

Citizen satisfaction with digital administrative services : a field study in the municipality of Batna - Batna Province



Received: 18/09/2025; Accepted: 11/05/2026

Manel AZZOUZ^{1*}, Mohamed KAOUANE²

¹ University of Constantine2 (Algeria), manel.azzouz@univ-constantine2.dz

² University of Constantine2 (Algeria), mohamed.kaouane@univ-constantine2.dz

رضا المواطن عن الخدمات الإدارية الرقمية : دراسة ميدانية ببلدية باتنة - ولاية باتنة

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الرقمية؛
الخدمات الإدارية
الرقمية؛
رضا المواطن؛
الخدمة؛
البلدية.

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى رضا المواطن عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة على مستوى بلدية باتنة، حيث تكونت عينة البحث من (50) مواطنا، تم اختيارهم بطريقة قصدية، تم اعتماد المنهج الوصفي، ولجمع البيانات تم استخدام استبيان صمم خصيصا لهذه الدراسة لقياس رضا المواطنين عن الخدمات الإدارية الرقمية، حيث توصلت الدراسة الى أن المواطنين يُبدون مستوى رضا مرتفعا نسبيا اتجاه الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من طرف بلدية باتنة.

Abstract

This study aimed to identify the level of citizen satisfaction with the digital administrative services provided at the level of the Batna Municipality, where the research sample consisted of (50) citizens, who were chosen intentionally. The descriptive approach was adopted. To collect data, a questionnaire designed specifically for this study was used to measure citizens' satisfaction with digital administrative services. The study found that citizens expressed a relatively high level of satisfaction with the digital administrative services provided by the Batna Municipality.

Keywords:

Digital administration;
digital administrative
services;
Citizen satisfaction;
Service;
Municipality.

* Corresponding author. E-mail : manel.azzouz@univ-constantine2.dz

Doi:

مقدمة

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة تحولا ملحوظا في كيفية تقديم الخدمات العمومية حيث باشرت بخطوات ملموسة نحو رقمنة الإدارة العمومية، بهدف تجاوز مظاهر البيروقراطية التقليدية، وتقديم خدمات أكثر كفاءة وشفافية، ومن بين المبادرات البارزة في هذا المجال، يذكر مشروع "البلدية الرقمية" الذي أطلقته وزارة الداخلية والجماعات المحلية، والذي يهدف إلى رقمنة مصالح الحالة المدنية، البيومترية، والصفقات العمومية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

رغم هذا التوجه، يبقى رضا المواطن مؤشرا رئيسيا على مدى نجاح هذه التحولات الرقمية، فنجاح أي خدمة إدارية لا يقاس فقط بتوفرها إلكترونيا، بل أيضا بكيفية استقبال المواطن لها وتقييمه لجودتها وفعاليتها فالمواطن هو المتلقي الأول والأخير لهذه الخدمات، وهو من يكون الانطباع العام حول مدى كفاءة الإدارة في أداء مهامها. ومن خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

ما مستوى رضا المواطن عن الخدمات الإدارية الرقمية على مستوى بلدية باتنة؟

فرضية الدراسة:

يتمتع المواطن بمستوى مرتفع من الرضا عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من طرف بلدية باتنة.

هدف الدراسة:

التعرف على مستوى رضا المواطن عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة على مستوى البلدية، وتحليل أبعاده المختلفة، بهدف تقديم توصيات تساهم في تحسين جودة هذه الخدمات.

أهمية الدراسة:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة برضا المواطن عن الخدمات الرقمية، وخاصة في السياق المحلي للبلديات.
- تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تستهدف هيئة محلية حساسة تعمل على تلبية حاجيات المواطنين وكسب ثقتهم.
- تكمن أهمية هذه الدراسة أيضا إلى تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات، التي يمكن أن تستفيد منها بلدية باتنة من وضع خطط مستقبلية لتطوير وتحسين الخدمات الإدارية الرقمية. كما يمكن أن تساهم هذه النتائج في دعم جهود باقي البلديات على المستوى الوطني لتحديث خدماتها الرقمية.
- من المتوقع أن يتمخض عن نتائج هذه الدراسة مجال خصب لإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية عن هذا الموضوع.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى قياس مستوى رضا المواطن عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من قبل بلدية باتنة، من خلال استقصاء آراء عينة من المواطنين وتحليلها إحصائيا.

أولا: الإطار النظري للدراسة

1. تحديد مفاهيم الدراسة

تعريف الإدارة الرقمية

يعرفها DeLone & McLean (2003) بأنها: "نظام متكامل من التطبيقات الرقمية التي تمكن المؤسسة من إنتاج وتقديم خدماتها عبر الوسائط الإلكترونية، مع ضمان جودة الأداء ورضا المستخدم النهائي (1). كما يشير غراز الطاهر، وسوالمية نورية، (2020) أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف (2). ويرى الصيرفي (2007) أن الإدارة الإلكترونية تمثل مجموعة من المساعي المؤسسية التي تعتمد على تقنيات المعلومات لتقديم الخدمات عبر الحاسب الآلي. تهدف هذه المنظومة إلى التخفيف من التعقيدات الناجمة عن التفاعل التقليدي مع الموظف، وتعمل على تعزيز الفاعلية والكفاءة في الأداء المؤسسي (3). أما ياسين، (2005) يعرفها بأنها: منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات (4).

في حين تشير قوارح، (2003) أن الإدارة الإلكترونية عملية تنظيمية شاملة تعتمد على توظيف شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال لتحقيق الأهداف وتوجيه السياسات والإشراف على الموارد. وتتميز هذه العملية بقدرتها على تقديم اتصال فوري ومتواصل في أي زمان ومكان، ما يعزز من استجابة الإدارة وفعاليتها (5). ويرى الباحثان العاني، وجواد (2014) أن الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية معاصرة في عصر المعلوماتية، تهدف إلى تحقيق أفضل توظيف للموارد المعرفية داخل بنية إلكترونية متطورة. وتتم هذه الإدارة ضمن أسس تشغيلية سليمة تشمل الموارد البشرية والمادية، عبر أسلوب رقمي. من أبرز خصائصها (6):

- الانتقال من الأرشفة الورقية التقليدية إلى الأرشفة الإلكترونية.
- تبسيط الرقابة الإدارية ومتابعة الأعمال عبر الوحدات والأقسام.
- تسريع عمليات اتخاذ القرارات الإدارية والمالية والتسويقية.
- القدرة على التعامل مع عدد أكبر من المستفيدين في وقت واحد.

وتعرف أيضا أنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل العمل الإداري من الشكل التقليدي القائم على الورق والاتصال المباشر، إلى شكل رقمي يعتمد على الأتمتة والتفاعل الإلكتروني بين المواطن والمؤسسة" (7). من هنا نستخلص أن الإدارة الرقمية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز الوظائف الإدارية المختلفة، بهدف تحقيق كفاءة أعلى وفعالية في تقديم الخدمات. وهي تمثل نقلة نوعية من العمل الورقي التقليدي إلى بيئة رقمية تفاعلية.

تعريف الخدمة الإدارية:

تعرف الخدمة الإدارية على أنها الحاجات الضرورية التي يجب توفيرها لغالبية الشعب لتأمين رفاهيته والالتزام بها، وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطنين (8). تعرف على أنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمؤسسات العامة (9). تعرف بأنها الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية للمواطن، ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلد، بالإضافة الى كونها ذات فائدة عامة (10). من هنا نستخلص أن الخدمة الإدارية هي عملية تفاعلية تتم بين الإدارة والمواطن، تتطلب توفر مجموعة من المعايير الأساسية مثل الشفافية، والعدالة، والكفاءة، والمرونة، لضمان رضا المستفيدين وتعزيز ثقتهم بالجهاز الحكومي.

تعريف الخدمات الإدارية الرقمية:

يدعم تقرير OECD (2020) الحكومة الرقمية باعتبارها أداة فعالة لتبسيط الإجراءات، تقليص الزمن والتكاليف، وتعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات الإدارية الرقمية، كما يشمل تقديم الطلبات، استخراج الوثائق، وتتبع الملفات بالكامل عبر المنصات الإلكترونية (11). من هنا يوضح أن الخدمات الرقمية تشمل أي خدمة يمكن تقديمها عبر الوسائط الإلكترونية، (مثل المواقع الرسمية، التطبيقات، أو المنصات الرقمية، بهدف تسهيل وصول المواطنين إلى المعاملات والخدمات بطريقة أكثر كفاءة وشفافية.

تعريف رضا المواطن:

يعرف رضا المواطن بأنه "النتيجة الشعورية التي تنشأ عن مقارنة المواطن بين توقعاته السابقة وأدائه الفعلي لتجربة معينة مع خدمة أو منتج عام" (12). وقد أكد Bouckaert & Van de Walle (2003) على أن رضا المستخدم والثقة في الحكومة ينظر إليهما كمؤشرات للحكم الرشيد، رغم أن العلاقة بينهما قد تكون معقدة وغير مباشرة (13). من هنا يفهم رضا المواطن على أنه التقييم الشخصي الذي يقيمه الفرد بعد تلقي خدمة عامة، توافق مع توقعاته المسبقة من حيث الجودة والكفاءة والسرعة. ويعد هذا التقييم أحد العوامل الأساسية لقياس فاعلية السياسات العامة وتعزيز ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية.

2. مشروع الجزائر الإلكترونية

"الجزائر الإلكترونية 2009-2013" هو المشروع الوطني الذي أطلقته الجزائر للدفع نحو التحول الرقمي الشامل للحكومة، بهدف بناء "حكومة إلكترونية" متكاملة بحلول عام 2013. في سياق تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، شرعت الجزائر في إطلاق عدة مشاريع نموذجية استهدفت بها بعض المناطق كبدائية، على أن يتم تعميمها لاحقا على المستوى الوطني. وتجدر الإشارة إلى أن وزارة الداخلية كانت من بين

أبرز القطاعات التي بادرت بشكل سريع وواسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال إنجاز وتنفيذ عدة مشاريع ملموسة في هذا المجال. والتي تتمثل فيما يلي :

1.2. مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

في إطار إصلاحات الإدارة العمومية وتعزيز الحوكمة الإلكترونية، أطلقت الجزائر مشروعاً وطنياً واسع النطاق يهدف إلى رقمنة مصالح الحالة المدنية في جميع البلديات. يندرج هذا المشروع ضمن الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي، وتشرف عليه وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بهدف تحسين جودة الخدمات، تقليص البيروقراطية، وتسهيل وصول المواطن إلى الوثائق الإدارية الأساسية بطريقة عصرية وأمنة (14).

* من أهداف المشروع:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية القديمة (الولادة، الزواج، الوفاة، الطلاق) وتحويلها إلى قاعدة بيانات إلكترونية مركزية.
- إطلاق منصة إلكترونية وطنية تسمح للمواطنين باستخراج الوثائق الإدارية عن بعد.
- تعزيز أمن البيانات عبر حلول تقنية متقدمة وبطاقات رقمية مشفرة (15).

* ومن بين الإنجازات المحققة:

- إطلاق الموقع الرسمي لاستخراج الوثائق (<https://etatcivil.interieur.gov.dz>).
- تعميم استعمال الرقم التعريفي الوطني كمرّف موحد لكل مواطن ضمن قاعدة الحالة المدنية.
- تجهيز عدد كبير من البلديات بوسائل رقمية (ماسحات ضوئية، خوادم، أنظمة معلومات).
- تكوين آلاف الموظفين على الأنظمة الرقمية الجديدة (16).

2.2. مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية

أطلق المشروع رسمياً سنة 2012 بالنسبة لجواز السفر البيومترية، وتبعه مشروع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية سنة 2016، بموجب الأوامر والمراسيم الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية، التي حددت شروط وإجراءات إصدار هذه الوثائق وفق المعايير الدولية. ويهدف المشروع إلى:

- تعزيز أمن الوثائق التعريفية للحد من التزوير والانتحال.
- إدماج التقنيات البيومترية (البصمة، الصورة الرقمية، التوقيع الإلكتروني).
- تسريع وتسهيل إجراءات إصدار وتجديد الوثائق.
- تمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية باستخدام بطاقة الهوية البيومترية (17).

* من مكونات المشروع:

جواز السفر البيومترية:

- يحتوي على شريحة إلكترونية تحمل بيانات صاحب الجواز، بما فيها الصورة والبصمات.
- معتمد دولياً ويسمح بالسفر وفق معايير ICAO.
- يتم إصداره عبر المنصة الرقمية الخاصة بوزارة الداخلية، مع تتبع رقمي للطلب.

بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية:

- تضم شريحة إلكترونية وتسمح بالمصادقة الرقمية وتسجيل التوقيع الإلكتروني.
- يمكن استخدامها مستقبلاً كبطاقة هوية رقمية للوصول إلى الخدمات الإلكترونية الوطنية.
- مرتبطة ببوابة "الخدمات الإلكترونية" التي تعمل الدولة على توسيعه (18).

3.2. مشروع المواطن الإلكتروني

أطلقت وزارة الداخلية الجزائرية في أواخر سنة 2013 مشروع "المواطن الإلكتروني"، والذي يعد أول خطوة عملية في اتجاه رقمنة الإدارة العمومية، ودخول الجزائر في عصر الحوكمة الإلكترونية. يتمثل جوهر هذا المشروع في تخصيص رقم تعريفي وطني فريد لكل مواطن جزائري، يرافقه بطاقة حياته، ويستخدم كمرجع رقمي موحد يغني عن بقية الوثائق الرسمية عند استخراج مختلف الوثائق الإدارية. يسمح هذا النظام الرقمي الجديد بإصدار الوثائق الإدارية (مثل شهادة الميلاد، رخصة السياقة، جواز السفر...) بشكل إلكتروني وفي ظرف زمني لا يتجاوز 30 ثانية، بالاعتماد فقط على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، التي أصبحت بدورها بطاقة رقمية موحدة وذات صلاحية مدى الحياة.

ويعد هذا المشروع من أبرز محاور استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، إذ يركز على 13 محورا رئيسيا تم تقييمها بشكل دقيق، مع تحديد الأهداف العامة والخاصة لكل محور، وضبط خطة تنفيذ واضحة تمتد على مدى خمس سنوات. كما يشمل البرنامج إنشاء شبكات رقمية لربط المؤسسات والإدارات العمومية فيما بينها، وإنشاء بوابة حكومية رقمية لتسهيل التواصل مع المواطنين، إلى جانب إدماج الأنظمة المعلوماتية الموحدة، وتبني آليات الرقمنة والأرشفة الإلكترونية، بما يسمح بتحسين جودة الخدمة، وضمان الشفافية والسرعة في معالجة الملفات الإدارية (19).

ثانيا: الإطار التطبيقي والتحليلي للدراسة

1. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته طبيعة الدراسة التي تهدف إلى قياس مستوى رضا المواطن عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من قبل بلدية باتنة، من خلال استقصاء آراء عينة من المواطنين وتحليلها إحصائيا.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

1.2. مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المواطنين القاطنين ببلدية باتنة، الذين سبق لهم استخدام الخدمات الإدارية الرقمية التي تقدمها بلدية باتنة.

2.2. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة قصدية (عرضية) من مواطني بلدية باتنة، عددها (50) مواطن، وتمثل هذه العينة مختلف الشرائح الاجتماعية من حيث الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والذين تيسر الوصول إليهم داخل بلدية باتنة، مما يساعد على تعميم النتائج بدرجة مقبولة على المجتمع المستهدف.

3. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1.3. التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة:

التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة موضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	23	45,1 %
أنثى	27	52,9 %
المجموع	50	100 %

يوضح الجدول رقم (01) أعلاه أن نسبة الإناث شكلت الأغلبية بـ (27 فردا، أي 52.9%)، في حين بلغت نسبة الذكور (23 فردا، أي 45.1%). ويشير هذا التوزيع إلى تمثيل متوازن نسبيا بين الجنسين، ما يعكس تنوعا مناسباً للعينة.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 18 سنة	2	4 %
[18 سنة - 33 سنة]	34	68 %
[34 سنة - 49 سنة]	10	20 %
فما فوق 50 سنة	4	8 %
المجموع	50	100 %

يوضح الجدول رقم (02) أعلاه أن الفئة العمرية من 18 إلى 33 سنة هي الأكثر تمثيلاً بـ (68%)، تليها الفئة من 34 إلى 49 سنة بـ (20%)، ثم الفئة فوق 50 سنة بـ (8%)، وأخيراً الفئة أقل من 18 سنة بـ (4%). يفهم من ذلك أن غالبية المشاركين من الشباب، وهي فئة يُتوقع أن تكون الأكثر تفاعلاً مع الخدمات الرقمية.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
0 %	0	ابتدائي
5,9 %	3	متوسط
21,6 %	11	ثانوي
56,9 %	29	جامعي
13,7 %	7	دراسات عليا
100 %	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (03) أعلاه أن فئة الجامعيين شكلت الأغلبية المطلقة بنسبة 56.9 %، تليها فئة الثانوي بـ 21.6 %، ثم فئة الدراسات العليا بـ 13.7 %. أما الفئات ذات المستوى التعليمي المتوسط أو الابتدائي فتمثيلها كان محدوداً، بنسبة 5.9 % و 0 % على التوالي. ويعكس هذا أن أغلب المستجوبين من ذوي المستوى التعليمي العالي، وهو ما يعزز قدرتهم على تقييم الخدمات الرقمية بشكل دقيق وموضوعي.

2.3. نتائج التحليل الإحصائي الوصفي الخاص لكل فقرة من فقرات رضا المواطن:

الجدول رقم (04): يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الإجابة لفقرات رضا المواطن

الرقم	فقرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الإجابة
1	أُتُحَصِّل على الوثائق البيومترية بسهولة.	2,78	0,582	92,67	مرتفعة
2	أُستخرج الوثائق البيومترية بسرعة.	2,54	0,762	84,67	مرتفعة
3	الملف المطلوب للحصول على الوثائق البيومترية سهل.	2,63	0,703	87,67	مرتفعة
4	أواجه صعوبات إدارية أثناء الحصول على الوثائق البيومترية.	1,94	0,899	64,67	متوسط
5	أعلم بوجود موقع رسمي خاص بوزارة الداخلية والجماعات المحلية.	2,32	0,837	77,33	متوسط
6	استخدمت الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.	1,96	0,903	65,33	متوسط
7	أجد سهولة في الحصول على المعلومات عبر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.	2,04	0,865	68,00	متوسط
8	أجد أن الخدمات التي يقدمها الموقع تمكنني من الحصول على المعلومات دون الحاجة للانتقال إلى البلدية.	2,17	0,834	72,33	متوسط
9	تصفح الموقع متاح على مدار الوقت دون انقطاع.	2,20	0,808	73,33	متوسط
10	أُتُحَصِّل على موعد عبر الموقع الإلكتروني لإيداع ملف طلب جواز سفر بيومتري على مستوى البلدية بكل سهولة.	1,90	0,735	63,33	متوسط
11	أُتُحَصِّل على موعد عبر الموقع الإلكتروني لإيداع ملف طلب جواز سفر بيومتري على مستوى البلدية في وقت وجيز.	1,92	0,786	64,00	متوسط
12	علمت من الموقع أن الحيازة على جواز السفر البيومتري تمكنني من الحصول على بطاقة	2,04	0,832	68,00	متوسط

				التعريف الوطنية البيومترية دون التنقل إلى البلدية.	
13	الاستجابة لطلب المواطنين الحائزين على جواز السفر البيومتري للحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية تتم بسرعة.	2,65	0,565	88,33	مرتفعة
14	يمكنني تقديم طلب رخصة السياقة البيومترية من خلال الموقع الإلكتروني.	2,31	0,719	77,00	متوسط
15	الاستجابة لطلب رخصة السياقة البيومترية عبر الإنترنت تتم بسرعة.	2,29	0,651	76,33	متوسط
16	أُتلقى رسالة نصية لسحب الوثيقة البيومترية في وقت وجيز بعد دفع الملف على مستوى البلدية.	2,40	0,782	80,00	مرتفعة
17	علمت من الموقع ان استخراج وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد/ شهادة الزواج/ شهادة الوفاة) عبر الإنترنت ممكن.	2,30	0,839	76,67	متوسط
18	استخراج وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد/ شهادة الزواج/ شهادة الوفاة) عبر الإنترنت تتم بسرعة.	2,22	0,815	74,00	متوسط
19	أرغب في الحصول على معلومات أكثر حول كيفية استخراج مختلف الوثائق البيومترية ووثائق الحالة المدنية.	2,68	0,621	89,33	مرتفعة
20	أواجه مشاكل أثناء استخدام المنصات الرقمية للحصول على الوثائق البيومترية	2,15	0,360	71,67	متوسط
مجموع متوسط كل الفقرات					متوسط
		2.26	0.77	75.33	

من خلال الجدول أعلاه أسفرت نتائج الدراسة الميدانية عن مجموعة من المؤشرات الهامة التي تعكس واقع رضا المواطنين عن الخدمات الإدارية الرقمية ببلدية باتنة. فقد أظهرت النتائج أن:

- المتوسط الحسابي العام (2.26 من 3) أكبر من متوسط أداة القياس (المتوسط الحسابي الفرضي المساوي لمتوسط مقياس ليكرات الثلاثي الذي يمثل $2=3/6$)، حيث يدل على أن المواطنين ليسوا غير راضين، لكنهم أيضا لا يشعرون برضا كامل. حيث أن مستوى الرضا العام يتراوح بين المتوسط والمرتفع، دون تسجيل أي مستويات رضا منخفضة. هذا يشير إلى أن التجربة الرقمية ما زالت في طور التطوير والتحسين، حيث تمكنت من كسب ثقة المستخدمين جزئيا، لكنها لم تصل بعد إلى مرحلة الرضا التام.

- الانحراف المعياري العام ≈ 0.77 هذا يعني أن تشتت الإجابات معتدل، حيث تظهر الانحرافات المعيارية المسجلة تقريبا نسبيا في آراء الباحثين، ما يعزز من مصداقية النتائج ويؤكد أن الاتجاه العام للإجابات يعبر عن واقع مشترك وليس استثناءات فردية.

وقد حققت بعض الفقرات نسب رضا مرتفعة، لا سيما ما يتعلق بسهولة وسرعة الاستجابة للحصول على الوثائق البيومترية، وتلقي الرسائل النصية لإعلام المواطن بجاهزية الوثيقة (المتوسط = 2.40). كما عبر المواطنون عن رغبة قوية في الحصول على معلومات أكثر حول كيفية الاستفادة من هذه الخدمات (المتوسط = 2.68)، مما يعكس اهتماما ووعيا متزايدا لدى المواطنين، لكنه يشير إلى وجود حاجة ملحة لتحسين الجانب التوجيهي والإرشادي. وفي المقابل، تمثلت أغلب فقرات الاستبيان (14 من أصل 20) نسب رضا متوسطة، خاصة فيما يخص استخراج رخصة السياقة البيومترية ووثائق الحالة المدنية عبر الإنترنت، وهو ما يشير إلى وجود نقاط ضعف أو جوانب بحاجة إلى تحسين، سواء من حيث سرعة الاستجابة أو وضوح الإجراءات، استخدام المنصات الرقمية، الاعلام والترويج الرقمي. كما عبر المواطنون، بنسبة معتبرة، عن مواجهتهم لمشاكل أثناء استخدام المنصات الرقمية، حيث جاء المتوسط (2.15) بنسبة رضا (71.67 %)، وهو ما يستدعي ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية وتبسيط واجهات الاستخدام لضمان تجربة أكثر فاعلية للمواطن.

3.3. اختبار صحة الفرضية:

لاختبار صحة الفرضية: " يتمتع المواطن بمستوى مرتفع من الرضا عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من طرف بلدية باتنة "

تم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب اختبار T لعينة واحدة، حيث نرفض الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

الجدول رقم (05): يوضح نتائج تحليل اختبار T لعينة واحدة لفقرات رضا المواطن

المجال	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية عند $\alpha = 0.05$
رضا المواطن	2.39	1.676

من خلال الجدول (05) أسفر اختبار T لعينة واحدة أنه دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لإجابات المواطنين حول مستوى رضاهم عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من طرف بلدية باتنة كان أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي (2)، حيث بلغ المتوسط العام (2.26)، وبلغت قيمة T المحسوبة (2.39) وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.676). وبناءً على ذلك، يشير إلى أن المواطنين يتمتعون بمستوى مرتفع نسبياً من الرضا عن الخدمات الإدارية الرقمية المقدمة من طرف بلدية باتنة.

الخاتمة:

توصلت هذه الدراسة الميدانية إلى أن المواطنين في بلدية باتنة يتمتعون بمستوى مرتفع نسبياً من الرضا عن الخدمات الإدارية الرقمية، وهو ما تؤكدته النتائج الإحصائية التي أظهرت متوسطاً عاماً إيجابياً، بالإضافة إلى نتائج اختبار (T) التي أثبتت دلالة معنوية عند مستوى 0.05. وقد عكست فقرات الاستبيان تبايناً في مستوى رضا المواطنين، حيث تم تسجيل رضا ملحوظ تجاه بعض الجوانب مثل سرعة استخراج الوثائق البيومترية والإشعارات النصية لإعلام المواطنين بجاهزية الوثائق، في حين تم رصد رضا متوسط حول سهولة استخدام المنصات الرقمية واستخراج رخصة السياقة ووثائق الحالة المدنية.

تشير هذه النتائج إلى أن بلدية باتنة قد أحرزت تقدماً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي للإدارة المحلية، إلا أن هذا التقدم بحاجة إلى استكمال من خلال تحسين الأداء التقني، وتبسيط الإجراءات الرقمية، وتوفير توجيه وإرشاد أوضح لفائدة المواطن، بما يضمن استخدام أفضل للمواطنين واستفادة كاملة من الخدمات الرقمية. وعلى إثر النتائج المتحصل عليها تم اقتراح التوصيات التالية:

- تحسين المنصات الرقمية لتكون أكثر بساطة وسلاسة في الاستخدام، خاصة من قبل الفئات الأقل إلماماً بالتكنولوجيا.
- إطلاق حملات توعوية عبر الموقع الإلكتروني ووسائل الإعلام المحلية، لشرح خطوات استخراج الوثائق الرقمية بشكل مبسط.
- تعزيز الدعم التقني الفوري للمواطنين مثل تخصيص رقم مجاني للاستفسارات والمساعدة.
- تنظيم دورات تكوينية للموظفين المحليين لضمان جودة التفاعل مع المواطن وتوجيه المواطنين بطريقة فعالة.
- إجراء تقييم دوري لرضا المواطن حول الخدمات الرقمية، بهدف متابعة مدى فاعلية الخدمات الرقمية واستكشاف فرص التطوير.

المراجع

- 1- DeLone, W. H., & McLean, E. R, The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems, 2003, 19(4), P 9-30.
- 2- غراز الطاهر، سوامية نورية، تجسيد الإدارة الإلكترونية بقطاع التعليم بالدول النامية: الواقع والتحديات، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 1، المجلد 14، 2020، ص 80.
- 3- الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 4- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية ووافق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 151.
- 5- قوارح أم الخير، مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، العدد 1، المجلد 1، 2018، ص 119.
- 6- العاني مزهر شعبان، جواد ناجي شوقي، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2014، ص 33-34.

- 7- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص157.
- 8- حدوش صليحة، أثر رقمنة الإدارة المحلية في تحقيق الرضا لدى المواطن في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة علي لونيسي البليدة، الجزائر، 2020/2021، ص23.
- 9- رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، العدد3، المجلد1، 2017، ص 110.
- 10- العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2009، ص9.
- 11-OECD, Digital Government Index: 2020 results, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020.
- 12-Kotler, P, & Keller, K. L, Marketing Management (15th ed), Pearson Education, 2016.
- 13-Bouckaert, G., & Van de Walle, S, Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. International Review of Administrative Sciences, 2003, 69(3), P 329–343.
- 14- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تقرير حول تقدم مشروع رقمنة مصالح الحالة المدنية، الجزائر، 2020.
- 15- محكمة المحاسبات الجزائرية، تقرير تقييم مشروع رقمنة الخدمات الإدارية، 2022، ص 57–63.
- 16- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 14-83 المتعلق برقمنة سجلات الحالة المدنية.
- 17- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المؤرخ في 6 مايو 2008 المرسوم التنفيذي رقم 08-134، المتعلق بجواز السفر البيومتري.
- 18- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، دليل المواطن: إجراءات الحصول على بطاقة التعريف البيومترية، 2021.
- 19- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر ديسمبر 2014، ص 43.