

التحول الرقمي ودوره في عصنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

- دراسة حالة بلدية العفرون " ولاية البليدة " -

**Digital transformation and its role in modernizing administration and improving public service in Algeria
- case study of El Affroun municipality -**بن طيبة عبد الرؤوف^{1*}، جليل ياسين²¹ جامعة الجزائر3، الجزائر، bentaiba.abderaouf@univ-alger3.dz² جامعة الجزائر3، الجزائر، djellid.yacine@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/11/ 05

تاريخ القبول: 2024/11/ 25

تاريخ النشر: 2024/12/ 01

ملخص:

يهدف هذا البحث الى تحديد تأثير التحول الرقمي ودوره في عصنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستبيان كاداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة عشوائية تتألف من 74 موظف على مستوى مصالح بلدية العفرون، وقد تم تحليل البيانات المجموعة واختبار فرضيتي الدراسة باستعمال برنامج "SPSS"

وقد اسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج ابرزها وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبعد المتطلبات التقنية للادارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون بالاضافة الى وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبعد المتطلبات البشرية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة محل الدراسة

كلمات مفتاحية: العصنة، الادارة الالكترونية، الخدمة العمومية، التحول الرقمي.

تصنيف JEL : H83، H08.

Abstract:

This research aims to identify the impact of digital transformation and its role in modernizing administration and improving public service at the municipality of El-Afaron, to achieve the objective of the study, we used the analytical descriptive approach and the questionnaire as a tool for data collection, It was distributed to a random sample of 74 employees at El-Afaron municipal and the data collected were analysed and the study hypotheses tested by using the "SPSS" programme.

The study produced a series of results, most notably a statistically impact of the technical requirements dimension on improving public service on El-Afaron municipality, as well as a statistically impact of the human requirements dimension on improving public service on El-Afroun municipality.

Keywords: Modernization; Electronic management; public service; Digital transformation.

Jel Classification Codes: H08, H83.

1. مقدمة:

في ضوء التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم حاليا والتي دفعت بجل دول العالم الى السعي وراء القيام بالترتيبات اللازمة لمواكبتها نظرا لما لها من تأثير مباشر وغير مباشر على اقتصادات هذه الدول، ولعل ابرز هذه المتغيرات يتمثل في التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والتحول المستمر في عصر المعلوماتية كونها ترتبط ارتباطاً جوهرياً بطبيعة عالمنا ومجتمعنا البشري وقضاياها الأساسية، الامر الذي جعل لزاما على الدولة الجزائرية عصنة كل قطاعاتها من خلال ادماج هذه التكنولوجيا الحديثة والتحول نحو الرقمنة التي تعتبر تجسيدا للتقدم الذي يعيشه العالم أين أصبح التواصل والتفاعل أكثر ارتباطاً من أي وقت مضى، وهنا تأتي الادارة الالكترونية كتعزيز لقدرة المؤسسات على تحويل الأعمال والإدارة من الطابع التقليدي إلى الرقمي، وهو ما يمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر وتكلفة أقل، فالادارة الالكترونية ليست مجرد استثمار في بعض الموارد التكنولوجية من برمجيات ومواقع ويب وغيرها، بل هي توجه معاصر يؤثر في كيفية تفكير وتفاعل المؤسسات مع العالم الخارجي قصد تفادي تهديداته واقتناص ما يوفره من فرص.

كذلك تسعى مصالح بلدية العفرون كغيرها من الادارات العمومية سعيًا متواصلًا للرفع والتحسين من أدائها من خلال تحسين خدماتها المقدمة للمنتفعين عبر مختلف مصالحها و تحقيق رضاهم عن طريق اعتماد هذا التوجه الحديث في الادارة ومن هنا نطرح الاشكال التالي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على عصنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون؟

ومن خلال هذا الاشكال الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة لبعء المتطلبات التقنية للادارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون؟

هل يوجد أثر ذو دلالة لبعء المتطلبات البشرية للادارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون؟

وللإجابة عن هذا التساؤل نستعرض الفرضيتين التاليتين:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء المتطلبات التقنية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون عند مستوى.

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء المتطلبات البشرية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون عند مستوى.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى مجموعة من الهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

إبراز أهمية عصنة الادارة العمومية من خلال الاعتماد على الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون.

إبراز التحديات التي تعترض عصنة الادارة العمومية من خلال التحول الى الادارة الالكترونية على مستوى مصالح بلدية العفرون.

التطرق الى واقع التحول الرقمي وعصرنة الادارة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون.

منهج الدراسة:

بغية تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي

يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ومن ثم وصف النتائج المتوصل إليها.

حيث قمنا بتقسيم بحثنا الى جزئين أساسيين أولهما تمثل في التحديد المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

والمصطلحات المتعلقة بها بينما تطرقنا في الجزء الثاني الى دراسة ميدانية على مستوى مصالح بلدية

العفرون ولاية البليدة.

2. تحديد المفاهيم :

سنحوض في هذا الجزء الى تحديد اهم المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في كل من الادارة

الالكترونية، العصرنة، الخدمة، الخدمة العمومية، التحول الرقمي.

1.2 الادارة الالكترونية:

بروز هذا المصطلح كان نتيجة حتمية للتطور الكبير والمستمر في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الامر الذي ولد ضغطا كبيرا على الادارات نتيجة للتزايد الكبير في حجم طلبات مستعملي هذه الأخيرة

مما دفع بها الى انتهاز ما يعرف بالإدارة الالكترونية، اذ يرى (Oberdorff) أنها رافعة استثنائية لاصلاح

و عصرنة الادارة (Henri, 2006, p. 09). فمن خلال هذا التعريف نلاحظ أن السبيل الامثل

لعصرنة الادارة هو التحول الى الادارة الالكترونية كونها تعطي دفعة قوية نحو الامام لكل ما يتعلق بالإدارة

من زيادة في كفاءتها وفعاليتها في تسيير واستغلال مواردها سواء مادية كانت او بشرية وبالتالي تحسين

لأداءها بصفة عامة، ولحاولة تحديد ما يغطيه هذا المفهوم أكثر نجد التعريف الذي طرحه (isaac) حيث

يرتئي الى أن الإدارة الإلكترونية عبارة مجموعة من العمليات المدعومة بنظام معلومات قائم على

تكنولوجيات التجهيز الإلكتروني للمعلومات (issac, 2003, p. 14) حيث يشير الى انها عبارة عن

التأثير المفروض من طرف تكنولوجيا المعلومات على عمليات الادارة.

بينما يعرفها آخرون على أنها استخدام مزيج تكنولوجي للقيام بالأعمال، وتسريع الأداء، وإنشاء

آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة في حد ذاتها ومع منظمات أخرى (Mohamed

BOUKLIA, 2021, p. 264)

وبالتالي نجد أن الإدارة الالكترونية عبارة عن ادماج التكنولوجيات الحديثة في الوظائف الادارية

قصد تسريع وتيرة القيام بها وتحسين جودتها.

فلو تكلمنا عن وظائف الادارة من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة فنقول أنها تصبح أكثر كفاءة

وفعالية ومرونة في ظل التحول من النمط التقليدي للإدارة الى الادارة الالكترونية فنجد مثلا ان عملية

الرقابة ستصبح أكثر دقة نظرا لسهولة الوصول الى البيانات والتحكم فيها و سهولة معالجتها بأقل جهد.

2.2 العصرية

من وجهة نظر اقتصادية يشير مصطلح العصرية إلى "الترشيد"، وهو ما يعني الرغبة ذات النطاق

الواسع في زيادة الفعالية في جميع المجالات باستخدام الوسائل التقنية. أما في القانون العام، يشير إلى إصلاح

الدولة. ووفقا لبعض المؤلفين يشير الى التكيف مع التغيرات في العالم والمجتمع فإنه يجب على الدولة أن

تقوم بالعصرية بشكل مستمر، ومن شأن إصلاح الدولة هذا أن يجعل الإدارة أكثر كفاءة ويحسن الخدمات

المقدمة للمستفيدين (Khaoula, 2022, p. 33) من خلال هذه التعاريف نجد أن مصطلح العصرية

يرتكز أساسا على استخدام الوسائل التقنية الحديثة او التكيف معها وبالتالي فهو يرتبط أساسا

بالتكنولوجيا الحديثة بالإضافة الى أن عملية العصرية تتطلب الاستمرارية و هو ما يقابله مصطلح التحسين

إذا تكلمنا عن التكنولوجيا الحديثة.

كذلك يرى كل من (annie bartoli) و (fabrice larat) أن العصرية هي تلك

الإصلاحات الإدارية التي تجري في العديد من البلدان لإدارة الشؤون العامة (annie bartoli, 2011,

p. 630)

إن مصطلح العصرية يشير الى كل ما يتعلق بالتحديث و الاصلاح والتطوير ومواكبة التغيرات

الحاصلة في بيئة المؤسسة لا سيما التكنولوجية منها قصد الدفع بها نحو تحقيق اهدافها الاساسية.

3.2 الخدمة العمومية:

قبل ان نخوض في تحديد مفهوم الخدمة العمومية لابد أن نعرض على مفهوم الخدمة في حد ذاتها، فالخدمة بمفهومها الواسع، هي نشاط اقتصادي يخلق قيمة ويوفر الفوائد للمستهلكين في وقت ومكان معينين لإحداث التغيير المطلوب لصالح المستفيد من الخدمة، أما فيما يتعلق بالخدمة العمومية فحسب (Bartoli) هي مفهوم يشمل جميع الأنشطة ذات المصلحة العامة التي تنفذ بصورة مباشرة أو غير مباشرة تحت رعاية السلطات العمومية أو المركزية أو المحلية (METALI, 2016, p. 103) من خلال هذا التعريف نجد أن الخدمة لا تسمى عمومية الا اذا كانت مقدمة من طرف هيئة عمومية، يعرفها آخرون على انها تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية والمواطنين من خلال تلبية رغباتهم و إشباع حاجاتهم المختلفة (خديجة، 2017، صفحة 110) فالخدمة العمومية ترتبط اساسا بالهيئات العمومية من حيث التقديم وبالمواطن القاصد لها من حيث الاستفادة.

4.2 التحول الرقمي:

يعتبر التحول الرقمي أو كما يسميه آخرون بالرقمنة في مجال الادارة هو الانتقال من الادارة التقليدية التي تعتمد على اساليب كلاسيكية في التسيير الى الادارة التي تعتمد اساسا على التكنولوجيا الحديثة او بعبارة اخرى الادارة الالكترونية حيث عرفه الباحثون على أنه تلك العملية التي من خلالها يتم تبني واعتماد التكنولوجيا الرقمية من قبل منظمة ما من أجل خلق منتجات وخدمات وعمليات جديدة أو اضافة تعديلات على المنتجات الحالية عن طريق ترجمة عمليات العمل إلى شكل رقمي (Gupchup, 2024, p. 133)

كما يعرفه آخرون على أنه ادماج التكنولوجيا الرقمية في العمليات الادارية (Massaro, 2021, p. 01) من خلال التعريفين نجد أن التحول الرقمي يقوم على ركيزتين أساسيتين أولهما توفر التقنيات الحديثة وثانيهما المورد البشري الكفؤ القادر على التعامل معها و التحكم فيها.

3. الدراسة الميدانية:

سنستعرض في هذا الجزء من بحثنا دراسة ميدانية على مستوى مصالح بلدية العفرون من خلال توضيح مجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستعملة المستعملة في جمع البيانات.

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين الموظفين على مستوى مصالح بلدية العفرون بكل فروعها في كل من مصلحة الحالة المدنية والمصلحة التقنية ومصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف ومصلحة إدارة الموارد البشرية.

أما في ما يتعلق بعينة الدراسة فقد اعتمدنا على طريقة العينة العشوائية البسيطة المقدرة ب 74 موظف ببلدية العفرون حيث قمنا بتوزيع 90 استمارة على هؤلاء الموظفين وتم استرجاع 79 منها أي ما يعادل نسبة 87,7%، وبالنسبة للاستمارات التي لم تسترجع قدرت ب 11 استمارة وهو ما يعادل نسبة 12,3%، أما فيما يتعلق بالاستمارات الغير قابلة للتحليل فقد كانت 5 استمارات وهو ما يعادل نسبة 8%، واعتبار لطبيعة البيانات المرتبطة بموضوع البحث، وصعوبة الوصول إليها إذ أنها لا تتوفر كبيانات منشورة، إضافة الى صعوبة القيام بالملاحظة والمقابلات، الأمر الذي جعل الباحثان يعتمدان على استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة الميدانية. مستندين في ذلك على بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، واستخدام مقياس "Likert" الخماسي (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدا) وتم حساب معامل ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرومباخ.

حيث قمنا بتقسيم استمارة الاستبيان الى ثلاث محاور اساسية:

اذ خصص المحور الأول للبيانات العامة للمبحوثين ويحتوي على ثلاثة أسئلة متعلقة بالجنس والعمر والمستوى التعليمي، بينما خصص المحور الثاني للمتغير المستقل "الإدارة الالكترونية" وبدوره يتكون من بعدين وهما البعد التقني والبعد البشري وخصص آخر محور للمتغير التابع "الخدمة العمومية".

الجدول 1: الأهمية النسبية للمقياس المستخدم

مقياس ليكرت الخماسي	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
------------------------	------------------	-----------	-------	-------	-----------

5	4	3	2	1	اهميته النسبية
---	---	---	---	---	----------------

المصدر: من اعداد الباحثين

وقصد دراسة صدق وثبات أداة جمع البيانات قمنا باستخدام برنامج "SPSS" لحساب معامل "ألفا كرونباخ" الذي وجدنا قيمته تساوي 0,922 وباعتبارها قيمة قريبة من الواحد، وهو ما يدل على أن ثبات الاستبيان مقبول وبالتالي يفسر صدقه وقابلية تطبيقه لتحقيق اهداف الدراسة.

2.3 تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان:

من خلال نتائج استقصاء عينة ب "74" موظف على مستوى مصالح بلدية العفرون تمكنا من معرفة اهم الخصائص بتحليل كمي لمحور المعلومات الشخصية والمتمثلة في الجدول ادناه:.

الجدول 2: توزيع مفردات العينة حسب الجنس والعمر والمستوى التعليمي

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	34	45,9
انثى	40	54,1
السن	التكرار	النسبة المئوية
من 18 الى 30	27	36,5
من 31 الى 45	37	50
من 46 الى 60	20	13,5
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	47	63,5
ليسانس	22	29,7
ماستر	05	6,8
المجموع	47	100

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss

يبدو لنا من خلال الجدول اعلاه ان توزيع مفردات العينة المدروسة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة مع اسبقية قليلة لنسبة الاناث على نسبة الذكور وهو ما يدل على ان مصالح بلدية العفرون لاتييز بين الجنسين في عملية التوظيف، اما بالنسبة للسن فكانت نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 31 و45 وما بين 18 و31 أكبر من نسبة الموظفين الذين تتراوح اعمارهم بين 46 و60 وهو ما يدل

على ان اغلبية الموظفين على مصالح البلدية هم من الشباب، أما فئة المستوى التعليمي فكانت نسبة المستوى الثانوي أكبر من كل من فئة الليسانس و الماستر.

● تحليل نتائج وجهة نظر عينة الدراسة حول متغير الإدارة الالكترونية:

لتحليل نتائج وجهة نظر العينة المدروسة حول متغير "الإدارة الالكترونية" قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "الإدارة الالكترونية".

الجدول 3: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإدارة الالكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى الاجابة
البعد التقني				
تمتلك مصالح بلدية العفرون العدد الكافي من الحواسيب و الطابعات و مختلف متطلبات المعلوماتية	4,419	0,5970	الاولى	مرتفع جدا
تقوم بلدية العفرون بتحديد الاجهزة و الحواسيب باستمرار كلما كانت هناك اصدارات جديدة من هذه الاجهزة	3,324	0,7605	العاشرة	متوسط
تتوفر بلدية العفرون على قاعدة بيانات لتسيير شؤون الموظفين	027.4	4370.0	الخامسة	مرتفع
تتوفر المؤسسة على موقع خاص بما على شبكة الانترنت أو مواقع التواصل الاجتماعي	176.4	5063.0	الثانية	مرتفع
تسعى المؤسسة على التزود باحسن عروض الانترنت	3,595	0,8901	التاسعة	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد التقني	3,9081	0,32970		مرتفع
البعد البشري				
تتوفر المؤسسة على عدد كافي من التقنيين والمهندسين في مجال الاعلام الالي	4.027	0.5227	الرابعة	مرتفع
يقوم المهندسين والتقنيين بحل الصعوبات التي تواجه الموظفين في استعمال التطبيقات	4.054	0.4936	الثالثة	مرتفع
يقوم المهندسين والتقنيين بزيارات دورية للمكاتب لتفقد وجود الاعطاب وعلاجها	3.986	0.5850	السابعة	مرتفع
تشتط المؤسسة على الموظف تكوين في الاعلام الالي عند توظيفه	4.000	0.5490	السادسة	مرتفع
تقوم المؤسسة باجراء دورات تكوينية للعمال في مجال الاعلام الالي	3.959	0.5838	الثامنة	مرتفع

التحول الرقمي ودوره في عصنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد البشري	4.0054	0.48763	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الادارة الالكترونية	3.9568	0.35925	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان المتوسط الحسابي العام لفقرات محور الإدارة الالكترونية بلغ 3,9568 و انحراف معياري عام بلغ 0,35925 ومستوى الإجابة مرتفع بشكل عام لعينة الدراسة الخاصة بمحور الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية العفرون، حيث احتلت الفقرة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,419 وانحراف معياري بلغ 0,5970 وهو ما يدل على أن مصالح بلدية العفرون تمتلك العدد الكافي من الحواسيب ومختلف لوازمها من طابعات و مختلف متطلبات المعلوماتية ، و تليها الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4,176 وانحراف معياري بلغ 0,5063 وهذا ما يدل على ان لبلدية العفرون موقع خاص بها على شبكة الانترنت أو مواقع التواصل الاجتماعي وبالتحديد صفحة على موقع فايسبوك تحت مسمى "بلدية العفرون" تستعملها لغرض إيصال مختلف التعليمات للمواطن ، وقد جاءت الفقرة السابعة رابعا بمتوسط حسابي بلغ 4,054 وانحراف بلغ 0,4936 وهو ما يدل على أن المهندسين والتقنيين في مجال الاعلام الالى على مستوى بلدية العفرون يقومون بحل الصعوبات التي يوجهها باقي الموظفين في استعمال التكنولوجيا، وقد حلت الفقرة السادسة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4,027 وانحراف معياري بلغ 0,5227 وهو ما يدل على أن بلدية العفرون تتوفر على ما يكفيها من تقنيين ومهندسين في مجال الاعلام الالى، تليها الفقرة الثالثة التي حلت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4,027 وانحراف معياري بلغ 0,4370 وهو ما يدل على أن بلدية العفرون تعتمد في تسييرها لشؤون موظفيها على قاعدة خاصة للبيانات المتعلقة بهم، تليها الفقرة التاسعة في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 4,000 وانحراف معياري بلغ 0,5490 وهو ما يدل على أن بلدية العفرون تعتبر تتمكن من أساسيات الاعلام الالى شرط من شروط التوظيف، تليها الفقرة الثامنة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,986 وانحراف معياري بلغ 0,5850 وهو ما يدل على أن المهندسين والتقنيين يتفقدون المكاتب بشكل دوري للتأكد من عدم وجود أعطاب واصلاحها ان وجدت، تليها الفقرة التي حلت في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3,959 وانحراف معياري بلغ 0,5838 وهو ما يدل على أن بلدية العفرون تجرى دورات تكوينية حول اساسيات الاعلام الالى لصالح موظفيها تأتي بعد ذلك الفقرة في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3,595 وانحراف معياري بلغ 0,8901 وهو ما يدل على أن بلدية العفرون تبذل مجهوداتها من أجل الحصول على أفضل عروض الانترنت، وقد حلت الفقرة الثانية في المرتبة الاخيرة

بمتوسط حسابي بلغ 3,324 وانحراف معياري بلغ 0,7605 وهو ما يدل على أن مؤسسة العفرون لا تقوم بتحديد الحواسيب ولواحقها عند وجود اصدارات جديدة من هذه الاجهزة.

● تحليل نتائج وجهة نظر عينة الدراسة حول متغير الخدمة العمومية :

بغرض تحليل نتائج وجهة نظر العينة المدروسة حول متغير "الخدمة العمومية" قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "الخدمة العمومية".

الجدول 04: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الخدمة العمومية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الرتبة
تراعي بلدية العفرون الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات المواطنين	4,014	0,4530	مرتفع	الثالثة
بلدية العفرون حريصة على حل مشاكل المواطنين فيما يتعلق بالخدمات المقدمة	3,986	0,4218	مرتفع	السادسة
المرافق الخدمية لبلدية العفرون جذابة للمتفاعلين	3,973	0,4371	مرتفع	السابعة
التكنولوجيا المستخدمة في بلدية العفرون حديثة	3,865	0,5570	مرتفع	الثامنة
تراعي بلدية العفرون تقدم خدماتها بصورة فورية وبدون تأخير	4,014	0,4531	مرتفع	الرابعة
موظفو بلدية العفرون مستعدون دائما للإجابة على استفسارات المواطنين	4,027	0,4674	مرتفع	الثانية
يحضى المواطن بالاحترام والتقدير في مصالح بلدية العفرون	4,041	0,4808	مرتفع	الاولى
تتبع بلدية العفرون الإجراءات اللازمة للحد من الممارسات المخلة بجودة الخدمة المقدمة	4,000	0,4379	مرتفع	الخامسة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3,9899	0,42692	مرتفع	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 04 نلاحظ ان المتوسط الحسابي العام لفقرات محور الخدمة العمومية بلغ 3,9899 وانحراف معياري عام بلغ 0,42692 ومستوى الإجابة مرتفع بشكل عام، حيث احتلت الفقرة السابعة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,041 وانحراف معياري بلغ 0,4379 وهو ما يدل على أن موظفي بلدية العفرون يحترمون المواطن القاصد لمصالحهم ويقدرونه في اطار أدائهم لعملهم، تليها الفقرة السادسة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,027 وانحراف معياري بلغ 0,4674 وهو ما يدل على أن موظفي بلدية العفرون يبدون استعدادهم الكامل للإجابة على مختلف استفسارات المواطنين فيما يتعلق بالخدمات المقدمة، وقد حلت الفقرة الأولى في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4,014

وانحراف معياري بلغ 0,4530 وهو ما يدل على أن مصالح بلدية العفرون تراعي الوقت بدقة عند الاستجابة لطلبات المتفاعلين من مرافقها، بينما حلت الفقرة الخامسة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4,014 وانحراف معياري بلغ 0,4531 وهو ما يدل على أن موظفي بلدية العفرون يجعلون نصب أعينهم تقديم الخدمات بصورة فورية وبدون تأخير، وقد حلت الفقرة الثامنة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4,000 وانحراف معياري بلغ 0,4379 وهو ما يدل على أن مصالح بلدية العفرون تتخذ ما يلزم من اجراءات ضد من يخل بمجودة الخدمة المقدمة، وتأتي الفقرة الثانية في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3,986 وانحراف معياري بلغ 0,4218 وهو ما يدل على أن بلدية العفرون تحرص على معالجة المشاكل التي تواجه المتفاعلين في الامور التي تتعلق بالخدمات المقدمة، وقد حلت الفقرة الثالثة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,973 وانحراف معياري بلغ 0,4371 وهو ما يدل على أن المرافق الخدمية لبلدية العفرون يقبل على عدد كبير من المتفاعلين من خدماتها، و جاءت الفقرة الرابعة في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3,865 وانحراف معياري بلغ 0,5570 الامر الذي يدل على أنه يتم استخدام تكنولوجيا حديثة نسبيا على مستوى مصالح بلدية العفرون.

4. تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لتحليل نتائج اختبار هذه فرضيتي الدراسة قمنا بحساب الارتباط الخطي بين المتغيرين وتحليل تباين خط الانحدار ودراسة معاملات خط الانحدار وكانت النتائج كالتالي:

1.4 تحليل نتائج اختبار الفرضية الاولى:

وقد نصت على أنه يوجد أثر ذو دلالة لبعد المتطلبات التقنية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون عند مستوى دلالة أقل من 0,05

• الارتباط الخطي:

الجدول 05: الارتباط الخطي بين بعد المتطلبات التقنية والخدمة العمومية

الخطأ المعياري	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط
0,19134	0,846	0,848	0,921

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين لنا الجدول معامل الارتباط الي بلغ نسبة 92,1% ومعامل التحديد الذي بلغ نسبة 84,8% ومنه فإن العلاقة بين المتغير X1 "بعد المتطلبات التقنية" والمتغير Y "الخدمة العمومية" هي علاقة طردية وبالتالي يوضح لنا معامل الارتباط الخطي بين X1 و Y ان الارتباط بينهما مرتفع وأن الدقة في تقدير

المتغير التابع بلغت نسبة 84,8% والباقي يرجع لعوامل أخرى. أما فيما يتعلق بمعامل التحديد المصحح فقد بلغ 0,846 وهو ما يعني أن المتغير X1 يفسر 84,6% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير Y أما قيمة الخطأ المعياري فقد بلغت 0,19134.

• تحليل تباين خط الانحدار:

الجدول 06: تحليل تباين خط الانحدار

مستوى الدلالة	اختبار التباين	المتوسط	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحدار	الانحدار
0,001	11,450	1,826	1	1,826	
		0,159	72	11,479	البواقي
			73	13,305	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين لنا الجدول أعلاه تحليل التباين حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار مع لبيانات حيث وجدنا أن مجموع مربعات الانحدار يبلغ ما قيمته 1,826 ومجموع مربعات البواقي يبلغ ما قيمته 11,479 أي أن مجموع المربعات الكلية يساوي 13,305، في حين بلغة درجة الحرية قيمة 1 ودرجة حرية البواقي بلغت 72، أما قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هي 11,450 وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولة وبالتالي يعتبر النموذج مقبول احصائيا أما قيمة مستوى دلالة الاختبار بلغت 0,001 وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمد بقيمة 0,05 وهذا ما يوجب قبول فرضيتنا التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة لبعده المتطلبات البشرية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون عند مستوى دلالة أقل من 0,05.

• معاملات خط الانحدار:

الجدول 07: دراسة معاملات خط الانحدار

	المعاملات غير الموحدة		المعاملات الموحدة	قيمة دالة الاختبار T	مستوى الدلالة
	معامل B	الخطأ المعياري	معامل Béta		
المتغير المستقل	0,480	0,142	0,370	3,384	0,001
الثابت	2,115	0,556		3,805	0,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين لنا المعادلة الرياضية لخط الانحدار التي تعبر عن y المتغير التابع " الخدمة العمومية " و X_1 المتغير المستقل " المتطلبات التقنية " كالتالي :

$$y = 0.480X_1 + 2.115$$

وبما أن الميل موجب فإن العلاقة بين المتغيرين ذات تأثير طردي (طردي) ومنه فإننا نقبل الفرضية

2.4 تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية:

وقد نصت على أنه يوجد أثر ذو دلالة لبعد المتطلبات البشرية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون عند مستوى دلالة أقل من 0,05

• الارتباط الخطي:

الجدول 08: الارتباط الخطي بين بعد المتطلبات التقنية والخدمة العمومية

الخطأ المعياري	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط
0,265	0,616	0,621	0,788

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين لنا الجدول معامل الارتباط الي بلغ نسبة 78,8 % ومعامل التحديد الذي بلغ نسبة 62,1 % ومنه فإن العلاقة بين المتغير X_2 "بعد المتطلبات البشرية " والمتغير Y " الخدمة العمومية " هي علاقة طردية وبالتالي يوضح لنا معامل الارتباط الخطي بين X_2 و Y ان الارتباط بينهما مرتفع وأن الدقة في تقدير المتغير التابع بلغت نسبة 62,1 % والباقي يرجع لعوامل أخرى. أما فيما يتعلق بمعامل التحديد المصحح فقد بلغ 0,616 وهو ما يعني أن المتغير X_1 يفسر 61,6 % من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير Y أما قيمة الخطأ المعياري فقد بلغت 0,265.

• تحليل تباين خط الانحدار:

الجدول 09: تحليل تباين خط الانحدار

مستوى الدلالة	اختبار التباين	المتوسط	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحدار	
0,000	118,150	8,267	1	8,267	الانحدار
		0,070	72	5,038	البواقي
			73	13,305	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين لنا الجدول أعلاه تحليل التباين حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار مع لبيانات حيث وجدنا أن مجموع مربعات الانحدار يبلغ ما قيمته 8,267 ومجموع مربعات البواقي يبلغ ما قيمته 5,038 أي أن

مجموع المربعات الكلية يساوي 13,305، في حين بلغة درجة الحرية قيمة 1 ودرجة حرية البواقي بلغت 72، أما قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هي 118,150 وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولة وبالتالي يعتبر النموذج مقبول احصائيا أما قيمة مستوى دلالة الاختبار بلغت 0,000 وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمد بقيمة 0,05 وهذا ما يوجب قبول فرضيتنا التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة لبعده المتطلبات البشرية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون عند مستوى دلالة أقل من 0,05.

• معاملات خط الانحدار:

الجدول 10: دراسة معاملات خط الانحدار

	المعاملات غير الموحدة		المعاملات الموحدة	قيمة دالة الاختبار T	مستوى الدلالة
	معامل B	الخطأ المعياري	معامل Béta		
المتغير المستقل	0,690	0,063	0,788	10,870	0,000
الثابت	1,226	0,256		4,785	0,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين لنا المعادلة الرياضية لخط الانحدار التي تعبر عن y المتغير التابع " الخدمة العمومية " و X_2 المتغير المستقل " المتطلبات البشرية " كالتالي:

$$y = 0,690X_2 + 1.226$$

وبما أن الميل موجب فإن العلاقة بين المتغيرين ذات تأثير طردي (طردي) ومنه فان الفرضية مقبولة

5. خاتمة:

أظهرت دراستنا دور التحول الرقمي في عصنة الادارة العمومية ومدى تأثيره على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية العفرون إذ تعتبر دراستنا دراسة إحصائية وصفية لمدى تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية العفرون بمختلف فروعها وهي كذلك دراسة ارتباطية وتأثيرية كونها تكشف عن مدى وجود علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية ببعديها المتمثلين في البعد التقني والبعد البشري وتحسين الخدمة العمومية. وقد اسفرت النتائج عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين البعد التقني للادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0,05 ويعزز بقيمة ارتباطية

0,921 والعلاقة هنا طردية لان الإشارة موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت 0,848 وهي قوة تفسيرية قوية وتعني أن البعد التقني للإدارة الالكترونية يفسر ما مقداره 84,8% من تحسين الخدمة العمومية والباقي يرجع لعوامل أخرى بالإضافة الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين البعد البشري للادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0,05 ويعزز بقيمة ارتباطية 0,788 والعلاقة هنا طردية لان الإشارة موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت 0,621 وهي قوة تفسيرية قوية وتعني أن البعد البشري للإدارة الالكترونية يفسر ما مقداره 62,1% من تحسين الخدمة العمومية والباقي يرجع لعوامل أخرى.

بالإضافة الى نتائج أخرى أهمها أن أكبر معوق يواجه تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى مصالح بلدية العفرون هو سرعة تدفق الانترنت وعدم تدخل المؤسسة المعنية في الوقت المناسب لاصلاح الأعطاب وعدم تحيين شبكاتها لمواكبة العصر فمثلا لم تعتمد الالياف البصرية الى في الاونة الاخيرة بالرغم من حرص البلدية على التزود بأحسن العروض الامر الذي يعود بالسلب على الخدمات التي تقدمها ضف الى ذلك عدم تجاوب المستفيدين من خدمات البلدية مع التكنولوجيا لعدة اسباب.

خلاصة لبحثنا نقول بأن التحول الرقمي ورقمنة المعاملات الادارية لابد ان يصحبه جملة من التغييرات أولها البنية التحتية التي تعتبر نقطة الحسم بين نجاح هذا التحول او فشله فلايمكننا تحقيق أي تغيير من دون البنية التحتية المناسبة له بالإضافة الى كون تكوين الموظفين مؤطر بشكل جيد واختيار الخاضعين له بعناية وأن يصحب هذا التكوين تقييم لمدى تحسن مستواهم ومن ثم توعية المتفاعلين من الخدمات الادارية بأهمية رقميتها وأخيرا الفصل بين مهام المجلس البلدي المنتخب والاداريين.

6. قائمة المراجع:

- Oberdorff Henri. L'administration électronique ou l'e-administration. In: Recherches et Prévisions, Revue des politiques sociales et familiales, n°86, 2006.
- issac Henri, E-management : concept et méthodologie : https://www.researchgate.net/publication/41222873_Emanagement_concept_et_methodologie (consulté le 12/02/2024).
- Mohamed BOUKLIA, Khedidja CHIKHI, the importance of electronic management and its role in evaluating the effectiveness of H.R management, Business Sciences Review, n°01, Special Issue, 2021.
- khechaimia khaoula, Modernisation de la gestion des finances publiques en Algérie Modernization of public finance management in Algeria, Revue Algérienne de Finances Publiques, n°01, 2022.
- Annie bartoli, fabrice larat, VERS UN Management public ÉTHIQUE ET performant, Revue française d'administration publique, n°140, 2011.
- Leila METALI, Le marketing des services publics: Fondements et Spécificités, MÂAREF Revue académique, n°11, 2016.
- Sampada Gupchup, Digital Transformation In Industry, Journal of Advanced Zoology, Issue S4, 2024.
- Selma Vaska1 , Maurizio Massaro, The Digital Transformation of Business Model Innovation: A Structured Literature Review, frontiers in psychology review, Special Issue, 2021.

- رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، العدد 03، 2017.