



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم التسيير، تخصص: تسيير عمومي  
بعنوان:

## دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بالبلدية (مصلحة الحالة المدنية) بولاية توفرت سنة 2025

من اعداد الطالبين: نادية دادو/حلاسه عفاف

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/28

امام اللجنة المكونة من السادة:

عرابة الحاج استاذ التعليم العالي جامعة قادي مرباح ورقلة رئيسا

محسن عواطف استاذ محاضر "ا" جامعة قادي مرباح ورقلة مشرفا ومقررا

بن الشيخ سارة استاذ محاضر "ب" جامعة قادي مرباح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: تسيير عمومي

بعنوان:

## دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بالبلدية (مصلحة الحالة المدنية) بولاية توفرت سنة 2025

من اعداد الطالبتين: نادية دادو/حلاسه عفاف

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/28

امام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	جامعة قادي مرباح ورقلة	استاذ التعليم العالي	عراية الحاج
مشرفا ومقرا	جامعة قادي مرباح ورقلة	استاذ محاضر "ا"	محسن عواطف
مناقشا	جامعة قادي مرباح ورقلة	استاذ محاضر "ب"	بن الشيخ سارة

السنة الجامعية: 2025/2024

## الإهداء

من قلب مفعم بالحب وعيون تشع بالأمل، أرسل إهداء إلى كل من ساندني في مسيرتي العلمية  
ولأبدأ بعائلي.

اهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهم سبحانه وتعالى:

قل ري ارحمهما كما ربياني صغيرا.

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي: أخواني وأخواتي كل باسمه.

إلى نور عيوني وفرحة قلبي ابنتي الغالية: ريتاج.

إلى من جمعني بهم القدر خلال مشواري الجامعي وقضيت معهم أحلى سنين حياتي.

إلى من تحمّلوا تقصيري في العمل اخواتي وزميلاتي في العمل.

إلى الظروف التي صنعت مني انجح خريجة.

إلى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي.

نادية

## الاهداء

الحمد لله الذي وفقني لهذت العمل المتواضع الذي اهديه مع اسمى عبارات الحب والامتنان الى:  
من كانت سبب وجودي بعد الله الى من غرست في قلبي حب العلم والنجاح  
الى من سهرت وتعبت لا كون ما أنا عليه اليوم الى امي الحبيبة كل الحب والتقدير  
الى ابي العزيز، سندي وقدوتي لك كل الاحترام والامتنان لما قدمته من دعم وتشجيع طول مسيرتي.  
الى اخوتي واخواتي، شكرا لكم على الدعاء والمساندة  
الى كل من دعمني بكلمة، بفعل او بدعاء اجديكم ثمرة جدي هذه.

عفاف

## شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وتوفيقه نبلغ الغايات، فهو هدانا ووفقنا لاتمام هذا العمل،  
فله الحمد اولاً و اخراً، ظاهراً وباطناً، كما نصلي ونسلم على خير البرية، سيدنا مُحَمَّدٍ و له وصحبه اجمعين.

قال رسول الله ﷺ: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " -رواه الترمذي.

وقال تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم " - سورة ابراهيم

اتقدم بخالص الشكر والتقدير الى استاذتي المشرفة: محسن عواطف، على دعمها المتواصل و صبرها توجيهاتها  
السديدة التي كانت منارة لنا خلال مسيرتنا البحثية، فجزاها الله عنا خير الجزاء،

واسأل الله ان يوفق خطاها ويجعلها من اهل الفضل والرضوان

كما اتقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذين عز الدين تمار والاستاذ مناصرية رشيد على دعمهم وتوجيهاتهم،

والى كافة اساتذة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على ما بدلوه في سبيل نشر العلم والمعرفة

ولان الشكر هو اقل ما يمكن ان يقدم عرفانا بالجميل لا يسعنا الا ان نشكر كل من ساهم

وقدم لنا يد العون والتوجيه والنصح والدعاء من قريب او بعيد.

## ملخص

شملت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية بمصالح الحالة المدنية بالبلدية بولاية توفرت، وقد تمثلت ابعاد الرقمنة في ( البعد البشري، البرمجيات، شبكات الاتصال، المعدات والأجهزة )، كما تم تحليل أبعاد جودة الخدمة العمومية في ( الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة والتعاطف)، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي الوصفي، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - مستوى تطبيق ابعاد الرقمنة في بلدية توفرت (مصلحة الحالة المدنية) متوسط. - واقع جودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توفرت مرتفع

- توجد علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية - اهم بعدين في تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية هما قواعد البيانات، المعدات والاجهزة.  
**الكلمات المفتاحية:** رقمنة، جودة الخدمة العمومية، مصلحة الحالة المدنية، بلدية توفرت.

## Abstract

This study aimed to identify the role of digitization in improving the quality of public service at the civil status department of the municipality in the Wilaya of Touggourt. The dimensions of digitization included: human resources, software, communication networks, and equipment and devices. The dimensions of public service quality were analyzed in terms of: tangibility, reliability, security, responsiveness, and empathy. The study adopted a descriptive analytical approach. A total of 90 questionnaires were distributed to a random sample, of which 68 were retrieved, analyzed, and studied using SPSS version 25. The study reached the following findings: The level of implementation of digitization dimensions in the municipality of Touggourt (civil status department) is medium. The quality of public service at the civil status department in the municipality of Touggourt is high. There is a moderate positive correlation between the independent variable (digitization) and the dependent variable (quality of public service). The two most influential dimensions of digitization in improving public service quality are databases and equipment and devices.

**Keywords:** Digitization, Public Service Quality, Civil Status Department, Touggourt Municipality

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الاهداء
III	الشكر
IV	ملخص الدراسة
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
1	الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية
2	تمهيد
13-3	المبحث الاول: الادبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية
21-14	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية
22	خلاصة الفصل
23	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية
24	تمهيد
31-25	المبحث الاول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة
59-32	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
60	خلاصة الفصل
61	خاتمة
64	قائمة المراجع والمصادر
67	الملاحق
82	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
6	ابعاد الرقمنة	1-1
10	ابعاد جودة الخدمة العمومية	2-1
20	اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	3-1
28	مجتمع وتوزيع عينة الدراسة	1-2
29	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى لمقياس ليكارت الثلاثي	2-2
29	العبارات التي تقيس ابعاد الرقمنة	3-2
30	العبارات التي تقيس ابعاد جودة الخدمة العمومية	4-2
30	مقياس ليكارت الثلاثي	5-2
61	اختبار معامل الفا كرونباخ	6-2
32	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	7-2
33	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	8-2
34	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	9-2
35	توزيع افراد العينة حسب متغير مستوى الخبرة	10-2
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المورد البشري	11-2
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده قواعد البيانات	12-2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده شبكات الاتصال	13-2
39	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المعدات والاجهزة	14-2
40	اهمية ابعاد الرقمنة	15-2
41	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الملموسية	16-2
42	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاعتمادية	17-2
43	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستجابة	18-2
44	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الامان	19-2
45	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده التعاطف	20-2
46	اهمية ابعاد جودة الخدمة العمومية	21-2
46	العلاقة الارتباطية بين ابعاد الرقمنة وجودة الخدمة العمومية	22-2
48	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	23-2

49	تحليل تباين خط الانحدار	24-2
51	قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمة العمومية	25-2
52	الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	26-2
53	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	27-2
53	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	28-2
54	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise	29-2
55	تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة ابعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية	30-2
56	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة ابعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية.	31-2

قائمة الاشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
32	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	1-2
33	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	2-2
34	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	3-2
35	توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	4-2
50	مدى ملائمة خط الانحدار	5-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
72	استمارة الاستبيان	الملحق رقم (1)
78	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	الملحق رقم (2)
79	مخرجات برنامج spss25	الملحق رقم (3)

مقدمة

## 1- توطئة

نتج عن الثورة المعلوماتية وتداخلها مع الأنظمة القانونية ، بظهور نمط جديد للخدمة يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي الشيء الذي انعكس على طبيعة الخدمة العمومية بالمرافق العامة بشكل عام، أدى إلى صياغة الخدمة العمومية تماشياً مع هذا التوجه العالمي الجديد الذي ظهر في العقود الأخيرة من القرن العشرين بالتحول من الإدارة التقليدية إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية (الرقمية). تعتمد هذه الأخيرة على التكنولوجيا الرقمية جعل من العمل الإداري يتحول من ورقي تنظيمي إلى إلكتروني شبكي تلغى فيه الحواجز الزمنية والمكانية تحت مبدأ وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

تبنّت الجزائر مشروعاً طموحاً أطلقت عليه: مشروع الجزائر الإلكتروني 2013، بهدف التحول من التسيير التقليدي الورقي إلى التسيير الرقمي (الرقمنة) والإلكتروني ونخص بالذكر الحالة المدنية. حيث تعتبر الرقمنة طريقة حديثة وجديدة، للتكفل بانشغالات المواطن وتلبية حاجياته اليومية والوصول إلى تحقيق الإدارة الإلكترونية التي من أهم أهدافها تقديم خدمات انية وجيدة وفعالة تستخدم في ذلك الحواسيب وبرامجها المختلفة ومحاولت تجهيز كل الإدارات الخدمة العمومية بمختلف الأجهزة للوصول إلى هذه الأهداف.

وعليه يتم صياغة إشكالية الدراسة وفق ما سبق.

## 2- الإشكالية:

تعتبر بلدية توقرت من بين المؤسسات العمومية التي تعاني ضغط كبير في تقديم خدماتها بسبب الطلب المتزايد عليها مما يستوجب ضرورة عصنة أداءها، مما أدى إلى اعتماد الرقمنة كأسلوب جديد في تقديم خدماتها العمومية وعليه نطرح الإشكالية التالية: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في مصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توقرت؟.

ولفهم أكثر الإشكالية المطروحة سابقاً جزأناها إلى مجموعة من الإشكالات الفرعية:

- 1- ما هو مستوى تطبيق الرقمنة في مصالح بلدية توقرت (مصلحة الحالة المدنية)؟
- 2- ما هو مستوى تطبيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية توقرت (مصلحة الحالة المدنية)؟
- 3- هل توجد علاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية توقرت؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية توقرت تعزى لاختلاف الخصائص الديمغرافية والشخصية؟

فرضيات الدراسة

بناءً على إشكالية الدراسة والإشكاليات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

## الفرضيات:

- 1- تطبيق مصالح الرقمنة في مصالح بلدية توقرت (مصلحة الحالة المدنية) بمستوى مرتفع .
- 2- تقديم جودة الخدمة العمومية في مصلحة بلدية توقرت (مصلحة الحالة المدنية) خدمات عاليا
- 3- توجد علاقة طردية قوية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية بلدية توقرت
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية بلدية توقرت تعزى لاختلاف الخصائص الديمغرافية والشخصية.

### مبررات الدراسة

نلخص الاسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع في النقاط التالية:

#### ❖ الموضوعية

- حداثة موضوع الرقمنة واهمية ربطه بجودة الخدمة العمومية.
- التعرف على كيفية تقديم الخدمة العمومية المرقمنة ميدانيا.
- تناسب الموضوع مع تخصصنا العلمي

#### ❖ الشخصية

- الميل الشخصي حول الموضوع.
- الوعي بقيمة واهمية الموضوع في مجال التسيير العمومي.

**اهداف الدراسة** تهدف هذه الدراسة الى :

تهدف هذه الدراسة الى:

- تسليط الضوء على واقع الرقمنة في مؤسسة محل الدراسة
- الوقوف على واقع ابعاد جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة
- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الرقمنة والخدمة العمومية
- ابراز مساهمة الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة
- معرفة مدى وعي موظفي مصلحة الحالة المدنية بالبلدية بتطبيق الرقمنة كمدخل لتحسين جودة خدماتهم العمومية المقدمة.

#### اهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع ،حيث تم الجمع بين متغيرين ذا أهمية بالغة في الوقت الراهن ،إضافة إلى المزايا العديدة التي تقدمها الرقمنة من خلال مسايرة المؤسسة للتطور التكنولوجي على اعتبار أن الرقمنة هي خيار حتمي للإدارة والبلدية من أجل تحقيق جودة الخدمة العمومية والقيام بمهامها بكفاءة عالية وتحقيق اهميتها المرجوة

### منهج الدراسة

**حدود الدراسة:** تتمثل حدود الدراسة في الحدود الموضوعية المكانية، زمانية، بشرية فيما يلي:

حدود موضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على متغيرين هوما: رقمنة وجودة الخدمة العمومية والعلاقة بينهما  
حدود مكانية: استهدفت بلدية توفرت مصلحة الحالة المدنية  
حدود زمنية: امتدت من 16 افريل 2025 الى 14 ماي 2025.  
حدود بشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة عشوائية من عمال مصلحة الحالة المدنية ببلدية توفرت.

#### مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد مجموعة من المراجع والمصادر، المتمثلة في المقالات، مجلات، الكتب، رسائل ماجستير، اطروحات الدكتوراه، المتعلقين  
بمجال الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية

#### صعوبات الدراسة:

الضغط المهني لدى عمال مصلحة الحالة المدنية مما ادى الى عدم تقديم المعلومات بشكل كاف.  
نقص وعي موظفي مصالح البلدية ولد لدينا صعوبة في الاجابة على الاستبيان.

#### هيكل الدراسة: قصد دراسة هذا الموضوع قمنا بتقسيمه الى فصلين نظري وتطبيقي:

الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية

- المبحث الاول: الادبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية.
- المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للدراسات السابقة للرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية

- المبحث الاول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها واستخراج الاستنتاجات

## الفصل الاول

الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة  
العمومية

### تمهيد

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة للتطور التكنولوجي، أصبحت الرقمنة اداة استراتيجية لا غنى عنها في مختلف مجالات الحياة، وعلى رأسها الادارة العمومية. فقد اضحى اعتماد التقنيات الرقمية كمدخل حديث لتحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال تسريع الاجراءات، تعزيز الشفافية، وتسهيل التواصل بين المواطن والادارة. سنتطرق في هذا الفصل الى تسليط الضوء على الاطار النظري المفاهيمي لكل من الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، وهذا من خلال تقسيم هذا الفصل الى مبحثين وذلك كما يلي:

- المبحث الاول: الادبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية.
- المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للدراسات السابقة للرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

## المبحث الاول: الادبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية

في هذا المبحث سنتطرق للادبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

### المطلب الاول: الاطار المفاهيمي للرقمنة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية. هذا التطور التقني فتح الباب أمام مفاهيم جديدة، كان أبرزها مفهوم الرقمنة، الذي فرض نفسه بقوة في مختلف الميادين، فام نعد الرقمنة مجرد خيار، بل أصبحت ضرورة لمواكبة العصر وتلبية متطلبات الكفاءة والسرعة.

#### الفرع الأول: ماهية الرقمنة

اولاً: تعريف الرقمنة واهميتها: الرقمنة تعد من ابرز ملامح العصر الحديث، حيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ من مختلف مجالات الحياة. فهي تمثل تحولاً في طريقة انتاج المعلومات وتبادلها، مما يساهم في تسهيل العمليات وتحسين الاداء على مستويات عدة، خاصة في القطاعات الادارية والخدماتية.

1- تعريف الرقمنة: أسندت العديد من التعاريف لتوضيح مفهوم الرقمنة نذكر منها:

عرف سعيد يقطين الرقمنة بمصطلح آخر وهو التقييم التناظري الذي يشير لكونه عملية نقل أي صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة أو الصوت أو الملفات المشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستعمال والاستقبال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، كما يؤكد على أن تقييم النص هم عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أم المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على أساس الحاسوب.

كما أن الرقمنة هي: العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب.<sup>1</sup>

والرقمنة: هي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة والتنمية المستدامة.<sup>2</sup> إذ عرفت الشبكة الكندية للمعلومات حول الثرات، عملية الرقمنة بأنها: العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية انطلاقاً من وثيقة ورقية، أو كيان ثلاثي الأبعاد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد فرج: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة جامعة الإمام بن مسعود الإسلامية العدد 04، جانفي 2009، ص 11.

<sup>2</sup> أحمد أبو بكر السلطان زيارة الموقع يوم 10 افريل.

<sup>3</sup> احمد فرج: مرجع سابق .

وقدم دووج هودجر مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة: إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي<sup>1</sup>. ومنه نستنتج من التعاريف السابقة أن الرقمنة عبارة عن عملية إلكترونية، الهدف منها تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالإعتماد على تقنيات وأجهزة مخصصة للحصول على نتائج رقمية.

## 2\_ أهمية الرقمنة: لها فوائد كثيرة يمكن أن نذكر منها:

- ❖ سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
  - ❖ القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
  - ❖ الحصول على المعلومات بالصوت والصورة والألوان أيضا .
  - ❖ نقص التكاليف للحصول على المعلومات.
  - ❖ إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: الصوت، الصورة، الفيديو<sup>2</sup>.
- ثانيا: **أهداف الرقمنة:** أهداف الرقمنة كثيرة وعديدة وزعها العلماء على مستويات عديدة :

أ- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

ب- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرصا مضغوطا يمكنه تخزين آلاف الصفحات، إذن فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات .

ج- **الأقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل ملفات الأشخاص في نفس الوقت.

د- **سرعة الإسترجاع وسهولة الإستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في إسترجاع، حيث أنه عندما تحولت المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء إسترجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

هـ- **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزة أو إتاحتها على شبكة، ولا بقصد الربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بضيف زهير: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات، تطبيق خدمتي في قطاع المواد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021.

<sup>2</sup> يمان بغدادي، سمية راماش: تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات. صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور باللفة. العدد الأول. 30 جوان 2022. ص78.

<sup>3</sup> مرابط ياسمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. الجزائر، العدد. 19.2021. ص80.

الفرع الثاني: أساسيات متطلبات وابعاد الرقمنة:

اولا: متطلبات الرقمنة

إن صلاح عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك، وأي مشروع رقمنة يجب أن يقوم بتوفير المتطلبات التالية:

### 1- القوى البشرية المؤهلة:

إن عملية الرقمنة لا تهتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى جهود كبيرة من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسة فكلما كان الموظفون مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

2- الموارد المالية: إن مشاريع الرقمنة تحتاج إلى موارد مالية لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وصيانة هذه

المعدات وجميع ما يطلبه مشروع الرقمنة.

3- المعدات والأجهزة: من البديهي جدا أن يكون ما يطلبه مشروع الرقمنة هو المعدات والأجهزة اللازمة لعملية الرقمنة

ومن هذه المعدات والأجهزة نذكر ما يلي:

أ- الماسحات الضوئية: يعتبر الجهاز الماسح الضوئي أو المرقمن (جهاز التصوير الرقمي) والأساس في عملية الرقمنة وهو أحد

المعدات الملحقة بالحاسوب إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب أو في وسائط إلكترونية أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص وذلك عن طريق إستخدام برنامج خاص بالتعرف على الخطوط، يعرف ببرنامج الضوئي إلى الحروف.

ب- الحاسبات الالية: لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب ألي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة

ويتوقف نوع الحاسبات الالية المطلوب شرائها على المهام المطلوب إنجازها تلك الحاسبات ومن المهم أن تكون

الحاسبات الالية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانيات عالية وحديثة.<sup>1</sup>

ج- البرمجيات: تحتاج عملية الرقمنة إلى بعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها واستخدامها حتى تتم الرقمنة، ومن أهم هذه

البرمجيات نجد:

-برمجيات خاصة بمعالجة النصوص والكلمات.

-برمجيات تقوم بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الأنترنت.

<sup>1</sup> مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً. مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الماستر في العلوم الساسية تخصص سياسة عامة، إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية جامعة الوادي. 2016-

2017ص47.

- برمجيات التعرف الضوئي للحروف.
- برمجيات نقل الملفات.
- برمجيات نقل الصفحات وتصميمها.
- برمجيات ضغط الصور.
- برمجيات الإسترجاع.
- برمجيات نقل الملفات المرقمنة عبر الوسائط.<sup>1</sup>

#### ثانيا: أبعاد الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر عدة جهود بدا من بالتخطيط وتوفر العامل البشري المتمثل في عاملين القائمين بالرقمنة، وكذلك العامل المالي إلى توفر الأجهزة والبرمجيات الخاصة لإنجاز هذه العملية، وعلى العموم يمكن تحديد ابعاد الرقمنة فيما يلي:

#### جدول رقم (1-1): ابعاد الرقمنة

ابعد الرقمنة	التوضيح لمعنى كل بعد
المورد البشري	يتمتع المورد البشري بمجموعة من المهارات لإنجاز مهام المنظمة، تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقنية المعلومة ويتم ذلك عبر التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة.
قواعد البيانات(البرمجيات)	مجموعة من التعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية ، وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسب، وتتضمن نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.
شبكات الاتصال	هي الوسيلة المستخدمة لإرسال مجموعة من البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتكون من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي.
المعدات والاجهزة	تشير إلى الأجهزة والمعدات التي تستخدم في إدخال البيانات وتخزينها ونقلها وتداولها وإسترجاعها واستقبالها وبثها على شكل معلومات عند طلب المستخدم.

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على: مرجع - لكحل رميضاء، قريدة سمية.

<sup>1</sup> مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، مرجع سابق.

نلاحظ من خلال الجدول المبين والذي يقدم تصور واضحاً وشاملاً لاهم ابعاد الرقمنة، مبرزا التكامل بين العنصر البشري، والبرمجيات، والبنية التحتية الاتصالية وكذلك المعدات والاجهزة، مما يظهر ان التحول الرقمي ليس مجرد اعتماد على التكنولوجيا، بل هو نظام متكامل يتطلب موارد بشرية مؤهلة، وبرمجيات وشبكة اتصال فعالة وبنية وكذلك المعدات والاجهزة المتطورة.

### المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية

تحرص كل المؤسسات العمومية على تقديم خدمات تتسم بالجودة والفعالية من جهة ومن جهة اخرى تحسين الصورة الذهنية لها مما يجعلها تكسب رضا الجمهور وتلبي احتياجاته المتزايدة. لذلك سعت الادارة العمومية في الجزائر الى استبدال الطرق التقليدية بطرق اكثر تطورا ومسيرة للعصرنة، سواء في توعية تقديم الخدمة، او من خلال الاستجابة السريعة لطلبات الخدمة.

### الفرع الاول: ماهية جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة العمومية نعرض مفهوم الخدمة العمومية اولا، ثم نتطرق الى مفهوم جودة الخدمة العمومية اولا: **مفهوم الخدمة العمومية:** يعرفها خبراء الادارة العامة على انها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتامين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين<sup>1</sup>.

الخدمة العمومية هي كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية للعموم او جهة معينة تحت اشراف الدولة ورقابتها وهي تهدف الى تحقيق المنفعة العامة مثل المحافظة على الممتلكات او الدفع بالحركية الاقتصادية او المصالح الحياتية للمواطن.<sup>2</sup>

ويشير الدكتور ثابت عبد الرحمان ادريس في تعريفه للخدمة العامة<sup>3</sup>: هي الخدمات المتنوعة التي تقوم المؤسسة العامة بإنتاجها وتقديمها لجمهور المواطنين، وذلك لإشباع حاجاتهم الاساسية المختلفة من هذه الخدمات مثل التعليم، الصحة والكهرباء والمياه..... الخ

<sup>1</sup> العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الوادي، العدد 09 ديسمبر 2014 ص 40.

<sup>2</sup> الموسوعة السياسية، الخدمات العمومية في الموقع الالكتروني.

<sup>3</sup> وفاء رايس، نظام التسيير بالاهداف في المؤسسة العامة بين النظرية والتطبيقية، عمان ، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2016، ص 71.

أ- مفهوم الجودة: يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي يكتنفها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق الى اخر، وقد عرفت العديد من التطورات منذ القرن العشرين ولها عدة تعاريف.

يرجع تعريف الجودة Quality الى الكلمة اللاتينية QUALITAS التي تعني "طبيعة الشخص او طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والاتقان".<sup>1</sup>

الجودة هي "هي مجموعة من الخصائص والسمات التي يجب توفرها في المنتج او الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على اكمل وجه ويرضي المستهلك".<sup>2</sup>

ويستعمل مصطلح الجودة على المنتج او الخدمة الجيدة، ويعرفها الاستاذ جونسن بانها " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلع او الخدمة التي تقدم له".<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن اعطاء تعريف شامل للجودة وهي " الجودة هي مدى قدرة منتج او خدمة ما على تلبية حاجات وتوقعات المستهلك بكفاءة وفعالية، كما تشير الجودة الى درجة الاتقان والدقة في الاداء.

ب- تعريف جودة الخدمة العمومية: عرفها لويس بومس بانها: تعتبر مقياس لقدرة مستوى الخدمة على مقابلة توقعات العملاء.<sup>4</sup>

وهناك كم يعرفها بانها معيار لقياس مدى تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي انها الفرق بين الخدمة المقدمة للمواطنين وتوقعات وادراكات الزبائن.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> حمزة بوتماي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021 ص 25-26.

<sup>2</sup> ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف -المسيلة العدد 04، ديسمبر 2016، ص 134.

<sup>3</sup> فريد عبد الفاتح زين الدين، النهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتاب للنشر والتوزيع، مصر، 1996، ص 10.

<sup>4</sup> محمد سليمان عواد، محددات جودة الخدمة الحاسوبية واثرها على رضا العملاء في الاردن من وجهة نظر تسويقية، المجلة العربية للعلوم الادارية، مجلد 03، العدد 02، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، كايو 2006، ص 178

<sup>5</sup> عامر هني، ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 03 العدد 02، 15 ديسمبر 2018، ص 10.

وفي تعريف اخر: تعتبر جودة الخدمة عنصرا حاسما لتحديد مستوى او مقدار المنافسة، وتحقيق التميز وامتلاك ميزة تنافسية مستدامة، فتلك المنشآت ذات الجودة العالية مؤهلة بان تمتلك حصة اكبر في السوق وعائدا على الاستثمار اكبر من تلك المنشآت ذات الجودة المنخفضة.<sup>1</sup>

ومنه يقصد بجودة الخدمة العمومية مدى قدرة الادارة على تقديم خدمات تتسم بالكفاءة، والسرعة، والدقة، وتلبي احتياجات المواطنين بطريقة عادلة وشفافة. حيث يعتمد على تقييم رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة، من حيث سهولة الحصول عليها، واحترام الوقتو جودة النتائج.

### ثانيا: خصائص و مبادئ الخدمة العمومية

**خصائص الخدمة العمومية:** للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص تعرف بها أكثر، نذكر منها ما يلي:

- ❖ لها طابع رسمي أي تمارس من خلال قواعد وعلاقات رسمية.
- ❖ تتم وفق ماتنص عنه القوانين والتشريعات واللوائح المنظمة لها.
- ❖ لا تسعى الدولة بالدرجة الاولى الى تحقيق الربح من ورائها، بل من اجل توفير الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية لافراد الشعب، رغم انها تدر على الجزينة العمومية اموال معتبرة، لكنها تبقى تعمل وفق مفهوم الايرادات العامة لا القاموم التجاري.
- ❖ يتوقف مستوى جودة الخدمة الحكومية على متغيرات عديدة بالظروف والوارد البشرية والمادية والمالية والتكنولوجية، كما تتاثر بالسياسات النقدية والمالية والضريبية السارية في الدولة.
- ❖ تتاثر الخدمة الحكومية بالعديد من المعايير كالكثافة السكانية والمساحة الجغرافية، قد يفوق عدد سكان القدرة او الطاقة الاستيعابية للمؤسسات العمومية في تقديم الخدمات المطلوبة لهم .
- ❖ الخدمة العامة لا تقصي الاخرين من الانتفاع بها، أي حول بعض الافراد على الخدمات العامة لا يقصي الاخرين من الاستفادة منها.<sup>2</sup>

**2-مبادئ الخدمة العمومية :** اتفق اغلب الباحثين على مبادئ تحكم المرافق العمومية، وارتبطت دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف الى استقرار النظام العام بالدرجة الاولى، ولكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى الملحة العامة تم التركيز على مجموعة من المبادئ اهمها:

<sup>1</sup> عيسى مرزاق، سيهام مخلوف، اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 1 جوان 2017 ص 390.

<sup>2</sup> قيري عبر، فويسم المعتصم بالله، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون اداري جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2022، ص 39-40.

- أ- مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية: تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات اساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، لذلك يجب ان يكون عمل المرافق العمومية منظما وغير متقطع، لان استمرارية الخدمة العمومية مرتبطة بشكل اساسي باستمرارية الدولة واستقرار سلطتها المركزية وجماعتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها.
- ب- مبدأ المساوات: يقوم هذا المبدأ على اساس الزام الجهات القائمة على ادارة المرفق العام بان تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون التمييز بينهم.<sup>1</sup>
- ج- المواثمة: ان المنفعة العمومية ومن ثم الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومنه من الضروري وفقا لهذا المبدأ ان تقدم الخدمة بكفاءة وان يساير تقدمها تطور حاجات المواطن.<sup>2</sup>
- الفرع الثاني: ابعاد واساليب جودة الخدمة العمومية
- 1- ابعاد جودة الخدمة :

جدول رقم (1-2) ابعاد جودة الخدمة العمومية

الابعاد جودة الخدمة العمومية	التوضيح لمعنى كل بعد
الملموسية	وتشمل المرافق والمعدات، وكذا مظهر العاملين
الاعتمادية	القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة العمومية، أي ان تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، وبشكل صحيح واكثر دقة لان المستفيد من الخدمة العمومية يرغب ان تقدم له خدمة دقيقة في الوقت المناسب والاداء الملائم
الأمان	وهو قدرة العاملين على خلق الثقة والاطمئنان لدى متلقي الخدمة العمومية.
الاستجابة	وتشير الى مبادرة مقدم الخدمة العمومية الى التقرب من المتلقين لها لمساعدتهم وتلبية احتياجاتهم، والرد على استفساراتهم بصفة تلقائية، والاستجابة بسرعة وتقديم خدمة فورية لهم.
التعاطف	ويعني درجة الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة العمومية

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مرجع نجم عبود نجم ، ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، ص 278

<sup>1</sup> نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، طبعة 1 دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2010 ص 22-29 .

<sup>2</sup> ميلودة حدمو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022، ص41.

نلاحظ من خلال الجدول ادناه انه يتضمن ابعاد جودة الخدمة العمومية من خلال خمس عناصر اساسية، ( الملموسية، الاعتمادية، الامان، الاستجابة والتعاطف) والتي تعتبر معايير لتقييم اداء المؤسسة، حيث يبين ان جودة الخدمة العمومية لا تقتصر على الاداء التقني فقط، بل تشمل ايضا ابعاد تعدد مفاتيحا اساسيا لكسب رضا المواطن وتعزيز ثقته.

**2- اساليب تحسين الخدمة العمومية:** إن عملية تحسين جودة الخدمة تمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها وضمان استمرارها في السوق، وفي هذا المطلب سنحاول التطرق إلى بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك.

**أ- وضع نظام لقيادة الجودة:** إن الهدف من وضع نظام لقيادة الجودة هو تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة، ويتكون هذا النظام من

**- نظام اليقظة:** والذي يتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، الهدف من وراء ذلك هو التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه عملائها ومنافسيها من أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه المتغيرات.

**- تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة:** إن توفر معلومات حول المنافسين والعملاء يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقا لما يتوقعه العميل، بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد وارضاء العملاء الحاليين

**- تحديد سياسة الجودة:** بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة، تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، ويجب تحديد الإجراءات الضرورية للتكييف، والمتعلقة بالموارد البشرية، الأدوات والطرق، التنظيم، الاتصال، التخطيط... الخ.

**- نظام تقييم رضا العملاء:** إن تقييم رضا العملاء يمكن المؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية إجراءاتها، ويكون ذلك بالإصغاء للعملاء وتحديد توقعاتهم، والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم إضافة إلى استقبال وتحليل الشكاوى، والتحقق مع العملاء القدامى والاستخبارات التسويقية.

**- نظام التحسين المستمر:** يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بيئة أعمال المؤسسة والتعرف على مستوى رضا العملاء، إضافة إلى ذلك فإن نظام التحسين المستمر يعتمد بشكل أساسي على نتائج التقييم الداخلي لسيرورة الأداء، وذلك بهدف استغلال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.<sup>1</sup>

#### ب- تحقيق التميز في العلاقة مع العميل

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، ويتطلب ذلك وضع عدة استراتيجيات، منها<sup>1</sup>(:)

<sup>1</sup> فتيحة بوحرد، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2006، ص60-62.

- إدارة فترة انتظار العميل: إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيرا عكسيا على إدراكاته للأداء الفعلي وانطباعاته حول المؤسسة ومستوى جودة خدماتها، لذلك على المؤسسة استثمار فترة انتظار عملائها، يجعلهم يشتغلون بشيء خلال تلك الفترة، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات، نشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالمؤسسة... الخ.

- التعامل مع شكاوى العملاء: إن شكاوى العميل عبارة عن ترجمة لعدم رضاه عن مستوى الأداء بالمؤسسة، لذا يقترح بعض الباحثين العديد من الأساليب للتعامل مع شكاوى العملاء، منها: - التعرف على توقعات العميل لمستويات الخدمة المقبولة؛ - تطوير الإجراءات وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة باستخدام التكنولوجيا المتطورة؛ - الاتصال الفعال بالعملاء؛ - تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة؛ - العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.

- جعل العلاقة مع العميل شخصية: على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع العميل شخصية لتحقيق التميز، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز بحد ذاتها وإنما العلاقة مع العميل، ولجعل تلك العلاقة شخصية يجب اعتماد الاتصال بالعميل للتعرف عليه أكثر وعلى احتياجاته، وتستخدم هذه الطريقة خاصة مع العملاء الأكثر تعاملًا مع المؤسسة أو العملاء الذين تراهم مهمين، فبإمكان المؤسسة الاستعانة بوسائل الإعلام والاتصال لأنها تعطي فرصة أكبر لجعل العلاقة مع العميل شخصية، مثل استعمال موقع المؤسسة على الانترنت من أجل التعرف على سلوك كل عميل وتحديد رغباته<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة العمومية

بسبب النقائص التي كان يعاني منها المرفق العام وكذلك عدم جدوى العمل بالأسلوب التقليدي الذي كان سائد في اغلب الإدارات الجزائرية إضافة إلى التطور التكنولوجي الذي شهد العالم في مختلف المجالات وبالأخص في مجال الاعلام والاتصال هذا جعل العديد من الإدارات تعيد النظر في طريقة العمل لتحسين ادائها وتحقيق رضا المواطنين، والوصول إلى الجودة في خدماتها، لذا لجأت إلى الرقمنة، وكذا تقديم الخدمات الالكترونية .

اولا: استخدام الرقمنة في المرافق العمومية : استخدام الرقمنة في المرافق العمومية اصبح من الركائز الاساسية لتحديث الادارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ومنه يمكن ان نبرز اهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية فيما يلي:

- ❖ تساهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات واثارتها امام افراد المجتمع.
- ❖ تبسيط اجراءات انجاز الخدمة العمومية، وتدفع سير المعاملات الكترونيا، وتسهيل الاجراءات بين الدوائر المختلفة.
- ❖ تقلل من الاعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة.
- ❖ المساهمة في تحقيق اتصال افضل واسرع، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وبتكلفة اقل.

<sup>1</sup> فتيحة بوحروود، مرجع سابق ص62-64.

❖ تساعد على زيادة ولاء المواطنين، نتيجة الاستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية.

ثانيا: التحول نحو ادارة عمومية رقمية والكترونية: ادى التطور التكنولوجي وانتشار استعمال تكنولوجيا المعلومات والتصال الى بروز تحولات عميقة مست مختلف جوانب الادارة العمومية، حيث اصبح من الضروري اعتماد الرقمنة كخيار استراتيجي لتحسين جودة الخدمات وتقريب الادارة من المواطن. ويعد الانتقال نحو ادارة رقمية والكترونية مدخلا اساسيا لتبسيط المساطر الادارية، وتطوير اداء المؤسسات العمومية، وتعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية، وهذا مايتجلى في الابعاد التالية:<sup>1</sup>

أ- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد.

ب- مردودية الخدمة العمومية.

ج- تقليص تكاليف الخدمة العمومية.

د- الدقة.

هـ- وضوح الخدمة وسهولة المحاسبة.

ثالثا: جهود الجزائر للتحول نحو بيئة رقمية رشيدة وعصرية المرافق العامة داخل الادارات العمومية

في هذا الاطار، اتجهت الجزائر الى تبني مشروع الحكومة الالكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات وما بين الوزارات، يكوم بمثابة البوابة الرقمية الحكومية، بهدف تحسين وترشيد الخدمات العامة عصرنة المرافق العامة داخل الادارات العمومية، بحيث تم وضع مبادرة التحول الرقمي، كشكل من اشكال الحكم الالكتروني اين بذلت الجزائر العديد من الجهود نحو التحول للخدمة العامة الرقمية، وفيما يلي الاساليب لتحقيق هذا التطور، وهذا مااستغرق اليه ضمن النقاط الاتية:

**1- تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** من ادخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا البيئة الرقمية، والتحول من الاساليب التقليدية التي طالما لازمتها في الادارات العمومية، بشكل يعيد النظر فيها من حيث كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

**2- دعم الاقتصاد الرقمي:**

- الرقمنة تساهم في تحسين بيئة الاستثمار وتشجيع الشركات على تقديم خدمات الالكترونية.
- دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسهيل المعاملات التجارية وتحسين تنافسية الاقتصاد الوطني.
- تساهم في تقليص التكاليف وتحسين الاداء من خلال تقنيات رقمية فعالة.

**3-رفع كفاءة العاملين بالادارة العمومية:**

- التحول الرقمي يساهم في تحسين اداء الموظفين العموميين.
- يسهل التسيير الداخلي للإدارة من خلال اعتماد انظمة رقمية فعالة.
- يسمح بإعادة تنظيم الهيكلة الادارية وتوزيع المهام بشكل اكثر كفاءة.
- يعزز التكوين المستمر في ميدان التكنولوجيا.

<sup>1</sup> حمزة بوتقاني، نفس المرجع السابق، ص 37-38.

- يوفر ادوات جديدة للتواصل الداخلي والخارجي في الادارات.<sup>1</sup>

## المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية

الدراسات السابقة من اهم العناصر التي يقوم عليها البحث العلمي لانها تعطي قيمة ومصدقية للموضوع المراد دراسته وقد تطرقنا الى الدراسات السابقة التي تصب في موضوعنا باحتوائها على احد متغيري الدراسة او المتغيرين معا وهي مرتبة من الاحداث الى الاقدم ثم نتطرق الى مقارنة دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

### الدراسة المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والاجنبية

يتضمن هذا المطلب عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والاجنبية.

#### الفرع الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة الاولى: سعد الله بلواضح و قادة عامر<sup>2</sup> 2024 عنوان الدراسة: التوجه نحو اعتماد الرقمنة على مستوى مصلحة الحالة المدنية<sup>2</sup>

هدفت الدراسة الى معرفة مدى التوجه نحو اعتماد الرقمنة على مستوى مصلحة الحالة المدنية لبلدية وأبعادها المتمثلة في توفر الحواسيب، وتوفر شبكات الاتصال، توفر موارد بشرية ومالية) الى جانب ابراز سيورة التحول الرقمي، وتحديد اهم التحديات التي تواجهها وهنا تكمن الإشكالية في: ما مدى التوجه نحو اعتماد الرقمنة على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية البويرة؟ وللقيام بالدراسة الميدانية وإسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار بلدية البويرة (صليحة الحالة المدنية) ومعالجة هذه الإشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي وتوظيف اداة ملاحظة الوثائق والمقابلة وتوصلت الدراسة إلى:

- ساهم مشروع رقمنة الحالة المدنية في تطوير الخدمة العمومية ثقلي البيروقراطية -رفع الرضا الوظيفي وتحسين مستوى الاداء لدى موظفي واعوان الحالة المدنية.

- التقليل في مدونة الحالة المدنية بهدف تحسين نوعيتها وتبسيط الاجراءات الادارية.

- الدراسة الثانية: بضياف زهير<sup>3</sup> 2021 عنوان الدراسة: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية.

<sup>1</sup> حمزة بوتماي، نفس المرجع السابق، ص 39.

<sup>2</sup> سعد الله بلواضح، قادة عامر، نحو اعتماد الرقمنة على مستوى الحالة المدنية في الجزائر ، دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية البويرة، مجلة معارف، المجلد 19/العدد 2 ، ديسمبر 2024 .

<sup>3</sup> بضياف زهير ، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات، تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية ، نوفمبر 2021.

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة مفهوم الرقمنة وأبعادها المتمثلة في (التحديث التكنولوجي، الاتصال والتواصل الالكتروني، تبسيط الاجراءات الادارية) والرهانات والتحديات بالإضافة إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية وأبعادها المتمثلة في (الوقت، الاكتمال، سهولة الحصول على الخدمة، الدقة، الاستجابة) وكذلك إيجاد العلاقة بين المفهومين من خلال الإشكالية التالية: كيف تساهم الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية بقطاع الموارد المائية الجزائرية؟. وللقيام بالدراسة الميدانية واسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحث باختيار قطاع الموارد المائية بالجزائر لمعالجة الاشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على تحليل الوثائق والتقارير المتعلقة بالرقمنة ودراسة استطلاعية لتطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية توصلت الدراسة إلى: -الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمات العمومية عبر تقليل التكاليف وتوفير الوقت. -اظهرت التجربة الجزائرية ان التطبيقات الرقمية مثل "خدمتي" تساعد في تحسين رضا المواطن.

**الدراسة الثالثة:** حمدي امينة وعصام حواد 2021<sup>1</sup> عنوان الدراسة: اليات رقمنة الادارة لتحسين الخدمة العمومية.

هدفت الدراسة إلى اليات رقمنة الادارة لتحسين الخدمة العمومية للمرفق العام ولدراسة العلاقة من خلال الإشكالية التالية: الى أي مدى يمكن ان يشك التحول نحو الادارة الالكترونية الية فعالة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟. ولإسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار مجموعة من المرافق العامة كنموذج (قطاع العدالة، بريد الجزائر والخدمة العامة، الجماعات المحلية -البلديات-) لمعالجة هذه الاشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق زيارة المواقع الرسمية للوزارة المتعلقة بكل مرفق.

وتوصلت الدراسة الى: -الادارة الالكترونية الية فعالة لتحسين اداء الادارة العمومية واساليب عملها

-الادارة الالكترونية وسيلة ناجحة لتقريب الادارة من المواطن وكسب رضاه وثقته من خلال تجاوز مشاكل ونقائص الادارة التقليدية - تفعيل المرونة في تلبية المطالب المتنوعة للأفراد

. **الدراسة الرابعة:** فوزية صادقي 2021<sup>2</sup> عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر وابعادها المتمثلة في(التكنولوجية، البرمجيات، شبكة الاتصالات، صناعة المعرفة) ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية ودراسة العلاقة من خلال الإشكالية التالية: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟ ولاسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان

<sup>1</sup> حمدي امينة و عصام حواد، رقمنة الادارة كالية لتحسين الخدمة العمومية للمرفق العام، مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية- قسنطينة الجزائر-، المجلد 35/ العدد 2، اكتوبر 2021.

<sup>2</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية ، اطروحة مقدمة لتيل شهادة دكتوراه، كلية الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3، 2020/2021.

باختيار المواطنين الذين يقدمون طلبات الحصول على الخدمة الرقمية الدراسة الميدانية (مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة)، والعينة الثانية من الموظفين بالمؤسسة ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، عن طريق توزيع الاستبيان، المقابلة والملاحظة لجمع البيانات..

توصلت الدراسة إلى: - غياب الرقمنة يؤدي الى تدني مستوى الخدمة العمومية.

- توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية

- تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين الخدمة العمومية

- **الدراسة الخامسة:** نور سليمان فيسة<sup>1</sup> 2021 بعنوان دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية البلدية

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية لدراسة العلاقة من خلال الإشكالية التالية الى: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟ وماهي العوامل المساهمة في اعتماد الادارة الالكترونية في الادارة المحلية؟ وهل نجحت الادارة العمومية الجزائرية من خلال تطبيقها للادارة الالكترونية من ترشيد خدماتها بالبلديات؟ ولإسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار موظفين مصلحة الحالة المدنية ومصلحة البيومتري لمعالجة هذه الاشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق دراسة حالة لجمع المعلومات والبيانات لعينة من موظفين بلدية البلدية بلغت حجم العينة 30

وتوصلت الدراسة الى: الادارة الالكترونية ساهمت في ترشيد الخدمة العمومية وتفعيلها بالمؤسسات العمومية - ساعدت ايضا في رفع مستوى الخدمات المقدمة من خلال سرعة الاستجابة لحاجيات الافراد -النزاهة والدقة في تقديم الخدمة ومساهمتها في تقليل من الفساد.

**الدراسة السادسة:** قوراري اسماء و بن عبو الجيلالي 2020<sup>2</sup> عنوان الدراسة: التوجه نحو الادارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية. دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية وذلك على مستوى الادارة الجبائي ولدراسة العلاقة من خلال الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في

<sup>1</sup> نور سليمان فيسة، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الادارة المحلية بالجزائر، بلدية البلدية، مجلة طبنة للدراسة العلمية الاكاديمية، المجلد 04/العدد 03، ديسمبر 2021.

<sup>2</sup> قوراري اسماء. بن عبو الجيلالي، التوجه نحو الادارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسة حالة مركز الضرائب، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16/العدد 24 ، نوفمبر 2020.

قطاع الجباية<sup>1</sup>. ولإسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار موظفي القطاع لمعالجة هذه الاشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق توزيع الاستبيان وايضا من خلال عرض البيانات والمؤشرات المستقاة من الادارة . وتوصلت الدراسة الى: حتمية تطبيق الادارة الالكترونية كنموذج اداري معاصر تلجأ اليه جميع المؤسسات من اجل تحسين جودة الخدمة ورفع الكفاءة وفعالية الاداء.

**الدراسة السابعة: بن براهيم فارس و لمقدم اسماعيل 2020<sup>1</sup> عنوان الدراسة اسهامات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية ورقلة) مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).**

هدفت الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ، وقد تمثلت ابعاد الادارة الالكترونية في (الاجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الافراد العاملين، شبكات الاتصال) وابعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، الملموسية) ولدراسة العلاقة من خلال الاشكالية التالية: ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)<sup>2</sup>.ولمعالجة الاشكالية قام الباحثان باستعمال المنهج الوصفي التحليلي عن طريق توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 92 فرد من المواطنين.

وتوصلت الدراسة الى: مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في بلدية ورقلة) مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة(مرتفعة -واقع جودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة) مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة(متوسطة -توجد علاقة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة ) مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة(وهي علاقة متوسطة طردية حيث كان معامل الارتباط الكلي يساوي  $R=0,515$  ومستوى دلالة  $\alpha=0.000$ ).

-أكثر بعد يؤثر على المتغير التابع جودة الخدمة العمومية هو العاملين

**الدراسة الثامنة: حورية قارطي و ايمان مداوي 2017<sup>2</sup> عنوان الدراسة: دراسة اثر استخدام الادارة**

**الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري.**

<sup>1</sup> بن براهيم فارس، لمقدم اسماعيل، اسهامات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية. دراسة حالة بلدية ورقلة( مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020.

<sup>2</sup> حورية قارطي، ايمان مداوي ، دراسة اثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة ، العدد رقم 4 ، افريل 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الادارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جود خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بابعادها الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، الملموسية، التعاطف) ولدراسة العلاقة من خلال الإشكالية التالية: ما مدى تأثير استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري في الجزائر؟ ولإسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار مواطنين مستخرجي جواز السفر البيومتري لمعالجة هذه الاشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق توزيع الاستبيان على عينة من المواطنين بلغت حجم العينة 166 والرجوع الى الابحاث والدراسات السابقة.

توصلت الدراسة إلى: -انه توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الادارة الالكترونية وجودة استخراج جواز السفر البيومتري. - جودة استخراج جواز السفر البيومتري لا تتأثر فقط باستخدام الادارة الالكترونية بل بالجانب البشري، حيث يجب ان يتمتع الموظفون بالكفاءة والمهارة الكافية لاستخدام النظم الالكترونية بشكل فعال.

- **الدراسة التاسعة:** بودالي مُجد و بوشنب موسى<sup>1</sup>2016 عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية هدفت الدراسة الى ابراز دور الرقمنة وابعادها المتمثلة في ( شبكة الأنترنت، وسائل الاعلام الالي، الفاكس) ومساهمتها في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وابعادها المتمثلة في ( السرعة، التنفيذ، تخفيض التكاليف) وهنا تكمن الإشكالية في: الى أي مدى يمكن لرقمنة الادارة الجبائية ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟ ولمعالجة الاشكالية قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي

وتولت الدراسة الى: تم انشاء بطاقات مغناطيسية للمكلفين بالضرائب بدف تحسين الاحصاء وتسهيل التعاملات الالكترونية .

-تهدف الحكومة الى توسيع الوعاء الجبائي وتقليل التهرب الضريبي عبر الرقمنة.

- تسعى الادارة الى تحسين الخدمة العامة من خلال التصريح الالكتروني وتقليل معاناة المكلفين.

<sup>1</sup> بودالي مُجد، وبوشنب موسى، رقمنة الادارة كاسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الادارة الجبائية كنموذج، مجلة الدراسات الجبائية ، المجلد 5/ العدد 2 ، ديسمبر 2016

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

1- دراسة الاولى *Echikr Ayoub, Deriouche Nour elhouda, Mousserati khaoula* 2022

عنوان الدراسة : **The role of digitization in the service quality improvement in public administration a sample study of citizens benefiting from the biometric services of Ahmer El-Ain municipality**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة بأبعادها المتمثلة في (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان و التعاطف)

وهنا تكمن الإشكالية في: إلى أي مدى يمكن للرقمنة أن تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين ولاية تيبازة؟ ولمعالجة الاشكالية قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق توزيع الاستبيان من خلال توزيعه على عينة من المواطنين القاصدين المصلحة، وبلغ حجم العينة 777 مفردة، وبالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية.

وتوصلت النتائج الى: هنالك علاقة تأثيرية وارتباطية بين رقمنة الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف

المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين

<sup>1</sup> Echikr Ayoub , Deriouche Nour elhouda, Mousserati khaoula ; **The role of digitization in the service quality improvement in public administration a sample study of citizens benefiting from the biometric services of Ahmer El-Ain municipality**; *journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE*; Vol.5 No.2;2022.

2- الدراسة الثانية: Amel Attoura,b et Christian Longhi 2014<sup>1</sup>

### عنوان الدراسة: Développement de l'administration électronique par les communes françaises éléments pour une typologie raisonné

تهدف الدراسة تسليط الضوء على الاختلافات المهمة في نشر خدمات الإدارة الإلكترونية المحلية في عينة من البلديات المتجانسة وابعادها المثثلة في ( تكنولوجيا المعلومات والاتصال، شبكة الانترنت)

اظهرت هذه النتائج: - بعض المجتمعات لم تتأثر كثيرا، حيث لا تزال الخدمات تدار بالطريقة التقليدية.

- هناك مجتمعات اخرى استفادت بشكل كبير، لاسيما في المناطق الحضرية الكبرى، حيث تم دمج الادارة الالكترونية بفعالية.

- الاختلاف في التأثير يعتمد على الوضع الجغرافي والاجتماعي والاقتصادي لكل منطقة.

### 3- الدراسة الثالثة: Ensour & Alinizi 2014<sup>2</sup>

عنوان الدراسة:

### the impact of management information systems(mis) technonologies on the quality of services provided at the university of tabuk

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات الإدارية على جودة الخدمة المقدمة في جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الموظفين وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تصورات الموظفين في جامعة تبوك حول تكنولوجيا المعلومات كانت في مستوى عال وهذا يمكن ان يحسن استعمال أنظمة المعلومات الحديثة لتسهيل الاجراءات الادارية، زيادة كفاءة بين الموظفين، تحسين المخرجات وتوفير الوقت والمال كما ان المتغيرات الفرعية التالية ( الأجهزة، البرامج، الأمن، الملائمة، الاستعمال) لها أثر على جودة الخدمة المقدمة في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية.

### المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

في هذا المطلب سنقدم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، واستخراج اوجه الاختلاف بينهما

الفرع الاول: اوجه التشابه

<sup>1</sup>Amel Attoura,b et Christian Longhi; **Développement de l'administration électronique par les communes françaises** : éléments pour une typologie raisonnée ; géographie économie société vol 32;N05.

<sup>2</sup> hiyam s, ensour tareg M malinizi 2014 the impact of management information systems(mis) technonologies on thequality of services provided at the university of tabuk international journal of netzork security et Its applications(IJNSA) vol16, N°02

تشابهت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في النقاط التالية:

- 1- المنهج المستعمل: اعتمدت الدراسة الحالية والدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي
- 2- اداة تحليل البيانات: تم استعمال البرامج الاحصائي SPSS كأداة لتحليل البيانات
- 3- من حيث نوع القطاع: استهدفت دراسة قطاع المؤسسات العمومية لكل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الفرع الثاني: اوجه الاختلاف

الجدول رقم ( 1-3): اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

عناصر المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الاطار المكاني والزمني	انجزت دراستنا في مدينة ورقلة، خلال السنة الحالية 2025، في بلدية ورقلة	انجزت الدراسات السابقة في اماكن مختلفة شملت قطاع الموارد المائية، البلدية والدائرة، مركز الضرائب ومناطق مختلفة في الجزائر وفرنسا من 2014 الى 2024
منهج الدراسة	تم لاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات	تم لاعتماد على العديد من الادوات لجمع المعلومات فاعتمدت على الاستبيان ومنهم من اعتمد على المقابلة والملاحظة، تحليل الوثائق والتقارير
العينة	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية تمثلت في 68 فرد من موظفين مصلحة الحالة المدنية ببلدية توقرت .	اعتمدت الدراسات السابقة على عينات مختلفة بلغت اعدادها اقل او اكثر من عينة دراستنا.
المتغيرات	تناولت دراستنا متغيرين: المتغير المستقل: الرقمنة المتغير التابع: جودة الخدمة	تناولت الدراسات السابقة عدة متغيرات هي: الادارة الالكترونية، ترشيد الخدمة تطوير الخدمة، تحسين الخدمة
الهدف	هدفت دراستنا للوقوف على مدى مساهمة	هدفت بعض الدراسات الى مدى تأثير

<p>استخدام الادارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية وكذلك دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية</p>	<p>الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية</p>	
---	---	--

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسات السابقة.

### المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- معرفة المتغيرين والابعاد المبنى عليها.
- المساعدة في اعداد الاستبيان، وتحديد ابعاد متغيرات الدراسة.
- ساهمت الدراسات السابقة في صياغة فرضيات من خلال اخذ توقعات اولية للنتائج.
- المساعدة في اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي.

## خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل الاحاطة بالأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية، حيث بدأنا بالنظري للرقمنة من خلال التطرق الى مفهوم الرقمنة واهميتها، اهدافها ومتطلباتها، ثم تطرقنا اخيرا الى ابعادها. بعد ذلك انتقلنا الى الاطار النظري للجودة الخدمة العمومية، من خلال تقديم مفهوم جودة الخدمة العمومية، مع ذكر خصائصها ومبادئها ، مع ابراز ابعادها واساليبها، كما تطرقنا كذلك الى علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة العمومية. كما تناولت الدراسات السابقة العربية والاجنبية التي لها صلة بمتغيرات الدراسة، بحيث قمنا بعرض اهم نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها، وهذا ما سوف نتطرق له في الفصل الموالي، بإسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على مصلحة البلدية ( مصلحة الحالة المدنية بلدية توقرت).

## الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لدور الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية بمصالح  
الحالة المدنية بالبلدية ولاية توفرت

## تمهيد

بعد ان تطرقنا الى الجانب النظري للدراسة والذي تناولنا فيه جملة من المفاهيم حول متغيرات الدراسة والمتمثلة في الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، وسيتم في هذا الفصل مطابقة المعطيات النظرية وما هو موجود على ارض الواقع في مصلحة بلدية توقرت، لمعرفة هل حققت هذه الاخيرة الجودة وحسنت الخدمة العمومية المقدمة لمواطنها، وعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية بغرض اختبار مدى صحة الفرضيات وتفسير النتائج .

ومن خلال ذلك تم تقسيم الفصل الى مبحثين :

- المبحث الاول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها واستخراج الاستنتاجات.

## المبحث الاول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة

يتناول هذا المبحث الاطار المنهجي للدراسة الميدانية لموضوعنا المتمثل في مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في مصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توفرت .؟

### المطلب الاول: طريقة الدراسة

يتضمن هذا المطلب فرعين اساسيين، في الفرع الاول سنعرض المنهج المتبع في الدراسة وكذلك مصادر جمع البيانات، اما في الفرع الثاني سيتم عرض مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الاول: منهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات

#### 1- منهج الدراسة:

حسب طبيعة هذه الدراسة المتمثلة في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية والتي ستشمل عينة من موظفي بلدية توفرت، ومنه نرى ان المنهج المناسب من اجل الوصول الى النتائج والاهداف المرجوة هو المنهج الوصفي التحليلي.

#### 2- مصادر جمع المعلومات

تم الاعتماد على مصدرين اساسيين لجمع المعلومات حول متغيرات الدراسة وهما:

المصدر الاول: يتنثل في المراجع العربية، المقالات ، والدراسات السابقة .

المصدر الثاني: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجئنا الى جمع البيانات الاولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، ووزعت على عينة من موظفي محل الدراسة بالبلدية مصلحة الحالة المدنية بولاية توفرت

#### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مستوى الدراسة ادارة عمومية وهي: البلدية مصلحة الحالة المدنية بولاية توفرت

#### 1 التعريف بالؤسسة محل الدراسة

البلدية هي الجماعات الاقليمية السياسية والادارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الاساسية وعرفها بموجب القانون 09/08 المؤرخ في 07 افريل 1990 المتعلق بقانون البلدية على انحاء الجماعة الاقليمية الاساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية ذات الاستقلال المالي.

كما عرفها القانون 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية بموجب المادة الاولى منه بان - البلدية هي الجماعة الاقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة.<sup>1</sup>

#### 2 واقع الرقمنة الادارية ومراحل تطبيقها بالبلدية بولاية توفرت

<sup>1</sup> القانون 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية.

لتطرق إلى واقع الرقمنة الإدارية ببلدية توفرت لآبد أن نستطلع المراحل التي مرت عليها عملية الرقمنة لنعرف الجهد المبذول من طرف البلدية والجماعات المحلية والتي نظمت اجتماعا يوم 2012/01/05 والذي ضم كل من: (الأمناء العامون لبلدية توفرت، رؤساء مصالح الحالة المدنية، مهندسي الإعلام الآلي) وذلك طبقا للإرسالية الولائية رقم 645 بتاريخ<sup>1</sup> 2011/12/29

وقد تم الاتفاق على نوعية التعداد الواجب توفره والمتمثل في أجهزة حواسيب، 10 أجهزة مسح ضوئي بموصفات محدد من قبل وزارة الداخلية لتلائم حجم السجلات و تم معها أيضا تدريب الأعوان المكلفين بهذه العملية تبعا لعملية الرسكلة التي خضع لها الأعوان المكلفون بعملية الرقمنة التي نظمتها ولاية ورقلة (سابقا) عد اليوم الدراسي تم الانطلاق في مسح عقود الميلاد كمرحلة أولية وكان تاريخ الانطلاق في عملية المسح بتاريخ 12 جانفي 2012 وذلك طبقا للبرقية الولائية رقم: 19 المؤرخة في، 2012/01/11<sup>2</sup> وخلال هذه العملية التي حدد لها تاريخ 2012/04/30 لبلدية ورقلة نظرا للعدد الكبير للعقود والسجلات والتي كللت بنجاح واحترام للمواعيد انتهت هذه المرحلة.

تبعا للمرحلة السابقة وبعد عملية المراقبة والتفقد من قبل مصالح الولائية للعملية تم الانطلاق في عملية حجز عقود الميلاد

وذلك طبقا للبرقية الولائية رقم : 1058 بتاريخ 2012/12/18 والتي حدد آخر اجل لها يوم 2013/03/10 لبلدية ورقلة.

بعد الانتهاء من حجز عقود الميلاد انطلقت بلدية ورقلة في حجز عقود الوفيات وبعدها عقود الزواج حيث حدد لها آخر أجل يوم 31 أوت 2013 حيث تم تسخير أعوان من مختلف الإدارات والمديريات الولائية وتوفير أكثر من 25 جهاز حاسوب مع ماسح ضوئي يعمل عليه فوجين فوج في الفترة من الثامنة صباحا إلى الرابعة مساء مكون من فئة الإناث ، وفي الفترة المسائية من الخامسة إلى غاية السادسة صباحا مختلف الأعوان الذين تم تسخيرهم من طرف والي الولاية لإنجاح هذه العملية الكبيرة والتي خصص لها حوالي 46 عون وانتهت في آجالها المحددة.

بعد الانتهاء من جميع عمليات المسح الضوئي للعقود والسجلات وحجز البيانات تم الإنطلاق الرسمي في استخراج وثائق الحالة المدنية باستعمال الحاسوب يوم 2013/10/06 طبقا للإرسالية الولائية رقم 1133 : المؤرخة في 2013/10/03 حيث قلص مشقة التعب والسفر للمواطنين المولودين خارج البلدية والولاية وكذلك من طوابير الانتظار

<sup>1</sup> الارسالية الولائية رقم 645.

<sup>2</sup> البرقية الولائية رقم 19 المؤرخة في 2012/01/11.

وما يتضمنه من ممارسات وبيروقراطية وخلصت هذه التطبيقية لاستخراج وثائق وفق تصنيفات وأنواع العقود المحددة في هذه البرقية

بعد ماتم مسح وحجز جميع العقود والسجلات الخاصة بالحالة المدنية والانطلاق باستخراج وثائق الحالة المدنية بالبلدية ورقلة الام ، تم التحضير للانطلاق بعملية ربط مختلف فروع بلدية ورقلة والبالغ عددهم 100 فروع بالبلدية الأم من خلال الألياف البصرية وقد بلغت تكلفة ذلك حوالي 12000000 دج لعملية الربط وقد تم توفير الأجهزة الخاصة بذلك لنجاح عملية استخراج مختلف الوثائق في كل فرع من فروع البلدية لكي لا يتحمل المواطن مشقة التنقل الى البلدية الأم وهو هدف الإدارة الالكترونية وتجسيدها مبدأ تقديم أفضل خدمة عمومية للمواطنين ، وهو ماحملته البرقية الولائية رقم 407 المؤرخة في 2013/11/04

لكل عملية وممارسات الكترونية الا ولها عملية تحديث وهو ما تم من خلال إصدار تحديث لبرامج الحالة المدنية لثلاث مرات من أجل تحسين مميزاته وطرق العمل به حيث تم إصدار تحديث للبرنامج سابق ذكره وحسن وقلص من وثائق الحالة المدنية وتمثل في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية وهو ما تضمنته رسالة وزير الداخلية رقم 1435 المؤرخة في 13/02/2014 كل ما سبق كان يتم الحفظ آليا وداخل قاعدة بيانات موجودة في بلدية ورقلة في قاعة مخصصة لها وفق شروط محددة من قبل وزارة الداخلية و يتم تحويل نسخ عن قواعد البيانات للحالة المدنية نسخة للحفظ على مستوى الولاية والتي بدوها نسخة لجميع بلديات الولاية ترسل للوضع في السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية وذلك طبقا للبرقية الولائية رقم 176 المؤرخة في 2014/02/09 الخاصة بتحويل قاعدة البيانات.

في أكتوبر 2015 تم تحويل استخراج جواز السفر الى بلدية ورقلة وتبعه بعد ذلك إصدار بطاقة التعريف البيومتري حيث انطلقت كمرحلة أولية لطلبة المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا ثم المواطنين الحائزين على جواز السفر البيومتري والتي يتم طلبها من خلال موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

وفي ديسمبر 2018 تم إصدار تحديث خاص بالبيومتري يقلص الوثائق والإجراءات من خلال إلغاء شهادة الميلاد المؤمنة وكذلك استمارة المعلومات وكذلك إلغاء تقديم أي وثيقة لم هم مقبلون على تجديد جواز سفرهم البيومتري وما عليهم سوى تقديم الجواز القديم وصورة ووصل الضرائب.

وفي أبريل 2019 تم إصدار أول رخصة سياقة بيومترية على مستوى بلدية ورقلة حيث إنطلقت هذه العملية بالنسبة للمواطنين المتحصلين على رخصة السياقة لأول مرة أو الذين تحصلوا على صنف جديد على أن يتم تعميم هذه العملية على باقي المواطنين بالتدريج كل ذلك يدخل ضمن مساعي وزارة الداخلية على عصنة البلدية والنهوض بها من خلال تقريب الادارة من المواطن ومن الافاق المنتظرة على مستوى هذه الوزارة هو استخراج وثائق الحالة المدنية اليا من البيت.

### ج- هيكل الدراسة

تتكون مصلحة التنظيم والشؤون العامة والشؤون الاجتماعية والثقافية من اربعة مكاتب وتمثل فيما يلي:

مكتب الحالة المدنية، مكتب الانتخابات والخدمة الوطنية، مكتب الشؤون الاجتماعية، مكتب الشؤون الثقافية

د- مهام مصلحة الحالة المدنية: هو مكتب ذو اهمية كبيرة لانه يلي حاجيات المواطن فهو يقوم بـ

✓ التطبيق القانوني المتعلق بالحالة المدنية.

✓ مسك وحفظ مختلف سجلات الحالة المدنية وارسال نسخها الى المحكمة.

✓ تسجيل مختلف التصريحات ( ولادات، الزواج، وفيات) .

✓ تسليم المستخرجات وكل الوثائق الخاصة بالحالة المدنية.

✓ تسجيل الحج والعمرة ومتابعة الاجراءات.

✓ تصديق الامضاءات والوثائق طبق الاصل.

4- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من الموظفين في البلدية مصلحة الحالة المدنية ولاية توقيت، حيث تم اختيار موظفي مصلحة

الحالة المدنية وذلك بتوزيع 90 استبيانا على منتسبي البلدية ولاية توقيت، والجدول ادناه يوضح توزيع عينة الدراسة

الجدول ( 2-1) :مجمع وتوزيع عينة الدراسة

البيان	المؤسسة	الاستبيانات النوزعة	الاستبيانات المسترجعة	لاستبيانات الملغاة	الاستبيانات المقبولة
العدد	للدية ولاية توقيت	90	76	8	68
النسبة المئوية	/	100%	84.44%	8.89%	75.56%

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات.

### المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة

يتضمن هذا المطلب الادوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة، بالإضافة للأدوات التي تم بها جمع المعلومات.

#### الفرع الاول: الادوات الاحصائية المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية من اجل التحقق من ثبات صدق اداة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الاساليب هي:

- اختبار ألفا كرونباخ لتحديد كعاكل الكلي للاستبيان.
- مقياس الاحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة واظهار خصائصها، وهذه الاساليب هي: المتوسط الحسابي: والانحراف المعياري.
- اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov.

- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
  - تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry.
  - اختبار T- TEST
  - تحليل التباين AVOVA لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية على المتغير المستقل والمتغير التابع.
- بالإضافة الى استخدامنا مقياس ليكارت الثلاثي، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول (2-2): يوضح مجال المتوسط المرجح لكل مستوى لمقياس ليكارت الثلاثي.

الوزن	المتوسط الحسابي	مستوى التقدير	الاتجاه العام
1	من 1.00 إلى 1.66	غير موافق	منخفض
2	من 1.67 إلى 2.32	محايد	متوسط
3	من 2.33 إلى 3	موافق	مرتفع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: الادوات المستخدمة في جمع البيانات

أداة الدراسة ( الاستبيان )

- تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة حول ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وقد تم اعداد استبياننا وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)، حيث قسم الاستبيان الى ثلاث اقسام تتمثل في:
- القسم الاول: يضم المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة).
- القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو الرقمنة بأبعاده الاربعة (المورد البشري، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المعدات والاجهزة) وشكلت هذه الابعاد 18 عبارة وقسمت وفق سلم ليكارت الثلاثي.
- القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو جودة الخدمة العمومية بأبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) وشمل 16 عبارة وقسمت وفق سلم ليكارت الثلاثي:

الجدول(2-3): العبارات التي تقيس ابعاد الرقمنة

البعء	رقم العبارة
المورد البشري	(من 1 الى 5)
قواعد البيانات	(من 1 الى 5)

شبكات الاتصال	(من 1 الى 4)
المعدات والاجهزة	(من 1 الى 4)

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

الجدول(2-4): العبارات التي تقيس ابعاد جودة الخدمة العمومية

رقم العبارة	البعد
(من 1 الى 3)	المللموسية
(من 1 الى 3)	الاعتمادية
(من 1 الى 4)	الاستجابة
(من 1 الى 3)	الأمان
(من 1 الى 3)	التعاطف

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

اعطى الموظفون درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الثلاثي بالشكل التالي:

الجدول رقم(2-5): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي:

الاتجاه	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج

### 1- ثبات صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق وثبات هو التعرف على مدى ثبات وصدق الاستبيان من خلال حساب معامل الفا كرونباخ ومعامل الارتباط

بيرسون

اختبار ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم(2-6): اختبار معامل الفا كرونباخ

معامل الفا	عدد الفقرات	
0.809	18	الرقمنة
0.784	16	جودة الخدمة العمومية
0.860	34	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25.

من الجدول نلاحظ ان معامل الثبات الفا كرونباخ للرقمنة يساوي 0.809 وجودة الخدمة العمومية 0.784 وهي اكبر من (60%)، ونسبة معامل ثبات الاستبيان ككل هو 0.860 هذا يعني ان هناك استقرار بدرجة جيدة ومقبولة في نتائج الاستبيان، بمعنى انه في حالة ما اذا قمنا باستجواب افراد العينة من جديد وبنفس الظروف، فان نسبة (86%) من افراد العينة المدروسة سوف يعيدون نفس الاجابة.

ومن خلال مستخرجات spss لاختبار الصدق لجميع عبارات الاستبيان الموجودة في الملاحق يتضح ان معامل صدق للمقياس قوي مما يعني ان المقياس صادق، وعليه يمكننا القول ام هذا المقياس صالح لاستعماله في الدراسة. وعليه يمكننا القول انه صالح للمقياس واستعماله في الدراسة

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سنقوم بعرض الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، ثم نتطرق الى التحليل التفصيلي للبيانات وعرض النتائج من خلال المعالجة الاحصائية التي تم اجراؤها على عينة من الدراسة، ومن ثم تحليل ومناقشة هذه النتائج.

#### المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

##### الفرع الاول: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص عينة الدراسة، البيانات الشخصية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية، وذلك لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم ومدى تأثيرها على الدراسة، وقد اشتملت هذه الخصائص على: الجنس، العمر، المستوى التعليمي ومستوى الخبرة.

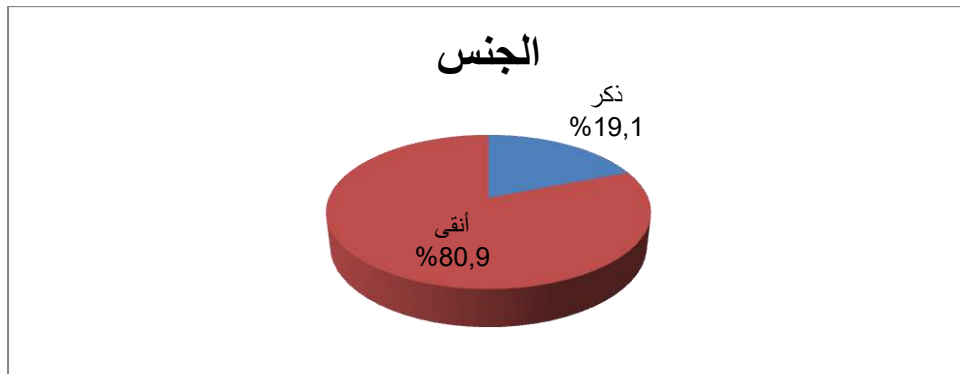
اولا: متغير الجنس

الجدول رقم(2-7): يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
19.1	13	ذكر
80.9	55	أنثى
%100	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25.

الشكل رقم(2-1): توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي .exel

نلاحظ من الجدول اعلاه أن نسبة الذكور تساوي 19.1% مقابل 80.9% بالنسبة للإناث وهذا يشير إلى أن

نسبة الإناث أعلى بكثير من نسبة الذكور، حيث تعكس النتائج الاقبال الهائل للعنصر النسوي على الوظائف الادارية

بالبلدية

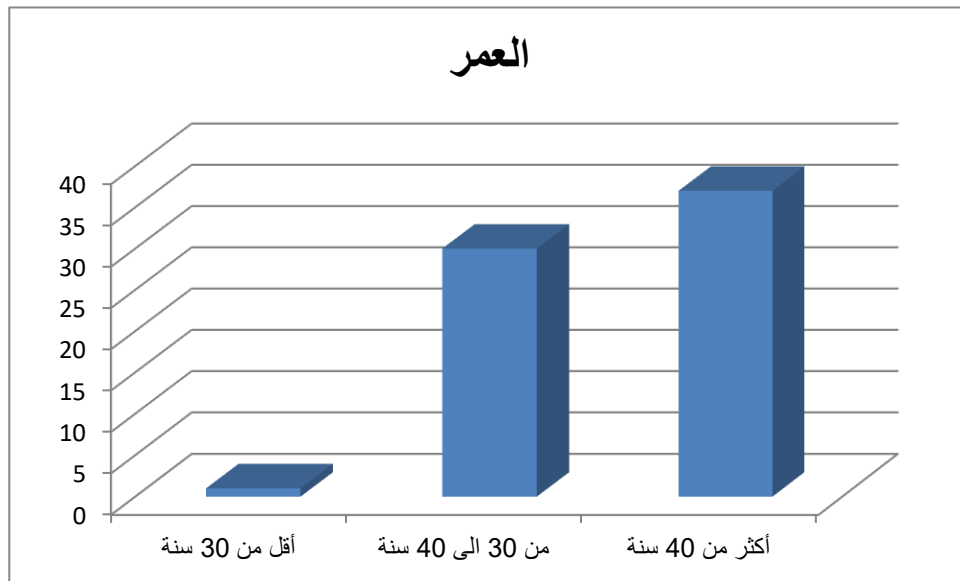
ثانيا: العمر:

جدول رقم(2-8):يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	1	1.5
من 30 الى 40 سنة	30	44.1
أكثر من 40 سنة	37	54.4
المجموع	68	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

الشكل رقم(2-2) توزيع افراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي exel

يتضح من الجدول للتوزيع أفراد لعينة بحسب الفئات العمرية إلى أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية أكثر من 40 سنة بنسبة 54.4% ثم تليها الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 44.1% أما الأقل فكان للفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 1.5% وهذا يعتبر توزيع طبيعي لأن المؤسسات العمومية تمتاز بفئة الكهول.

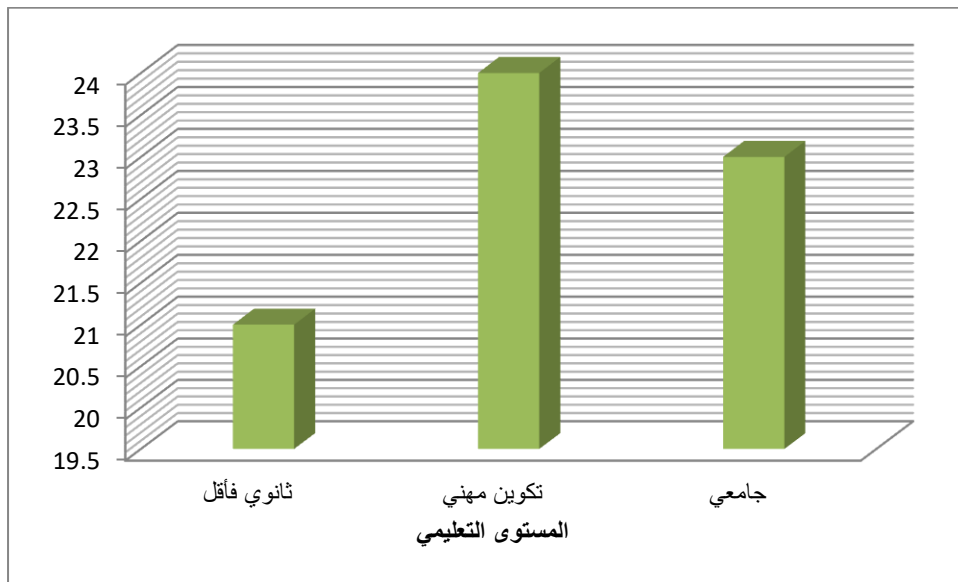
ثالثا: المستوى التعليمي:

الجدول رقم(2-9): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
30.9	21	ثانوي فأقل
35.3	24	تكوين مهني
33.8	23	جامعي
%100	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25.

الشكل رقم(2-3): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج excel.

يتضح من خلال الجدول للتوزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي أن أكبر نسبة كانت للفئة تكوين مهني

بنسبة: 35.3% ثم تليها فئة الجامعيين بنسبة 33.8% بعدها بقليل فئة ثانوي فأقل بنسبة 30.9% وهذا يتوافق مع

خصوصية المواطن.

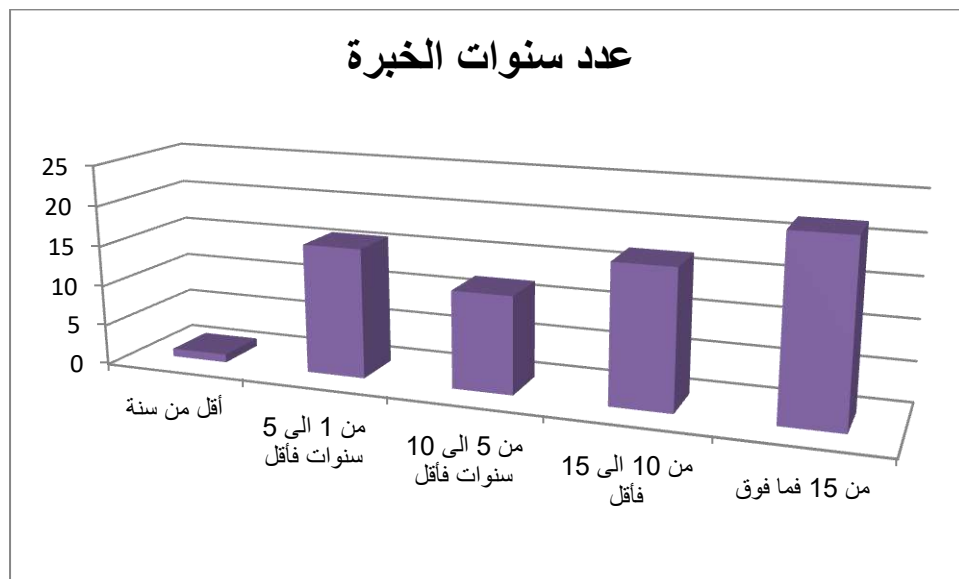
رابعاً: عدد سنوات الخبرة:

الجدول رقم(2-10): توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة	1	1.5
من 1 الى 5 سنوات فأقل	16	23.5
من 5 الى 10 سنوات فأقل	12	17.6
من 10 الى 15 فأقل	17	25
من 15 فما فوق	22	32.4
المجموع	68	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

الشكل رقم(2-4): توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج excel.

يتضح من خلال الجدول توزيع عدد سنوات الخبرة أن أكبر نسبة كانت لفئة من 15 سنة فأقل تليها فئة من 10 الى 15 سنة بنسبة 25% ثم فئة من 1 الى 5 سنوات فأقل بنسبة 23.5% بعدها فئة من 5 الى 10 سنوات بنسبة 17.6% و اخر فئة كانت اقل من سنة بنسب 1.5% وهذا ما يفسر ارتفاع في فئة الكهول التي بلغت سنوات خبرة أكثر من 15 سنة

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنستعرض النتائج المتعلقة بكل فرضية من فرضيات الدراسة الثلاثة، وذلك من خلال عرض وتحليل هذه النتائج

أولاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: (مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مصالح بلدية توقرت (مصلحة الحالة المدنية) مرتفع لتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة افراد العينة بالعبارات الممثلة لمحور الرقمنة وفقاً للأبعاد المكونة لهم وهي كما يلي:

### 1- تحليل نتائج إجابات ابعاد الرقمنة

#### أ- البعد الأول: المورد البشري

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 5 والتي تقيس بعد المورد البشري، ثم تحليلها.

الجدول رقم (2-11): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المورد البشري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
01	تناسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة اليهم	2.35	0.894	موافق	3
02	توفر مصالح البلدية تكوين وتدريب الموظفين يتناسب مع احتياجاتهم في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات	2.12	0.923	محايد	5
03	يعي الموظفون في البلدية بأهمية تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية	2.63	0.689	موافق	1
04	تعتمد مصالح البلدية في إدارتها على عدد كافي من الأفراد ذوي الخبرة في مجال الرقمنة قادرة على تلبية كل احتياجاتهم.	2.22	0.912	محايد	4
05	تمتلك خبرة كبيرة وتحكم في التعامل مع اجهزة الاعلام الي	2.38	0.847	موافق	2

مرتفع	موافق	0.611	2.34	النتيجة الإجمالية لبعء المورد البشري
-------	-------	-------	------	--------------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25.

بين الجدول وصف إجابات عينة الدراسة حول بعء المورد البشري حيث نلاحظ ان جل العبارات 1.3.5 كانت نتائج إيجابتها موافق بمتوسط حسابي 2.38، 2.63، 2.35، وانحراف معياري: 0.47، 0.689، 0.894 على التوالي. الإجابات كانت موافق وهذا ما أدى إلى أن مستوى بعء المورد البشري مرتفع بمتوسط حسابي: 2.38 وانحراف معياري يساوي 0.611

مما يدل على أن المورد البشري مؤهل لتطبيق الرقمنة من خلال مهاراته وخبرته في التحكم في أجهزة الإعلام الالي من خلال درايتها بأهمية تطبيق الرقمنة ويتضح ذلك من خلال الخبرة الكبيرة التي يتميز بها المورد البشري ومؤهله العلمي.

ب- البعد الثاني: قواعد البيانات : فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 5 والتي تقيس قواعد البيانات ، ثم تحليلها

الجدول رقم(2-12): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعء قواعد البيانات

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
5	موافق	0.845	2.37	تناسب البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل المطلوب في البلدية من حيث السهولة وسرعة الاستخدام.
4	موافق	0.800	2.32	تمتاز قواعد البيانات في مصالح البلدية بقدرة عالية على تخزين واسترجاع وتحديث وتصنيف المعلومات المتاحة
2	موافق	0.722	2.53	تسمح قاعدة البيانات في البلدية لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات
1	موافق	0.455	2.82	تساهم نظم المعلومة المستخرجة من البلدية في تحسين جودة الخدمة
3	موافق	0.777	2.41	توفر قاعدة البيانات الأمان والسرية للمعلومات باستعمال تشفير البيانات صلاحية الوصول اليها

مرتفع	موافق	0.474	2.49	النتيجة الإجمالية لبعء قواعد البيانات
-------	-------	-------	------	---------------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25.

يبين الجدول (11-2) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعء قواعد البيانات حيث نلاحظ أن إتجاه العينة في كل الأبعاد الخمسة كان موافق وهذا ما أدى إلى أن بعء قواعد البيانات بإتجاه العام للعينة متوسط بمتوسط حسابي يساوي 2.49 وإنحراف معياري 0.474 مما يعني ان افراد العينة يرون ان قاعد البيانات الموجودة في مصالح البلدية تتيح أداء الخدمة كما ينبغي وتساهم في سرعة وجودة الخدمة .

### ج- البعد الثالث: شبكات الاتصال

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 4 والتي تقيس شبكات الاتصال، ثم تحليلها

الجدول رقم (2-13): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعء شبكات الاتصال

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	غير موافق	0.784	1.66	يتوفر تدفق انترنات جيد في البلدية
2	محايد	0.859	1.91	تطبق البلدية موقع الكتروني على شبكة الانترنات متاح للمواطنين يسهل وصول كل المعلومات ويتم تحسينه كل فترة
4	محايد	0.891	1.74	تمتلك البلدية اتصال داخلي (انترانت) بين الموظفين يساعد على معالجة الأخطاء في حينها
3	محايد	0.866	1.76	تمتلك البلدية اتصال خارجي (اكسترانت) لربط بين البلديات والملحقات التابعة لها وكذلك الإدارات العمومية الأخرى يقلل من أخطاء الخدمة العمومية وتبادل البيانات.
متوسط	محايد	0.576	1.76	النتيجة الاجمالية لبعء شبكات الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25.

من الجدول رقم (12-2) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد شبكة الإتصال حيث نلاحظ أن إتجاه العينة كان محايد في كل العبارات باستثناء العبارة الأولى بانحراف معياري 0.784، ومتوسط حسابي 1.66 وإتجاه عينة غير موافق مما أدى إلى إتجاه بعد شبكة الإتصال متوسط بمتوسط حسابي 1.76 وانحراف معياري يقدر ب0.576 ومنه نستنتج ان بعد شبكة الاتصال بحاجة الى تطوير وتحسين، سواء من حيث البنية التحتية او فعالية الاستخدام، بالإضافة الى تعزيز وعي الموظفين بمزايا هذه الشبكة والخدمات المرتبطة بها.

#### د- البعد الرابع: المعدات والاجهزة

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 4 والتي تقيس قواعد البيانات ، ثم تحليلها

الجدول رقم(2-14): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد المعدات والاجهزة

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
4	محايد	0.907	2.21	تستخدم البلدية العدد الكافي من اجهزة الحاسوب ولواحقها في تقديم خدماتها للمواطن
1	موافق	0.713	2.62	يؤدي الإعتماد على إستخدام أجهزة الحاسوب ومعدات الرقمنة المختلفة إلى سرعة وتحسين الخدمة العمومية المقدمة
2	موافق	0.780	2.44	تعمل الأجهزة الرقمية على خلق نوع من الشفافية كنشر البيانات على المنصة التي تساهم في رفع الثقة بين المواطن ومصالح البلدية.
3	محايد	0.851	1.69	تستخدم مصالح البلدية أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق التفاصيل
متوسط	محايد	0.522	2.23	النتيجة الإجمالية لبعد المعدات والأجهزة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

يبين الجدول (2-13) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد المعدات والأجهزة حيث نلاحظ العبارتين الأولى والخامسة كانت إتجاه الاجابات محايد ومتوسط حسابي قدرها على التوالي 2.21، 1.69 وانحراف معياري بمقدار 0.905، 0.851 على التوالي، في حين كانت إتجاه العينة للعبارتين الثانية والرابعة موافق بمتوسط حسابي 2.62،

2.44 على التوالي وانحراف معياري بمقدار 0.713، 0.780 وهذا ما أدى الى اتجاه العينة لبعدها المعدات والاجهزة في مصلحة البلدية (مصلحة الحالة المدنية لبلدية توقرت) متوسط بمتوسط حسابي 2.39 وانحراف معياري 0.522، مما يدل من العبارتين الثانية والثالثة والتي سجلت اعلى متوسط حسابي ان افراد العينة يعتقدون ان الاجهزة الرقمية والمعدات الاخرى تساهم في رفع الثقة بين المواطنين من خلال الشفافية والسرعة والذي يؤدي الى تحسين جودة الخدمة العمومية وهذا لا يكون الا بتوفير المعدات والاجهزة واستخدام التقنيات العالية وهذا الذي تفتقده المؤسسة استنتاجا من حيادية اجابات العينة للعبارتين الاولى والرابعة.

2- اهمية ابعاد الرقمنة: يمكن توضيح اهمية كل من ابعاد الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية لبلدية توقرت وفق

الترتيب كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-15): يوضح اهمية ابعاد الرقمنة

الرقم	ابعاد الرقمنة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	المورد البشري	2.34	0.611	مرتفع
2	قواعد البيانات	2.49	0.474	مرتفع
3	شبكات الاتصال	1.76	0.576	متوسط
4	المعدات والاجهزة	2.23	0.522	متوسط
	المحور الاول: الرقمنة	2.20	0.392	متوسط

المصدر : من اعداد الطالبتين

يبين الجدول رقم (2-15) وصف اتجاه ابعاد الرقمنة لعينة الدراسة حيث نلاحظ ان الاتجاه العام للبعدين الاول والثاني مرتفعة انا البعدين الثالث والرابع فقد كانت متوسطة وهذا ما أدى الى مستوى تطبيق الرقمنة متوسط بمتوسط حسابي يساوي 2.20 وانحراف معياري يقدر ب 0.392، وهذا ما يشير الى ان متطلبات تطبيق الرقمنة في مصلحة بلدية توقرت (مصلحة الحالة المدنية) متوسط

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية: (واقع جودة الخدمة العمومية في مصلحة البلدية (مصلحة الحالة المدنية) مرتفع) لتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة افراد العينة بالعبارات الممثلة لمحور جودة الخدمة العمومية وفقا للأبعاد المكونة لهم وهي كما يلي:

1- تحليل نتائج إجابات متغير ابعاد جودة الخدمة العمومية

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 3 والتي تقيس بعد الملموسية، ثم تحليلها

أ- البعد الاول: بعد الملموسية

الجدول رقم(2-16): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بعد الملموسية

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	موافق	0.761	2.56	موقع مبنى البلدية ملائم ويسهل الوصول اليه.
3	محايد	0.844	2.28	يوجد بمبنى البلدية قاعات إستقبال ولوحات إرشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة ذات جودة عالية ونظافة مستديمة.
2	موافق	0.779	2.43	يتوفر لدى موظفي البلدية حس النظافة وحسن المظهر
مرتفع	موافق	0.510	2.42	النتيجة الإجمالية لبعد الملموسية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

يبين الجدول اعلاه وصف اجابات عينة الدراسة حول بعد الملموسية حيث نلاحظ ام العبارتين الاولى والثالثة كانت نتائج العينة موافق بمتوسط حسابي 2.56، 2.43 على التوالي وانحراف معياري قدرة ب 0.761، 0.779 على التوالي، بينما كان اتجاه عينة العبرة الثانية محايد بمتوسط حسابي 2.22 وانحراف معياري 0.844، مما ادى الى ان واقع بعد الملموسية في البلدية مصلحة الحالة المدنية مرتفع بمتوسط حسابي 2.42 وانحراف معياري 0.510 .

ب- البعد الثاني: الاعتمادية

فيما يلي نستعرض نتائج عبارات من 1 إلى 3 والتي تقيس بعد الاعتمادية، ثم تحليلها

الجدول رقم(2-17): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة ببعدها الاعتمادية

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
3	محايد	0.831	2.10	يتم تنفيذ جل الخدمة من طرف الموظفين بدرجة عالية من الصحة وفي وقتها المحدد
2	موافق	0.822	2.34	تقدم البلدية جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة
1	موافق	0.831	2.40	أتاح مصالح البلدية باستعمال الرقمنة من الوصول لبعض الخدمات من محل اقامتهم.
متوسط	محايد	0.600	2.27	النتيجة الإجمالية لبعدها الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

يبين الجدول أعلاه اجابات لعينة بعد الاعتمادية حيث نلاحظ ان معظم عباراته باتجاه موافق بمتوسط حسابي 2.34، 2.40 على التوالي وانحراف معياري 0.822، 0.831، بستثناء العبارة الاولى فكانت باتجاه محايد بمتوسط حسابي 2.10 وانحراف معياري قدره 0.831، وهذا ما ادى الى أن بعد الاعتمادية بمستوى عام متوسط بمتوسط حسابي 2.27 وانحراف معياري 0.600، مما يدل ان البلدية توفر جميع التسهيلات والمعلومات بالخدمات الجديدة، الا انه عدم تقديم الموظفين جل الخدمات بدرجة عالية وفي وقتها المحدد

ج- تحليل نتائج الإجابات المتعلقة ببعدها الاستجابة

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 4 والتي تقيس بعد الاستجابة، ثم تحليلها

الجدول رقم(2-18): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة ببعء الاستجابة

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	موافق	0.743	2.51	تعمل الرقمنة على تقديم الخدمات بجودة وكفاءة وفعالية وتفادي ارتكاب الاخطاء الشائعة.
1	موافق	0.692	2.62	يتم تقديم الخدمة في أسرع وقت للمواطن لتقليل من وقت الانتظار.
3	محايد	0.752	2.18	يعتني موظف البلدية بالاجابة على كافة الاستفسارات الالكترونية.
4	محايد	0.880	2.03	يلبي موظف مصالح البلدية كل احتياجات المواطنين حتى ولو كانت خارج نطاق مهام
متوسط	محايد	0.466	2.33	النتيجة الإجمالية لبعء الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

يبين الجدول اعلاه اجابات لعينة بعد الاستجابة حيث نلاحظ ان العبارتين الاولى والثانية باتجاه موافق بمتوسط حسابي 2.15، 2.62 على التوالي وانحراف معياري 0.692، 0.743، اما العبارتين الثالثة والرابعة فكانت باتجاه محايد بمتوسط حسابي 2.18، 2.03 على التوالي وانحراف معياري قدره 0.752، 0.88، وهذا ما ادى الى ان بعد الاستجابة بمتوسط عام محايد بمتوسط حسابي 2.33 وانحراف معياري 0.466، مما يدل على ان بعد الاستجابة في مصلحة الحالة المدنية البلدية توقرت يقيم على انه متوسط خاصة في جانب التحول الرقمي والذي يقدم خدمات بجودة وكفاءة عالية وكذلك تقديم الخدمة في اسرع وقت للمواطن ، ومع ذلك لا تزال هناك حاجة لتحسين التفاعل مع المواطن وتعزيز استجابات الموظفين لاحتياجاتهم واستفساراتهم.

#### د- تحليل نتائج الإجابات المتعلقة ببعء الامان

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 3 والتي تقيس شبكات الاتصال، ثم تحليلها

الجدول رقم(2-19): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة ببعده الامان

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	موافق	0.522	2.76	تقوم مصالح الحالة المدنية بتأمين قواعد البيانات لمستخدميها بالاعتماد على كلمات مرور قوية
2	موافق	0.654	2.57	يتعامل الموظفون في مصلحة الحالة المدنية مع المعلومات بسرية تامة.
3	محايد	0.882	2.29	تنشأ ثقة كبيرة بين موظفي مصالح البلدية والمواطنين نتيجة تأمينهم لكل المعلومات.
مرتفع	موافق	0.481	2.54	النتيجة الإجمالية لبعده الأمان

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

يبين الجدول اعلاه اجابات لعينة بعد الامان حيث نلاحظ ان العبارتين الاولى والثانية بانجاء موافق بمتوسط حسابي 2.76، 2.57 على التوالي وانحراف معياري 0.522، 0.654، اما العبرة الثالثة فكانت بانجاء محايد بمتوسط حسابي 2.29 وانحراف معياري قدره 0.882، وهذا ما ادى الى ان بعد الامان بستوى عام مرتفع بمتوسط حسابي 2.54 وانحراف معياري 0.481، مما يدل على ان بعد الامان في مصلحة الحالة المدنية ببلدية توفرت يقيم على انه مرتفع ، مما يدل على وجود رضا نسبي لكن المؤسسة لم تبلغ المستوى المطلوب من الطمأنينة الكاملة ، مما يتطلب اتخاذ اجراءات تطويرية تعزز الحماية .

#### هـ- تحليل نتائج الإجابات المتعلقة ببعده التعاطف

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 3 والتي تقيس شبكات الاتصال، ثم تحليلها

الجدول رقم(2-20): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بعد التعاطف

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
3	محايد	0.895	2.28	يولي موظفي مصلحة الحالة المدنية رعاية خاصة لذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن بتوفير شباك خاص بهم ولوحات اشهارية بلغة الاشارة.
2	محايد	0.847	2.29	يستطيع موظفي البلدية التعرف على حاجات المواطنين وتفهم مشاعرهم.
1	موافق	0.673	2.61	يملك موظفي مصالح البلدية صمعة حسنة لخدمة المواطنين.
مرتفع	موافق	0.612	2.39	النتيجة الإجمالية لبعء التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss V25

يبين الجدول اعلاه اجابات لعينة بعد التعاطف حيث نلاحظ ان العبارتين الاولى والثانية باتجاه محايد بمتوسط حسابي 2.28 ، 2.29 على التوالي وانحراف معياري 0.895، 0.847، اما العبرة الثالثة فكانت باتجاه موافق بمتوسط حسابي 2.61 وانحراف معياري قدره 0.673، وهذا ما ادى الى ان بعد التعاطف بمستوى عام مرتفع بمتوسط حسابي 2.39 وانحراف معياري 0.612، مما يدل على ان بعد التعاطف في مصلحة الحالة المدنية ببلدية توقرت يقيم على انه مرتفع .

## 2- اهمية ابعاد جودة الخدمة العمومية

ويمكن توضيح اهمية كل بعد من ابعاد جودة الخدمة العمومية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية توقرت وفقا لترتيبه كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(2-21): يوضح اهمية ابعاد جودة الخدمة العمومية

الرقم	ابعاد جودة الخدمة العمومية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	الملموسية	2.42	0.510	مرتفع
2	الاعتمادية	2.27	0.600	متوسط
3	الاستجابة	2.33	0.466	مرتفع
4	الامان	2.54	0.48	مرتفع
5	التعاطف	2.39	0.612	مرتفع
	المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية	2.39	0.380	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين

يبين من جدول رقم(2-16) الاتجاه العام لأبعاد جودة الخدمة العمومية حيث نلاحظ ان اغلب الابعاد كانت باتجاه عام مرتفع ماعدا البعد الثان الاعتمادية فكان باتجاه عام متوسط، وهذا ما ادى الى ان المتوسط الحسابي لمتطلبات جودة الخدمة العمومية قدره 2.39 وانحراف معياري 0.380 وهذا يشير الى ان متطلبات جودة الخدمة العمومية باتجاه عام مرتفع ، وبناءا على نتائج الجدول نقول ان: واقع جودة الخدمة العمومية بمصلحة بلدية توفرت (مصلحة الحالة المدنية) مرتفع.

ثالثا: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: توجد علاقة طردية قوية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية توفرت  
اولا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

الجدول رقم (2-22): العلاقات الارتباطية بين ابعاد الرقمنة وجودة الخدمة العمومية

		المتغير التابع جودة الخدمة العمومية
البعد الاول: المورد البشري	Peaon Correlation	.341**
	Sig. (2-tailed)	.004

	N	68
البعد الثاني: قواعد البيانات (البرمجيات)	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	68
البعد الثالث: شبكات الإتصال	Pearson Correlation	.266*
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	68
البعد الرابع: المعدات والأجهزة	Pearson Correlation	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	68
المتغير المستقل رقمنا مصالح البلدية	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	68

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لما من الجدول اعلاه ان جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائية عند مستويات إجابيه بين المتغير المستقلة الرقمنة (المورد البشري، قواعد البيانات، شبكات الاتصال الاجهزة والمعدات) وجودة الخدمة كمتغير تابع، سواءا على المستوى الكلي او على مستوى كل متغير على حدا وقد بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل

الرقمنة وجودة الخدمة العمومية ب(52%) وهي قيمة ايجابية تؤكد على الدور الفاعل للرقمنة على جودة الخدمة العمومية حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد قواعد البيانات والمتغير التابع بنسبة (48%) مما جعله تمثل اقوى العلاقات مع المتغير التابع ثم يليه مباشرة بعد المعدات والاجهزة حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (45%)، ثم يأتي بعد ذلك بعد المورد البشري حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (34%) واخيرا بعد شبكات الاتصال بدرجة ارتباطية (26%) نع المتغير التابع وقد كان اضعف هذه العلاقات.

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي باستعمال طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقلة (الرقمنة) والمتغير التابع (جودة الخدمة العمومية) والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الجدول رقم(2-23): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 <sup>a</sup>	.279	.268	.32583

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم يتبين لنا وجود دلالة احصائية لتأثير الرقمنة على جودة الخدمة العمومية في بلدية توجرت مصلحة الحالة المدنية حيث كان R معامل الارتباط الخطي  $R = 0.52$  ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة (52%)، بمعنى انه توجد علاقة طردية قوية بين الرقمنة كمتغيرات مستقلة وبين جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار R-deux (27.9%)، والتي تبين مدى دقة الرقمنة في تقدير جودة الخدمة العمومية، أي أن (27.9%) من أداء جودة الخدمة العمومية يعود للرقمنة ، والنسبة المتبقية (72.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ

ثالثاً- تباين خط الانحدار:

الجدول رقم (2-24): تحليل تباين خط الانحدار

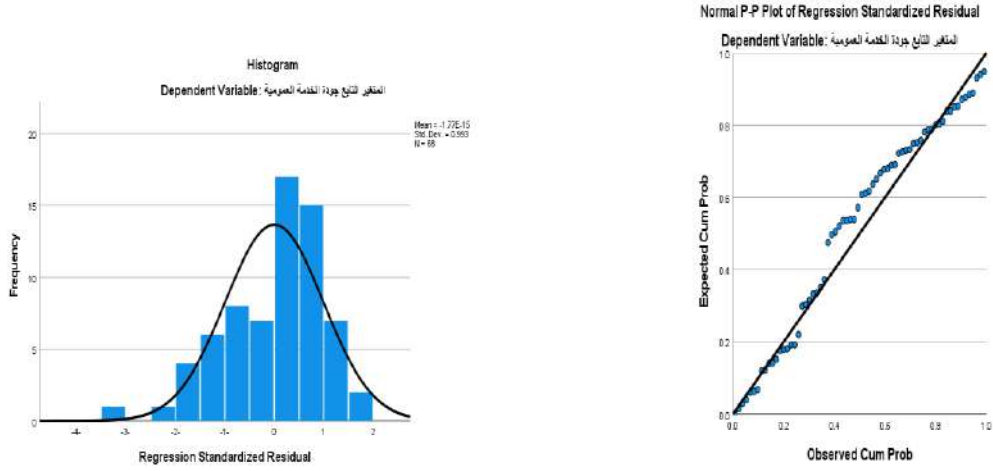
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.712	1	2.712	25.547	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.007	66	.106		
	Total	9.719	67			
Dependent Variable: المتغير التابع جودة الخدمة العمومية						
Predictors: (Constant), b. المتغير المستقل رقمنة مصالح البلدية						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.712 ومجموع مربعات البواقي هو 7.007 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.719؛
  - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 66؛
  - معدل مربعات الانحدار هو 2.712 ومعدل مربعات البواقي 0.106.
  - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 25.547؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

الشكل رقم (2-5): مدى ملائمة خط الانحدار



الجدول رقم (2-25): قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمة العمومية

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		A	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.262	.228		5.546	.000
	المتغير المستقل رقمنا مصالح البلدية	.513	.101	.528	5.054	.000

Dependent Variable: a. المتغير التابع جودة الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.262 الذي يمثل A من معادلة المستقيم  $Y=A+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\hat{a}$  هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد الرقمنة كلما زادت جودة الخدمة العمومية

معادلة خط الانحدار هي:  $Y=1.262+0.513x$

رابعا- التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

التدرجي (Stepwise Multiple Régression)

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

جدول رقم (2-26) : الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثاني: قواعد البيانات (البرمجيات)	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع : المعدات والأجهزة	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
a. Dependent Variable: المتغير التابع جودة الخدمة العمومية			

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي هما القواعد والبيانات ( البرمجيات)

والمعدات والاجهزة فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة :

الجدول رقم (2-27) : معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Model Summary <sup>c</sup>				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482 <sup>a</sup>	.233	.221	.33615
2	.583 <sup>b</sup>	.340	.320	.31417

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغيرين مستقلين والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما قواعد البيانات والمعدات والاجهزة. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (قواعد البيانات والمعدات والاجهزة) والمتغير التابع (جودة الخدمة العمومية) بنسبة (58.3%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينها. حيث أن (34%) من جودة الخدمة العمومية تعود إلى قواعد البيانات والمعدات والاجهزة والنسبة المتبقية (66%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل القواعد والبيانات لأنه لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (48.2%) مع المتغير التابع وقد حصل على مستوى مرتفع من حيث إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا وبالتالي هناك تقارب في نتائج التحليل.

جدول رقم(2-28): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	2.261	1	2.261	20.013	.000 <sup>b</sup>
	داخل المجموعات	7.458	66	.113		

	المجموع	9.719	67			
2	بين المجموعات	3.304	2	1.652	16.735	.000 <sup>c</sup>
	داخل المجموعات	6.416	65	.099		
	المجموع	9.719	67			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.304 ومجموع مربعات البواقي هو 6.416 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.719؛
- درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 65؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.652 ومعدل مربعات البواقي 0.099؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 16.735؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-29) قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		A	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.430	.219		6.515	.000
	البعد الثاني: قواعد البيانات (البرمجيات)	.387	.087	.482	4.474	.000

2	(Constant)	1.075	.232		4.628	.000
	البعد الثاني:قواعد البيانات (البرمجيات)	.305	.085	.380	3.596	.001
	البعد الرابع: المعدات والأجهزة	.250	.077	.343	3.249	.002
Dependent Variable: a. المتغير التابع جودة الخدمة العمومية						

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لقواعد البيانات وميل خط الانحدار بالنسبة للمعدات والاجهزة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \quad \text{ومن معادلة خط الانحدار هي: } y = 1.075 + 0.305x_1 + 0.250x_2$$

وعند دراسة قسم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤدية إلى تحسين جودة الخدمة العمومية هي تحديث قواعد البيانات والمعدات والاجهزة لدى جودة الخدمة ..

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛  
الفرع الرابع: اختبار T وتحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مساهمة ابعاد الرقمنة في تحسين اداء الخدمة العمومية

اولا: تحليل اختبار T لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع

الجدول رقم(2-30): تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين اجابات الموظفين تبعا لمتغير الجنس

Independent Samples Test	
Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع جودة الخدمة العمومية	Equal variances assumed	2.392	.127	-2.869	66	.006	-.1115	.11159	-.54296	-.09737-
	Equal variances not assumed			-3.515	24.405	.002	-.09109	.09109	-.50800	-.13233-

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين ( الذكور- إناث) قد بلغ 0.127 وهو أكبر من 0.05 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، ومنه فان الجنس لا يؤدي الى اختلافات في اجابات افراد العينة.

ثانيا: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع

الجدول رقم (2-31): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

والشخصية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية

ANOVA					
المتغير التابع جودة الخدمة العمومية					
مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	

العمر	بين المجموعات	.287	2	.144	.990	.377
	داخل المجموعات	9.432	65	.145		
	المجموع	9.719	67			
المستوى التعليمي	بين المجموعات	.420	2	.210	1.467	.238
	داخل المجموعات	9.299	65	.143		
	المجموع	9.719	67			
مستوى الخبرة	بين المجموعات	1.112	4	.278	2.034	.100
	داخل المجموعات	8.607	63	.137		
	المجموع	9.719	67			

المصدر: من اعداد الطالبين وفق مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية للموظفين كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

### المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

في ضوء النتائج المستخلصة من اجابات العينة المستهدفة لهذه الدراسة، وبعد المعالجات الاحصائية لها، توصلنا الى الاستنتاجات التالية:

- اختبار صحة الفرضية الاولى:

1- مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة:

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (2-15) ان الاتجاه العامل المتوسطات الحسابية لأبعاد الرقمنة كانت متوسطة، مما يدل على وجود تفاوت في مستوى الجاهزية بين الابعاد، كذلك قد يواجه التحول الرقمي مقاومة من العاملين بسبب ضعف التدريب تو عدم اقتناعهم باهمية الرقمنة ، مما يؤدي الى تقليل المتوسط العام.

أ- **المورد البشري:** استنادا الى الجدول رقم 2-11 نجد ان اتجاه العام للمتوسطات الحسابية لهذا البعد بنسبة 2.34 فقد كانت اجابات على عبارات بعد المورد البشري موافق وهذا يدل على انا المؤسسة لديها كفاءات بشرية جيدة يمتلكون قدرات ومهارات تجعلهم من العوامل المؤثرة في متطلبات تطبيق الرقمنة.

ب- **قواعد البيانات:** بناء على الجدول 2-12 يتبين ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لهذا البعد بنسبة 2.49 كانت اجابات على عبارات بعد قواعد البيانات موافق هذا ما يؤكد ان قواعد البيانات في مصلحة الحالة المدنية ببلدية توفرت من العوامل المؤثرة على مستوى تطبيق متطلبات الرقمنة، حيث تمتلك بنية قوية في تخزين وتنظيم المعلومات وتساهم في سرعة وجود الخدمة.

ج- **شبكات الاتصال:** بناء على الجدول رقم 2-13 نجد ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية بنسبة 1.76، حيث كانت اجابات عبارات بعد شبكات الاتصال متوسط وهذا ما يدل ان الموظفين غير راضين وغير مقتنعين بفاعلية الشبكات داخل البلدية، وهذا قد يعكس نقص في البنية التحتية او في الوعي باستخدامها، مما يستدعي الحاجة الى تطوير الشبكات وتوعية الموظفين بدورها في دعم العمليات الرقمية.

د- **المعدات والاجهزة:** بناء على الجدول رقم 2-14 كان الاتجاه العام لمتوسطات الحسابية هو 2.32، حيث كانت اجابات عبارات بعد المعدات والاجهزة عبارتين الثانية والثالثة موافق اما العبارتين الاولى والرابعة محايد، وهذا ما ادى الى ان اتجاه العينة لهذا البعد بمتوسط، حيث تشير نتائج بعد المعدات والاجهزة الى ان مصلحة الحالة المدنية لبلدية توفرت تعتمد بدرجة مقبولة على الاجهزة الرقمية، غير ان هذه الاجهزة ليست ذات تقنية عالية او حديثة بما يكفي ، حيث ان الموظفين مقتنعين بأثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة لكنهم لا يعتبرون ان البنية التكنولوجية قد وصلت الى مستوى متقدم، مما يستدعي تعزيز الاستثمار في اجهزة احدث وتقنيات أكثر تطورا.

## 2- واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم 2-21 ان الاتجاه العام لمتوسطات هذا البعد كان مرتفع(موافق) حيث قدره 0.38.

أ- **الملموسية:** يتضح من الجدول رقم 2-16 واقع الملموسية في مصلحة الحالة المدنية بالبلدية مرتفع بمتوسط حسابي يساوي 2.42 وهذا راجع الى اجابات العينة كانت موافقة في معظم عباراتها، وهذا راجع الى موقع مبنى البلدية الملائم وحسن نظافة وحسن المظهر.

- ب- **الاعتمادية:** بناء على الجدول رقم 2-17 كان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية متوسط، بمتوسط حسابي قدره 2.27 مما يدل ان البلدية توفر جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة وهذا اعتمادا على العبارتين الثانية والثالثة، الا ان عدم تقديم الموظفين جل الخدمات بدرجة عالية وفي وقتها المحدد وهذا ما جاء في العبارة الاولى.
- ج- **الاستجابة:** ملاحظ من خلال الجدول رقم 2-18 ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية كان مرتفع بمتوسط حسابي 2.33 وهذا راجع الى اجابات العينة، مما يدل على ان بعد الاستجابة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية توفرت يقيم على انه مرتفع خاصة في الجانب التحول الرقمي والذي يقدم خدمات بجودة وكفاءة عالية وكذلك تقديم الخدمات في اسرع وقت للمواطنين، ومع ذلك لا تزال هناك حاجة لتحسين التفاعل مع المواطنين وتعزيز استجابات الموظفين لاحتياجاتهم واستفساراتهم.
- د- **الامان:** نلاحظ من خلال الجدول رقم 2-19 ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية كان مرتفع بمتوسط حسابي 2.54 وهذا راجع الى جل اجابات العينة موافق، مما يدل على وجود رضا نسبي لكن المؤسسة لم تبلغ المستوى المطلوب مما يتطلب اتخاذ اجراءات تطويرية تعزز الحماية الكاملة.
- هـ- **التعاطف:** نلاحظ من خلال الجدول رقم 2-20 ان الاتجاه العام للمتوسطات كان مرتفع بمقدار 2.39، مما يدل على قدرة الموظفين على امتلاك مهارات لكسب تعاطف المواطنين.

#### - العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

تم التطرق او الافتراض بوجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الرقمنة و جودة الخدمة العمومية لتكون نتيجة الدراسة بعد اختبار الفرضية باستخدام الاساليب الاحصائية (معامل الارتباط بيرسون) الى انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية طردية متوسط  $R = 0.52$  ولتعمق اكثر في العلاقة بين ابعاد الرقمنة وجودة الخدمة العمومية وجدنا ان معامل الارتباط للبعدين قواعد البيانات ، الاجهزة والمعدات بمقدار 0.48، 0.45 على التوالي وهو ما اعلى معاملين ارتباط بين الابعاد الاربعة(بعد المورد البشري، بعد قواعد البيانات، بعد شبكات الاتصال، بعد الاجهزة والمعدات) مما توجب علينا تحليل الانحدار المتعدد حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقلين والمتغير التابع بنسبة 58.3% وهو دليل على وجود ارتباط خطي بينهما، حيث ان 34% من جودة الخدمة العمومية تعود لقواعد البيانات والمعدات والاجهزة والنسبة المتبقية 66% تعود لعوامل اخرى ومنه نستنتج من خلال هذه الدراسة ان القواعد البيانات والمعدات والاجهزة هم الذين يؤثران في جودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توفرت وهذا راجع الى استخدام المعدات والاجهزة الحديثة حيث تساهم في سرعة وجودة الخدمة ورفع الثقة بين المواطنين من خلال الشفافية باستعمال هذه الاجهزة . نستنتج من خلال دراستنا بروز بعدين من ابعاد الرقمنة(قواعد البيانات، المعدات والاجهزة) على الابعاد الاخرى وهذا راجع الى اعتبار موظفي مصلحة الحالة المدنية لبلدية توفرت ان تطبيق الرقمنة يكمن في توفير المعدات والاجهزة الالكترونية ولواحقها قبل توفير المورد البشري. عكس دراسة بن براهيم فارس، لمقدم اسماعيل تحت عنوان

اسهامات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية حيث كانت وجهة نظر المواطن ان المورد البشري هو اهم بعد لتطبيق الرقمنة او الادارة الالكترونية لانه هو من يديرها وهذا اختلاف واضح بين رؤية من يدير الرقمنة ومن يلاحظها.

$$y=1.075 +0.305X_1+0.250X_2$$
 معادلة الانحدار

الفروق ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية

توقرت تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية والشخصية

حيث بينت النتائج انه لا توجد فروق بين اجابات الموظفين فيما يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية والشخصية وهذا ما اثبت صحة الفرضية الرابعة.

## خلاصة الفصل

في هذا الفصل تطرقنا الى دراسة ميدانية لعينة من الموظفين المقدمين للخدمات في مصلحة الحالة المدنية بولاية توقرت، وهذا بقصد الاجابة على اشكالية الدراسة من خلال التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في مصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توقرت، حيث اعتمدنا على الاستبيان للحصول على المعلومات التي تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 68 موظفا وموظفة، وتم تحليلها باستعمال البرنامج الاحصائي SPSS نسخة 25 حيث قمنا بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها بغية التوصل الى اثبات او نفي فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- اتضح ان هناك مستوى متوسط لمتطلبات تطبيق ابعاد الرقمنة وهذا راجع الى وجود تفاوت في مستوى الابعاد يؤدي الى تقليل المستوى العام.
- هناك مستوى مرتفع لواقع جودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توقرت وهذا راجع لتوفر ابعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) بشكل مقبول الى حد كبير .
- توجد علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية
- اهم بعدين في التأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية هما قواعد البيانات، المعدات والاجهزة.
- لا توجد فروق في اجابات العينة فيما يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة).

الختامة

تمثل الرقمنة أداة محورية في عصرنا الحديث لتحديث الادارة وتعزيز كفاءة الخدمات العمومية. فمن خلال تبني التكنولوجيات الرقمية، اصبح بالإمكان تبسيط الاجراءات، تسريع المعاملات، وضمان قدر أكبر من الشفافية والاستجابة لاحتياجات المواطنين. وفي هذا الاطار تبرز الرقمنة كرافعة حقيقية لتحسين جودة الخدمة العمومية والارتقاء بها الى مستوى تطلعات المجتمع.

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة ميدانية بمصالح الحالة المدنية بالبلدية ولاية توفرت.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:

#### نتائج اختبار فرضيات الدراسة

**النتيجة الاولى:** اثبتت الدراسة الميدانية ان تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة متوسط حيث كان الاتجاه العام لمتوسط الحسابي لهذا المحور 2.20 وهو مستوى متوسط وهذا ما جعلنا نقبل بتحفظ صحة الفرضية، والتي تنص على مستوى تطبيق الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية توفرت مرتفع .

**النتيجة الثانية:** اسفرت الدراسة عن وجود مستوى مرتفع لواقع جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة(بلدية توفرت مصلحة الحالة المدنية ) حيث بلغ الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لهذا المحور 2.39 وهو مستوى مرتفع ما يؤكد صحة الفرضية.

**النتيجة الثالثة:** من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون توصلنا الى هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية موجبة بنسبة 52.8% بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية وهي تعتبر نسبة متوسطة باعتبار ارتباط كل بعد من ابعاد الرقمنة بجودة الخدمة العمومية، حيث كان الارتباط بين بعد المورد البشري 34.1% وهي نسبة ضعيفة، وبين قواعد البيانات 48.2% وهو اكثر تأثير اما بين شبكات الاتصال 26.6% وهو اكثر ضعفا وبين المعدات والاجهزة 45.7% أي من وجهة نظر العينة المبحوثة المورد البشري وشبكات الاتصال لا تساهم في جودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية ولاية توفرت.

**النتيجة الرابعة:** اثبتت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة لدى الموظفين تعزى للمتغيرات الديموغرافية وهي: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة)، حيث كان مستوى الدلالة المحسوب لكل من هذه المتغيرات أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة التي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية توقرت تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية والشخصية.

#### نتائج الدراسة:

- اتضح ان هناك مستوى متوسط لمتطلبات تطبيق ابعاد الرقمنة وهذا راجع الى وجود تفاوت في مستوى الابعاد يؤدي الى تقليل المستوى العام.
- هناك مستوى مرتفع لواقع جودة الخدمة العمومية بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توقرت وهذا راجع لتوفر ابعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) بشكل مقبول الى حد كبير .
- توجد علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية
- اهم بعدين في التأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية هما قواعد البيانات، المعدات والاجهزة.
- لا توجد فروق في اجابات العينة فيما يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة).
- الرقمنة هي الخيار التنظيمي الاول للبلديات لتحسين جودة الخدمة العمومية لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات وسرعة في تقديم الخدمة.
- **توصيات الدراسة:** بعد الوقوف على حقيقة موضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال الدراسة الميدانية التي اجريت بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية بولاية توقرت توصلت الدراسة الى النتائج التالية
  - ✓ ضرورة تطوير الشبكات وتوفير تجهيزات معلوماتية حديثة لضمان فعالية الانظمة الرقمية المستعملة في البلدية .
  - ✓ تنظيم دورات تدريبية منتظمة حول استخدام الانظمة الرقمية، خاصة للموظفين الذين ابدوا ضعفا في التعامل مع الوسائل التكنولوجية، بهدف تحسين الكفاءة وتسهيل تقديم الخدمات
  - ✓ فتح قنوات تواصل الكترونية فعالة مع المواطنين.
- **افاق الدراسة:** في ختام دراستنا هذه وبناء على النتائج المتوصل اليها نقترح لكم بعض المواضيع التي من شأنها ان تكمل ما تم التوصل اليه في البحث:
- ❖ اثر مستوى التكوين الرقمي للموظفين على جودة الخدمات العمومية.
- ❖ العلاقة بين مدى توفير البنية التحتية الرقمي ومستوى رضا المواطن.
- ❖ اثر الثقافة التنظيمية داخل البلدية على فعالية التحول الرقمي.

❖ اثر الرقمنة على تعزيز مراقب الاداء الداخلي للموظفين.

## قائمة المراجع والمصادر

اولا: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

- 1- فريد عبد الفاتح زين الدين، النهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتاب للنشر والتوزيع، مصر، 1996.
  - 2- وفاء رايس، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسة العامة بين النظرية والتطبيقية، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2016.
- ❖ المجالات العلمية
- 1- أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة جامعة الإمام بن مسعود الإسلامية العدد04، جانفي 2009.
  - 2- بضيف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات، تطبيق خدمتي في قطاع المواد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية العدد الملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021.
  - 3- يمان بغدادي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد الأول.30 جوان 2022.
  - 4- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الوادي، العدد 09 ديسمبر 2014.
  - 5- الموسوعة السياسية، الخدمات العمومية في الموقع الالكتروني.
  - 6- سعد الله بلواضح، قادة عامر، نحو اعتماد الرقمنة على مستوى الحالة المدنية في الجزائر ، دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية البويرة، مجلة معارف، المجلد 19/العدد 2 ، ديسمبر 2024
  - 7- ضريفي نادية ، جودة الخدمة العمومية، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف -المسيلة العدد 04، ديسمبر 2016.
  - 8- حمدي امينة وعصام حواد، رقمنة الادارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية للمرفق العام، مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية- قسنطينة الجزائر-المجلد 35/العدد2، أكتوبر 2021
  - 9- محمد سليمان عواد، محددات جودة الخدمة الحاسبية واثرها على رضا العملاء في الاردن من وجهة نظر تسويقية، المجلة العربية للعلوم الادارية، مجلد 03، العدد02، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، كايو 2006.

- 10- عامر هني، ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 03 العدد 02، 15 ديسمبر 2018.
- 11- عيسى مرزاق، سيهام مخلوف، اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 1 جوان 2017.
- 12- نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، طبعة 1 دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2010
- 13- نور سليمان فيسة، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الادارة المحلية بالجزائر، بلدية البلدية، مجلة طبنة للدراسة العلمية الاكاديمية، المجلد 04/العدد 03، ديسمبر 2021.
- 14- قوراري اسماء. بن عبو الجيلاي، التوجه نحو الادارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسة حالة مركز الضرائب، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16/العدد 24 ، نوفمبر 2020.
- 15- بن براهيم فارس، لمقدم اسماعيل، اسهامات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية. دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020.
- 16- حورية قارطي، ايمان مداوي، دراسة اثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة ، العدد رقم 4 ، افريل 2017.
- 17- بودالي محمد، وبوشنب موسى، رقمنة الادارة كاسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الادارة الجبائية كنموذج، مجلة الدراسات الجبائية ، المجلد 5/العدد 2 ، ديسمبر 2016
- رسائل الدكتوراه
- 1- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه
- رسائل الماجستير
- 1- فتيحة بوحروود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2006.
- مذكرات الماستر
- 1- مرابط ياسمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، العدد. 19.2021.
- 2- مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الساسية تخصص سياسة عامة، إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية جامعة الوادي. 2016-2017.

- 3- قيري عبير، قويسم المعتصم بالله، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون اداري جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2022.
- 4- حمزة بوتماي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021
- 5- ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022.

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية:

- 1- Echikr Ayoub , Deriouche Nour elhouda, Mousserati khaoula ; The role of digitization in the service quality improvement in public administration a sample study of citizens benefiting from the biometric services of Ahmer El-Ain municipality; *Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE*; Vol.5 No.2;2022.
- 2- Amel Attoura,b et Christian Longhi; Développement de l'administration électronique par les communes françaises : éléments pour une typologie raisonnée ; géographie économie société vol 32;N05.

الملاحق



الملحق رقم(1): استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

الاستبيان

أخي الكريم، أختي الكريمة تحية طيبة وبعد:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة، لإتمام مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص تسيير عمومي، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية والهدف منها هو التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في بلدية تقرت وكذلك إسهاماتها في تحقيق جودة الخدمة العمومية .

لذا نرجو أن تتفضلوا وتشاركونا في إنجاز هذه المذكرة وذلك بالإجابة على أسئلة الإستبيان، ويكفي فقط لكل إجابة التأشير على الخانة المناسبة .

هذا الاستبيان لن يكون له أي جدوى دون مشاركتكم الفعالة معنا، مع التأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لغرض علمي.

شاكرين لكم تعاونكم .....تقبلو منا فائق التقدير والاحترام



			استخدام تكنولوجيا المعلومات	
			يعي الموظفين في البلدية بأهمية تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية	3
			تعتمد مصالح البلدية في إدارتها على عدد كافي من الأفراد ذوي الخبرة في مجال الرقمنة قادرة على تلبية كل احتياجاتهم.	4
			تمتلك خبرة كبيرة وتحكم في التعامل مع اجهزة الاعلام الي	5
موافق	محايد	غير موافق	<b>البعد الثاني:قواعد البيانات (البرمجيات)</b>	
			تناسب البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل المطلوب في البلدية من حيث السهولة وسرعة الاستخدام.	1
			تمتاز قواعد البيانات في مصالح البلدية بقدرة عالية على تخزين واسترجاع وتحديث وتصنيف المعلومات المتاحة	2
			تسمح قاعدة البيانات في البلدية لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات	3
			تساهم نظم المعلومة المستخرجة من البلدية في تحسين جودة الخدمة	4
			توفر قاعدة البيانات الأمان والسرية للمعلومات باستعمال تشفير البيانات صلاحية الوصول اليها	5
			<b>البعد الثالث:شبكات الإتصال</b>	

			يتوفر تدفق انترنات جيد في البلدية	1
			تطبق البلدية موقع الكتروني على شبكة الانترنات متاح للمواطنين يسهل وصول كل المعلومات ويتم تحسينه كل فترة	2
			تمتلك البلدية اتصال داخلي (انترانت) بين الموظفين يساعد على معالجة الأخطاء في حينها	3
			تمتلك البلدية اتصال خارجي (اكسترانت) لربط بين البلديات والملحقات التابعة لها وكذلك الإدارات العمومية الأخرى يقلل من أخطاء الخدمة العمومية ولتبادل البيانات.	4
			<b>البعد الأول: المعدات والأجهزة</b>	
			تستخدم البلدية العدد الكافي من اجهزة الحاسوب ولواحقها في تقديم خدماتها للمواطن	1
			يؤدي الإعتماد على إستخدام أجهزة الحاسوب ومعدات الرقمنة المختلفة إلى سرعة وتحسين الخدمة العمومية المقدمة	2
			تعمل الأجهزة الرقمية على خلق نوع من الشفافية كنشر البيانات على المنصة التي تساهم في رفع الثقة بين المواطن ومصالح البلدية.	3
			تستخدم مصالح البلدية أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق التفاصيل	4

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية:

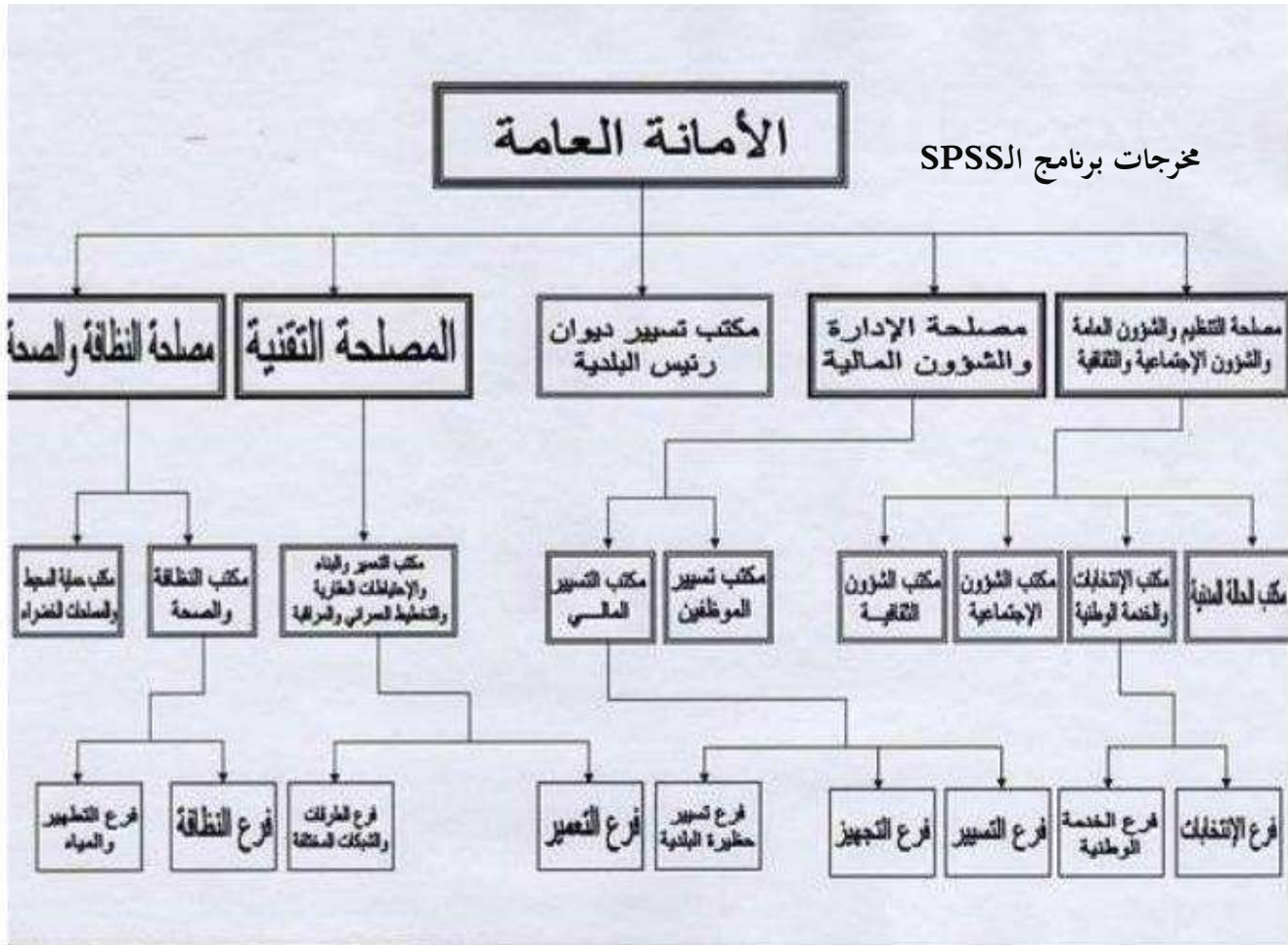
الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
-------	----------	-----------	-------	-------

			البعد الأول: الملموسية	
			موقع مبنى البلدية ملائم ويسهل الوصول اليه.	1
			يوجد بمبنى البلدية قاعات إستقبال ولوحات إرشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة ذات جودة عالية ونظافة مستديمة.	2
			يتوفر لدى موظفي البلدية حس النظافة وحسن المظهر	3
			البعد الثاني: الإعتمادية	
			يتم تنفيذ جل الخدمة من طرف الموظفين بدرجة عالية من الصحة وفي وقتها المحدد	1
			تقدم البلدية جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	2
			أتاح مصالح البلدية باستعمال الرقمنة من الوصول لبعض الخدمات من محل اقامتهم.	3
			البعد الثالث: الإستجابة	
			تعمل الرقمنة على تقديم الخدمات بجودة وكفاءة وفعالية وتفادي ارتكاب الاخطاء الشائعة.	1
			يتم تقديم الخدمة في أسرع وقت للمواطن لتقليل من وقت الانتظار.	2
			يعتني موظف البلدية بالاجابة على كافة الاستفسارات الالكترونية.	3

			يلبي موظف مصالح البلدية كل احتياجات المواطنين حتى ولو كانت خارج نطاق مهام	4
			<b>البعد الثالث: الأمان</b>	
			تقوم مصالح الحالة المدنية بتأمين قواعد البيانات لمستخدميها بالاعتماد على كلمات مرور قوية	1
			يتعامل الموظفون في مصلحة الحالة المدنية مع المعلومات بسرية تامة	2
			تنشأ ثقة كبيرة بين موظفي مصالح البلدية والمواطنين نتيجة تأمينهم لكل المعلومات.	3
			<b>البعد الرابع: التعاطف</b>	
موافق	محايد	غير موافق		
			يولي موظفي مصلحة الحالة المدنية رعاية خاصة لذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن بتوفير شباك خاص بهم ولوحات اشهارية بلغة الاشارة.	1
			يستطيع موظفي البلدية التعرف على حاجات المواطنين وتفهم مشاعرهم.	2
			يتملك موظفي مصالح البلدية صمعة حسنة لخدمة المواطنين.	3

الملحق رقم(2): الهيكل التنظيمي لبلدية توقرت

الهيكل التنظيمي لبلدية توقرت



الملحق رقم(3): مخرجات spss

		الجنس			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	19.1	19.1	19.1
	انثى	55	80.9	80.9	100.0
Total		68	100.0	100.0	

		العمر			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30 من اقل	1	1.5	1.5	1.5
	40 الى 30 من	30	44.1	44.1	45.6
	40 من اكثر سنة	37	54.4	54.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

		التعليمي_المستوى			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	فاقل ثاموي	21	30.9	30.9	30.9
	تكوين مهني	24	35.3	35.3	66.2
	جامعي	23	33.8	33.8	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

		الخبرة_سنوات			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة من اقل	1	1.5	1.5	1.5
	5 من اقل الى 1 من	16	23.5	23.5	25.0
	10 من اقل الى 5 من	12	17.6	17.6	42.6
	من اقل الى 10 من 15	17	25.0	25.0	67.6
	Total	68	100.0	100.0	

فوق فما 15 من	22	32.4	32.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتناسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة اليهم	68	2.35	.894
توفر مصالح البلدية تكوين وتدريب الموظفين يتناسب مع احتياجاتهم في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات	68	2.12	.923
يعي الموظفين في البلدية بأهمية تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية	68	2.63	.689
تعتمد مصالح البلدية في إدارتها على عدد كافي من الأفراد ذوي الخبرة في مجال الرقمنة قادرة على تلبية كل احتياجاتهم.	68	2.22	.912
تمتلك خبرة كبيرة وتحكم في التعامل مع اجهزة الاعلام الي	68	2.38	.847
تتناسب البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل المطلوب في البلدية من حيث السهولة وسرعة الاستخدام.	68	2.37	.845
تمتاز قواعد البيانات في مصالح البلدية بقدرة عالية على تخزين واسترجاع وتحديث وتصنيف المعلومات المتاحة	68	2.32	.800
تسمح قاعدة البيانات في البلدية لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات	68	2.53	.722
تساهم نظم المعلومة المستخرجة من البلدية في تحسين جودة الخدمة	68	2.82	.455
توفر قاعدة البيانات الامان والسرية للمعلومات باستعمال تشفير البيانات صلاحية الوصول اليها	68	2.41	.777
يتوفر تدفق انترانت جيد في البلدية	68	1.66	.784
تطبق البلدية موقع الكتروني على شبكة الانترانت متاح للمواطنين يسهل وصول كل المعلومات ويتم تحسينه كل فترة	68	1.91	.859
تمتلك البلدية اتصال داخلي) انترانت (بين الموظفين يساعد على معالجة الأخطاء في حينها	68	1.74	.891
تمتلك البلدية اتصال خارجي) اكسترانت (لربط بين البلديات والملحقات التابعة لها وكذلك الإدارات العمومية الأخرى.	68	1.76	.866
تستخدم البلدية العدد الكافي من اجهزة الحاسوب ولواحقها في تقديم خدماتها للمواطن	68	2.21	.907
يؤدي الاعتماد على إستخدام اجهزة الحاسوب ومعدات الرقمنة المختلفة إلى سرعة وتحسين الخدمة العمومية المقدمة	68	2.62	.713
تعمل الأجهزة الرقمية على خلق نوع من الشفافية كنشر البيانات على المنصة التي تساهم في رفع الثقة بين المواطن ومصالح البلدية.	68	2.44	.780
تستخدم مصالح البلدية أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق التفاصيل	68	1.69	.851
موقع مبنى البلدية ملائم وبسهل الوصول اليه.	68	2.56	.761
يوجد بمبنى البلدية قاعات إستقبال ولوحات إرشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة ذات جودة عالية ونظافة مستديمة.	68	2.28	.844
يتوفر لدى موظفي البلدية حس النظافة وحسن المظهر	68	2.43	.779
يتم تنفيذ جل الخدمة من طرف الموظفين بدرجة عالية من الصحة وفي وقتها المحدد	68	2.10	.831
تقدم البلدية جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	68	2.34	.822
أتاحت مصالح البلدية باستعمال الرقمنة من الوصول لبعض الخدمات من محل اقامتهم.	68	2.40	.831
تعمل الرقمنة على تقديم الخدمات بجودة وكفاءة وفعالية وتفادي ارتكاب الأخطاء الشائعة.	68	2.51	.743
يتم تقديم الخدمة في أسرع وقت للمواطن لتقليل من وقت الانتظار.	68	2.62	.692
يعتني موظف البلدية بالإجابة على كافة الاستفسارات الالكترونية.	68	2.18	.752
يلبي موظف مصالح البلدية كل احتياجات المواطنين حتى ولو كانت خارج نطاق مهام	68	2.03	.880
تقوم مصالح الحالة المدنية بتأمين قواعد البيانات لمستخدميها بالاعتماد على كلمات مرور قوية	68	2.76	.522
يتعامل الموظفون في مصلحة الحالة المدنية مع المعلومات بسرية تامة	68	2.57	.654
تنشأ ثقة كبيرة بين موظفي مصالح البلدية والمواطنين نتيجة تأمينهم لكل المعلومات.	68	2.29	.882
يولي موظفي مصلحة الحالة المدنية رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بتوفير شباك خاص بهم ولوحات اشهارية بلغة الاشارة.	68	2.28	.895
يستطيع موظفي البلدية التعرف على حاجات المواطنين وتفهم مشاعرهم.	68	2.29	.847
يملك موظفي مصالح البلدية صمعة حسنة لخدمة المواطنين.	67	2.61	.673
البعد الاول: المورد البشري	68	2.34	.61139
	12		
البعد الثاني:قواعد البيانات) البرمجيات)	68	2.49	.47434
	12		
البعد الثالث:شبكات الإتصال	68	1.76	.57678
	84		
البعد الرابع :المعدات والأجهزة	68	2.23	.52268
	90		
البعد الأول:الملموسية	68	2.42	.51064
	16		
البعد الثاني:الإعتمادية	68	2.27	.60019
	94		

البعد الثالث: الإستجابة	68	2.33 46	.46643
البعد الرابع: الأمان	68	2.54 41	.48151
البعد الخامس: التعاطف	68	2.39 46	.61214
المتغير المستقل رقمئة مصالح البلدية	68	2.20 99	.39253
المتغير التابع جودة الخدمة العمومية	68	2.39 49	.38087

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,566 <sup>a</sup>	,321	,278	,32030

a. Prédicteurs : (Constante), الثالث\_المتوسط, الثاني\_المتوسط, الرابع\_المتوسط, الأول\_المتوسط

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,051	4	,763	7,434	,000 <sup>b</sup>
	de Student	6,463	63	,103		
	Total	9,514	67			

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

b. Prédicteurs : (Constante), الأول\_المتوسط, الثالث\_المتوسط, الثاني\_المتوسط, الرابع\_المتوسط

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,108	,240		4,609	,000
	الأول_المتوسط	,039	,076	,063	,510	,612
	الثاني_المتوسط	,265	,097	,333	2,740	,008
	الثالث_المتوسط	,010	,076	,016	,134	,894
	الرابع_المتوسط	,230	,082	,318	2,795	,007

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
--------	---	--------	---------------	---------------------------------

1	,331 <sup>a</sup>	,110	,096	,35824
---	-------------------	------	------	--------

a. Prédictors : (Constante), الأول\_المتوسط

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,044	1	1,044	8,135	,006 <sup>b</sup>
	de Student	8,470	66	,128		
	Total	9,514	67			

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

b. Prédictors : (Constante), الأول\_المتوسط

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,913	,173		11,049	,000
	الأول_المتوسط	,204	,072	,331	2,852	,006

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,203	,33636

a. Prédictors : (Constante), الثاني\_المتوسط

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,047	1	2,047	18,092	,000 <sup>b</sup>
	de Student	7,467	66	,113		
	Total	9,514	67			

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

b. Prédictors : (Constante), الثاني\_المتوسط

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,473	,220		6,706	,000
	الثاني_المتوسط	,368	,087	,464	4,254	,000

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,252 <sup>a</sup>	,064	,049	,36742

a. Prédictors : (Constante), الثالث\_المتوسط

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme carrés	des Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,605	1	,605	4,478	,038 <sup>b</sup>
	de Student	8,910	66	,135		
	Total	9,514	67			

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

b. Prédictors : (Constante), الثالث\_المتوسط

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,100	,145		14,515	,000
	الثالث_المتوسط	,165	,078	,252	2,116	,038

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,444 <sup>a</sup>	,197	,185	,34027

a. Prédictors : (Constante), الرابع\_المتوسط

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme carrés	des ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,873	1	1,873	16,174	,000 <sup>b</sup>
	de Student	7,642	66	,116		
	Total	9,514	67			

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

b. Prédictors : (Constante), الرابع\_المتوسط

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,675	,183		9,162	,000
	الرابع_المتوسط	,320	,080	,444	4,022	,000

a. Variable dépendante : الثاني\_المحور\_المتوسط

### ANOVA

		Somme carrés	des ddl	Carré moyen	F	Sig.
الاول_المحور_المتوسط	Intergroupes	,006	1	,006	,037	,847
	Intragroupes	10,434	66	,158		
	Total	10,440	67			
الثاني_المحور_المتوسط	Intergroupes	1,095	1	1,095	8,588	,005
	Intragroupes	8,419	66	,128		
	Total	9,514	67			

## ANOVA

		Somme carrés	des ddl	Carré moyen	F	Sig.
الاول_المحور_المتوسط	Intergruppes	,049	2	,025	,154	,858
	Intragruppes	10,391	65	,160		
	Total	10,440	67			
الثاني_المحور_المتوسط	Intergruppes	,341	2	,171	1,209	,305
	Intragruppes	9,173	65	,141		
	Total	9,514	67			

## ANOVA

		Somme carrés	des ddl	Carré moyen	F	Sig.
الاول_المحور_المتوسط	Intergruppes	,107	2	,053	,337	,715
	Intragruppes	10,333	65	,159		
	Total	10,440	67			
الثاني_المحور_المتوسط	Intergruppes	,387	2	,194	1,378	,259
	Intragruppes	9,127	65	,140		
	Total	9,514	67			

## ANOVA

		Somme carrés	des ddl	Carré moyen	F	Sig.
الاول_المحور_المتوسط	Intergruppes	,489	4	,122	,773	,547
	Intragruppes	9,951	63	,158		
	Total	10,440	67			
الثاني_المحور_المتوسط	Intergruppes	1,123	4	,281	2,108	,090
	Intragruppes	8,391	63	,133		
	Total	9,514	67			

## Statistics

	y11	y12	y13	الاول_البعد_متوسط الثاني_المحور
N Valid	68	68	68	68
Missing	0	0	0	0
Mean	2.56	2.28	2.43	2.2500
Std. Deviation	.761	.844	.779	.69379
Sum	174	155	165	153.00

## Statistics

		y21	y22	y23	_الثاني_ البعد_ متوسط _الثاني_ المحور
N	Valid	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.10	2.34	2.40	2.2500
Std. Deviation		.831	.822	.831	.69379
Sum		143	159	163	153.00

## Statistics

		y31	y32	y33	y34	_الثالث_ البعد_ متوسط _الثاني_ المحور
N	Valid	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.51	2.62	2.18	2.03	2.2721
Std. Deviation		.743	.692	.752	.880	.52143
Sum		171	178	148	138	154.50

## Statistics

		y41	y42	y43	_الرابع_ البعد_ متوسط _الثاني_ المحور
N	Valid	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.76	2.57	2.29	2.5294
Std. Deviation		.522	.654	.882	.52463
Sum		188	175	156	172.00

## Statistics

		y51	y52	y53	_الخامس_ البعد_ متوسط _الثاني_ المحور
N	Valid	68	68	67	68
	Missing	0	0	1	0
Mean		2.28	2.29	2.61	2.4485
Std. Deviation		.895	.847	.673	.59312
Sum		155	156	175	166.50

## Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
استبيان	.098	67	.183	.977	67	.241

a. Lilliefors Significance Correction

الفهرس

الصفحة	العنوان
II	الاهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
	<b>الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية</b>
2	تمهيد
3	<b>المبحث الاول: الادبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية</b>
3	المطلب الاول: الاطار المفاهيمي للرقمنة
3	الفرع الاول: ماهية الرقمنة
5	الفرع الثاني: اساسيات متطلبات وابعاد الرقمنة
7	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية
7	الفرع الاول: ماهية جودة الخدمة العمومية
10	الفرع الثاني: أبعاد واساليب جودة الخدمة العمومية
12	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة العمومية
14	<b>المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية</b>
14	المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والاجنبية
14	الفرع الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية
18	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
20	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة السابقة
20	الفرع الاول: اوجه التشابه
20	الفرع الثاني: اوجه الاختلاف

21	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للرقمنة وجودة الخدمة العمومية
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة
25	المطلب الاول: طريقة الدراسة
25	الفرع الاول: منهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات
25	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
28	المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة
28	الفرع الاول: الادوات الاحصائية المستخدمة
29	الفرع الثاني: الادوات المستخدمة في جمع البيانات
31	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
31	المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
31	الفرع الاول: خصائص عينة الدراسة
36	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة
57	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
60	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
64	المراجع والمصادر
67	الملاحق
82	الفهرس