

متطلبات التبني الناجح للإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات العمومية - دراسة

حالة بلدية الشلف-

Requirements for the successful adoption of electronic management to improve the quality of public services - a case study of Chlef Municipality -

* د/ سمية بلحمري

جامعة الشلف، الجزائر

البريد الالكتروني

s.belhamri@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2023/06/30

تاريخ القبول: 2023/05/29

تاریخ الاستلام: 2023/03/27

ملخص:

إن تبني الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية عموماً والبلدية خاصة أمر ضروري لتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ذلك لما تقدمه من مزايا تتمثل في اختصار الوقت والتكاليف والجهد، كما تعمل على الحد من الفساد الإداري والمالي، تحقيق الشفافية، القضاء على البيروقراطية، لكن عملية التحول هذه تتطلب تغييرات شاملة يجب أن تصاحب عملية التبني لنجاحه؛ تنحصر في متطلبات إدارية، وبشرية، وتقنية، وأمنية، والتدرج لكي تنجح في تطوير الخدمات المقدمة والرقى بها لتحقيق رضى المواطنين باعتبارهم أهم عنصر في الدولة. شرعت الجماعات المحلية بالجزائر في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، لكن هذا المشروع يتطلب المزيد من التطويرات يجب أخذها بعين الاعتبار لوصوله الهدف المرجو.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات العمومية، الجماعات المحلية، المواطنين.

تصنيف JEL : H89, L24

Abstract:

The adoption of electronic management in local communities in general and the municipality in particular is necessary to improve the quality of public services provided to citizens, because of the advantages it offers represented in reducing time, costs and effort, and it also works to reduce administrative and financial corruption, achieve transparency, eliminate bureaucracy, but the process of transformation These requires

* المؤلف المرسل

weeping changes that must accompany the adoption process for its success; It is limited to administrative, human, technical and security requirements and progression in order to succeed in developing and advancing the services provided to achieve the satisfaction of citizens as it is the most important element in the state. The local community in Algeria has embarked on the process of transitioning to electronic management, but this project requires further developments that must betaken in to account in order to reach the desired goal.

Keywords: electronic administration, quality of public services, local community, citizens.

JEL Classification Codes: H89, L24.

مقدمة:

تسعى الدول جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمعات تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من خلال عصنة قطاعاتها العمومية بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي نحو الإدارة الإلكترونية، والإدارة العمومية أخذت النصيب الأكبر من ذلك التغيير، وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية والفساد الإداري والمالي وانعدام الشفافية، ومن أجل هذا سعت الجزائر لإحداث تغييرات بتحديث إدارتها.

كما تعمل الإدارة الإلكترونية على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين المتمثلة في رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية، وتقديم خدمات جديدة عبر الانترنت والاستغناء عن الحضور الشخصي لطلب الوثائق من الإدارات العمومية، لتسهيل الحصول على الخدمة العمومية من قبل المواطنين داخل البلد وخارجه، وذلك باستعمال أحدث التكنولوجيات للإعلام والاتصال بأقل تكلفة وفي الوقت المناسب، بما يحقق الرضى لدى المواطنين عن الخدمات العمومية المقدمة لهم، ويوفّر الجهد والتعب للموظفين في الإدارات العمومية، ولهذا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات المقدمة، والرفع من مستوى الكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل. وعليه يمكننا طرح الإشكالية التالية:

الإشكالية: فيم تتمثل متطلبات التبنى الناجح للإدارة الإلكترونية بهدف تحسين جودة الخدمة

العمومية ببلدية الشلف ؟

وللإلمام بجميع جوانب الموضوع ولتحقيق أهداف الدراسة، ندرج ضمن الإشكالية المطروحة مجموعة من الأسئلة الفرعية الآتية:

-ماهي متطلبات الإدارة الإلكترونية المناسبة الواجب تبنيتها من طرف الجماعات المحلية عموما، وبلدية الشلف خاصة، من أجل تقديم أحسن خدمة عمومية؟

-ما مستوى تطور جودة خدمات الجماعات المحلية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

-فيم تتمثل الآثار المترتبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية؟

-هل يوجد تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية لبلدية الشلف؟

-ماهي متطلبات الإدارة الإلكترونية المتبناة من طرف بلدية الشلف لتحسين جودة خدماتها العمومية؟

وبناءً على الأسئلة الفرعية التي صيغت تم استخلاص الفرضيات التالية:

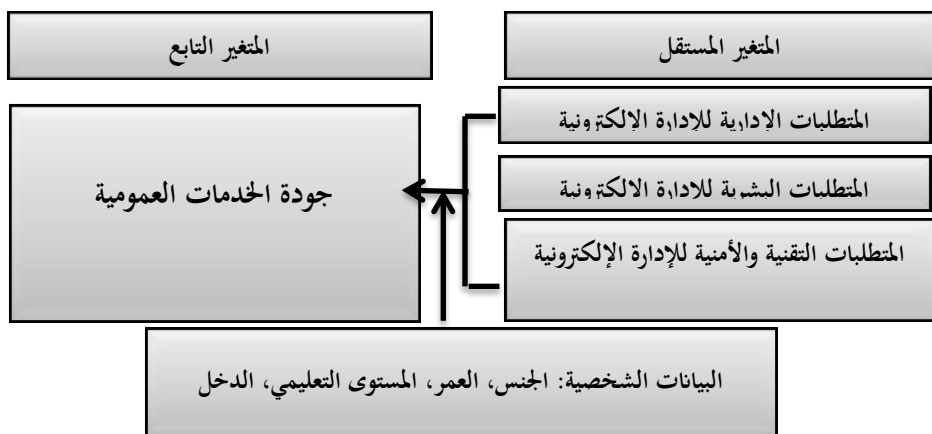
- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- الفرضيات الفرعية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية ببلدية الشلف.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للمتطلبات التقنية والأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

نموذج الدراسة: شكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الدراسة.

- أهداف الدراسة:

- إن تبني الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات شاملة لنجاحه في تقديم أحسن الخدمات العمومية للمواطنين نسعى لإبرازها؛
- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية والأمنية اللازمة لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعة المحلية عموما والبلدية محل الدراسة خصوصا لتقديم أفضل الخدمات العمومية للمواطنين.

- أهمية الدراسة:

• تنبع أهمية الدراسة من الأهمية التي تكتسيها البلدية باعتبارها جزءاً من الجماعة المحلية إلى جانب الولاية، تعمل على تقديم أحسن الخدمات العمومية للمواطن باعتبارها الأقرب إليه، وعلى الإدارة العمومية بالبلدية الاستفادة من كل ما تقدمه تكنولوجيات الإعلام والاتصال للرفي لتحسين جودة خدماتها المقدمة في أسرع وقت ممكن هذا من جهة، وتخفيض نفقاتها وتخفيف العبء على موظفيها من جهة أخرى.

• تسعى الدولة مؤخراً إلى رقمنة كل القطاعات لما يعود بالفائدة عليها وعلى المواطنين؛

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: قمنا بإجراء دراسة حالة على مستوى بلدية الشلف

الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2023/01/08 إلى غاية

2023/02/22

المنهج المتبع: استندت طبيعة البحث الاعتماد على المنهج الاستنباطي باستخدام أداتي الوصف والتحليل الذي يعتمد على وصف الظاهرة كما هي في الواقع بوصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها عند تطرقنا للجانب النظري من الدراسة باستعمال المسح المكتبي من كتب وأطروحات دكتوراه والمجلات العلمية، والملتقيات والمؤتمرات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكذلك اعتمدنا على المنهج الاستقرائي، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية، وقد استخدمنا في ذلك برنامج spss لتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على عينة من موظفي بلدية الشلف.

تقسيمات البحث: تم عرض الدراسة على أسس علمية من أجل معالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة فرضياتها وتحقيق أهداف الدراسة، وللتمكن من الإحاطة الشاملة بالدراسة تم التطرق إلى جانبين نظري وتطبيقي؛ تم التطرق إلى ثلاثة محاور في الجانب النظري؛ المحور الأول تم التطرق إلى مدخل إلى الإدارة الإلكترونية، المحور الثاني جودة الخدمات العمومية، وكمحور ثالث تم تناول تبني الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية عموماً بالجزائر وأهم ما قامت به الدولة على أرض الواقع، ليليه الجانب التطبيقي حيث تمت معالجة الموضوع على مستوى بلدية الشلف، وتم توزيع الاستبانات على موظفيها فقط، مع عدم الأخذ بعين الاعتبار للمواطنين نظراً لمحدودية الورقة البحثية.

الدراسات السابقة:

1. حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج

جواز السفر البيومتري، مقال، مجاميع المعرفة، مجلد 2017، العدد 4: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح الجماعات المحلية في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة حسب نموذج Servperf، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام للإدارة الإلكترونية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، عكس باقي الأبعاد الذين توجد بينهم وبين استخدام الإدارة لهم علاقة طردية ضعيفة.

2. بلخير محمد آيت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين: علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مقال، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01: هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى استجابة القانون الإداري لمعايير الجودة في الخدمة العمومية بتحليل الجانبين: العضوي والموضوعي لأبرز عناصر النظام القانوني للخدمة العمومية، بالإضافة إلى البحث عن الآليات لتطبيق فعال لمعايير الجودة، وخلصت إلى أنه بالرغم من الجهود المبذولة إلا أنه تم تسجيل نقائص أبرزها: - عدم الاستقرار في القانون العضوي للخدمة العمومية؛ عدم تحيين النص القانوني في مجال جودة الخدمة العمومية وعدم توفير ضمانات كافية للشفافية وضعف وجود تحفيزات للموظفين لتطبيق سياسات الجودة.

3. ميلود طيش، مجدوب فايزة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية. قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، مقال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 01، العدد 03، 2015: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أن الإدارة الإلكترونية ليست عملية تقنية بحتة وإنما على الدولة مرافقتها بإصلاحات إدارية وثقافية وأن الخدمة العمومية بالجزائر لا تحتاج إلى إدارة إلكترونية فقط وإنما تغيير ثقافة التسيير كشرط أساسي لترشيدها.

أولاً- الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية بالجماعات المحلية

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

جاء مصطلح الإدارة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة وتحسين أساليب تقديمها عبر طرق غير تقليدية تمكن من الاطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين المصالح الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها. (ميلود طيش، مجدوب فايزة، ص 428)

2. مبادئ الإدارة الإلكترونية: يمكن تلخيصها في الآتي:

إن التطرق لطبيعة الدور الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية كنظام جديد وضع الإدارة العامة في محك التطورات العالمية التكنولوجية، وكان الهدف الأساسي منها هو تحسين ظروف الخدمة فقط على تقديمها ضمن معايير الجودة، ومع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدّم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف منظمات الخدمة الحكومية. (عمار بوحوش، 2006، ص 189)

➤ تقديم أحسن الخدمات للموظفين؛

➤ التركيز على النتائج؛

➤ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع؛

➤ التغيير المستمر؛

➤ تخفيض التكاليف.

3. الآثار المترتبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يصبو إلى تحقيق العناصر التالية (العربي بوعمامة ورقاد حليلة، 2014، ص 41):

1.3. مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطن، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته في مؤسسات الخدمة العمومية.

2.3. تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

3.3. سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات، مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

4.3. الدقة: تشير إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5.3. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عمومية.

4. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير الخدمات العمومية: تتمثل في الآتي:

1.4. المتطلبات الإدارية: لتطبيق الإدارة الإلكترونية هناك جملة من المتطلبات الإدارية اللازم

توافرها، وسيتم توضيحها في النقاط التالية (عبان عبد القادر، 2016، ص 75):

■ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس؛ القيادة والدعم الإداري؛ استحداث وظائف جديدة والتخلي عن بعضها لتتواءم مع الإصلاح الإداري؛ تثقيف وتوعية الموظفين بالتغيرات التي ستحدث؛ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات؛ تهيئة المنظمة إلكترونياً من خلال (ياسين غالب سعد، 2005، ص 22):

✓ تطوير وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية؛ تنمية الموارد الإلكترونية؛ ابتكار الثقافة الإلكترونية؛ استقطاب ورعاية صناع المعرفة.

■ إحداث تغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي ليصبح أكثر مرونة يضمن سرعة الإنجاز والكفاءة والفاعلية على أن يكون التغيير تدريجياً عبر مراحل.

2.4. المتطلبات البشرية: نذكر منها (أحمد محمد غنيم، 2004، ص 347-384):

■ استقطاب أفضل الكفاءات والمهارات في مجال التكنولوجيات الحديثة؛ التدريب والتكوين المستمر للموارد البشرية؛ إشراك الموظفين في عملية التغيير؛ والتمكين الإداري للموارد البشرية من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات التكنولوجية.

3.4. المتطلبات التقنية والأمنية: يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً، مع ضمان سريتها ودقتها، إضافة إلى تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية. كما أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة، وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. وبالرغم من التطور التكنولوجي والمعرفي الذي تم التوصل إليه إلا أن التحدي الكبير يكمن في المحافظة على سرية المعلومات وتخزينها إلكترونياً وإتاحتها للجميع بشكل متساوٍ.

ثانياً- جودة الخدمة العمومية:

قبل التطرق إلى مفاهيم جودة الخدمة العمومية ارتأينا المرور إلى مفهوم الخدمة العمومية وأهم خصائصها كالاتي:

1. مفهوم الخدمة العمومية:

هي محصلة كل نشاط تقوم به الإدارات والهيئات العمومية من أجل تحقيق الصالح العام وتلبية احتياجات المواطنين، ويلتزم مقدموها على تطبيق مبدأ المساواة والاستمرارية والتكيف. (ECHIKR)

Ayoub, DERIOUCHE Nourelhouda& MOUSSERATI Khaoula,2022, p98.)

2. خصائص الخدمة العمومية:

- ومنه نستخلص خصائص الخدمة العمومية نحصرها فيما يلي: (سهام راجحي، 2019، صفحة 42)
- إن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، وهذا ما أوجب إنشاء مرافق عمومية لإشباعها؛
 - عدم التمييز في تقديم الخدمات العمومية للصالح العام؛
 - مجانية الخدمة؛ أو بالأحرى تقديمها مقابل مبلغ رمزي لا يعكس قيمتها الحقيقية؛
 - مواكبة الخدمة العمومية لجميع التطورات الحاصلة في البيئة؛
 - استمرارية الخدمة العمومية في ظل جميع الظروف؛
 - عدم تماثل الخدمة بالنظر أولاً للمواطن تأثيراً على نوعية الخدمة وثانياً لمقدم الخدمة تأثيراً أيضاً على نوعية الخدمة المقدمة.
 - التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها ومدى قوة وتأثير الاتصال بين الطرفين على أداء الخدمة وإشباعها لحاجاته.

3. جودة الخدمات العمومية:

1.3. تعريف جودة الخدمات العمومية:

- تعرف على أنها تحقيق رغبات المواطن متلقي الخدمة وأنه يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقع من تلك الخدمة. (مُجدّ توفيق ماضي، 2005، صفحة 17)
- ويعرفها البعض الآخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملاءمتها لاستخداماته واستعمالاته، أما من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة للمعايير والمواصفات الموضوعية مسبقاً لها. (مسعود قانة، 2012، صفحة 07)

2.3. معايير جودة الخدمات العمومية:

- تهدف معايير الجودة لتقييم دوري لنظام الخدمة العمومية عبر نقاط مرجعية تتيح إبراز الفارق بين الأداء الفعلي والأهداف المسطرة أو متطلبات الجمهور. ومن بين أكثر المعايير المطالب بها من قبل المواطن الجزائري، والتي تتوافق بدورها مع المعايير المحددة في تقارير "ممارسة أنشطة الأعمال" للبنك الدولي، والمتمثلة أساساً في: (بلخير مُجدّ آيت عودية، 2019، صفحة 76، 77، 78)

- **السرعة في أداء الخدمة العمومية:** وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتفادي معوقات البيروقراطية؛

- **السهولة في الاستفادة من الخدمة العمومية:** تسهيل الإجراءات وإتاحة الخدمة وتقريبها للمواطن بالمساواة؛

- **الشفافية في الخدمة العمومية:** وضوح وتبسيط إجراءات تقديم الخدمة العمومية لتكون في متناول المواطنين، وتوضيح المهام والأهداف للموظفين، هذا من جهة، مع توفر الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك، وتمكين المواطن من التعرف على حقوقه وواجباته من جهة أخرى.

ثالثاً- تبني الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر:

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة. تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. من بين الإنجازات في هذا المجال (وزارة الداخلية، عصرنه المرفق العام، 2023):

1- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني، وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية و الدوائر القنصلية به. ولقد مكن هذا الإنجاز من:

﴿ تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

﴿ تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

2- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

3- خدمات إلكترونية.

4- خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

5- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

6- إلغاء إجبارية التصديق على وثائق الحالة المدنية وتقديمها لدى الإدارات العمومية.

- بالإضافة إلى إمكانية طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة ورخص استثنائية، طلب تسجيل التصريح للجمعيات البلدية ولجان الأحياء وتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص رقم 12، وأصبح الأمر يستغرق وقتاً قصيراً مقارنة مع ما كان عليه سابقاً، كما تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم، دون التنقل إلى ولاية التسجيل. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2023)

رابعاً- الجانب التطبيقي للدراسة:

1. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في بلدية الشلف، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 85 موظف من بلدية الشلف، وقد تم استرجاع 65 استبانة، ويتمثل كل من المتغير المستقل في "الإدارة الإلكترونية" والمتغير التابع "الخدمات العمومية"، إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي.

2. بناء أداة الدراسة:

قصد التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية في الجماعات المحلية وبالأخص في بلدية الشلف، قمنا بالاستعانة بتصميم استبيان ليشمل جميع متغيرات الدراسة، حيث تم إعداد مجموعة من العبارات يتم من خلالها الوصول إلى المعلومات الضرورية لإثبات صحة الفرضيات، حيث تم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية، والتي تتمثل في: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية: وهي موزعة على ثلاثة أبعاد تم تقسيمها إلى 14 عبارة؛ والجدول الآتي يوزع مقياس الإدارة الإلكترونية في صورته النهائية.

المحور الثالث: الخدمات العمومية: وهو مكون من 11 عبارة.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على مقياس ليكارت الخماسي وهذا للتعبير عن درجة موافقة مفردات العينة من عدمها.

3. ثبات أداة الدراسة:

بالاعتماد على برنامج SPSS قمنا باستخدام اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ الكلية 0,78 بنسبة 78 % وهي مقبولة إحصائياً كونها أعلى من النسبة المقبولة 60 % وعليه يمكننا القول إن نتائج الاختبار مقبولة وثابتة بما يؤهلها لتكون أداة قياس لهذه الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

جدول رقم (01): قيمة معاملات الثبات لمخاور الاستبيان

المخاور	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	المتطلبات الإدارية	من 01 إلى 04	0,73
	المتطلبات البشرية	من 05 إلى 08	0,60
	المتطلبات التقنية والأمنية	من 09 إلى 14	0,71
الخدمات العمومية		من 15 إلى 25	0,64
الاستبانة ككل		25	0,78

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.

1. عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

1.2. تحليل وصفي للبيانات الشخصية

1.1.2. توزيع عينة الدراسة حسب العمر: يبين الجدول (02): توزيع عينة الدراسة حسب

متغير العمر

الجدول رقم (02) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
العمر	من 25 سنة إلى 30 سنة	15	23,1%
	من 31 سنة إلى 40 سنة	27	41,5%
	من 41 سنة إلى 50 سنة	15	23,1%
	من 51 سنة فأكثر	8	12,3%
	المجموع	65	% 100

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة، والتي قدرت بـ 41,5% هي الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة، لتليها نسبة 23,1% وهي تخص كل من الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 30 سنة والفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة وفي الأخير نسبة 12,3% وهي تخص من تبلغ أعمارهم 51 سنة فأكثر، وهذا يدل على أن البلدية تقوم بالمزج بين الموظفين الشباب وأصحاب الخبرة والكفاءة، وتشير هذه المعطيات إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم استجابة لموضوع تطبيق التكنولوجيا والأساليب التقنية في العمل كونه يعمل على تحسين أداء الخدمات العمومية.

2.1.2. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: يبين الجدول (03) توزيع عينة الدراسة

حسب متغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	تكوين مهني	15	23,1 %
	ثانوي	14	21,5 %
	جامعي	36	36 %
	المجموع	65	100 %

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة، والتي قدرت نسبتهم بـ 36 % من ذوي الشهادات الجامعية، ثم تليها فئة التكوين المهني والمقدرة بـ 23,1% من أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على أن البلدية تتوفر على الكفاءات الشبابية، وهذا راجع إلى طبيعة نشاط البلدية، ولأن من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توفر الخبرة المعلوماتية والكفاءة التقنية من موظفي البلدية.

3.1.2. توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة: يبين الجدول الآتي توزيع عينة الدراسة

حسب متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	8	12,3 %
	من 5 إلى 10 سنوات	29	44,6 %
	من 11 إلى 15 سنة	14	21,5 %
	15 سنة فأكثر	14	21,5 %
	المجموع	65	100 %

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول أن نسبة 44,6 % من أفراد العينة ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، ثم تليها نسبة 21,5 % وهي تخص كل من لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة والفئة التي لديها خبرة 15 سنة فأكثر، وفي الأخير نسبة 12,3 % وهي الفئة التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات، وهي نسبة تدل على أن أغلب الموظفين في البلدية متخرجون من الجامعات، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم استجابة حول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية يحسن من أداء تقديم الخدمات العمومية.

وعليه يتضح مما سبق من خلال تحليل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمحددة بـ 65 مفردة أن الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة أخذت أعلى نسبة بـ 41,5% والذين كان مستواهم التعليمي جامعيًا بنسبة 36%، وذوو خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 44,6%.

2.2. تحليل نتائج الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

1.2.2. قياس الأهمية النسبية لعبارات متطلبات الإدارة الإلكترونية: لقياس الأهمية النسبية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، فقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة العبارة الأكثر أهمية.

1.1.2.2. قياس الأهمية النسبية لعبارات المتطلبات الإدارية: لقياس الأهمية النسبية للمتطلبات الإدارية، فقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة العبارة الأكثر أهمية يمكن تحليلها في الجدول التالي:

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتطلبات الإدارية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	ترتيب الأهمية
01	يوجد في البلدية جو عمل ملائم لتطبيق التقنيات الحديثة للانترنت، الحاسوب، التكنولوجيا	3,44	1,14	2	مرتفع
02	يتم التنسيق بين المصالح الإدارية في هذه البلدية عن طريق الانترنت (أنترنت)	3,01	1,45	3	متوسط
03	تدعم الإدارة العليا في البلدية استخدام التقنيات الحديثة كالحاسب الآلي، الانترنت، الايميل المهني، ...	2,92	1,05	4	منخفض
04	تسمح التقنيات الحديثة بالبلدية بتبسيط الإجراءات وريح الوقت.	4,29	0,96	1	مرتفع بشدة
المتطلبات الإدارية		3,41	1,15		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور بلغ (3,41)، بانحراف معياري (1,15) مما يدل على وجود موافقة مرتفعة حول وجود فوائد من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية ولديهم رغبة نحو العمل الإلكتروني وهذا من خلال بعد المتطلبات الإدارية.

2.1.2.2. قياس الأهمية النسبية لعبارات المتطلبات البشرية: لقياس الأهمية النسبية للمتطلبات البشرية، فقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة العبارة الأكثر أهمية يمكن تحليلها في الجدول التالي:

جدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتطلبات البشرية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	ترتيب الأهمية
05	تقوم البلدية بإجراء تكوين دائم للموظفين بهدف التعامل مع الحاسوب والانترنت	2,60	1,24	4	منخفض
06	يقوم الموظفون في البلدية بتلبية متطلبات المواطنين على أكمل وجه	3,92	1,07	1	مرتفع
07	أغلب الموظفين يحسنون استخدام التكنولوجيات الحديثة	3,13	1,15	3	متوسط
08	تسمح التكنولوجيات الحديثة في البلدية بتحفيز الموظفين على أداء العمل بسهولة	3,80	1,09	2	مرتفع
	المتطلبات البشرية	3,36	1,13		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور بلغ (3,36) بانحراف معياري (1,13)، مما يدل على وجود موافقة متوسطة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق المتطلبات البشرية.

2.1.2.2. قياس الأهمية النسبية لعبارات المتطلبات التقنية والأمنية

لقياس الأهمية النسبية للمتطلبات التقنية والأمنية، فقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة العبارة الأكثر أهمية يمكن تحليلها في الجدول التالي:

جدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتطلبات التقنية والأمنية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	ترتيب الأهمية
09	لدى البلدية موقع إلكتروني على شبكة الانترنت	3,06	1,75	5	متوسط
10	تقوم البلدية بأرشفة البيانات إلكترونيا	3,40	1,33	4	مرتفع
11	تمتلك البلدية صفحة للتواصل الاجتماعي عبر موقعها الإلكتروني	1,56	0,76	6	منخفض
12	تحرص البلدية على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ على سريتها	3,78	1,30	2	مرتفع
13	هناك نظام في البلدية لاستعادة البيانات في حالة الطوارئ	3,56	1,19	3	مرتفع
14	لدى البلدية موظفون متخصصون في برمجة وصيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية	3,78	1,16	1	مرتفع
	المتطلبات التقنية والأمنية	3,19	1,24		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور بلغ (3,19)، بانحراف معياري (1,24) مما يدل على وجود موافقة متوسطة حول رضى الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق المتطلبات التقنية والأمنية.

2.2.2. قياس الأهمية النسبية للخدمات العمومية

لقياس الأهمية النسبية لعبارات الخدمات العمومية فقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة العبارة الأكثر أهمية يمكن تحليلها في الجدول التالي:

جدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجودة الخدمات العمومية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	ترتيب الأهمية
01	جودة الخدمات المقدمة باستعمال أجهزة الحاسوب أفضل مقارنة بالخدمات التقليدية	4,24	0,82	4	مرتفع بشدة
02	تعمل البلدية على طباعة الأوراق الإدارية التي يحتاجها المواطن من خلال استخدام الحاسوب كشهادة الميلاد، بطاقة الإقامة	4,52	0,66	2	مرتفع بشدة
03	تتوفر البلدية على جهاز منظم الانتظار للحصول على الخدمات	2,88	1,59	9	متوسط
04	تلتزم البلدية بتقديم الخدمات العمومية في مواعيدها المحددة	3,47	1,25	6	مرتفع
05	تتمتع البلدية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة	4,06	1,11	5	مرتفع
06	ظروف العمل في البلدية ملائمة لتقديم الخدمات العمومية للمواطنين	3,12	1,15	8	متوسط
07	تتوفر لدى البلدية مصلحة خاصة بإصدار الوثائق البيومترية كجواز السفر، بطاقة التعريف	4,78	0,45	1	مرتفع بشدة
08	تتوفر المصلحة البيومترية على برامج لتخزين وحفظ بيانات المواطنين	4,38	0,76	3	مرتفع بشدة
09	تقدم البلدية مكافآت للموظفين جراء تقديم عمل بدون أخطاء	1,47	0,86	11	منخفض بشدة
10	ربط موقع البلدية بمواقع إدارية أخرى من شأنها مساعدة المواطنين كالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب	3,41	1,43	7	مرتفع
11	تتلقى البلدية تعليقات عبر مواقع التواصل الاجتماعي مرضية على الخدمات المقدمة	1,63	0,82	10	منخفض بشدة
	جودة الخدمات العمومية	3,45	0,98		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور بلغ (3,45) بانحراف معياري (0,98) مما يدل على وجود موافقة مرتفعة حول جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.
- أعلى متوسط للمحور كان للعبارة (07) بمتوسط حسابي (4,78) وانحراف معياري (0,45) نستنتج من ذلك أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة بشدة على وجود مصلحة خاصة بإصدار الوثائق البيو مترية لجواز السفر وبطاقة التعريف.
- أدنى متوسط للمحور كان للعبارة (09) بمتوسط حسابي (1,47) وانحراف معياري (0,86) نستنتج من ذلك أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة منخفضة بشدة على أن البلدية لا تمنح أي مكافآت لموظفيها الذين يعملون بشكل جيد.
- حصلت العبارات رقم (11، 10، 08، 06، 05، 04، 03، 02، 01) على المتوسطات الحسابية على الترتيب (4,52، 4,38، 4,24، 4,06، 3,47، 3,41، 3,12، 2,86، 1,63) وانحرافات معيارية على الترتيب (0,66، 0,76، 0,82، 1,11، 1,25، 1,43، 1,15، 1,50، 0,82) وبدرجة موافقة مرتفعة بشدة للعبارات (08، 02، 01) وبدرجة موافقة متوسطة للعبارتين (06، 03) وبدرجة موافقة منخفضة للعبارة (11).

3.2. اختبار فرضيات الدراسة:

1.3.2. اختبار الفرضية الرئيسة: H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (09): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية

في تحسين جودة الخدمات العمومية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	القيمة الحسوبة (f)	القيمة الجدولة (f)	مستوى الدلالة	معامل التجديد R^2	معامل الارتباط R	B	معامل A
الانحدار	8,024	1	8,24	70,135	3,98	0,00	0,52	0,72	0,495	1,812
الخطأ	7,207	63	0,114							
المجموع	15,231	64								

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج SPSS.

- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط لكارل بيرسون كانت جيدة نسبياً، حيث قدرت بـ (0,72) مما يدل على وجود علاقة إيجابية طردية بين متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء الخدمات العمومية، حيث يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث بلغت القوة التفسيرية للنموذج محل الدراسة ($R^2 = 0.52$) وهذا يوضح بأن الإدارة الإلكترونية تفسر ما مقداره 52 % من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف والباقي راجع لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في النموذج.

- كما يتضح من الجدول أن قيمة (f) المحسوبة (70,135) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3,98)، كما أنه يعد هذا النموذج ذو دلالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الاحصائية للنموذج أقل من (0,05). وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- أما قيمة الجزء الثالث (α) بلغت (1,81) في حين قيمة معامل الانحدار (β) بلغت (0,49) أي أن التغير في الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في تحسين جودة الخدمات العمومية بقيمة (0,49) وعليه وفقاً لنتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول يكون تمثيل نموذج الانحدار البسيط لهذه العلاقة كما يلي:

$Y = a + bx$		$Y = 1,81 + 0,49x$
--------------	--	--------------------

4.2. اختبار صحة الفرضيات الفرعية:

1.4.2. الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

- لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط وفق جدول الآتي:

جدول رقم (10): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة (f)	القيمة الجدولة (f)	مستوى الدلالة	معامل التجديد R^2	معامل الارتباط R	B	معامل A
الانحدار	4,243	1	24,323	3,98	0,00	0,00	0,27	0,52	0,295	2,466
الخطأ	10,989	63	0,174							
المجموع	15,231	64								

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج برنامج SPSS.

- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط (لكارل بيرسون) كانت جيدة نسبيا حيث قدرت بـ (0,52) مما يدل على وجود علاقة إيجابية طردية بين متغير المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، حيث تساهم المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث بلغت القوة التفسيرية للنموذج محل الدراسة ($R^2 = 0,27$)، وهذا ما يوضح بأن المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية تفسر ما مقداره (27 %) من التغيرات الحاصلة في تحسين أداء الخدمات العمومية والباقي راجع لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في النموذج.

- كما يتضح من خلال الجدول أن قيمة (f) المحسوبة (24,323) أكبر من قيمتها الجدولة البالغة (3,98).

- كما أنه بعد هذا النموذج ذو دلالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية للنموذج البالغة (0,00) وهي أقل من (0,05).

وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للمتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- أما قيمة الجزء الثالث (a) بلغت (2,46) في حين قيمة معامل الانحدار (b) بلغت (0,29) أي أن التغير في المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في تحسين جودة

الخدمات العمومية بقيمة (0,29) وعليه وفقا لنتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول يكون تمثيل نموذج الانحدار البسيط لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = a + bx \quad \Rightarrow \quad Y = 2,46 + 0,29x$$

2.4.3. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)

للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط (لكارل بيرسون) كانت جيدة نسبيا حيث قدرت بـ (0,58) مما يدل على وجود علاقة إيجابية طردية بين متغير المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، حيث تساهم المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث بلغت القوة التفسيرية للنموذج محل الدراسة ($R^2 = 0,33$)، وهذا ما يوضح بأن المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية تفسر ما مقداره (33%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات العمومية والباقي راجع لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في النموذج.

- كما يتضح من خلال الجدول أن قيمة (f) المحسوبة (32,157) أكبر من قيمتها الجدولة البالغة (3,98).

- كما أنه بعد هذا النموذج ذو دلالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية للنموذج البالغة (0,00) وهي أقل من (0,05).

وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- أما قيمة الجزء الثالث (a) بلغت (2,219) في حين قيمة معامل الانحدار (b) بلغت (0,367) أي أن التغير في المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في تحسين جودة الخدمات العمومية بقيمة (0,367) وعليه وفقا لنتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول يكون تمثيل نموذج الانحدار البسيط لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = a + bx \quad \Rightarrow \quad Y = 2,219 + 0,367x$$

3.4.3. الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)

للمتطلبات التقنية والأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط (لكارل بيرسون) كانت جيدة نسبيا حيث قدرت بـ (0,66) مما يدل على وجود علاقة إيجابية طردية بين متغير المتطلبات التقنية والأمنية للإدارة

الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، حيث تساهم المتطلبات التقنية والأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث بلغت القوة التفسيرية للنموذج محل الدراسة ($R^2 = 0,27$) وهذا ما يوضح بأن المتطلبات التقنية والأمنية للإدارة الإلكترونية تفسر ما مقداره (27 %) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات العمومية والباقي راجع لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في النموذج.

- كما يتضح من خلال الجدول أن قيمة (f) المحسوبة (50,697) أكبر من قيمتها الجدولة البالغة (3,98).

- كما أنه بعد هذا النموذج ذو دلالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية للنموذج البالغة (0,00) وهي أقل من (0,05).

وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للمتطلبات التقنية والأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.

- أما قيمة الجزء الثالث (a) بلغت (2,19) في حين قيمة معامل الانحدار (b) بلغت (0,39) أي أن التغير في المتطلبات التقنية والأمنية للإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في تحسين جودة الخدمات العمومية بقيمة (0,39) وعليه وفقا لنتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول يكون تمثيل نموذج الانحدار البسيط لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = a + bx \quad \Rightarrow \quad Y = 2,19 + 0,39x$$

5.3. مناقشة نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في متطلبات الإدارة الإلكترونية (إدارية، بشرية، تقنية وأمنية) وبين المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات العمومية وأن درجة التأثير كانت مرتفعة وهذا راجع إلى أن بلدية الشلف تمتلك بيئة إلكترونية مناسبة لاستراتيجياتها الإلكترونية.

أما فيما يتعلق بتأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر الموظفين وحسب نتائج الفرضيات التي فسرت تأثير كل متطلب على حدة، فقد أظهرت النتائج ما يلي:

■ **المتطلبات الإدارية:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية في بلدية الشلف محل الدراسة، وهذا من خلال قيمة معامل

درجة المعنوية البالغة 0 وهي أقل من 5 % ومعامل الارتباط البالغ 52 % كما بينت النتائج أنها تعتمد على تبسيط الإجراءات الإدارية واختصار الوقت كما توفر الأجهزة والبرامج الكافية لأن الإدارة الإلكترونية تعتمد بدرجة أولى على البنية التحتية وأن تكون متاحة للجميع وأن توفر الحد الأدنى من الخدمات.

■ **المتطلبات البشرية:** أشارت نتائج الدراسة على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات العمومية في بلدية الشلف محل الدراسة، وهذا من خلال قيمة معامل درجة المعنوية البالغة 0 وهي أقل من 5 % ومعامل الارتباط البالغ 58 % ، كما بينت النتائج أن غالبية الموظفين لديهم مؤهلات تمكنهم من التعامل مع مشروع الإدارة الإلكترونية، كما أن الموظفين يقومون بتلبية متطلبات المواطنين على أكمل وجه.

■ **المتطلبات التقنية والأمنية:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والأمنية في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف محل الدراسة، وهذا من خلال قيمة معامل درجة المعنوية 0 وهي أقل من 5 % ومعامل الارتباط البالغ 66 % كما بينت النتائج وجود متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية، ووجود أنظمة أمن الشبكات لغرض الحفاظ على خصوصية المعلومات والمحافظة على سريتها، وكذلك وجود نسخ احتياطية من البيانات والمعلومات تحفظ في حالة تلفها وفقدانها.

توصلت الدراسة في بلدية الشلف إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات العمومية ببلدية الشلف.
- إن الإدارة الإلكترونية الوسيلة الفعالة لتحسين جودة الخدمات العمومية، وذلك من خلال الدقة والسرعة والوضوح والبساطة في إنجاز هذه الخدمات.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة وبطرق حديثة ومتطورة مع الحفاظ على أمن وسرية المعلومات.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الشلف.
- توفير الأمن الإلكتروني على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الشخصية للمواطن ببلدية الشلف.

خاتمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوباً حديثاً وأداة لترقية الخدمات العمومية ومرحلة ضرورية في عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والانفتاح على العالم، كما لها العديد من المزايا التي تقدمها للخدمات العمومية من تحقيق الدقة والسرعة وتبسيط الإجراءات وتخفيض التكاليف، من خلال آلياتها المتمثلة

في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التكنولوجية، بمعنى لها دور أساسي في تحسين جودة الخدمة العمومية وبلوغها مستويات الجودة والتفوق، ويقتضي ذلك تطوير كافة الأنشطة والإجراءات والمعاملات الإدارية وتبسيطها ونقلها من الممارسات اليدوية إلى الإلكترونية، فهي فرصة للارتقاء بالمرافق العامة وتحسين مستوى خدماتها بتقليل نسبة الأخطاء الناشئة من الوثائق والملفات، وكسب ثقة المواطن، وهذا ما يحدث تغييرا سريعا في نمط حياتهم ويقلل من البيروقراطية، لكن الجماعات المحلية بالجزائر لازالت لم تحقق النتائج المرجوة من عملية أتمتة إدارتها، وأن هذه التجربة تحتاج إلى بذل جهد ودعم للوصول إلى الإدارة الإلكترونية المثلى.

وعليه تم استخلاص النتائج التالية:

- سهولة الحصول على المعلومات الخاصة بالمواطنين ببلدية الشلف.
- وجود اهتمام من طرف موظفي بلدية الشلف بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تمتلك البلدية موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة على مستوى مصالحها الإدارية.
- تعمل بلدية الشلف على طباعة الأوراق الإدارية التي يحتاجها المواطن باستخدام الكمبيوتر (شهادة الميلاد، بطاقة الإقامة، ... إلخ).

توصيات الدراسة:

- انطلاقا مما سبق ذكره وتدعيما لهذه الدراسة نبادر باقتراح التوصيات التالية:
- وجود رغبة سياسية واضحة تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات العمومية من أجل تحسين أداء الخدمة العمومية؛
 - تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية؛
 - عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للموظفين محل الدراسة؛
 - مناقشة التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات، ووضع المعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية؛
 - القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين.
 - توفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الإلكترونية الحديثة؛
 - تخصيص ميزانية لمشاريع الإدارة الإلكترونية، وضرورة توظيف الإطارات والكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي؛
 - تغيير مبادئ الإدارة العمومية التقليدية إلى التسيير العمومي الحديث الذي يعمل مبدأ قياس النتائج بدلا من المدخلات.

قائمة المراجع:

1. ECHIKR Ayoub, DERIOUCHE Nourelhouda& MOUSSERATI Khaoula. (2022). The role of digitization in the service qualityimprovement in the public administration – a simple study of citizensbenefitingfrom the biometric services of AhmerEL-Ainmunicipality. *Journal of EconomicGrowth and Entrepreneurship JEGE, Spatial and entrepreneurial developmentstudieslaboratory*, Vol.5(No.2).
2. احمد مُجد غنيم. (2004). *مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات*. مصر: المكتبة العصرية.
3. المحلية و، ا. (2023, 02 19). *وزارة الداخلية والجماعات المحلية*. Récupéré sur [interieur.gov.dz: https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/#](https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/#)
4. بلخير مُجد آيت عودية. (2019). *جودة الخدمة العمومية في الجزائر، علم الإدارة العامة والقانون الإداري*. مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية(0501),
5. سهام رابحي. (2019). *http://theses.univ-batna.dz/*. Consulté le 05 11, 2023, sur <http://theses.univ-batna.dz/>:
file:///C:/Users/Acer/Downloads/dr%20Sihem%20Rabhi.pdf
6. عبان عبد القادر. (2016). *تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر*. ص. جامعة بسكرة، الجزائر.
7. عمار بوحوش. (2006). *نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين*. بيروت: دار الغرب الإسلامي.
8. مُجد توفيق ماضي. (2005). *تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم*. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
9. مسعود قانة. (2012). *تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية*. الجزائر.
10. ميلود طيبش، مجدوب فايزة. (s.d.). *دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية -قراءة في المفهوم وآليات التطبيق*. Récupéré sur <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/357/1/3/37259>
11. وزارة الداخلية والجماعات المحلية. (s.d.). *وزارة الداخلية والجماعات المحلية*. Consulté le 02 19, 2023, sur [interieur.gov.dz: https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/](https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/)
12. ياسين غالب سعد. (2005). *الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، السعودية*. الإدارة العامة للنشر والتوزيع