

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري

-دراسة ميدانية ببلدية خميس مليانة-

The role of digitization in improving the effectiveness of public administration and developing administrative management- A field study in the municipality of Khamis Miliana-

بوكدرون يوسف

مخبر الصناعة والتطوير التنظيمي للمؤسسات
والابداع، جامعة خميس مليانة-الجزائر

y.boukedroune@univ-dbk.m.dz

تاريخ النشر: 2024/10/31

بن زيدان فاطمة الزهرة

مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات
شمال إفريقيا، جامعة الشلف - الجزائر

f.benzidane@univ-chlef.dz

تاريخ القبول: 2024/10/28

طرشاني سهام*

مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات
شمال إفريقيا جامعة خميس مليانة-الجزائر

s.terchani@univ-dbk.m.dz

تاريخ الإستلام: 2024/09/28

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى توضيح مساهمة الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير العمومي للخدمات بلدية خميس مليانة، وذلك بعرض أهم الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع ومن ثم حاولنا إسقاط الدراسة على الواقع، قمنا بتوزيع 35 استبانة على الموظفين في المؤسسة محل الدراسة. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها ومن أجل ذلك تم استخدام طريقة الحصر الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة وسهولة الوصول إلى الفئة المستهدفة. كما توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من تكنولوجيا الاتصال، قواعد البيانات، مصادر المعلومات، المتدخلون والشبكات في تحسين التسيير العمومي ببلدية خميس مليانة. الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، التسيير الإداري، قواعد البيانات، بلدية خميس مليانة.

تصنيفات JEL: H83; L38;

Abstract:

This article aims to clarify the contribution of digitization in improving the effectiveness of public administration and developing the public management of services in the municipality of Khemis Miliana, by presenting the most important previous studies related to the topic. Then we tried to project the study onto reality. We distributed 35 questionnaires to employees in the institution under study and to analyze its data, the relationship between its components and the opinions expressed about it. For this purpose, the comprehensive inventory method was used due to the small size of the study population and the ease of reaching the target group. We also reached a set of results, including that there is a statistically significant relationship between communication technology, databases, information sources, stakeholders and networks in improving public management in the municipality of Khemis Miliana.

Keywords: Digital management, administrative management, databases, Khemis Miliana Municipality

Jel Classification Codes: L38; H83

* المؤلف المراسل.

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري

-دراسة ميدانية ببلدية خميس مليانة-

1. مقدمة:

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في المجالات المختلفة يعتبر أهم ما يميز العقود الأخيرة من القرن الماضي وبداية القرن الجديد، لقد أحدثت المعلومات من خلال التطورات الالكترونية ثورة في الاقتصاد العالمي لاسيما في الدول المتقدمة.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة خاصة منها العمومية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

ويتطلب تحقيق تحول ناجح نحو نظام الإدارة الرقمية، امتلاك البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومختلف التكنولوجيات الضرورية بالإضافة إلى توفر الموارد البشرية القادرة على تسييرها متابعتها وصيانتها ناهيك عن الاستغلال الأمثل للعنصرين السابقين. في توفير الخدمات الرقمية القادرة على إشباع حاجات طالبها لكون التحول إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة من طرف الإدارات العمومية ليس هدفا في حد ذاته إنما الهدف الحقيقي يكمن في تحقيق نجاعة الأعمال الإدارية الالكترونية من حيث فاعليتها وكفاءتها بما يضمن تجاوز المشاكل الحقيقية المتعلقة بها داخل المؤسسات بمختلف أدوارها، خاصة تلك التي لم تستطع الأعمال الإدارية التقليدية تجاوزها.

بلدية خميس مليانة كمؤسسة محلية ليست بمنأى عن هذه التحولات حيث تتطلع إلى تبني التقنيات الرقمية لتعزيز جودة الخدمات المقدمة للزبائن وضمان شفافية وفعالية وعالية أكبر في العمليات الإدارية وتحقيق تكامل أفضل بين التكنولوجيا والتسيير العمومي لخدمة الزبائن بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

1.1. الإشكالية الرئيسية: مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم رقمنة الإدارة العمومية في تطوير التسيير الإداري لبلدية خميس مليانة؟

فيما يلي سنقوم بعرض الفرضية الرئيسية وكذا الفرضيات الفرعية.

2.1. الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الإدارة العمومية والتسيير الإداري لبلدية خميس مليانة، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا معدات الإعلام الآلي والتسيير الإداري؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا الاتصال والتسيير الإداري؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات والتسيير الإداري؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للمنصات الرقمية والتسيير الإداري؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للمتدخلون والتسيير الإداري؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للشبكات والتسيير الإداري.

3.1. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- مدى مساهمة رقمنة الإدارة العمومية في تطوير التسيير الإداري ببلدية خميس مليانة؛
- إبراز أهمية استخدام المعلومات وقواعد البيانات لتطوير التسيير الإداري؛
- تعزيز استعمال الشبكات لتطوير التسيير الإداري وتحسين خدمة الزبون.

4.1. أهمية الدراسة: تكمن الأهمية فيما يلي:

- المساهمة في بناء قاعدة معرفية حول الإدارة الرقمية باعتبارها أحدث المواضيع المتداولة في الوقت الراهن؛
 - توضيح الأهمية الكبيرة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التسيير العمومي لبلدية خميس مليانة.
- من خلال هذه الدراسة يمكن توجيه البلدية نحو استخدام أفضل للموارد وتقليل التكلفة التشغيلية من خلال التحول إلى أنظمة رقمية أكثر فعالية وكفاءة.

5.1. الدراسات السابقة:

- مقال منشور للمؤلف عبد السلام عبد اللاوي بعنوان أهمية الرقمنة الادارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، في مجلة صوت القانون، المجلد 04، العدد 01، 2017. هدفت الدراسة الى التعرف على أهمية رقمنة الإدارة ودورها في تحسن او عصرنة الخدمة العمومية بالجزائر والتعرف على اهم التحديات والمشاكل التي تحول دون تطبيقها وتوصلت الدراسة الى أن الرقمنة تلعب دورا محوريا في الخدمة العمومية وانها ساهمت كثيرا في عصرنتها الا أنها لا تزال تعاني من بعض المشاكل والعراقيل في تطبيقها مثل المشاكل المتعلقة بالشبكات الانترنت وشبكات الألياف البصرية بالإضافة الى الصعوبات المرتبطة بالمؤهلات البشرية والامكانيات المادية (عبد اللاوي، 2017)
- مقال منشور للمؤلف الطاهر غزار بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة، في مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 4 العدد 9، 2018. حيث لخص المؤلف دراسته أن يشهد العالم اليوم تغيرات هامة حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداة الرئيسية والعامل المؤثر على البيئة التي تعمل فيها المنظمات، فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاع الإنتاج والخدمات ازديادا كبيرا خلال العقدين الأخيرين، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتيح مجالا كبيرا للابتكارات والإبداع والتحسينات في العديد من القطاعات التي يمكن أن تستخدم فيها، حيث لعبت دورا أساسيا في تطوير وتحسين أداء المنظمات وجعلها تحقق الريادة المنشودة. وتأسيسا على ما سبق نهدف من وراء هذا المقال إلى توضيح الإستراتيجيات التي تساهم في تعزيز الإبداع بالمنظمة، وإبراز أهم التطبيقات الملموسة لتكنولوجيا المعلومات على إدارة وتنمية الموارد البشرية، وكذا توضيح التغيرات الأساسية المطلوبة من الهياكل التنظيمية للمؤسسات لبناء قاعدة تنافسية تسمح لها بالدخول في عالم المنظمات المتميزة، بالإضافة إلى الكشف عن التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة في ظل نمو السوق المعرفية.(غزار، 2018)
- مقال منشور وليد درويش، سليم قط بعنوان رقمنة الادارة العمومية كآلية لتطبيق التسيير العمومي الحديث دراسة ميدانية لبلدية خنشلة، في مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة المجلد 06، العدد 01، 2021 حيث هدفت الدراسة الى التعرف هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تفاعل التسيير العمومي الحديث مع رقمنة الادارة العمومية في الجزائر، حيث أن التحديات التي أصبحت تواجهها الادارة العمومية، جعلتها مطالبة بإيجاد الوسائل الكفيلة التي تجعل منها إدارة عصرية تقدم خدمات نوعية ترقى الى المستوى المطلوب. وقد خلصت الدراسة، إلى أن إحلال الرقمنة داخل الإدارات العمومية محل المعاملات الورقية، يحتاج الى ممارسات إدارية حديثة وتطور نمط التسيير في القطاع العام (قط، 2021)
- مقال منشور للمؤلفين رحراح عبد القادر وآخرون بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء التسويقي مؤسسة اتصالات الجزائر "مديرية تيبازة أنموذجا"، في مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 10 عدد 2، 2022 . حيث تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري

-دراسة ميدانية بلدية خميس مليانة-

لمديرية العمليات لاتصالات الجزائر بتيبازة. شمل هذا البحث عينة من العاملين بلغت 50 عامل إداري في المؤسسة، كما تم اختيار عينة عشوائية من زبائن المؤسسة محل الدراسة مكونة من 50 مشاهدة، وقد تم تحليل بياناتها باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي للمديرية العمليات لاتصالات الجزائر بتيبازة.(عبدالقادر، 2022)

- مقال منشور للمؤلفين الشيكرو أيوب، درويش نور الهدى، مسراتي خولة بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين، في مجلة النمو الاقتصادي والمقاولانية، المجلد 05، العدد 02 هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة، وركزت هذه الدراسة على خدمات التي تقدمها المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين ولاية تيبازة، كون البلدية هي أهم همزة وصل بين الدولة والمواطن، ولتحقيق هذا الهدف تم الإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعه على عينة من المواطنين القاصدين المصلحة، وبلغ حجم العينة 200 مفردة، وبالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة تم اختبار تأثير الرقمنة على ابعاد جودة الخدمة العمومية المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف. وكشفت نتائج الدراسة إلى أن هنالك علاقة تأثيرية وارتباطية بين رقمنة الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين.(مسراتي، 2022)

- مقال منشور للمؤلف حجاج حسان، بعنوان رقمنة الخدمات الادارية عبر الموقع الالكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نموذجاً مجلة هيرودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 03، 2023، حيث تمحورت الدراسة حول موضوع التحول الرقمي في الجزائر من خلال فتح مواقع خاصة بالوزارات عن طريق رقمنة العديد من الخدمات كمقاربة استراتيجية اتصالية، من أجل تقريب الإدارة من المواطنين وتحسين جودة الخدمة العمومية، وهدفت الدراسة الى معرفة مدى أهمية رقمنة الخدمة العمومية وكيف وظفت وزارة الداخلية الموقع الالكتروني للتقارب مع المواطنين وتعميم ثقافة الاتصال والتوثيق الالكتروني، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن استعمال الاتصال الالكتروني الجوّاري جعل المواطن راض بشكل عام عن الخدمات المقدمة من قبل وزارة الداخلية.(حجاج، 2023).

2. الطريقة والأدوات

1.2. منهج الدراسة

تم إعداد هذه الدراسة وفق طريقة IMRAD أين اقتصر الجانب النظري مختصر ارتكز أساساً على الدراسات السابقة بهدف بناء فرضيات الدراسة وأهدافها ولتحقيقها اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان من ثم تحليله عن طريق نظام المعالجة الإحصائية (spssv24).

2.2. متغيرات الدراسة: يوجد في دراستنا متغيرين، متغير مستقل ومتغير تابع:

- المتغير المستقل: والمتمثل في الإدارة الرقمية، والمعبر عنه (29) عبارة وسيتم قياسه وفق مقياس ليكرت الخماسي.

- المتغير التابع: وهو التسيير الإداري والمعبر عنه بعشرة (06) عبارة وسيتم قياسه وفق مقياس ليكرت الخماسي.

3.2. مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في الموظفون الإداريون ببلدية خميس مليانة، ولقد اعتمدنا أسلوب الحصر الشامل، وعليه كانت عينة دراستنا هي نفسها مجتمع الدراسة، وقد بلغت (35) مفردة كما يبينه الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): الاستبيانات الموزعة، المسترجعة والصالحة للتحليل

الاستبيانات الموزعة		الاستبيانات المسترجعة		الاستبيانات الصالحة للتحليل	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
35	%100	35	%100	35	%100

المصدر: مخرجات برنامج spss

4.2. الوسائل المستخدمة

لقد لجأنا لاستعمال الاستبانة كأداة لجمع البيانات وحزمة البرامج الإحصائية (spss)، ومن بين الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها، مقياس الإحصاء الوصفي كالتكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي المرجح إضافة إلى مقياس الإحصاء الاستدلالي على غرار معامل الثبات (Alpha Cronbach's)، معامل الارتباط الخطي (Pearson).

3. النتائج والمناقشة

سنحاول عرض نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة، من خلال الأداة المستخدمة للقياس، بالإضافة إلى خصائص الجودة للمقياس المستخدم والمتمثلة في معامل الثبات ومعامل الصدق.

1.3- تحليل ثبات المقياس (Reliability):

معناه أن الإجابة ستكون نفسها تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة، أي أنها تعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف، ويتم اختبار ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (02): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور	كرونباخ (الثبات)	الصدق *
جميع فقرات الاستبيان	0.872	0.783

* الصدق = الجذر التربيعي الموجب لعامل ألفا كرونباخ

المصدر: مخرجات برنامج spss

بلغ معامل ألفا كرونباخ العام للاستبيان 0.872، وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات، كما أن معامل الصدق قريب من 1 مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

2.3. قياس الأهمية النسبية لفقرات الإدارة الرقمية

لقياس الأهمية النسبية للإدارة الرقمية، فقد تم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة الفقرة أكثر أهمية، فيمكن تحليلها في الجدول التالي:

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري
-دراسة ميدانية ببلدية خميس مليانة-

الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول الإدارة الرقمية .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	النتيجة
1	ارى ان البلدية تمتلك اجهزة حديثة ومتطورة	4.19	مرتفع
2	تتوفر البلدية على اجهزة الكمبيوتر والطابعات والمساحات الضوئية	4.63	مرتفع
3	استعين بالحاسب الالى في تخزين واسترجاع المعلومات	4,84	مرتفع
4	توفر المؤسسة مجموعة متنوعة من البرمجيات لإدارة العمليات الإدارية.	4.20	مرتفع
5	تتسم البرمجيات المستعملة بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين	4.12	مرتفع
6	تساهم البرمجيات في تسريع العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للبلدية.	3.93	مرتفع
7	تقوم المؤسسة بارشفة البيانات الكترونيا بطريقة منظمة	4.67	مرتفع
8	يعتبر الدعم الفني للبرمجيات عاملا مهما في حل المشكلات التقنية التي تواجه الموظفين	4.50	مرتفع
معدات الاعلام الالى		4.38	
9	أستخدم الانترنت لاجراء الاتصالات مع الزملاء في العمل	4.50	مرتفع
10	ارى بان وتيرة العمل التي تدعمها البلدية سريعة	4.09	مرتفع
11	نعتد على منصات التواصل الاجتماعي لتعزيز التواصل مع المواطنين	4.81	مرتفع
12	تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين سرعة تقديم الخدمات	4.00	مرتفع
تكنولوجيا الاتصال		4.35	
13	تشمل قاعدة بيانات البلدية مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطاتها	3.61	مرتفع
14	تستخدم قواعد البيانات لدعم اتخاذ القرار	4.83	مرتفع
15	تحافظ البلدية على سرية وامان المعلومات الشخصية الموجودة في قواعد البيانات	4.58	مرتفع
16	تساهم قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمات المقدمة	4,23	مرتفع
17	تساهم قواعد البيانات في توفير الوقت والجهد من خلال اتمتة المهام الادارية	4,02	مرتفع
قواعد البيانات		4.25	
18	تتوفر البلدية على منصة رقمية لاستخراج الوثائق اللازمة	3,43	متوسط
19	تساهم المنصات الرقمية في تبسيط الاجراءات وتقريب الادارة من المواطن	4,81	مرتفع
20	تتيح المنصات الرقمية نشر المعلومات الهامة والقرارات الادارية	3,01	متوسط
21	تتيح المنصات الرقمية توفير خدماتها على مدار الساعة	3.21	متوسط
المنصات الرقمية		4.00	
22	تقدم البلدية برامج تدريبية دورية على المهارات الرقمية	2.82	متوسط
23	تتوفر البلدية على موظفين اكفاء و مدربين على الانظمة الالكترونية الحديثة	3.33	متوسط
24	يتيح التدريب الدوري للموظفين فرصة للتعرف على احدث التطورات في الادارة الرقمية	3.70	مرتفع
25	تعتبر الكفاءة الرقمية معيارا اساسيا للتوظيف	2,03	منخفض
المتدخلون		2,97	متوسط
26	تتوفر المؤسسة على الشبكة الداخلية بغية تحسين الاتصالات الداخلية	3,93	
27	تقوم المؤسسة بتحديث الموقع الالكتروني الخاص بها	2.32	
28	أتفاعل مع زملائي باستخدام شبكة التواصل	2.03	
29	تقوم البلدية بارسال رسائل قصيرة الى المواطنين لتبليغهم بكل ما هو جديد	1,23	
الشبكات		2,37	
الادارة الرقمية		3,72	

المصدر: مخرجات برنامج spss

بالرجوع إلى النتائج المعروضة في الجدول رقم 03 نلاحظ أنه بالنسبة لمعدات الاعلام الالي كان اتجاه عينة الدراسة نحو موافق بشدة (4.38) مما يدل على توافق في إجابات عينة الدراسة وفي هذا البعد كانت الإجابات في كل العبارات لها اتجاه موجب.

في نفس الجدول نلاحظ أنه بالنسبة لتكنولوجيا الاتصال كان اتجاه عينة الدراسة موجب حيث كان المتوسط الحسابي (4.35) ونلاحظ أيضا من الجدول أنه بالنسبة لبعدها قواعد البيانات كان اتجاه أفراد العينة موافق بشدة (4.25) مما يدل على أنه كان الاتجاه نحوها مرتفع.

وفيما يخص بعد المنصات الرقمية نلاحظ أن اتجاه عينة الدراسة كان موافق (4.00) كان الاتجاه نحوها مرتفع. بينما بعد المتدخلون فقد كان اتجاه العينة الدراسة غ موافق (2.97) كان الاتجاه فيها سالبا.

أما بالنسبة لبعدها الشبكات فقد كان اتجاه العينة نحو غير موافق بشدة بمتوسط حسابي قدر بـ (2,37) وبصفة عامة نلاحظ من الجدول السابق أنه بالنسبة لمحور الادارة الرقمية كان اتجاه عينة موافق (3,72) يدل ككل على أن الاتجاه كان موجبا.

3.3. قياس الأهمية النسبية للتسيير الاداري:

لقياس الأهمية النسبية لفقرات التسيير الاداري فقد تم استخدام المتوسط الحسابي، فيمكن تحليلها في الجدول

التالي:

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول التسيير الاداري

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	النتيجة
1	تسعى البلدية الى تحسين كفاءة العمل من خلال اعتماد على نظام رقمي	3.54	مرتفع
2	تستخدم البلدية استراتيجيات متطورة في التسيير الاداري	4.63	مرتفع
3	تهتم البلدية بتنظيم وتنسيق جميع الخدمات المقدمة للمواطنين	4.22	مرتفع
4	تعقد اجتماعات دورية بين مختلف الادارات لتبادل المعلومات وتنسيق الجهود	4.58	مرتفع
5	تعمل البلدية على تفعيل دور المواطن في التسيير الاداري من خلال اشراكهم في اتخاذ القرار	4.21	مرتفع
6	تسعى البلدية الى تقليل مدة الاجراء وتبسيط العمليات الروتينية	4.17	مرتفع
التسيير الاداري		4.22	

المصدر: مخرجات برنامج spss

بالرجوع إلى النتائج المعروضة في الجدول رقم 04 تظهر نتائج التحليل أن اتجاهات عينة الدراسة كانت مرتفعة نحو جميع العبارات فقد كان معظم الإجابات مرتفعة وبنسب عالية، وذلك كون أن المتوسطات الحسابية عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.22)، كما نلاحظ أن هناك موافقة على عبارات هذا المحور مما يعني أن بلدية خميس مليانة تعطي أهمية كبيرة لتحسين التسيير الاداري.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار الفرضيات فقط تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية (عند مستوى دلالة 0.05) والجدول الآتية

تبين الحصول عليها عند اختبار فرضيات الدراسة.

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري
-دراسة ميدانية ببلدية خميس مليانة-

1.4. اختبار الفرضيات الفرعية

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمعدات الاعلام الالي على التسيير الإداري.

الجدول رقم (05): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المصدر	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	38.620	04	0.000	0.470	0.886

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد مما يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للبعد معدات الاعلام الالي على التسيير الإداري . ويعزز هذا قيمة معامل بيرسون الذي يقدر ب0.866 وهي علاقة ارتباطية قوية، أما معامل التحديد R فقد بلغ 0.420 أي أن 42% من التغير في التسيير الإداري راجع لبعد معدات الاعلام الالي والباقي سببه عوامل أخرى.

وفي نفس السياق نلاحظ من خلال الجدول أن F المحسوبة كانت 38.62 أكبر من قيمة F الجدولية والتي كانت 04 حسب جدول فيشر وهو ما يؤكد صحة الفرضية بمعنى يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لمعدات الاعلام الالي على التسيير الإداري.

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا الاتصال على الأداء التسيير الإداري.

الجدول رقم (06): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	15,231	04	0.000	0.371	0.712

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد مما يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البرمجيات على الأداء التسويقي.

ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط بيرسون بمقدار 0.712 وهي علاقة طردية قوية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.371$ وهو يشير إلى أن 37% من التغير في التسيير الإداري مفسر بواسطة تكنولوجيا الاتصال والنسبة الباقية راجعة إلى عوامل غير مدرجة في النموذج وفي ذات السياق تظهر نتائج الجدول أن قيمة F المحسوبة كانت 15.231 وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي كانت 04 حسب جدول فيشر.

وهذا ما يؤكد على صحة الفرضية والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا الاتصال على التسيير الإداري.

- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات على التسيير الإداري.

الجدول رقم (07): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	25.058	04	0.000	0.644	0.770

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد مما يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها قواعد البيانات على الأداء التسويقي. ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط بيرسون بمقدار 0.770 وهي علاقة طردية قوية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.644$ وهو يشير إلى أن 64.4% من التغير في التسيير الإداري مفسر بواسطة قواعد البيانات والنسبة الباقية راجعة إلى عوامل أخرى وفي ذات السياق تظهر نتائج الجدول أن قيمة F المحسوبة كانت 25.058 وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي كانت 04 حسب جدول فيشر وهذا ما يؤكد على صحة الفرضية.

- الفرضية الفرعية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمنصات الرقمية على التسيير الإداري.

الجدول رقم (08): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المصدر	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	14,412	04	0.000	0.571	0.623

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد مما يعني قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للبعدها المنصات الرقمية على التسيير الإداري. ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط بيرسون بمقدار 0.623 وهي علاقة طردية قوية في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.571$ وهو يشير إلى أن 57.1% من التغير في التسيير الإداري مفسر بواسطة المنصات الرقمية والنسبة الباقية راجعة إلى عوامل أخرى وفي ذات السياق تظهر نتائج الجدول أن قيمة F المحسوبة كانت 14,412 وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي كانت (04) حسب جدول فيشر.

- الفرضية الفرعية الخامسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتدخلون على الأداء التسيير الإداري.

الجدول رقم (09): اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المصدر	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	14,290	04	0.593	0.692	0.582

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ (0.593) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد مما يعني قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للبعدها المتدخلون على التسيير الإداري. ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط بيرسون بمقدار 0.582 وهي علاقة طردية قوية جدا في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.692$ وهو يشير إلى أن 69.2% من التغير في التسيير الإداري مفسر بواسطة المتدخلون والنسبة الباقية راجعة إلى عوامل أخرى وفي ذات السياق تظهر نتائج الجدول أن قيمة F المحسوبة كانت 14.290 وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي كانت (04) حسب جدول فيشر.

- الفرضية الفرعية السادسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشبكات على الأداء التسيير الإداري.

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري
-دراسة ميدانية بلدية خميس مليانة-

الجدول رقم (10): اختبار الفرضية الفرعية السادسة

المصدر	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	12.107	04	0.002	0.236	0.432

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ (0.002) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد. ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط بيرسون بمقدار 0.432 وهي علاقة طردية موجبة في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.236$ وهو يشير إلى أن 23,6% من التغيير في التسيير الإداري مفسر بواسطة قواعد البيانات والنسبة الباقية راجعة إلى عوامل أخرى وفي ذات السياق تظهر نتائج الجدول أن قيمة F المحسوبة كانت 12.107 وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي كانت (04) حسب جدول فيشر وهذا ما يؤكد على صحة الفرضية.

2.4. اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للإدارة الرقمية على التسيير الإداري.

الجدول رقم (11): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير	معامل ارتباط كارل بيرسون R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل $R^2_{\text{ajusté}}$	معامل المتغير		اختبار F للنموذج		اختبار t للنموذج	
				المستقل b	الثابت a	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة
أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء التسويقي	0.724	0.720	0.197	2.324	0.644	8.209	0.000	5.585	0.000

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط لكارل بيرسون R مرتفع بقوة ارتباط بلغت 0.724 ، مما يدل على وجود قوة ارتباط موجبة مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت أقل من المتوسط بقيمة تساوي ($R^2=0.720$) ، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 72%، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig}=0.000$) وهي أقل من ($0.00\alpha=5$) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة للإدارة الرقمية ، أي أن استخدام الإدارة الرقمية في بلدية خميس مليانة يؤدي إلى تحسين وتطوير التسيير الإداري. كما أن 72% من المتغيرات التي تطرأ على التسيير الإداري للبلدية سببها استعمال وتطبيق الإدارة الرقمية 28% سببها عوامل أخرى، وبناء على ما تقدم يكون تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

$$Y=2.324 + 0.644 X$$

وهو ما يسمح بقبول الفرضية، أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($0.00\alpha\leq 5$) للإدارة الرقمية على تحسين التسيير الإداري لبلدية خميس مليانة.

5. خاتمة:

تعتمد الإدارة الرقمية على استخدام التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية لتحسين وتطوير العمليات الإدارية وتقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، ويظهر هذا الدور الذي لعبته الإدارة الرقمية فيها من خلال النتائج المتوصل إليها والتي نوجزها فيما يلي:

✓ من أهم أساسيات النجاح في المؤسسات هو مواكبتها لمختلف التغيرات، ورفعها التحدي لمواجهة المشكلات خاصة في ظل ما يعرف التحول الرقمي:

✓ ساعدت الإدارة الرقمية بشكل كبير في تسهيل المعاملات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن؛

✓ توجد علاقة طردية قوية بين الإدارة الرقمية من طرف بلدية خميس مليانة وتطور تسيير الخدمات الإدارية فيها، كما تفاوتت قوة هذه العلاقة من بعد لآخر من أبعاد الإدارة الرقمية مما سهل من المعاملات الإدارية عن طريق اختزال الكثير من الإجراءات ربعا للوقت والجهد والتكلفة:

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معدات الإعلام الآلي على التسيير الإداري عند مستوى دلالة $0.05 = \infty$.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على التسيير الإداري عند مستوى الدلالة $0.05 = \infty$.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على التسيير الإداري عند مستوى الدلالة $0.05 = \infty$.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمنصات الرقمية على التسيير الإداري عند مستوى الدلالة $0.05 = \infty$.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتدخلون على التسيير الإداري عند مستوى الدلالة $0.05 = \infty$.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للشبكات على التسيير الإداري عند مستوى الدلالة $0.05 = \infty$.

بعد عرضنا لأهم النتائج المتحصل عليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمتمثلة فيما يلي:

— فتح موقع إلكتروني خاص بالبلدية، إلى جانب مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، خاصة فايس بوك وفتح المجال أمام المواطنين للتواصل إلكترونيا مع مختلف مصالح البلدية؛

— اهتمام الإدارة المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية، من أجل كسب ثقتهم ونشر الوعي بينهم مما يؤدي بهم إلى استخدام آليات والتقنيات الرقمية في الحصول على الخدمات الإدارية، الأمر الذي يؤدي إلى تقديم خدمات آلية عن بعد وفي كل الأوقات، مما ينقص الضغط على الإدارة في التعاملات التقليدية؛

— تطوير بوابات رقمية لتحسين تقديم الخدمات مثل دفع الضرائب، تقديم الشكاوى؛

— استخدام أدوات التواصل الرقمي مثل تطبيقات الهواتف الذكية والذكاء الصناعي لتعزيز التواصل بين الإدارة والمواطن؛

— ضرورة الإستماع للموظفين الإداريين والتقنيين، الذين يسهرون على تقديم الخدمات الإدارية من أجل الوقوف على الفجوات وبالتالي التحديث المستمر للتطبيقات المستعملة في هذه الخدمات؛

— توعية المواطنين بضرورة وكيفية استخدام الخدمات الرقمية المتاحة.

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري -دراسة ميدانية ببلدية خميس مليانة-

6. قائمة المراجع:

1. وليد درويش، سليم قط، رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتطبيق التسيير العمومي الحديث دراسة ميدانية لبلدية خنشلة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة المجلد 06، العدد 01، 2021:
2. حجاج حسان، رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نموذجا، مجلة هيبرودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 03، 2023
3. رحاح عبد القادر وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء التسويقي -مؤسسة اتصالات الجزائر "مديرية تيبازة أنموذجا"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 10 عدد 2، 2022:
4. الشيكرايوب، درويش نور الهدى، مسراتي خولة بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين، في مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، المجلد 05، العدد 02، 2022:
5. عبد السلام عبد اللاوي بعنوان أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، في مجلة صوت القانون، المجلد 04، العدد 01، 2017
6. الطاهر غزار، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 4 العدد 9، 2018.

7. الملاحق

الاستبيان الموجه لموظفي بلدية خميس مليانة

المحور الأول الخاص الإدارة الرقمية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
معدات الاعلام الالي						
1	ارى ان البلدية تمتلك اجهزة حديثة ومتطورة					
2	تتوفر البلدية على اجهزة الكمبيوتر والطابعات والمساحات الضوئية					
3	استعين بالحاسب الالي في تخزين واسترجاع المعلومات					
4	توفر المؤسسة مجموعة متنوعة من البرمجيات لإدارة العمليات الإدارية.					
5	تتسم البرمجيات المستعملة بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين					
6	تساهم البرمجيات في تسريع العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للبلدية.					
7	تقوم المؤسسة بارشفة البيانات الكترونيا بطريقة منظمة					
8	يعتبر الدعم الفني للبرمجيات عاملا مهما في حل المشكلات التقنية التي تواجه الموظفين					
تكنولوجيا الاتصال						
9	أستخدم الانترنت لاجراء الاتصالات مع الزملاء في العمل					
10	ارى بان وتيرة العمل التي تدعمها المبلدية سريعة					
11	نعتمد على منصات التواصل الاجتماعي لتعزيز التواصل مع المواطنين					

					تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين سرعة تقديم الخدمات	12
قواعد البيانات						
					تشمل قاعدة بيانات البلدية مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطاتها	13
					تستخدم قواعد البيانات لدعم اتخاذ القرار	14
					تحافظ البلدية على سرية وامان المعلومات الشخصية الموجودة في قواعد البيانات	15
					تساهم قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمات المقدمة	16
					تساهم قواعد البيانات في توفير الوقت والجهد من خلال اتمتة المهام الادارية	17
المنصات الرقمية						
					تتوفر البلدية على منصة رقمية لاستخراج الوثائق اللازمة	18
					تساهم المنصات الرقمية في تبسيط الاجراءات وتقريب الادارة من المواطن	19
					تتيح المنصات الرقمية نشر المعلومات الهامة والقرارات الادارية	20
					تتيح المنصات الرقمية توفير خدماتها على مدار الساعة	21
المتدخلون						
					تقدم البلدية برامج تدريبية دورية على المهارات الرقمية	22
					تتوفر البلدية على موظفين اكفاء و مدربين على الانظمة الالكترونية الحديثة	23
					يتيح التدريب الدوري للموظفين فرصة للتعرف على احدث التطورات في الادارة الرقمية	24
					تعتبر الكفاءة الرقمية معيارا اساسيا للتوظيف	25
الشبكات						
					تتوفر المؤسسة على الشبكة الداخلية بغية تحسين الاتصالات الداخلية	26
					تقوم المؤسسة بتعيين الموقع الالكتروني الخاص بها	27
					أتفاعل مع زملائي باستخدام شبكة التواصل	28
					تقوم البلدية بارسال رسائل قصيرة الى المواطنين لتبليغهم بكل ما هو جديد	29

دور الرقمنة في تحسين فعالية الإدارة العمومية وتطوير التسيير الإداري
-دراسة ميدانية ببلدية خميس مليانة-

المحور الخاص بالتسيير الإداري

الرقم	العبارة				
1	تسعى البلدية الى تحسين كفاءة العمل من خلال اعتماد على نظام رقمي				
2	تستخدم البلدية استراتيجيات متطورة في التسيير الإداري				
3	تهتم البلدية بتنظيم وتنسيق جميع الخدمات المقدمة للمواطنين				
4	تعقد اجتماعات دورية بين مختلف الإدارات لتبادل المعلومات وتنسيق الجهود				
5	تعمل البلدية على تفعيل دور المواطن في التسيير الإداري من خلال اشراكهم في اتخاذ القرار				
6	تسعى البلدية الى تقليل مدة الاجراء وتبسيط العمليات الروتينية				