيدة خلقت فضاءً تقنياً يسمح بتبادل المعلومات بدقة وسرعة، مما عزز من عقلانية الخدمة العمومية ومصداقيتها.

وتفسر نظرية الانساق السوسيوثقنية الارتباط القوي (0.650) فهي تفترض أن أي منظمة تتكون من نسق تقني (الأجهزة، الشبكات، البرمجيات) ونسق اجتماعي (الأفراد) قبول الفرضية يؤكد أن النسق التقني في بلدية الوادي ليس مجرد أدوات جامدة، بل هو بيئة مادية مكّنت النسق الاجتماعي من أداء مهامه بكفاءة، والارتباط الإيجابي يعني أن المدخلات التقنية المتوفرة أدت إلى مخرجات خدمية بجودة أعلى، مما يعكس توازناً في تصميم النسق داخل مصلحة الحالة المدنية.

وتتفق نتيجتنا مع دراسة صادقي (2021): دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال جامعة قسنطينة -3-، حول أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة بالجماعات المحلية، بحيث دراستنا تعزز طرح صادقي بتقديم دليل إحصائي مباشر على أن البنية المادية (العتاد) هي أولى خطوات هذا التحسين، فبدون حواسيب حديثة وشبكات قوية (كما ركزت الدراسة) تظل استراتيجيات الرقمنة التي تحدثت عنها صادقي مجرد خطط نظرية غير قابلة للتطبيق الميداني.

وتتفق نتائجنا كذلك مع ما ذهب إليه دراسة نزار فاطمة (2023): تطبيقات الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص حكومات مقارنة جامعة مستغانم، تؤكد دراسة نزار أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تتطلب بيئة حاضنة، ونتيجتك تدعم هذا التوجه، حيث أثبتت أن جودة الخدمة هي انعكاس مباشر

لمدى جودة هذه التطبيقات والوسائل المادية، والارتباط (0.650) يزكي ما ذهبت إليه نذار من أن البنية التحتية هي المحدد الأول للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وبدونها لا يمكن الحديث عن جودة حقيقية.

وتتسجم نتيجتنا تماماً مع ما توصلت إليه دراسة ساردو زين العابدين، جزار مصطفى (2024): دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (البلدية نموذجاً) مقال علمي من المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية - المجلد 08 العدد 02، والتي جعلت من البلدية نموذجاً، حيث أثبت ساردو وجزار أن الرقمنة أداة فعالة للعصرنة، والدراسة جاءت لتؤكد أن الجانب المادي للرقمنة في بلدية الوادي كان له أثر ملموس وقوي في الارتقاء بجودة الخدمة، مما يعطي مصداقية أكبر لنتائج دراستهما ويؤكد شمولية هذا التأثير في البلديات الجزائرية.

الفرع الثالث: نتائج الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: "ينعكس ارتفاع مستوى التكوين والتدريب في استعمال التكنولوجيات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة التكوين والتدريب الرقمي ودرجة جودة الخدمة العمومية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-16) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين التكوين والتدريب الرقمي وجودة الخدمة العمومية

القيم الإحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.641	معامل الارتباط r	التكوين والتدريب الرقمي وجودة الخدمة العمومية
0.000	مستوى الدلالة Sig	
50	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

التحليل وتفسير النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم (2-16): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة التكوين والتدريب الرقمي ودرجة جودة الخدمة العمومية، يساوي 0.641، ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة التكوين والتدريب الرقمي ودرجة جودة الخدمة العمومية، أي أنه كلما زادت درجة التكوين والتدريب الرقمي أدى ذلك إلى تحسين وزيادة في درجة جودة الخدمة العمومية بناء على ذلك نقول أن التكوين والتدريب الرقمي له علاقة بتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: " ينعكس ارتفاع مستوى التكوين والتدريب في استعمال التكنولوجيات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابيا على جودة الخدمة العمومية ".

كما تثبت النتائج الإحصائية قبول الفرضية الفرعية الثانية، حيث يعكس معامل ارتباط بيرسون (0.641) أن الارتقاء بمستوى التكوين والتدريب الرقمي لموظفي مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي يعد شرطاً أساسياً لتحسين جودة الخدمة العمومية، فالمهارات المكتسبة من خلال التدريب التطبيقي تساهم في ردم الفجوة بين الموظف والأنظمة الرقمية المعقدة

مما يرفع من كفاءته في معالجة البيانات واستخراج الوثائق بدقة واحترافية عالية، وتؤكد هذه النتيجة أن جودة الخدمة لا تتوقف عند حدود توفر الأجهزة فحسب، بل تمتد لتشمل قدرة الموظف على تطويع هذه التكنولوجيا لخدمة المرتفقين، وهو ما يجعل من التكوين المستمر والفعال آلية محورية لتحويل الرقمنة من مجرد شعار إداري إلى واقع خدمي يتميز بالفعالية والسرعة والحد من البيروقراطية.

ومن منظور هابير ماسي، التكوين الرقمي لا يهدف فقط إلى تعلم كيفية تشغيل الجهاز بل يهدف إلى إكساب الموظف كفاءة تواصلية داخل الفضاء الرقمي، وقبول الفرضية يعني أن التدريب مكن الموظفين في بلدية الوادي من استخدام التكنولوجيا كوسيط تقاهم ناجح مع المواطنين، مما قلل من البيروقراطية (التي يعتبرها هابير ماسي استعماراً للعالم المعاش) واستبدالها بفعل تواصلية يتسم بالشفافية والسرعة في تقديم الخدمة.

وتعتبر نظرية الانساق السوسيوثقافية أن نجاح أي منظمة يعتمد على الموائمة المشتركة بين النسق التقني والنسق الاجتماعي وتفسر نتيجتنا هذا الطرح بوضوح، فالتكوين والتدريب هو العملية التي تسمح لـ النسق الاجتماعي (الموظفين) بالسيطرة على النسق التقني (تطبيقات الرقمنة)، والارتباط (0.641) يؤكد أنه كلما ارتفع مستوى التدريب، زاد الانسجام بين الإنسان والآلة، مما أدى إلى مخرجات عالية الجودة، وبدون هذا التدريب يظل النسق التقني معطلاً أو مشلولاً.

وتتقاطع نتيجتنا مع دراسة صادقي (2021): دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال جامعة قسنطينة -3-، التي ركزت على الجماعات المحلية؛ حيث خلصت صادقي إلى أن الرقمنة أداة للتحسين، وتأتي الدراسة لتعمق هذا الاستنتاج بإثبات أن التكوين هو الحلقة الأقوى في هذه السلسلة، فإذا كانت الرقمنة هي الدور فإن التدريب هو الأداة التنفيذية التي تضمن تجسيد هذا الدور ميدانياً في البلديات الجزائرية.

وتتفق نتائجنا كذلك مع ما ذهبت إليه دراسة نزار فاطمة (2023): تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص حكومات مقارنة جامعة مستغانم، والتي أكدت على وجود انعكاسات للإدارة الإلكترونية على الجودة، وقبلنا للفرضية يوضح أن هذه الانعكاسات ليست تلقائية، بل هي ناتجة عن الاستثمار في تدريب الموظفين، فالتطبيقات التي تحدثت عنها دراسة نزار فاطمة تحتاج إلى مستخدم كفء (وهو ما أثبتته الارتباط في دراستنا) لكي تتحول من مجرد برمجيات إلى خدمات عمومية ذات جودة.

وتزكي نتيجتنا تماماً مع ما توصلت إليه دراسة ساردو زين العابدين، جزار مصطفى (2024): دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (البلدية نموذجاً) مقال علمي من المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية - المجلد 08 العدد 02، حيث أكدنا على دور الرقمنة في تحسين الجودة، ودراستنا قدمت سنداً إحصائياً قوياً لهما، يثبت أن التأهيل الرقمي للموظف الإداري هو المتغير الوسيط الذي يضمن نجاح عملية التحول الرقمي في البلديات الجزائرية، وهو ما يفسر القيمة المرتفعة لمعامل الارتباط في مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

الفرع الرابع: نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: "تنعكس مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-17) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية وجودة الخدمة العمومية

القيم الاحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.897	معامل الارتباط r	مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية وجودة الخدمة العمومية
0.000	مستوى الدلالة Sig	
50	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

التحليل وتفسير النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم (2-17): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، يساوي 0.897 ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين درجة مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية ودرجة جودة الخدمة العمومية، أي أنه كلما زادت درجة مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية أدى ذلك إلى تحسين وزيادة في درجة جودة الخدمة العمومية بناء على ذلك نقول أن مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لها علاقة بتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: " تنعكس مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابيا على جودة الخدمة العمومية المقدمة ".

كما تشير النتائج الإحصائية إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة، حيث يعكس معامل ارتباط بيرسون القوي جداً (0.897) أن مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية تعد محركاً أساسياً للارتقاء بجودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية لبلدية الوادي، وتعني هذه النتيجة أن قدرة الموظف على التقصي الرقمي السريع والتحقق الذاتي من صحة البيانات المسجلة تساهم مباشرة في تقديم خدمة تتسم بالدقة العالية والموثوقية، مما يقلل من احتمالات الخطأ في الوثائق الإدارية الحساسة، وإن امتلاك هذه المهارة يحول الموظف من مجرد مدخل بيانات إلى مراقب جودة رقمي، وهو ما ينعكس إيجاباً على تقليص الجهد الضائع في تصحيح الأخطاء لاحقاً، ويؤدي بالتالي إلى كسب رضا المواطن من خلال سرعة الاستجابة ودقة المخرجات.

وتتفق نتيجة الفرضية مع جوهر هذه نظرية الفعل التواصلي، فمن منظور هابير ماسي مهارة التحقق الرقمي تعزز عقلانية الفعل الإداري، فالمعلومة المحققة رقمياً تضمن صدق وموثوقية التواصل بين الإدارة والمواطن، مما يقلل من النزاعات الناتجة عن الأخطاء المادية في الوثائق، ويجعل الفضاء الإداري مجالاً للتقاهم القائم على بيانات دقيقة وصحيحة.

وتفسر نظرية الانساق السوسيوتقنية الارتباط القوي (0.897) فهي تؤكد أن هذه النتيجة نجاح التكامل بين النسق التقني (قواعد البيانات الرقمية) والنسق الاجتماعي (مهارات الموظف)، فالارتباط القوي يثبت أن جودة الخدمة لم تعد تعتمد على وجود المعلومة فحسب بل على مهارة الموظف في استرجاعها والتحقق منها، مما يجعل النسق الإداري يعمل كمنظومة ذكية ومتناغمة.

وتتفق نتيجتنا مع دراسة صادقي (2021): دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال جامعة قسنطينة -3-، بحيث تدعم نتيجتنا ما خلصت إليه دراسة صادقي حول دور الرقمنة

في تحسين الخدمة بالجماعات المحلية، وتضيف الدراسة تفصيلاً مهماً وهو أن مهارة التحقق هي الضامن الفعلي لنجاح الرقمنة في تقديم خدمة جيدة وليست مجرد خدمة سريعة.

وتتفق نتائجنا كذلك مع ما ذهبت إليه دراسة نزار فاطمة (2023): تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص حكومات مقارنة جامعة مستغانم، حول انعكاسات الإدارة الإلكترونية، حيث أثبتت دراستنا أن هذه الانعكاسات تظهر بوضوح عندما يمتلك الموظف مهارة البحث الرقمي، مما يرفع من مستوى الأداء العام للمصلحة.

وتزكي نتيجتنا تماماً مع ما توصلت إليه دراسة ساردو زين العابدين، جزار مصطفى (2024): دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (البلدية نموذجاً) مقال علمي من المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية - المجلد 08 العدد 02، حيث أثبتت ميدانياً أن عصرنة الحالة المدنية ببلدية الوادي تمر حتماً عبر التمكن الرقمي من المعلومة (بحثاً وتحققاً)، وهو ما يفسر الارتباط المرتفع جداً الذي توصلت إليه.

الفرع الخامس: نتائج الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: "ينعكس ارتفاع مستوى الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات ودرجة جودة الخدمة العمومية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-18) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات وجودة الخدمة العمومية

القيم الإحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.894	معامل الارتباط r	الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات وجودة الخدمة العمومية
0.000	مستوى الدلالة Sig	
50	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

التحليل وتفسير النتائج ومناقشتها:

من خلال الجدول رقم (2-18): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات ودرجة جودة الخدمة العمومية، يساوي 0.894 ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين درجة الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات ودرجة جودة الخدمة العمومية، أي أنه كلما زادت درجة الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات أدى ذلك إلى تحسين وزيادة في درجة جودة الخدمة العمومية بناءً على ذلك نقول أن الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات له علاقة بتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي ومنه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأنه: " ينعكس ارتفاع مستوى الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابيًا على جودة الخدمة العمومية ".

كما تظهر النتائج الإحصائية قبول الفرضية الفرعية الرابعة، حيث يعكس معامل ارتباط بيرسون القوي (0.894) أن الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات يمثل ركيزة جوهرية لضمان جودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية لبلدية الوادي، وتعني هذه النتيجة أن إدراك الموظف لخطورة الهجمات السيبرانية والفيروسات، والتزامه بحماية خصوصية بيانات المواطنين، يؤدي مباشرة إلى خلق بيئة رقمية آمنة وموثوقة، وإن هذا الوعي يقلل من فرص تعطل المرفق العام نتيجة الحوادث التقنية أو تسريب البيانات، مما يعزز من سمعة الإدارة ويضمن استمرارية تقديم الخدمة دون انقطاع، وبذلك تتحول الثقافة الأمنية لدى الموظف إلى صمام أمان يرفع من جودة الأداء الإداري ويحمي حقوق المرتفقين في فضاء رقمي محصن.

ومن من منظور هابير ماس، يعتبر أمن البيانات شرطاً أساسياً لنجاح الفعل التواصلي بين المواطن والإدارة، فعندما يثق المواطن بأن بياناته الشخصية محمية في سجلات الحالة المدنية ببلدية الوادي، ينشأ فضاء تواصل آمن يسوده الصدق والموثوقية مما يقلل من اغتراب المواطن تجاه الإدارة الرقمية ويعزز عقلانية التعاملات الإدارية.

وتعتبر نظرية الانساق السوسيوثقنية أن سلامة النسق التقني (الأنظمة وقواعد البيانات) مرهونة بوعي وبقظة النسق الاجتماعي (الموظفين)، والارتباط القوي يثبت أن الحماية التقنية (برامج الحماية) لا تكفي وحدها، بل يجب أن يرافقها وعي بشري يمنع الاختراقات الناتجة عن الأخطاء البشرية، مما يحقق التوازن والاستقرار داخل النسق الإداري للبلدية.

وتتفق نتيجتنا مع دراسة صادقي (2021): دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال جامعة قسنطينة -3، وتلتقي نتيجتنا مع دراسة صادقي في أن الرقمنة تحسن الخدمة وتضيف الدراسة بُعداً حاسماً وهو أن الأمن الرقمي هو الضامن لاستدامة هذا التحسن

فبدون وعي أمني تظل الرقمنة في الجماعات المحلية معرضة لمخاطر قد تؤدي إلى نتائج عكسية على جودة الخدمة.

وتتقاطع نتائجنا كذلك مع ما ذهبت إليه دراسة نزار فاطمة (2023): تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص حكومات مقارنة جامعة مستغانم، حيث أثبتت دراستنا أن هذه الانعكاسات تكون إيجابية فقط عندما يرافقها نظام حماية ووعي بشري يمنع التهديدات الإلكترونية، مما يرفع من مستوى الثقة في جودة الخدمات المقدمة.

وتتفق نتيجتنا تماماً مع ما توصلت إليه دراسة ساردو زين العابدين، جزار مصطفى (2024): دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (البلدية نموذجاً) مقال علمي من المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية - المجلد 08 العدد 02، حيث تعزز دراستنا ما توصلت إليه دراسة ساردو وجزار حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة بالبلدية، مؤكدة أن الأمان الرقمي هو جزء لا يتجزأ من مفهوم الجودة في الإدارة المحلية الحديثة بالجزائر، وهو ما يفسر القيمة المرتفعة للارتباط في الدراسة.

المطلب الرابع: نتائج الدراسة

من خلال تحليل عرضنا وتحليلنا ومناقشتنا وتفسيرنا لنتائج الدراسة الميدانية فأنا نستنتج عدة نتائج بحيث نذكر الأهم منها وهي كالآتي:

✓ تنعكس الثقافة الرقمية إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

✓ تنعكس البنية التحتية الرقمية الجيدة إيجابياً على جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بمصلحة الحالة المدنية داخل بلدية الوادي.

- ✓ ينعكس ارتفاع مستوى التكوين والتدريب في استعمال التكنولوجيات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابيا على جودة الخدمة العمومية.
- ✓ تنعكس مهارة البحث والتحقق من المعلومات الرقمية لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابيا على جودة الخدمة العمومية المقدمة.
- ✓ ينعكس ارتفاع مستوى الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات لدى الموظفين الإداريين بمصلحة الحالة المدنية إيجابيا على جودة الخدمة العمومية.

ملخص:

تمحورت نتائج الدراسة الميدانية حول إثبات الدور الجوهري للثقافة الرقمية في الارتقاء بجودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية لبلدية الوادي، حيث كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود علاقات ارتباطية موجبة وقوية بين جميع المتغيرات المدروسة، فبينما شكلت البنية التحتية الرقمية والمنظومة التكوينية القاعدة المادية والمهارية الأساسية لانطلاق عملية العصرية، برز الوعي الأمني ومهارات البحث والتحقق كأعلى المتغيرات تأثيراً في جودة المخرجات الإدارية ودقتها، وقد أكدت الدراسة قبول كل فرضيات، مما يثبت ميدانياً ونظرياً أن جودة الخدمة لم تعد ترتبط بتوفر الأجهزة فحسب، بل أصبحت رهينة بمدى تمكن العنصر البشري من تطويع التكنولوجيا لخدمة المواطن، وهو ما سمح بتجاوز العقبات البيروقراطية وتحويل المرفق العام إلى فضاء تواصل يتسم بالسرعة، الدقة، والموثوقية، انسجاماً مع التوجهات الحديثة للدراسات السوسيولوجية بالجزائر.

توصيات الدراسة:

1. العمل على تحديث منظومة تقنية شاملة بمصالح الحالة المدنية في الجزائر بصفة عامة وبلدية الوادي بصفة خاصة، وذلك بضخ استثمارات منتظمة في تحديد الحواشيب واجهزة الطباعة وتعزيز سرعة الأنترنت وتوفير الأنظمة الاحتياطية لمنع الانقطاعات.

2. وضع استراتيجيات زمنية دورية للصيانة الوقائية للأجهزة والمعدات، وتعيين فرق التقنية متخصصة للتدخل السريع عند الأعطال، بدل الاكتفاء بالصيانة التصحيحية البطيئة.
3. وضع برامج تكوينية منتظمة ومستمرة للموظفين الإداريين في مجال التكنولوجيات الرقمية، على أن تكون برامج تطبيقية وميدانية وليست نظرية فحسب، مع إيلاء اهتمام خاص بالتطبيقات المرتبطة مباشرة بطبيعة عمل كل المصلحة بمواكبة التطبيقات الرقمية.
4. مراجعة مدة برامج التكوين الرقمي وتمديدتها لتتناسب مع المحتوى المقدم، مع توفير وقت كافٍ للتدريب التطبيقي وتجنب الكثافة الزمنية المشلولة.
5. تشجيع الإدارة العليا على اعتماد نظام المكافآت والحوافز لتحفيز الموظفين على الانخراط في برامج التطوير الرقمي، وذلك بربط الترقية المهنية بمستوى الكفاءة الرقمية المكتسبة.
6. إدراج وحدات دراسية في الثقافة الرقمية الإدارية ضمن برامج التكوين المهني للموظفين العموميين قبل التحاقهم بمناصب العمل.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض مجتمع الدراسة وتحديد المتغيرات وطرق قياسها وعرض أدوات جمع البيانات والتي تمثلت في أداة الاستمارة - الاستبيان - ثم قياسه وصدقه وثباته، ثم عرض البرامج والأساليب الإحصائية والتي تم الاعتماد فيها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف بـ spss النسخة 25، ثم عرض الأساليب والذي تكون من سبع أساليب ثم الانتقال إلى المبحث الثاني والذي تم فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ثم تفسير ومناقشة النتائج وفق النظريات المفسرة للدراسة و المتمثلة في نظرية الفعل التواصلي والنظرية السوسيوتقنية، ثم مناقشة النتائج وفق الدراسات السابقة، ثم عرض نتائج الدراسة ثم الملخص وأخيرا توصيات الدراسة.

خاتمة

خاتمة:

وفي الأخير نستنتج أن هذه الدراسة سعت إلى التعمق في الموضوع وفهم تفاصيله وجوانبه الخفية داخل الإدارة المحلية الجزائرية، والمتمثل في الثقافة الرقمية كمتغير مستقل، وجودة الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تطبيقها على عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي.

وبالتالي أصبح تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية أمراً ضرورياً وحتمياً، كما أن تطبيقها يؤدي إلى تقليص التكاليف وريح الوقت، ومن ثم الارتقاء بمستوى أداء الموظف وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري. ويمكن القول إن مساعي العصرية لا تقتصر على الجانب التقني البحت، بل تمتد لتشمل البناء القيمي والمعرفي للمورد البشري. كما استندت هذه الدراسة إلى إطار نظري متين يزوج بين المقاربة السوسيوتقنية ونظرية الفعل التواصل، إضافة إلى مقاربة منهجية كمية اعتمدت على الحصر الشامل لمجتمع الدراسة. كما بينت الدراسة الميدانية أن الارتقاء بجودة المرفق العام لم يعد مرتباً بالإجراءات البيروقراطية الكلاسيكية، بل تحول إلى إدارة إلكترونية تسعى إلى تحقيق الجودة في تقديم الخدمات العمومية ببلدية الوادي، ويظهر ذلك من خلال تجسيد أبعاد الجودة أثناء طلب المواطن للخدمة من الإدارة العمومية، حيث كرّست الإدارة الإلكترونية مبادئ المساواة والضمان والاعتمادية. كما أنها تساهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين والتدريب والتوعية الموجهة للموظفين والقيادات الإدارية والعمال بالمصلحة، إضافة إلى المواطن باعتباره أساس نجاح هذا المشروع، إذ يرتبط نجاحه بمدى وعي المواطن به وتفاعله معه. لذا وجب تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والعمال في المؤسسات العمومية، مع إشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال.

خاتمة

لتخلص هذه المذكرة في محصلتها النهائية إلى حقيقة سوسيولوجية تنظيمية بالغة الأهمية، مفادها أن النجاح الفعلي لمشروع الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية يتجاوز كونه استثماراً مالياً في الآلة والبرمجيات، ليكون في جوهره استثماراً استراتيجياً في الإنسان، فالموظف المتشبع بالثقافة الرقمية هو العنصر الوحيد القادر على تحويل التكنولوجيا إلى وسيط تواصل يقيضي على هدر الوقت والجهد، ويرسخ في النهاية دعائم الثقة والرضا المتبادل بين الإدارة والمواطن.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. حمزة، حورية، وآخرون. (2019). منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
 2. الخولي، منى طريف. (2020). مفهوم المنهج العلمي. مؤسسة هنداي.
 3. الزوباري، الطاهر حسو. (2011). أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع. مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
 4. مجموعة من الأكاديميين. (2018). الثقافة الرقمية والوعي المعلوماتي: المفهوم، أبعادها، وسائل التنمية. مؤسسة الباحث للاستشارات.
 5. المسكيني، فتحي. (د. ت). نظرية الفعل التواصلي: المجلد الأول، عقلانية الفعل والعقلنة الاجتماعية. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
 6. منصور، السعيد. (2024). علم الاجتماع الرقمي. إدليس للنشر والتوزيع.
 7. وجيه محبوب. (2005). البحث العلمي ومناهجه. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الكتب الأجنبية:

8. Gere, C. (2008). Digital culture (2nd ed.). Reaktion Books.

ثانياً: المجلات العلمية

9. أبو سريويل، ياسين عبد الحميد الطاهر. (2020). دور الثقافة الرقمية والمهارات البشرية في التعليم الإلكتروني. المجلة الجزائرية للمالية العامة، 10(2).
10. بن زينب، فاطمة. (2019). فضاءات المطالعة العمومية ودورها في تفعيل ونشر الثقافة الرقمية. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، 23(46).
11. بن عياد، منية. (2023). اتجاهات الطلبة نحو الثقافة الرقمية: دراسة ميدانية على عينة من كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة صفاقس تونس. مجلة التمكين الاجتماعي، 5(1).

12. حديدان، صبرينة. (2020). قراءة سوسيولوجية للإدارة الإلكترونية: المدرسة السوسيوتقنية نموذجًا. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 7(3).
13. ربوش، العرفة. (2024). المسؤولية الاجتماعية في التحليلات: مدخل النسق الاجتماعي الفني، مقارنة سوسيولوجية. مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية، الأرشيف والتوثيق، 12(3).
14. ساردو، زين العابدين، وجزار، مصطفى. (2024). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البليدة نموذجًا. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، 8(2).
15. سنوسي، حياة. (2022). الثقافة الرقمية: قراءة تحليلية في المفهوم وعوامل اكتسابها. مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، 10(2).
16. الصعيدي، طارق محمد محمد. (2022). الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتنمية المواطنة الرقمية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، 9.
17. الفيتوري، آمال عبد الواحد. (2024). نظرية الفعل التواصلي عند يورغن هابرماس. مجلة الأصالة، 4(10).
18. فيسة، نورة سليمان. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية الشلف. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، 4(3).
19. القاسم، ميادة. (2021). مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع: دراسة سوسيولوجية تحليلية. المجلة العربية للنشر العلمي، 31.
20. محمدي، صليحة، وبخوش، سامي. (2021). الثقافة الرقمية: قراءة تحليلية في المفهوم. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، 10(2).

21. يحيوي، مريم، وحدمر، زينب. (2022). الحكومة الإلكترونية: مدخل نحو جودة الخدمة العمومية. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 4(8).

ثالثاً: الأطروحات والمذكرات

22. صادقي، فوزية. (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر: دراسة تحليلية للجماعات المحلية [مذكرة، جامعة قسنطينة 3].
23. عبان، عبد القادر. (2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة [أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة].

24. لكحل، محمد. (2019). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية: الجزائر حالة [أطروحة/مذكرة، جامعة الجزائر 3].

25. نزار، فاطمة. (2023). تطبيقات الإدارة العامة للمرور وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالجزائر [مذكرة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم].
26. هني، عامر. (2021). التنمية الإدارية في التجربة الجزائرية نحو تحقيق جودة الخدمة العمومية [أطروحة/مذكرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة].

رابعاً: المحاضرات والمطبوعات البيداغوجية

27. تيور، محمد الأمين. (2012). المقاربة السوسيوتقنية: مطبوعة بيداغوجية في إطار متطلبات مادة علم اجتماع المنظمات. جامعة الجزائر 02.
28. سحنوني، محمد. (2019). محاضرات في مقياس نظريات المنظمة موجهة لطلبة قسم علوم التسيير. جامعة الجزائر 3.

الملاحق

قائمة الملاحق:

الملحق رقم (01): الاستبيان قبل التحكيم

	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية	
<u>استمارة استبيان</u>		
سيدي / سيدتي بعد التحية والسلام		
في إطار انجاز مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع التنظيم والعمل حول موضوع الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي نرجوا منكم الإجابة على العبارات الموجودة في هذا الاستبيان، كيما يتعهد الباحث بالسرية التامة لكافة المعلومات، المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث فقط.		
المشرف:	من إعداد الطالب:	
د-يعقوب سالم	- نوح عقيب	

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

من 20-29 سنة ☐ من 30 _ 39 سنة ☐ من 40 _ 49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3. الحالة الاجتماعية:

أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

4. المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي (ليسانس) ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

5. الخبرة في العمل:

من 1 إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: البنية التحتية الرقمية

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
6	تتوفر حواسيب حديثة في مكان العمل	☐	☐	☐	☐	☐
7	شبكة الإنترنت في المصلحة مستقرة وبدون انقطاع متكرر	☐	☐	☐	☐	☐
8	يتم إصلاح الأعطال التقنية من قبل المختصين في الوقت المناسب	☐	☐	☐	☐	☐
9	سرعة تدفق الإنترنت كافية لإنجاز المهام	☐	☐	☐	☐	☐
10	تتوفر طابعات حديثة في المصلحة	☐	☐	☐	☐	☐
11	تتوفر أوراق الطباعة وجميع مستلزمات الطباعة في المصلحة	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثالث: التكوين والتدريب الرقمي

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
12	خضعت للتكوين حول استخدام تطبيقات الرقمنة المتعلقة بعملتي	☐	☐	☐	☐	☐
13	أجيد تصفح الإنترنت ومختلف التطبيقات الرقمية في مجال عملي	☐	☐	☐	☐	☐
14	أواجه صعوبات تقنية أثناء استخدام الأنظمة الرقمية في عملي	☐	☐	☐	☐	☐
15	تلقيت تكوينًا نظريًا وتطبيقيًا في مجال استخدام الأنظمة والتقنيات الرقمية المعتمدة في مصلحة الحالة المدنية	☐	☐	☐	☐	☐
16	الإدارة تشجع على تطوير الكفاءات الرقمية	☐	☐	☐	☐	☐
17	مدة التكوين كافية لتعلم كافة المهارات الرقمية	☐	☐	☐	☐	☐
18	أنا راضٍ عن مستوى تكويني الرقمي	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الرابع: مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
19	أبحث بسهولة عن المعلومات الرقمية	☐	☐	☐	☐	☐
20	أتحقق بنفسني من المعلومات الرقمية عند استخراج الوثائق	☐	☐	☐	☐	☐
21	أواجه صعوبات في البحث عن المعلومات الرقمية خاصة بالمواطنين	☐	☐	☐	☐	☐
22	أمتلك مهارات جيدة في البحث والتحقق الرقمي	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الخامس: الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
23	لدي معرفة بخطورة الهجمات السيبرانية	☐	☐	☐	☐	☐
24	أدرك مخاطر عدم حماية بيانات الأفراد	☐	☐	☐	☐	☐
25	أواجه مشكلات تتعلق بالفيروسات أو الأعطال الإلكترونية أثناء أداء عملي	☐	☐	☐	☐	☐
26	أعرف كيفية التعامل مع الفيروسات والأعطال الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
27	لدي وعي بمخاطر الاختراقات الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐

المحور السادس: جودة الخدمة العمومية

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
28	ساهمت الرقمنة في تسريع تقديم الخدمة للمواطن	☐	☐	☐	☐	☐
29	توفر متطلبات العمل يساهم في تحسين جودة الخدمة	☐	☐	☐	☐	☐
30	توفر ظروف العمل المناسبة يساهم في تحسين جودة الخدمة	☐	☐	☐	☐	☐
31	ألاحظ رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة	☐	☐	☐	☐	☐
32	جودة الخدمة تحسنت مقارنة بالسابق	☐	☐	☐	☐	☐
33	أستقبل شكاوى المواطنين وأتعامل معها بفعالية	☐	☐	☐	☐	☐
34	يتم متابعة تقييم الأداء الدوري للمصلحة لتحسين الخدمات	☐	☐	☐	☐	☐
35	الخدمات الرقمية المقدمة تلبي احتياجات المواطنين بشكل كاف	☐	☐	☐	☐	☐

الملحق رقم (02): الاستبيان بعد التحكيم

	ملحق رقم (02): استمارة الاستبيان الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية	
<u>استمارة استبيان</u>		
سيدي / سيدتي بعد التحية والسلام		
في إطار انجاز مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع التنظيم والعمل حول موضوع: الثقافة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية (دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الوادي) نرجوا منكم الإجابة على العبارات الموجودة في هذا الاستبيان، كيما يتعهد الباحث بالسرية التامة لكافة المعلومات، المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث فقط.		
المشرف:	من إعداد الطالب:	
د-يعقوب سالم	- نوح عقيب	
السنة الجامعية: 2026/2025		

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

من 20-29 سنة ☐ من 30 _ 39 سنة ☐ من 40 _ 49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3. الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل

4. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي ☐ جامعي (ليسانس) ☐ ماستر ☐ دكتوراه

5. الخبرة في العمل:

من 1 إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: البنية التحتية الرقمية

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
6	تتوفر حواسيب حديثة في مكان العمل					
7	شبكة الإنترنت مستقرة وبدون إنقطاع متكرر					
8	يتم إصلاح الأعطال التقنية من قبل المختصين في الوقت المناسب					

9	سرعة تدفق الإنترنت كافية لإنجاز المهام				
10	تعمل الطابعات وأجهزة الطباعة بكفاءة عالية دون أعطال تؤثر على سير العمل				
11	تتوفر أوراق الطباعة وجميع مستلزمات الطباعة في المصلحة				

المحور الثالث: التكوين والتدريب الرقمي

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
12	خضعت للتكوين حول استخدام تطبيقات الرقمنة المتعلقة بعملتي					
13	أجيد تصفح الإنترنت ومختلف التطبيقات الرقمية في مجال عملي					
14	أواجه صعوبات تقنية أثناء استخدام الأنظمة الرقمية في عملي					
15	يتميز التكوين الرقمي الذي تلقينته بالجانب التطبيقي الكافي لتعزيز كفاءتي المهنية					
16	الإدارة تشجع على تطوير الكفاءات الرقمية					
17	مدة التكوين كافية لتعلم كافة المهارات الرقمية					
18	أنا راضٍ عن مستوى تكويني الرقمي					

المحور الرابع: مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
19	أبحث بسهولة عن المعلومات الرقمية					
20	أتحقق بنفسني من المعلومات الرقمية عند استخراج الوثائق					

21	أواجه صعوبات في البحث عن المعلومات الرقمية خاصة بالمواطنين				
22	أمتلك مهارات جيدة في البحث والتحقق الرقمي				

المحور الخامس: الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
23	لدي معرفة بخطورة الهجمات السيبرانية					
24	أدرك مخاطر عدم حماية بيانات الأفراد					
25	أواجه مشكلات تتعلق بالفيروسات أو الأعطال الإلكترونية أثناء أداء عملي					
26	أعرف كيفية التعامل مع الفيروسات والأعطال الإلكترونية					
27	لدي وعي بمخاطر الاختراقات الإلكترونية					

المحور السادس: جودة الخدمة العمومية

رقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
28	ساهمت الرقمنة في تسريع تقديم الخدمة للمواطن					
29	توفر متطلبات العمل يساهم في تحسين جودة الخدمة					
30	توفر ظروف العمل المناسبة يساهم في تحسين جودة الخدمة					
31	ألاحظ رضى المواطنين عن الخدمات المقدمة					
32	جودة الخدمة تحسنت مقارنة بالسابق					

					33	أستقبل شكاوى المواطنين وأتعامل معها بفعالية
					34	يتم متابعة تقييم الأداء الدوري للمصلحة لتحسين الخدمات
					35	الخدمات الرقمية المقدمة تلبي احتياجات المواطنين بشكل كاف
					36	يوجد اسجاء من طرف المواطنين للخدمات المقدمة

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الاستاذ	الرتبة	الجامعة
01	دحه سليم	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
02	بن عيسى رابح	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
03	صالحى حسين	أستاذ محاضر -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
04	منصور السعيد	أستاذ مساعد	جامعة العربي التبسي - تبسة
05	لقرع يوسف	أستاذ مساعد	جامعة البليدة 2 - البليدة

الملحق رقم (04): شهادة الترخيص تثبت الزيارة الميدانية



كلية العلوم
الاجتماعية والإنسانية
Faculty of Social Sciences and Humanities

جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية



إلى السيد المحترم / رئيس المجلس العلمي
بلدية الوادي

ترخيص بزيارة ميدانية

بلدية الوادي

رقب: 688

2026

تحية طيبة وبعد ،،

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرجو من سيادتكم السماح للطلبة الآتيا
أسمائهم :

1. جليل... ش.ج...
2.
3.
4.

بإدارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة مسح استطلاعية.
2. القيام بترص ميداني لفترة من: 1. إلى 30.04.2026
3. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم التز به في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون.

* تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الوادي في:

رئيس القسم

مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية

المكلف بالتدريس والتعليم في الخارج

د. شوقي مرابط

شوقي

المصدر: من طرف مساعد رئيس القسم العلوم الاجتماعية شوقي مرابط.

المكلف بتسيير مصلحة العمال و
التكوين البلدية الوادي
بوبكر تامسة
ترخيص بزيادة هداية
وأجراء استبيان

المصدر: بوبكر تامسة المكلف بتسيير مصلحة العمال والتكوين ببلدية الوادي.

الملحق رقم (05): يوضح بعض الصور تمثل المكاتب التي أجريت بها الدراسة الميدانية



المصدر: تم التقاط الصور من إعداد الطالب.

الملحق رقم (06): يمثل دور الثقافة الرقمية في تنظيم الموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري.



المصدر: مواقع التواصل الاجتماعي.

الملحق رقم (07): صورة توضيحية حول الرقمنة الادارة الالكترونية في الجزائر.



المصدر: مواقع التواصل الاجتماعي.

ملاحق رقم (08): بعض مخرجات برنامج spss

Corrélations

	الدرجة الكلية	محور 2	محور 3	محور 4	محور 5
الدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1	,746**	,706**	,878**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
محور 2	Corrélation de Pearson	,746**	1	,585**	,483**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,007
	N	30	30	30	30
محور 3	Corrélation de Pearson	,706**	,585**	1	,532**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,002
	N	30	30	30	30
محور 4	Corrélation de Pearson	,878**	,483**	,532**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,002	
	N	30	30	30	30
محور 5	Corrélation de Pearson	,867**	,497**	,424*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,020	
	N	30	30	30	30
محور 6	Corrélation de Pearson	,935**	,512**	,565**	,887**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,664	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,729	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,866	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,818	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,929	31

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	44,0	44,0	44,0
	أنثى	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	13	26,0	26,0	26,0
	متزوج	34	68,0	68,0	94,0
	مطلق	2	4,0	4,0	98,0
	أرمل	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	28	56,0	56,0	56,0
	ليسانس	15	30,0	30,0	86,0
	ماجستير	6	12,0	12,0	98,0
	دكتوراه	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الملاحق

		العمر		
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 29 سنة	7	14,0	14,0
	من 30 إلى 39 سنة	19	38,0	52,0
	من 40 إلى 49 سنة	16	32,0	84,0
	من 50 سنة فأكثر	8	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

		الخبرة في العمل		
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 1 إلى 5 سنوات	9	18,0	18,0
	من 6 إلى 10 سنوات	13	26,0	44,0
	من 11 إلى 15 سنة	19	38,0	82,0
	من 16 سنة فأكثر	9	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1س	50	3,78	,932
2س	50	3,58	1,108
3س	50	3,62	1,067
4س	50	3,68	1,115
5س	50	3,46	1,092
6س	50	3,66	,982
محور 2	50	3,6300	,81461
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1ش	50	3,60	,948
2ش	50	4,18	,629
3ش	50	4,18	,596
4ش	50	4,02	,742
5ش	50	3,24	,981
6ش	50	3,32	1,151
7ش	50	3,42	1,090
محور 3	50	3,7086	,52187
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1ع	50	2,68	,844
2ع	50	3,46	1,054
3ع	50	3,32	1,186
4ع	50	3,54	,908
محور 4	50	3,2500	,74402
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1غ	50	3,72	,904
2غ	50	3,20	1,050
3غ	50	3,62	,830
4غ	50	3,58	,992
5غ	50	3,56	1,033
حور 5	50	3,5360	,80147
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
1م	50	3,54	1,164
2م	50	3,42	,906
3م	50	3,78	1,055
4م	50	3,46	1,054
5م	50	3,32	1,186
6م	50	3,54	,908
7م	50	3,72	,904
8م	50	3,20	1,050
9م	50	3,62	,830
محور 6	50	3,5111	,68860
N valide (liste)	50		

Corrélations

	الثقافة الرقمية	جودة الخدمة العمومية
الثقافة الرقمية	Corrélation de Pearson 1	,922**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N 50	50
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson ,922**	1
	Sig. (bilatérale)	,000

الملاحق

N	50	50
---	----	----

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	البنية التحتية الرقمية	جودة الخدمة العمومية
البنية التحتية الرقمية	Corrélation de Pearson	1,650**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1,650**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	التكوين والتدريب الرقمي	جودة الخدمة العمومية
التكوين والتدريب الرقمي	Corrélation de Pearson	1,641**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1,641**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية	جودة الخدمة العمومية
مهارات البحث والتحقق من المعلومات الرقمية	Corrélation de Pearson	1,897**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1,897**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

الملاحق

	الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات	جودة الخدمة العمومية
الوعي بمخاطر الأمن الرقمي وحماية البيانات	Corrélation de Pearson	1,894**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1,894**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).