

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لترقية خدمات القطاع العام: دراسة ميدانية Information and Communication Technology as tool for Enhancing public Sector services:

عليش فطيمة^{1*}، خنوش صليحة²

¹ جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، fatialliche2016@gmail.com

² جامعة البليدة 02 (الجزائر)، s.khennouche@univ-bouira.dz

تاريخ النشر: 2025/06/30

تاريخ المراجعة: 2025/03/01

تاريخ الاستلام: 2025/02/20

ملخص: هدفت هذه الدراسة للوقوف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية ببعض بلديات ولاية المدية، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 140 موظف إداري، تم توزيع عليهم الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها: المتوسط الحسابي التكرارات، الانحدار البسيط، ومعامل ألفا كرونباخ، وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في البلديات محل الدراسة، كما قدمت مجموعة من التوصيات التي تخدم الدراسة.

الكلمات المفتاح: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ الخدمة العمومية؛ الخدمات الإلكترونية؛ البلدية.

تصنيف JEL: E26 ؛ C97

Abstract: This study aimed to identify the role of information and communication technology in the promotion of public service in some municipalities of the state of Medea, this study was applied to a sample of 140 administrative staff, the questionnaire was distributed to them as a tool for data collection and a set of statistical methods were used, the most important of which are the arithmetic mean, frequencies, simple regression, and Cronbach's alpha coefficient: Arithmetic mean, frequencies, simple regression, and Cronbach's alpha coefficient, using the SPSS programmer. This study reached a set of results, the most important of which is that there is a role for the application of ICT in the promotion of public service in the municipalities under study, and a set of recommendations that serve the study.

Keywords: Information and communication technology; Public service; Electronic services; Municipal.

Jel Classification Codes: E26; C97

I- تمهيد :

أدت التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم اليوم إلى إحداث العديد من التغيرات العميقة في جميع مجالات الحياة من بينها المجال الإداري الذي كان يتصف بالروتين، وتعقد الإجراءات والبيروقراطية، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية والتكنولوجية أصبح لزاما على الدول أن تتبنى أسلوب الإدارة الحديثة من خلال إعادة هيكلة مؤسساتها بما يتلاءم مع متطلبات العصر الحالي.

ولقد فتحت الثورة المعلوماتية والتقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجالات واسعة لترقية وتحسين الخدمة العمومية، إذ تحولت الخدمات العمومية من تقليدية إلى خدمات تعتمد على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، فالانتقال نحو الخدمات العمومية الإلكترونية يعتبر وسيلة فعالة لتحسين الخدمة العمومية لتصبح أكثر كفاءة وفعالية بالإضافة إلى تقديمها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

والجزائر واحدة من بين الكثير من الدول التي تسعى جاهدة لعصرنة إدارتها العامة، من خلال إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أنشطتها الخدمية، بهدف ترقية خدماتها العمومية وبالتالي تحقيق رضا المواطن، وتسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، من خلال دراسة إحصائية استقصائية لعينة مختارة من بلديات المدية لتعرف على مدى مواكبة هذه البلديات لتطورات التكنولوجيا الحاصلة.

I.1- إشكالية الدراسة : وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى اسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية لدى عينة مختارة من بلديات المدية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال له دور في ترقية الخدمة العمومية؟
- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات محل الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين متوسط إجابات عينة الدراسة في إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي¹.

I.2- فرضيات الدراسة

- يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية.
- يوجد تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين متوسط إجابات عينة الدراسة في إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

I.3- أهداف الدراسة

- دراسة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة والتعرف على أهم النقائص الموجودة على مستواها.
- إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية.
- تقديم مجموعة من التوصيات الإجرائية اللازمة والتي يتوقع منها أن تساهم في تحسين وترقية الخدمة العمومية في البلديات محل الدراسة.

4.I- منهج الدراسة : لقد تم الاعتماد على منهجين المنهج الوصفي في الجانب النظري للإحاطة بمختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي بالاعتماد على الاستبيان المصمم لذلك مع تحليل كافة البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لها.

II – الإطار النظري :

1.II – مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات من شقين التكنولوجيا وتعرف بأنها مجموعة المعارف والمهارات والخبرات المتاحة والمتراكمة والمستنبطة المعنية بالآلات، الأدوات، السبل، الوسائل، النظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع (محمود، 2015، صفحة 22)، ولقد عرفها مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية والتجارة التكنولوجية وهي كل ما يمكن شراؤه وبيعه، وخاصة براءات الاختراع والعلامات التجارية والمعرفة القائمة على المهارات والخبرة، والتي لا يمكن فصلها عن المعرفة التقنية المتجسدة في الأشخاص العاملين والأشياء المادية، وخاصة الآلات والمعدات (إبراهيم، 2008، صفحة 64).

والمعلومات هي عبارة عن بيانات تم معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار، وتوصيل الحقائق والمفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معرفتهم (حسن، 2014، صفحة 103)، أو هي تجميع بيانات خام وتنظيمها بواسطة التصنيف والمقارنة وتفسيرها وتقديمها للاستخدام بعد التفهم العميق، حيث يؤدي ذلك إلى بزوغ المعرفة (السعيد، 2013، صفحة 51).

في حين عرفت منظمة يونسكو تكنولوجيا المعلومات بأنها مجالات المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، بأنها تفاعل الحاسبات الآلية والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها مع الأمور الاجتماعية والاقتصادية (جعفر، 2013، صفحة 56)، أو هي التقنيات الالكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة وتناقل وبث نتائج عمليات تحليل وتصنيف وتكثيف واستخلاص المعلومات وتوجيه الاستفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر السبل، مع ضمان محصلات السرعة والدقة (Onn & Sorooshian, 2013, p.139)، أما تكنولوجيا الاتصال فيقصد بها الأدوات والمستلزمات المادية والبرمجية التي يتم تطبيقها في بناء الأنواع من شبكات الحاسبات وتيسير الاتصالات الالكترونية بينها (ماهر، 2013، صفحة 64).

من خلال ما سبق يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة أساسية تُساعد في إنشاء وتطوير نظم المعلومات التي تدعم الإدارة في الاستفادة من المعلومات لاتخاذ مختلف القرارات، وتشمل تكنولوجيا المعلومات الحلول التقنية المتاحة، وقواعد البيانات، والشبكات التي تربط بين مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والعناصر المختلفة.

1.1.II – أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز فالمنظمة الناجحة هي تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرتها، فتكنولوجيا المعلومات تساعد في إيجاد فرص جديدة للعمل، وتزداد أهميتها من خلال توفيرها لمعلومات واسعة ودقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من رؤوسهم وهذا ربما يعود إلى المركزية، من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات (جبور، 2009، صفحة 142).

كما تتبع أهميتها في كونها تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات، وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها (عطية، 2012، صفحة 322)، بالإضافة إلى مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات، إذ تتوسع الأعمال، وتنخفض التكاليف

وتتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت والمرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمنظمة (اللامي، 2007، صفحة 167) وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن، والتحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة.

استنادا لما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت ضرورة حتمية ومن المتطلبات الرئيسية لأي منظمة تريد أن تحقق التميز والتقدم مقارنة بالمنظمات المنافسة، نظرا لدورها الكبير في معالجة البيانات وتوصيل المعلومات في الوقت المناسب، لاتخاذ قرارات رشيدة والتي من شأنها أن تساهم في تحسين أداء المنظمة.

2.II - الخدمة العمومية الإلكترونية

تعرف الخدمة العمومية بأنها خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة (حاحة و يعيش تمام، 2017، صفحة 147)، أو ذلك النشاط الذي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة ويقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء إدارية أو اقتصادية أو إعلامية، وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ومراقبتها (بشير و مركان ، 2015، صفحة 99).

ومع التغيرات والتطورات التي تعرفها المجتمعات في مستوى حياة العامة أصبحت تسعى الحكومات حاليا إلى ترقية دور الخدمة العمومية في إطار مسعى شامل المتمثل في الإصلاحات من خلال التكفل بانشغالات المواطنين وتدريبهم من الإدارة العامة وتخفيف الإجراءات على المواطن لا سيما طولها وثقل الملفات، وبالتالي التوفيق بين تحقيق المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، كما تهدف ترقية الخدمة العمومية إلى إحداث قطيعة مع الممارسات السلبية لبعض الأعوان والإداريين وجعل العمل الإداري جوارى وتشاوري وراشد، حيث لم تعد الإدارة العمومية تفرض حكمها النابعة من فلسفة الفكر الواحد بل أصبح حاليا مصطلح لحكم الراشد أو الإدارة الراشدة السائدة واستبعاد البيروقراطية ولكل هذا حتم هو الآخر مواكبة التطورات العالمية في قبوله التكنولوجيا هو المسعى لامتلاك إدارة إلكترونية تعطي بعدا لمفهوم إدارة تقدم خدمة عمومية تراعي معايير الجودة في تقديمها للمواطن (طبيش و مجدوب، 2015، الصفحات 428-429).

أما الخدمة العمومية الإلكترونية تعرف بأنها قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العامة من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان السرية وأمن معلومات المتناقلة في أي وقت وفي أي مكان (نزلي، 2012، صفحة 180)، أي أنها خدمات يتم إنتاجها أو تقديمها أو استهلاكها من خلال استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ala, 2009, p06)، وعليه فإن الخدمات الإلكترونية تعد تطورا لطرق تقديم الخدمات العمومية، ويمكن اعتبارها تلك الخدمات العمومية التي يتم الحصول عليها عن طريق الإنترنت، من خلال المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية أو الأجهزة التابعة لها، والبوابات الإلكترونية والحسابات الرقمية المشخصة، (خدمات عن بعد، إجراءات عن بعد، تحميل الاستثمارات، تسجيلات عن بعد، فحص الحسابات الشخصية عن بعد، الخ...) (حديد و كريبط، 2017، صفحة 124).

وعليه يمكن أن يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة إلى تحقيق العديد من الفوائد من أبرزها: توفير مستوى عالٍ من الراحة والملاءمة وسرعة في إنجاز المهام، كما يسهل من عملية أداء الخدمات وطلبها، إضافة إلى ذلك يساهم في تقليل نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات بسبب الدقة العالية التي تتمتع بها الأنشطة الإلكترونية، كما يوفر الوقت للمتعاملين، مما يساعد في التغلب على مشكلات التعقيد الإداري والبيروقراطية من خلال تقديم مجموعة متكاملة من أدوات المعالجة.

III- الطريقة والأدوات:

III. 1- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين لعينة مختارة من بلديات ولاية المدية، حيث بلغ عددهم 220 موظف وهي موزعة على ست بلديات وهي: سواقي تابللاط، وامري، عزيز، بن شكاو، والعزيرية، ولقد تم تحديد عينة الدراسة من المجتمع الأصلي حيث بلغت 140 مفردة، وقد تم حسابها بالاعتماد على معادلة روبرت.

III. 2- توزيع وإدارة الاستبانة: لقد تم توزيع 153 استمارة على أفراد الدراسة ولقد تم استرجاع 136 استمارة، وبعد عملية الفرز تم استبعاد 48 استمارة غير صالحة لتحليل، ليصبح بذلك العدد النهائي الصالح لتحليل هو 88 استمارة كما هو في الجدول أدناه.

الجدول 01: توزيع الاستثمارات على عينة الدراسة واسترجاعها.

النسبة	العدد	البيان
100%	153	عدد الاستثمارات الموزعة
88,88%	136	عدد الاستثمارات المسترجعة
31,37%	48	عدد الاستثمارات الغير صالحة
57,51%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الاستثمارات المسترجعة من عينة الدراسة.

III. 3- أدوات وأساليب الدراسة

لجمع البيانات من أفراد الدراسة تم تصميم استبيان تضمن 16 سؤال موزعة على محورين المحور الأول يتعلق بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلدية، أما المحور الثاني يتعلق بإسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية، حيث تكون الإجابة عن هذه الأسئلة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، إذ أعطيت خمس خيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وأعطيت العبارات الدرجات الآتية (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 02: قيم المتوسط الحسابي الموافقة لبدائل الاستجابة

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5
المتوسط	من 1 إلى 1.79	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40	4.2 إلى 5
المرجع				إلى 4.19	

المصدر: (حديد و حجازي، 2018، صفحة 191)

ولقد تم معالجة معطيات الاستبيان بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يعرف ببرنامج (SPSS)، حيث تم حساب المؤشرات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معامل ألفا كرونباخ للتأكد ثبات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل الانحدار البسيط.

III. 4- ثبات أداة الدراسة

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ ولقد كانت النتائج كما يلي:

الجدول 03: معامل الثبات

اسم المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى البلدية	10	83,7%
إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية	6	76,6%
معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل	16	87,5%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 ومرتفع في الاستبانة ككل، حيث قدر ب 87,5% وهو يفوق الحد الأدنى 60% للاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لتأكد من ثبات الاستبانة، وعليه يمكن القول أن الاستبانة على درجة عالية من الثبات.

IV- النتائج ومناقشتها:

IV. 1- المتغيرات الشخصية

بالنسبة للبيانات الشخصية لاحظنا أن أغلبية العينة المدروسة تتكون من الذكور، حيث بلغ عددهم 61 فرد بأي نسبة 69,3%، في حين بلغ عدد الإناث 26 فرد أي بنسبة 29,5%، أما بالنسبة للعمر فإن أغلبية أفراد العينة ينتمون للفئة (31-40) بنسبة 58%، ثم تليها فئة (20-30) و (41-50) بنسبة 22,7% و 14,8% على التوالي وأخيرا فئة أكبر من 50 سنة بنسبة 4,5%.

IV. 2- تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة

سنقوم بتحليل آراء العينة المدروسة حول محاور الدراسة، وذلك من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول 04: مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلدية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تتوفر البلدية على أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمالها	3,96	0,940	موافق
2	تحرص البلدية على صيانة أجهزتها الإلكترونية بشكل دوري	3,46	1,144	موافق
3	يتم تحديث أجهزة وتقنيات العمل على مستوى البلدية من فترة لأخرى	3,57	1,100	موافق
4	يتم نقل وتبادل الملفات بين مختلف المستويات الإدارية بشكل الكتروني	3,06	1,220	محايد
5	هناك شبكة داخلية (انترانت) سريعة وقوية على مستوى البلدية	2,76	1,313	محايد
6	تدفع الانترنت بشكل مستمر ودون انقطاع على مستوى البلدية	2,71	1,294	محايد
7	تستعين البلدية ببعض البرامج الجاهزة لأداء أعمالها	3,62	1,042	موافق
8	تقدم البرمجيات معلومات دقيقة خالية من الأخطاء	3,14	1,109	محايد
9	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها وإمكانية استردادها في حالة فقدانها تحت أي ظرف	3,70	0,984	موافق
10	تتوفر البلدية على نظام معلومات شامل يساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى الكترونية	3,30	1,235	محايد
	المتوسط الحسابي العام	3,33		محايد

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لآراء أفراد الدراسة حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلدية تراوح ما بين (2,71 و 3,96)، كما قدر المتوسط العام لفقرات هذا المحور ب 3,33 بدرجة موافقة متوسطة، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة موافقين بدرجة متوسطة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات المدروسة، ولقد احتلت كل من العبارة الأولى والتاسعة والسابعة المراكز الثلاثة الأولى تبعا لآراء عينة الدراسة، حيث جاءت العبارة الأولى والتي مفادها " تتوفر البلدية على أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمالها " في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 3,96 وانحراف معياري قدره 0,940 ومن ثم تليها العبارة التاسعة والتي تنص على " تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها وإمكانية استردادها في حالة فقدانها تحت أي ظرف " بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 3,70 وانحراف معياري قدره 0,984.

بينما احتلت كل من العبارة السادسة والرابعة والخامسة المراتب الثلاثة الأخيرة تبعا لآراء العينة المدروسة، حيث جاءت العبارة الرابعة والتي تنص على " يتم نقل وتبادل الملفات بين مختلف المستويات الإدارية بشكل الكتروني " في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 3,06 وانحراف معياري قدره 1,220 في حيث احتلت العبارة الخامسة والتي مفادها " هناك شبكة داخلية (انترنت) سريعة وقوية على مستوى البلدية " المرتبة التاسعة بمتوسط قدره 2,76 وانحراف معياري قدره 1,313 وقد جاءت العبارة السادسة والتي تنص " تدفق الأنترنت بشكل مستمر ودون انقطاع على مستوى البلدية " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2,71 وانحراف معياري قدره 1,294.

وبناءً على النتائج المتوصل إليها يمكن القول أن البلديات محل الدراسة تعاني من وجود نقص كبير في الإمكانيات أو المتطلبات التكنولوجية الضرورية التي تمكنها من أداء أعمالها على أكمل وجه.

الجدول 05: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	توفر تكنولوجيا المعلومات خدمات إلكترونية في الوقت والمكان المناسب	3,51	1,134	موافق
2	تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية يساهم في احترام سرية وخصوصية الأفراد	3,70	0,996	موافق
3	تميز الخدمات المقدمة بالتنوع والسرعة في الإنجاز	3,64	1,145	موافق
4	يساهم الموقع الموجود على شبكة الإنترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي ترشيد وتسهيل الخدمات	3,82	0,961	موافق
5	تعمل إدارة البلدية على تحويل الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن في نظام الكتروني	3,34	1,249	محايد
6	يتم التنسيق بين مختلف أقسام البلدية من خلال شبكات إلكترونية قصد تسهيل الخدمات المقدمة	3,21	1,245	محايد
المتوسط الحسابي العام		3,54		موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة حول إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية على مستوى البلدية تراوح ما بين (3,21 و 3,82)، كما قدر المتوسط العام لفقرات هذا المحور ب 3,54 بدرجة موافقة مرتفعة، حيث جاءت العبارة الرابعة والتي تنص " يساهم الموقع الموجود على شبكة الإنترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي

ترشيد وتسهيل الخدمات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3,82 بدرجة موافقة مرتفعة وبانحراف معياري قدره 0,961، في حيث جاءت العبارة السادسة والتي تنص " يتم التنسيق بين مختلف أقسام البلدية من خلال شبكات إلكترونية قصد تسهيل الخدمات المقدمة " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3,21 وبانحراف معياري قدره 1,245 وهذا يدل على أن أغلب الموظفين موافقين بدرجة متوسطة على وجود التنسيق بين مختلف أقسام البلدية من خلال شبكات إلكترونية قصد تسهيل الخدمات المقدمة، ومن الملاحظ أن أغلب العبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة ماعدا العبارتين الخامسة والسادسة جاءت بدرجة موافقة متوسطة وهذا ما يدل على أن الجهود المبذولة غير كافية ولا ترق إلى المستوى المطلوب الذي من شأنه تحسين الخدمة العمومية.

IV. 3- اختبار فرضيات الدراسة

IV. 1.3- الفرضية الرئيسية الأولى

H0: لا يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية.

H1: يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية.

الجدول 06: نتائج اختبار الانحدار البسيط

المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة
R	R ²	B				Sig
0,610	0,372	0,640		7,138	50,945	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أنه يوجد دور معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو المتغير المستقل في ترقية الخدمة العمومية وهي المتغير التابع ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من F المحسوبة والتي بلغت 50,945، و T المحسوبة والتي بلغت 7,138 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور في ترقية الخدمة العمومية، وما يؤكد ذلك قيمة المعامل B والتي تشير إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,640 في المتغير التابع، كما تشير قيمة معامل الارتباط $R = 0,610$ أي أن هناك علاقة قوية بين المتغيرين محل الدراسة، ولقد بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0,372$ وهذا يعني أن 37,2% من التغيرات الحاصلة في الخدمة العمومية ترجع إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يثبت صحة الفرضية البديلة التي مفادها " يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية".

IV. 3.2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H0: لا يوجد تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة.

H1: يوجد تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية سيتم الاعتماد على المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الذي يعبر عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة.

الجدول 07: نتائج اختبار الفرضية الثانية

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة.	3,33	0,729490

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن المتوسط الحسابي هو 3,33 وهذا يدل على وجود موافقة متوسطة من قبل العينة المدروسة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستوى البلديات المدروسة، وبناءً على هذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي مفادها " يوجد تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة."

IV. 3.3- اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسط إجابات عينة الدراسة في إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسط إجابات عينة الدراسة في إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وللإجابة على هذه الفرضية استخدم الباحثان أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول 08: نتائج اختبار التباين الأحادي

المدى	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية.	بين المجموعات	1,394	3	0,465	0,787	0,505
	داخل المجموعات	49,620	84	0,591		
	المجموع	51,014	87	/		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت 0,787 وهي أقل من قيمة F الجدولة والتي قدرت ب 2,72 عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه نقبل الفرضية العدمية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسط إجابات عينة الدراسة في إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي."

ويعزى الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأدوات والوسائل التكنولوجية المستخدمة على مستوى البلديات من أجل تحسين وترقية الخدمة العمومية يمكن استخدامها من قبل كل الموظفين، فهي لا تستلزم مستوى علمي معين لاستخدامها.

V- الخلاصة:

تعتبر الجزائر واحدة من بين الكثير من الدول التي تسعى إلى عصنة إدارتها العمومية، وذلك عن طريق إدخال أدوات وأجهزة وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أعمالها وذلك من أجل تحديث نظام أداء الخدمة العمومية، بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وتقليل من الإجراءات الروتينية والبيروقراطية التي يعاني منها المواطنون، بالإضافة إلى تقديم الخدمة العمومية بطريقة سهلة وسريعة ومن ثم توفير الجهد والوقت والتكلفة، والبلديات واحدة من بين المؤسسات العمومية الجزائرية التي تسعى بدورها إلى ترقية خدماتها وتحسينها وتقديمها بالشكل الذي يستجيب لتطلعات المواطنين، إلا أنها رغم الجهود المبذولة لازالت تعاني الكثير من النقائص تحول دون تطوير خدماتها، وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات للجهات المدروسة تتمثل فيما يلي:

✓ النتائج:

لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- يوجد تدفق غير كافٍ للإنترنت على مستوى البلديات محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود شبكة داخلية (إنترنت) غير سريعة وغير قوية.
- إن نظام المعلومات المطبق على مستوى البلديات غير كافٍ ولا يضمن التحول الناجح من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية.
- عدم وجود تنسيق كافٍ بين مختلف أقسام البلدية من خلال شبكات إلكترونية قصد تسهيل الخدمات المقدمة.
- حسب آراء عينة الدراسة فإن جهود البلديات من أجل تحويل الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن في نظام إلكتروني لم ترق إلى المستوى المطلوب.
- توجد موافقة نسبية من قبل عينة الدراسة على وجود نقل وتبادل للملفات بين مختلف المستويات الإدارية بشكل إلكتروني.
- يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية الخدمة العمومية.
- يوجد تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات محل الدراسة عزى للمتغيرات الشخصية.

✓ التوصيات:

استناداً إلى النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- الحرص على توفير الإنترنت بشكل مستمر وبدون انقطاع مع ضمان سرعة اتصال عالية وجودة خدمة ممتازة.
- العمل على تطوير نظام المعلومات المعمول به أو تبني أنظمة معلومات حديثة لضمان سرعة توفر المعلومات ودقتها.
- الحرص على التنسيق بين مختلف أقسام البلدية بواسطة شبكات الاتصال الحديثة والتي من شأنها تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات.
- ضرورة تخلي البلدية عن العمل بأسلوب تقليدي الاعتماد على الأساليب الإلكترونية الحديثة التي يمكن من خلالها ترقية الخدمة العمومية.
- ضرورة توفير بريد إلكتروني لكل موظف خاص بالعمل لتسهيل تبادل الملفات وبالتالي توفير الوقت والجهد والقضاء على العمل الورقي.
- العمل على تزويد البلدية بالتقنيات التكنولوجية الحديثة والتي من شأنها تسهيل العمل بالنسبة للموظفين، والذي يؤدي بدوره لتحسين الخدمة العمومية.

1. ¹ala, A. S. (2009). **e-services: Characteristics, scope and Conceptual strengths**. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 01(03).
2. ²Onn, C. W., & Sorooshian, S. (2013). **Mini Literature Analysis on Information Technology Definition**. *Information and Knowledge Management*, 13(02).
3. ³أحمد أشرف السعيد. (2013). تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. مكتبة طريق العلم.
4. ⁴الأحرس إبراهيم. (2008). **آثار الاقتصادية والاجتماعية لتورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لدول العربية: الإنترنت والحمل نموذجاً (الإصدار 1)**. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
5. ⁵الطائي حسن جعفر. (2013). **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها**. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
6. ⁶العربي عطية. (2012). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية**. دراسة حالة في جامعة ورقلة. مجلة الباحث(10).
7. ⁷المعاطي أبو ماهر. (2013). **الإنتاجات الحديثة في تسويق الخدمات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات: أسس نظرية (المجلد 01)**. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
8. ⁸عبد العالي حاحة، و أمال يعيش تمام. (2017). **أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرفق العام**. مجلة الاجتهاد القضائي(15).
9. ⁹غسان قاسم اللامي. (2007). **إدارة تكنولوجيا: مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية**. عمان: دار المناهج.
10. ¹⁰غنية نزي. (2012). **دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات المرافق العامة**. مجلة العلوم القانونية والسياسية(12).
11. ¹¹مريم لكحل محمود. (2015). **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحديسين أداء مؤسسات التعليم العالي**. رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة المدية، الجزائر.
12. ¹²مسلم عبد الله حسن. (2014). **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات (الإصدار 1)**. عمان: دار معزز للنشر والتوزيع.
13. ¹³ميلود طيش، و فايزة مجدوب. (2015). **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق**. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 02(03).
14. ¹⁴ندى إسماعيل جبور. (2009). **أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية**. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(22).
15. ¹⁵ندى إسماعيل جبوري. (مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة). **أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية**. (22).
16. ¹⁶نعيم حديد، و إسماعيل حجازي. (2018). **دور أخلاقيات التسويق الأخضر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية**. مجلة الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 11(01).
17. ¹⁷نوفل حديد، وحنان كريبط. (2017). **الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية**. مجلة المؤسسة(06).
18. ¹⁸ودان بو عبد الله بشير، و محمد مركان. (2015). **البوابة الإلكترونية لصفقات العمومية نحوى تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية**. مجلة المالية والأسواق، 02(03).

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

عليش فطيمة، خنوش صليحة (2025)، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لترقية خدمات القطاع العام: دراسة ميدانية -**، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 10 (العدد 01)، الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر ص.ص 104-114.



SCAN ME