

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالبين: - بن براهيم فارس
- لمقدم إسماعيل
بعنوان:

إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

نوقشت وأجيزت بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ حجاج عبد الرؤوف
مناقشا	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/

الموسم الجامعي: 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالبين: - بن براهيم فارس
- لمقدم إسماعيل
بعنوان:

إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

نوقشت وأجيزت بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ حجاج عبد الرؤوف
مناقشا	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/

الموسم الجامعي: 2020/2019

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات و الذي وفقني لنيل
ما يحبه ومنّ بفضله علي حامده حمداً ما بعده رجاء -

ترحمنا علي روح والدي رحمه الله

اهدي ثمرة جهدي إلي:

إلي اعز روعي أمي العزيزة أطال الله في عمرها

وإلي كل الإخوة والأخوات

إلي زوجتي الحبيبة وأولادي حفظهم الله

وإلي كل الأقارب، والأحباب.

وإلي الأسرة الجامعية أساتذة وعمال ومسؤولين

وكذا من سعتهم ذاكرتي ولم تسعمو مذكرتي

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات و الذي وفقني لنيل
ما يحبه ومنّ بفضله علي حامده حمداً ما بعده رجاء -

ترحمنا على روح والدي رحمه الله

اهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى اعز روعي أمي العزيزة أطال الله في عمرها

وإلى كل الإخوة والأخوات

إلى زوجتي الغالية

وإلى كل الأقارب، والأحباب.

وإلى الأسرة الجامعية أساتذة وعمال ومسؤولين

وكلنا من سعتهم ذاكرتي ولم تسعمو مذكرتي

شكر وعرفان

نشكر الله عز وجل الذي أنار عقولنا بالعلم والمعرفة وأنار دربنا وأعاننا على ما فيه الخير والصلاح وأن يسر لنا السبل ووقفنا لإتمام هذا العمل، فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد واله وصحبه أجمعين.

وقوفا عند قوله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لا يشكر الله " رواه الترميذي.

وقوله تعالى: "لئن شكرتم لأزيدنكم" سورة إبراهيم.

نتقدم في البداية بعظيم الشكر إلى الأستاذ المشرف: حجاج عبد الرؤوف، والذي أجاد الإشراف بنصائحه الهادفة لنا، وسعة صدره ومتابعته المستمرة طوال الفترة الدراسية ولم يخل علينا بالمعلومات القيمة والنيرة، فأسأل الله تعالى أن يسدد خطاه إلى الجنة وأن يحرسه بعينه التي لا تنام.

كما أتقدم أيضا بجزيل الشكر إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية والمالية وعلوم التسيير

ولأن الشكر هو أقل ما يمكن أن يقدم عرفانا بالجميل لا يسعنا إلا أن نشكر كل

من ساهم وقدم لنا يد العون والتوجيه والنصح والدعاء من قريب أو بعيد

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة ومصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)، وقد تمثلت أبعاد الإدارة الإلكترونية في (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الأفراد العاملين، شبكات الاتصال)، كما تم تحليل أبعاد جودة الخدمة (الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) ودراسة العلاقة بين المتغيرين حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وكانت الدراسة على عينة نهائية مكونة من 92 فردا من المواطنين بغية اختبار فرضية الدراسة، وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج **spss** إضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية وقد تمثلت نتائج الدراسة:

- 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 الإلكترونية 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 $=0.000$
 - أكثر بعد يؤثر على المتغير التابع جودة الخدمة العمومية هو العاملين
- الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية.

Abstract:

This study aimed to find out the extent of the electronic administration's contribution to achieving the quality of public service in the municipality of Ouargla(Civil Status Authority and Biometric Insured Documentation Authority), The dimensions of the electronic service are (Hardware and software, databases, people working, communication networks) It also analyzes the dimensions of service quality (Tangibility, reliability, empathy and security)And study the relationship between the yen variable, Where the questionnaire was used as the main tool for data collection, The study was on a final sample of 92 citizens, In order to test the hypotheses of the study and The data were analyzed by using the SPSS program in addition to a group of statistical methods, The results of the study are:

- The level of application of the requirements of electronic administration in the municipality of Ouargla(Civil Status Authority and Biometric Insured Documentation Authority), is high
- The reality of the quality of public service in the municipality of Ouargla(Civil Status Authority and Biometric Insured Documentation Authority), Medium
- There is a statistically significant relationship between electronic administration and the quality of public service in the municipality of Ouargla(Civil Status Authority and Biometric Insured Documentation Authority), and it is a positive intermediate relationship, Where the overall correlation coefficient was $R = 0,515$ and the level of significance $=0.000$
- The most important dimension that influences the dependent variable is the quality of public service is the personnel employed.

Mots clés

Keywords :Electronic management, Public service, Public service quality.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I-II	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول	
الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني	
الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: منهجية الدراسة والأدوات والمستخدمة
42	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الفرضيات
62	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
65	خلاصة الفصل الثاني
67	الخاتمة
71	المراجع
76	الملاحق
92	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
16	الأبعاد المعتمدة لجودة الخدمة العمومية في الدراسات السابقة	جدول رقم (1- 1)
29	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	جدول رقم (02-01)
36	توزيع الاستبيان على عينة الدراسة	الجدول رقم (01-02)
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (02 - 02)
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الجدول رقم (03- 02)
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	جدول رقم (04 - 02)
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	الجدول رقم (05 - 02)
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	الجدول رقم (06 - 02)
40	ألفا كرونباخ لمحور الإدارة الالكترونية	الجدول رقم (07 - 02)
40	معامل الصدق للمحور الإدارة الالكترونية	الجدول رقم (08 - 02)
40	ألفا كرونباخ للمحور جودة الخدمة العمومية	الجدول رقم (09 - 02)
41	معامل الصدق للمحور جودة الخدمة العمومية	الجدول رقم (10 - 02)
41	معامل الثبات لمحاو الاستبيان	الجدول رقم (11 - 02)
42	درجات سلم ليكارت الثلاثي	الجدول رقم (12 - 02)
42	تصنيف الإجابات وفق المتوسط الحسابي المرجح	الجدول رقم (13 - 02)
43	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الأجهزة والبرمجيات	الجدول رقم (14 - 02)
44	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده قواعد البيانات	الجدول رقم (15 - 02)
45	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده الأفراد العاملين	الجدول رقم (16 - 02)
46	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعده شبكات الاتصال	الجدول رقم (17 - 02)
47	يوضح أهمية أبعاد الإدارة الالكترونية.	الجدول رقم (18 - 02)
48	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الملموسية	الجدول رقم (19 - 02)
49	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاعتمادية	الجدول رقم (20 - 02)
49	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الامان	الجدول رقم (21 - 02)
50	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاستجابة	الجدول رقم (22 - 02)
51	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التعاطف	الجدول رقم (23 - 02)

51	يوضح أهمية أبعاد جودة الخدمة العمومية.	الجدول رقم (02 - 24)
52	يوضح نتائج اختبار شايبيرو- وليك	الجدول رقم (02 - 25)
53	نتائج اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)	الجدول رقم (02 - 26)
54	نتائج اختبار شايبيرو- وليك shapiro-wilk	الجدول رقم (02 - 27)
54	نتائج اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)	الجدول رقم (02 - 28)
55	نتائج اختبار شايبيرو- وليك (shapiro-wilk)	الجدول رقم (02 - 29)
55	نتائج اختبار مان - وتني (Mann- whitney)	الجدول رقم (02 - 30)
56	نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون (pearsen)	الجدول رقم (02 - 31)
56	العلاقة بين أبعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	الجدول رقم (02 - 32)
57	جودة توفيق النموذج	الجدول رقم (02 - 33)
58	معنوية النموذج الكلية	الجدول رقم (02 - 34)
59	المعنوية الجزئية للنموذج	الجدول رقم (02 - 35)
59	اختبار الاعتدالية للبواقي	الجدول رقم (02 - 36)
61	خلاصة النموذج	الجدول رقم (02 - 37)

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
د	النموذج الافتراضي للدراسة	الشكل 01
5	يوضح أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	الشكل رقم (01-01)
7	التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الإلكترونية	الشكل رقم: (02-01)
8	عناصر الإدارة الإلكترونية	الشكل رقم (03-01)
18	نموذج جودة الخدمة	الشكل رقم (04-01)
37	توزيع الافراد حسب الجنس	شكل رقم (01-02)
37	توزيع الافراد حسب متغير السن	شكل رقم (02-02)
38	توزيع الافراد حسب متغير م.تعليمي	شكل رقم (03-02)
38	توزيع الافراد حسب متغير الحالة العائلية	شكل رقم (04-02)
38	توزيع الافراد حسب متغير الوظيفة	شكل رقم (05-02)
57	علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	الشكل رقم (06-02)
60	المعنوية الجزئية للنموذج	الشكل رقم (07-02)
60	اختبار الاستقلال الذاتي للبواقي	الشكل رقم (08-02)
61	تجانس البواقي	الشكل رقم (09-02)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
76	استمارة الاستبيان	الملحق رقم (01)
81	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (02)
82	مخرجات برنامج Spss V27	الملحق رقم (03)

مقدمة

توطئة:

فتحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال آفاق جديدة وواسعة للتعامل مع تعقيدات الإدارة الكلاسيكية من خلال ما يعرف بالإدارة الإلكترونية والتي تكمن فلسفتها في إعادة هيكلة الأعمال الإدارية بشكل الكتروني ربحا للجهد وتوفيرا للوقت والتكلفة وتحسينا للخدمة وما يرافقها من قضاء على مختلف أشكال الفساد الإداري وتعد الحلول الرقمية التي توفرها الإدارة الإلكترونية ركيزة جوهرية لتطور الإدارة العمومية، التي أولت لها الدولة عناية خاصة وهذا لمواكبة التطورات الناتجة عن العولمة ومظاهرها من جهة وكذا استعادة المواطن من جهة أخرى والتي زعزعتها البيروقراطية والمحسوبية وغيرها من المظاهر السلبية التي تنسجم بها الإدارة التقليدية وتعتبر البلدية أهم حلقات التواصل بين مراكز القرار في الدولة والمواطنين وهذا ما جعلها تحظى بالاهتمام تمهيدا للوصول إلى البلدية الإلكترونية باعتبارها مؤسسة عصرية تقدم خدمات راقية تستجيب لتطلعات متلقيها.

أولا - الإشكالية:

وبناء عليه وفي ضوء الجهود المبذولة تبرز لنا إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)؟
- ما هو واقع جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

- ثانيا - الفرضيات:

انطلاقا من إشكالية الدراسة ومن اجل الإجابة على التساؤلات السابقة وضعنا الفرضية التالية

- الفرضية الرئيسية الأولى:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح البلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)مرتفعة
- الفرضية الرئيسية الثانية:

- واقع جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)مرتفعة

● الفرضية الفرعية الأولى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر

● الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي

● الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية

ثالثا- أهداف الدراسة:

تتجلى أهداف هذه الدراسة في مجموعة من النقاط هي :

- تسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة

- الوقوف على واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة

- محاولة إبراز مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة

رابعا - أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة في كونها تلمس موضوع يعالج إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة) مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية هي خيار حتمي للإدارة المحلية والبلدية من اجل تحسين جودة الخدمة العمومية ومن هنا تبرز أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية في الوقوف على مستويات أبعاد جودة الخدمة العمومية من اجل تحديد واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة والمحاولة الدائمة للرفع منه إذا وجد مما يمكنها بالقيام بمهامها بكفاءة عالية وتحقيق جودة الخدمة المقدمة للمواطنين لذلك يعد هذا الموضوع من المواضيع الجديدة بالبحث والدراسة مما له من أهمية في استنباط أهم نتائج ومقترحات التي من شأنها تقليص الفجوة بين البلدية و المواطن.

خامسا - مبررات اختيار الموضوع

- العلاقة المباشرة للموضوع وتماشيه مع التخصص المدروس إدارة أعمال

- الميول الشخصي للاطلاع على واقع جودة الخدمة العمومية

- توفر المؤسسة المناسبة لتبني موضوع البحث

- قلة الدراسات نسبي التي تناولت العلاقة بين المتغيرين خاصة بما يتعلق بالمتغير التابع جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر

المواطنين على حدود اطلاعنا

سادسا - حدود الدراسة

الحدود المكانية: مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من المواطنين تمثلت في 105 فرد مستفيدين من خدمة مصالح بلدية ورقلة

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة ابتداءً من: 19 أوت 20120 إلى غاية 17 سبتمبر 2020

الحدود الموضوعية:

لقد تم التركيز في هذه الدراسة على إسهامات الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل من خلال أبعاده (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الأفراد العاملين، شبكات الاتصال) والمتغير التابع من خلال أبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف)

سابعا - المنهج الدراسة والأدوات المستخدمة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية من خلال عرض مفاهيم تعريف ومصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين والأثر والعلاقة فيما بينهما وفي الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية واستخدام برنامج **spss v27** في معالجة المعطيات ومعرفة مختلف المؤشرات وتحليلها

ثامنا- صعوبات البحث:

1. صعوبة في توزيع الاستبيان نظرا للوضع الصحي وتحجج المواطنين في البلدية بكثرة انشغالاته
2. صعوبة تحديد عينة المجتمع نظرا لان المجتمع كبير جدا

تاسعا - هيكل الدراسة:

بغض التحكم في مختلف جوانب هذا البحث والتمكن من إنجازها حيث استهل بمقدمة وقسم الى قسمين:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لإسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة

المبحث الأول: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل الفرضيات.

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

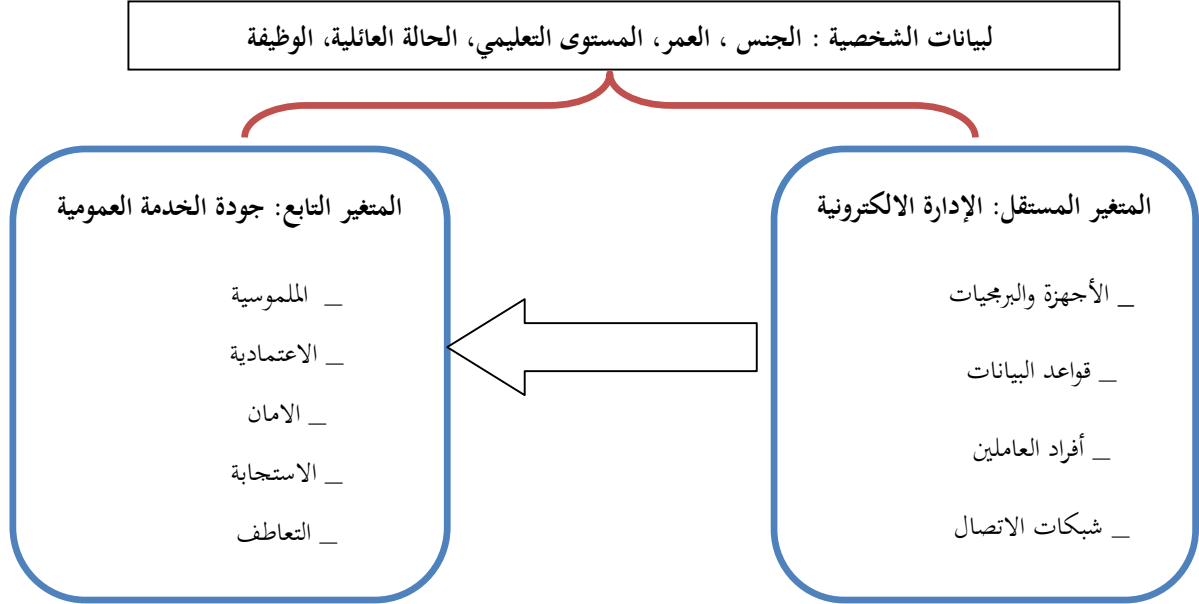
خاتمة.

عاشرا - مصادر جمع المعلومات:

تم الاعتماد على مجموعة من المصادر المتنوعة لجمع المعلومات تخص الدراسة وتمثل أهمها في الكتب والدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الدكتوراه والمجستير والمقالات وتم الاعتماد على في الجانب التطبيقي على استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبرامج والأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج .

حادي عشر- نموذج الدراسة:

يمكن التعرف على النموذج الافتراضي للدراسة من خلال الشكل رقم(01)



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية

و جودة الخدمة العمومية

تمهيد:

نسعى في هذا الجزء إلى تقديم إطار نظري مفاهيمي لكل من الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية وهذا من اجل الوقوف على الخلفية النظرية وتحليل الدراسات قصد استنباط أهم المحاور والنقاط التي حاولت الإجابة عليها وتوظيفها لحل تساؤلات مشكلة الدراسة والوصول الى النتائج المرجوة من ورائها.

ونخص بالذكر في هذا الفصل شرح أهم العناصر الأساسية لموضوع الدراسة تحت مسمى الأدبيات النظرية والتطبيقية

إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية والذي بدوره قسم إلى :

_ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

_ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

تماشيا والتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات، بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات لتكنولوجيا في المجال الإداري، وذلك بغية تبسيط الإجراءات الإدارية، والتقليل من استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، هذا ما أدى إلى ظهور مفهوم جديد يطلق عليه الإدارة الإلكترونية.

ويرتكز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بمهية الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها، من مفاهيم وعناصر وأهداف، مع التطرق إلى ما تتطلبه الإدارة الإلكترونية لتطبيقها وما يعيق هذا التطبيق، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب على النحو التالي:

المطلب الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية

أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى بروز نمط ونموذج جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي أمام المؤسسات كمي تحسن من مستوى أعمالها، وحودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الإلكترونية، والتي سنتطرق إلى فهمها في الفرع الأول ثم إلى ظروف نشأتها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

في هذا الفرع سنتطرق إلى مفهوم الإدارة التقليدية أولا ثم نعرض مفهوم الإدارة الإلكترونية.

أولا-تعريف الإدارة التقليدية:

1- لغة: كلمة الإدارة ADMINISTRATION أو MANAGEMENT مشتقة من الكلمة اللاتينية المكونة من مقطعين هما (AD) و (MINISTRATION) وهي تعني تقديم الخدمة للآخرين¹.

2- اصطلاحا: عرف الإدارة عند البعض: " بأنها النشاط الخاص بقيادة وتوجيه وتنمية الأفراد، وتخطيط ومراقبة العمليات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع لتحقيق أهدافه المحددة بأحسن الطرق وأقل التكاليف."

ويعرفها البعض الآخر: " بأنها تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه و رقابة مقابل مجهوداتهم².

كما عرفها فريدريك تايلور في كتابه إدارة الورشة الصادر سنة 1930، أن فن الإدارة هي: "المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله، ثم للتأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها"³.

من كل ما سبق كئنا إعطاء تعريف الإدارة على أنها عملية اجتماعية مستمرة بقصد استغلال الموارد استغلالا أمثل عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة للوصول إلى الحد في بكفاءة وفعالية.

¹ - خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2010، ص:20.

² - عبد الحميد علي: الأصول العلمية للإدارة و التنظيم، دار النهضة، القاهرة، ج1، 1976، ص:19.

³ - فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 2012، ص:15.

ثانياً- تعريف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية عدة تعاريف، نذكر منها التالي:

- الإدارة الإلكترونية هي تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشرة¹.

ويذكر الطائي أن الإدارة الإلكترونية هي: "إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني"².

وهي كذلك قدرة قائمة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات في ما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة وبدقة عالية، وبأقل كلفة ممكنة، فهي نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات³.

كما أن العولة يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستوى أداء المؤسسات، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها"⁴.

ويرى الفريد الذي عرفها بأنها "أسلوب جديد للعمل الإداري بواسطة استخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل"⁵.

و يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري يدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة تقنيات الرقمية الحديثة⁶.

سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الإلكترونية كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكترونية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها بيسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي اقصر وقت وفي أي مكان⁷.

¹ - محمد محمود، وآخرون: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص: 11.

² - سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2010، ص: 24.

³ - حسين محمد حسن: الإدارة الإلكترونية؛ المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 35.

⁴ - نائل عبد الحافظ العولمة: نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، مجلة جامعة الملك سعود، العدد الخامس عشر، 2003، ص: 263.

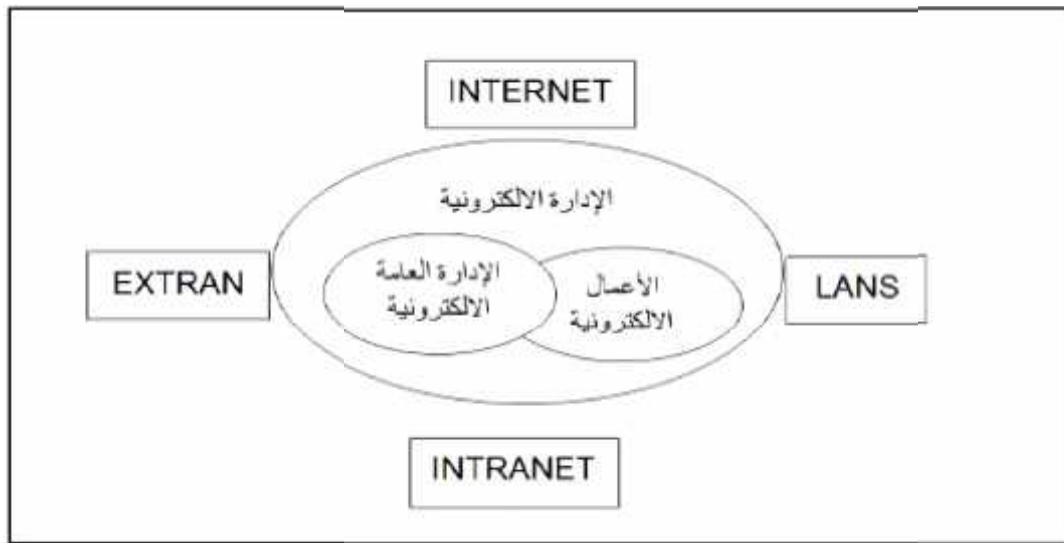
⁵ - عمر أحمد، وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص: 10.

⁶ - العامري، صالح و الغالي، طاهر: الإدارة والأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007 م 73.

⁷ العياشي زرار، الإدارة الإلكترونية فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة، مجلة ملفات أبحاث في الاقتصاد والتسيير العدد الخامس، يونيو 2016، ص 189.

والشكل التالي يوضح أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية باختصار:

الشكل رقم (01-01): يوضح أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص، 21.

يتضح من خلال الشكل المبين أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في كل من الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الإلكترونية، التي بدأت ذات الطابع الخدماتي التي توجد خدماتها للأفراد أو المؤسسات، وتعمل الإدارة الإلكترونية وفق آلية شبكة نظم الانترنت والإكسترنات والانترانت في ظل وجود نظم المعلومات.

ثالثاً- المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية:

يحدد غنيم مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين، وهي كالتالي:¹

- 1- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.
- 2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- 3 - طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما و مجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

¹ - بن مرزوق عنزة وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب العربي، عمان، 2018: ص26.

² - أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، مصر، ط1، ج4، 2009، ص: 36-40.

- 4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية ، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.
- 5- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- 6- نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات الأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.
- 7- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

ويقارن نجم بين الإدارة بمفهوما التقليدي والإدارة الإلكترونية في عدة أمور، نذكر منها:¹

- 1- أن الإدارة بمفهوما التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التحلي و الأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل.
- 2- الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف مجموعة (Management of Others)، كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين و كانت تقوم على إدارة الآخرين بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة العمليات والبيانات.
- 3- تركز الإدارة بمفهوما التقليدي على هرمية المعلومات من لديه معلومات أكثر كثافة وسعة و ثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل (بينما الإدارة الإلكترونية تركز على الانترنت وشبكات الأعمال).

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

كانت بدايات الإدارة الإلكترونية عام (1960م) عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام (1964م) عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طرحته في الشريط المغنط /جهاز الطابعة المختار، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط المغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم،
توالى بعد هذا ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري.²

¹ - أحمد محمد غنيم: مرجع سبق ذكره، ص: 36-40.

² - حسين علاء عبد الرزاق وآخرون: شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005م، ص: 234-233.

ومن خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي:

- امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلية محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.¹

- أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منا غاية عقد الخمسينات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب يعنى الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد.²

الشكل رقم: (01-02): التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الالكترونية

الانترنت	الذكاء الصناعي	الأتمتة	الآلية	الحرفية
آلة التشبيك الفائق من استخدام البيانات لإنجاز العمليات عن بعد	الآلة تقلد وتحاكي الذكاء والسلوك الإنساني	الآلة تحل محل العمل المرتبط ببرمجة ورقابة العمل والإنتاج	الآلة تحل محل العمل اليدوي في الإنتاج	الإنسان هو العامل الأساسي في الإنتاج

اتجاه التطور

المصدر: أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

الفرع الثالث: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية

لا بد من توافر عناصر تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق التحول للإدارة الإلكترونية (الفرع الأول)، هذا التحول له عدة أهداف (الفرع الثاني) مرجوة التحقيق من خلال كسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة التقليدية.

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

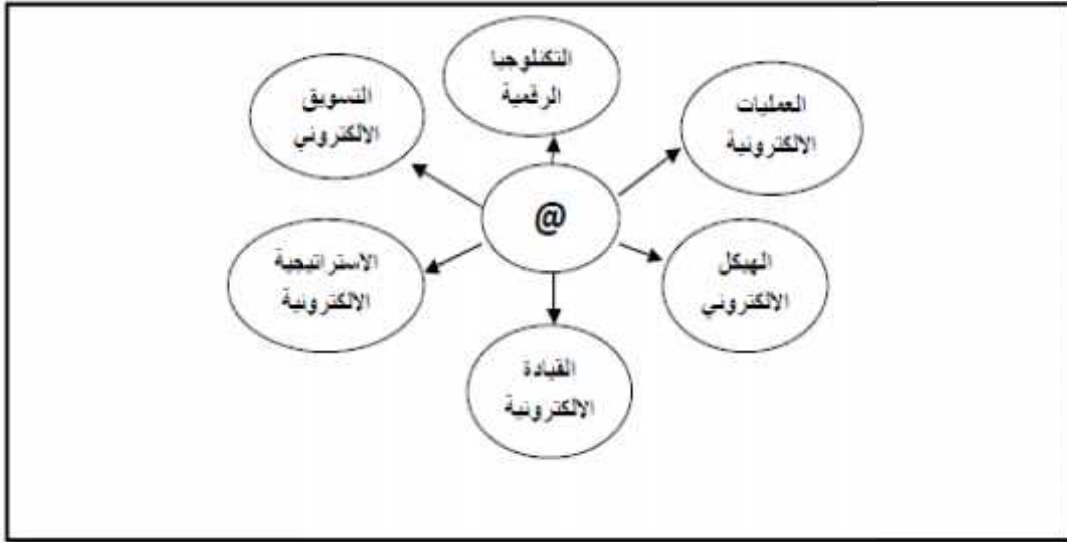
العمل بالإدارة الإلكترونية يعني تخطيط وتنفيذ التحول الإلكتروني من النموذج التقليدي القائم بالأعمال في المنظمة إلى نموذج جديد للأعمال يستند إلى موارد الإنترنت والمعرفة، حيث يتطلب العمل بالإدارة الإلكترونية إجراء تغيير استراتيجي في

¹ - نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية؛ الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص: 128-130.

² - ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة للنشر، الرياض، 2005، ص: 49.

مكونات أنشطة أعمال المنظمة والنجاح في التحول الإلكتروني هو حكم طبيعته مسار يصعب اجتيازه من دون اتخاذ قرارات إستراتيجية صعبة، وغير مألوفة وخاصة في التغيير الجوهرى الشامل الذي يجب أن يحصل في المنظمة لضمان هذا النجاح. وهذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة والتنظيم طيلة عقود عديدة من الزمن ، وفي غضون ذلك يجب إدراك المبادئ الجديدة وقواعد العمل المنبثقة عن نموذج الأعمال الإلكترونية وفهم متطلبات العمل الإلكتروني من قبل الإدارة والعاملين. إن عملية التحول تتطلب توفر توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمنظمة، وهذه العناصر والشروط الأساسية لنجاح تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية تظهر في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-03): يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: ياسين سعد، مرجع سبق ذكره، ص: 234.

فيما يلي شرح مختصر لهذه العناصر الستة اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية:¹

1- التكنولوجيا الإلكترونية: ترتبط الإدارة الإلكترونية وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، وهذه التكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية وتتنوع أنماطها وأجيالها باستمرار، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة وهي في حاد بناء الأعمال الإلكترونية.

2- العمليات الإلكترونية: تنشأ العمليات الإلكترونية من تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية الجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتظهر في شكل (Extranet , Intranet , Internet) والاتصالات وتقنيات شبكات الإنترنت العملية

¹ - حسين علاء عبد الرزاق وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص: 222.

الإلكترونية كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل تحقيق تلاؤم بين العملية الجديدة وبيئة الإنترنت.

3- الإستراتيجية الإلكترونية: تغطي الإستراتيجية الإلكترونية أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال ، التصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الأهداف نذكر منها¹:

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتواها بدلا من كتابتها.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت و سرعة إنجاز المعاملات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آلي دون انتظار.
- تخفيض إجراءات العمل البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها .
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام الزبائن.
- إجراء وإحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل توفير الخدمات بصورة أسرع وبكلفة أقل.

كما أنها تطور نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤونها من خلال:²

- عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات ونشرها بين المواطنين.
- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الإستراتيجية للدولة.

في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.

وللإدارة الإلكترونية أهداف أخرى هي³:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- حفظ المعلومات الإلكترونية في أماكن تجهيز مصغرة.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق المواطنين من حيث الإبداع والابتكار.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

¹ - عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، لبنان، 2006، ص: 15.

² - عبد الرزاق كلتبن: مرجع سبق ذكره، ص: 67-68.

³ - محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص: 73.

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من العلاقات الشخصية .
- ظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية والأداء التطبيقي .
- تقديم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والتنوع لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية .
- سهولة اكتساب المعلومات الإدارية والتخلص من مركزية المعلومات والتقليل من التعقيدات الإدارية .

الفرع الرابع: متطلبات ومعيقات الإدارة الإلكترونية

للتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة متطلبات (الفرع الأول) سواء كانت إدارية أو مالية أو تسييرية... الخ، وفي خضم هذا التطبيق لا تخلو الطريق من المعوقات (الفرع الثاني)

أولاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية

أ- المتطلبات الإدارية:

تنحصر المتطلبات الإدارية في العناصر التالية¹:

- 1- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ المشاريع الحكومية وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الحرم الإداري مع توفير مخصصات عالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- 2- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة للكُم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات الأخرى من معدات وأجهزة، وحاسبات آلية ومحاوله توفيرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات.
- 3- القيادة والدعم الإداري: يعد دعم التزام الإدارة العليا أمراً مهماً وحيوياً لنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدي-

¹ - عادل حروش المقرجي وآخرون: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص: 51.

4- الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل هرمي يعتمد على قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي، إذ أن المشاركة في وضع القرارات وتفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية، التي لا يمكن توفيرها إلا من خلال الهيكل الشبكي، لاعتباره من التنظيمات الإدارية الملائمة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية. وعليه فقد ذكر (HEGEL & BROWN) ، أنه عليك أن تبني قبل كل شيء أنظمتك المعلوماتية التي تتناسب وطبيعة الهياكل التنظيمية المتاحة، ولا بد من بدأ العمل بعدها بشكل تدريجي يتصاعد مع طبيعة تطور استخدام تلك التقنية .

5- التعليم، التدريب والتثقيف: بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة للأدوات العمل التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية، حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، فكل ما كانت ثقافة المؤسسة ايجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين عن أدوارهم في المؤسسة.

ب- المتطلبات البشرية:

يُجمع أغلب المتخصصين في مجال النظم المعلومات الإدارية القائمة على التقنية الإلكترونية على أهمية العنصر البشري، ذلك لأن العنصر البشري يمثل مدخل أساسي في التعامل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا يرجع لاعتباره العنصر المحرك. فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لن يلغي العنصر البشري ولن تحل الآلة محل الإنسان وإنما هو الذي يسيرها، لذلك يتطلب الأمر عاملين متقابلين لفكرة الإدارة الإلكترونية وواعين بأبعادها وقادرين على التعامل معها وأن الأمر ليس قاصرا على عاملين من نوعية فنية متخصصة جديدة، وإنما لا بد أن يكون جميع العاملين قادرين على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية والإلكترونيات.¹

ج- المتطلبات المالية:

يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم مما يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسة نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية : تكلفة شراء الآلات والمعدات، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات.

ومشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم مالي كبير لكي يضمن الاستمرار وبلوغ الأهداف والتي منها²:

— الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية .

— الدعم المالي لألزام لصيانة الأجهزة و البرامج الإلكترونية .

¹ - إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص: 73.

² - خالد رفعت شاكر بدوي: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري (دراسة حالة)، برنامج الماجستير المهني M. B. A ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة بور سعيد، 2013، ص: 60.

– الدعم المالي لأزم لتحديث الحاسبات والبرمجيات.

– الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.

د- المتطلبات القانونية:

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات، بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية للأعمال.

والمعاملات الإدارية الإلكترونية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي، ومتطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني.¹

هـ- المتطلبات التقنية:

يتصف أسلوب الإدارة الإلكترونية بالحدثة، ولهذا يتطلب توفير مجموعة من المكونات المادية التي من خلالها تنفذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها²:

– أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها وقدرها بالإضافة إلى الأجهزة المساندة للحاسوب أو الملحقة به والتي تعتبر لازمة وضرورية لتمكين الاستفادة من قدرات الحاسوب كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

– نظم برامج التشغيل ونظم التطبيقات المختلفة.

– متطلبات البنية التحتية لأعمال الحاسوب مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة وغير

– ذلك.

– شبكات الحاسوب وتعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها.

– البرامج التطبيقية (APPLICATIONS PROGRAMS)، مثل: (برنامج معالجة النص)

ثانيا: معيقات الإدارة الإلكترونية

من بين المعيقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية نذكر التالي:

أ- المعوقات الإدارية: وتتمثل في:³

غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين لا يتقنون بعد التعامل الإلكتروني.

غياب التوافق في أهداف الإدارة الإلكترونية مما يؤدي إلى الاختلاف في الرؤى وانتشار الفوضى والصراعات على النفوذ.

¹ - محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص: 49.

² - محمود القدوة: المرجع نفسه، ص: 52.

³ - Doherty, N.F.& King, M, The Consideration of Organizational Issues during the systems development process: an empirical analysis, Behavior & Information. Technology ,Vol.17,No.1, 1998, pp.211,228.

إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المؤسسة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مهارات التكنولوجيا الجديدة.

الأمية الإلكترونية لدى بعض العاملين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.

إدخال تقنية المعلومات بشكل مستقل لكل قسم.

ب- المعوقات البشرية:¹

العائق اللغوي.

مقاومة التغيير والخوف منه.

قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل التشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنتاج عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول.

صعوبة تحريك أو توجيه بعض القيم والأنماط السلوكية.

الصعوبة في توزيع الصلاحيات والمسؤوليات ومهام العمل.

التناقض بين حاجات الأفراد ورغباتهم.

ج- المعوقات المالية:²

قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية خاصة وأن التقنية متشابكة ومتكاملة وفي تطوير مستمر.

عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات .

ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة.

تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.

عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية في مجال توفير العائدات المالية الحكومية .

د- المعوقات السياسية والقانونية:³

غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتقلص الدعم السياسي اللازم

الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل وتتشاور سياسيا، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقييم برامج

التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيتها.

¹ - محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (برنامج الماجستير إدارة الأعمال)، الجامعة

الافتراضية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2008، ص: 48.

² - عروبة رشيد علي البدان وآخرون: واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها، دراسة حالة في مديرية البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة

البصرة، العراق، مجلد رقم 10، العدد 37، 2014، ص: 124.

³ - حسين محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية؛ المفاهيم، الخصائص والمتطلبات، مؤسسة الوراق، السعودية، ط1، 2009 ص: 132.

عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني، مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية.

هـ- المعايير التقنية:¹

عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها. اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة الربط فيها. عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين. ارتفاع كلف الإنترنت أحيانا.

ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية . ضعف خدمات الاتصال المتوفرة.

اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة الربط بينها.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية

تعتبر جودة الخدمة العامة من خصوصيات السياق العمومي، هذا الأخير الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص مردودية القطاع العام ودراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات العامة.

فأصبح قطاع الخدمات يشغل اهتمام العديد من المنظمات نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة، وكون أن جودة الخدمة العمومية أصبحت مهمة ومطالب بها لا محال.

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية الخدمة العمومية في دراسة التسيير العمومية سنحاول التطرق لعرض ماهية جودة الخدمة العمومية، من خلال تقديم مفهوم لها في الفرع الأول، وعرض أهميتها ومجمل أبعادها في الفرع الثاني، وكذا نموذج جودة الخدمة العمومية في الفرع الثالث و كذا متطلبات ومعايير تحقيقها في الفرع الرابع.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة العمومية كان لزاما علينا ان نعرض مفهوم الخدمة العمومية أولا ، ثم نتطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية ثانيا

أولا: مفهوم الخدمة العمومية

يوشي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وبذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب.

¹ - حسين محمد الحسن: المرجع نفسه، ص: 134.

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها".¹

ويعرفها Jean Ludovic Silicani بأنها: "مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف ماثلة".²

ما عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منح توفيرها على أن تكون مصلحة ال لبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".³

ومن خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة العمومية

حتى يتم إيضاح تعريف جودة الخدمة العمومية لا بد أن نقدم تعريفا للجودة ، ثم نتقل لتعريف جودة الخدمة العمومية .

أ- تعريف الجودة:

- إن كلمة الجودة في أصل اللغة العربية تعني الجيد، ويقال أحاد فلان في عمله وأجود واستجاد أي أعده جيدا، وأجاد الشيء بجودة أي صار جيدا.⁴

- رف الجودة بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية «Qualité» والتي تعني طبيعة الشخص والشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.⁵

- الجودة: هي قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء.⁶

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للجودة وهي أن : "الجودة لا تتجسد في الخصائص والمميزات فقط

وإنما في قدرة هذه الخصائص والمميزات على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء".

¹ - عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة النيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009، ص: 40.

² - Jean Ludovic Silicani, La situation du service public et de la foncation publique en France, san date, P01

³ - العربي بوعمامة: الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية وهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص: 40.

⁴ - يوسف حديم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009، ص: 55.

⁵ - مأمون الدراكه شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2002، ص: 15 .

⁶ - محمد عبد الفتاح الضريفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص: 197.

ب- تعريف جودة الخدمة العمومية:

تعددت تعريفات جودة الخدمة العمومية نذكر منها :

- جودة الخدمة العمومية "هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات".¹

- "مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن : السعر، الأمان والتوفر، الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال".²

وتتميل معظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمة العمومية للتعريف التالي : "هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".³

الفرع الثاني- أبعاد وأهمية جودة الخدمة العمومية

اولا : ابعاد جودة الخدمة العمومية

أثبتت العديد من الدراسات بوجود اختلاف في الأبعاد المعتمدة في جودة الخدمة العمومية تتميز جودة الخدمة العمومية

نلخصها في الجدول التالي:

جدول رقم (1-1) الأبعاد المعتمدة لجودة الخدمة العمومية في الدراسات السابقة

الدراسات	الابعاد	الملموسية	الاعتمادية	الثقة	الامان	التعاطف	الاستجابة	زمن التسليم	التناسق	الكياسة	سهولة المثال	توفير الكلفة	الشفافية	الانتماء	الجهد
توفيق رفاع و فائزة عدمان 2019		x		x	x		x	x	x	x	x			x	
ناصر طاهر كمال معيوف 2019		x	x		x	x	x								
خلوط جهاد و شنشونة 2019		x	x		x	x	x								
بولزواغ نور الدين بن زعرور عمار 2018					x		x								
حورية قارطي ايمان مداوي 2017		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	
بان قاسم جواد 2016		x	x	x	x	x	x		x			x	x	x	
Bentata & Benebou 2017		x	x		x	x	x								
المجموع		% 85.87	% 71.42	% 42.85	% 100	% 71.42	% 100	% 28.57	% 50	% 42.85	% 28.57	% 16.66	% 14.28	% 28.57	% 14.28

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

¹ - ثلجة نوال حغلاف، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، ص 04.

² - جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010 / 2011، ص: 88.

³ - جبارية فادية، المرجع السابق، ص 88.

وعليه فان ابعاد جودة الخدمة العمومية كالآتي:

أ- **الملموسية (الماديات)** : وهي التسهيلات المادية المساعدة في تقديم الخدمة مثل الأجهزة والمظهر الداخلي الديكور ومظهر العمال¹

ب- **الاعتمادية** : وهي مدى قدرة مقدم الخدمة العمومية على أداء الخدمة بدرجة عالية من الصحة والدقة ، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء، تماما مثل ما وعده مقدم الخدمة .²

ج- **الأمان**: يعبر هذا المؤشر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة العمومية المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدمها أو من كلاهما، كما أنه يعبر عن مدى مصداقية مقدم الخدمة باعتباره ممثل الخدمة العمومية فيما تقدمه من خدمات وكذلك مدى التزامه بوعوده وبما يقوله.³

د- **الاستجابة**: ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة العمومية على تحديد وتفهم احتياجات الزبائن وإحاطتهم بالعناية.

هـ- **التعاطف**: أي يتمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، الاحترام واللطف في التعامل والاستقبال الطيب والابتسامة في وجه العميل ممكن.⁴

ثانيا: **أهمية جودة الخدمة العمومية**: تكمن أهمية جودة الخدمة العمومية في:

أ- **بالنسبة للمؤسسة، وتمثل في :**

- تمكن جودة الخدمة العمومية من تحسين سمعة وصورة المؤسسة العمومية .
- كسب ثقة وولاء المواطن.
- التقليل من احتياجات وضغوطات المواطن وذلك باعتماد على الجودة المستمرة للخدمة المقدمة .
- تحسين مصداقية وشفافية المؤسسة العمومية.

ب- **أهميتها بالنسبة للمواطن:**

- تمكن جودة الخدمة من تقليل نفقات المواطن ومصاريفه.
- تمكن جودة الخدمة العمومية للمواطن من الحصول على الخدمة بالجودة المطلوبة وفي الوقت المطلوب.
- تكسب جودة الخدمة العمومية الاحترام اللازم والواجب اتجاه المواطن.

¹ - حورية قارطي، إيمان مداوي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري)، مجلة مجاميع المعرفة للمركز الجامعي على كافي تندوف، المجلد 43 أفريل 2017.

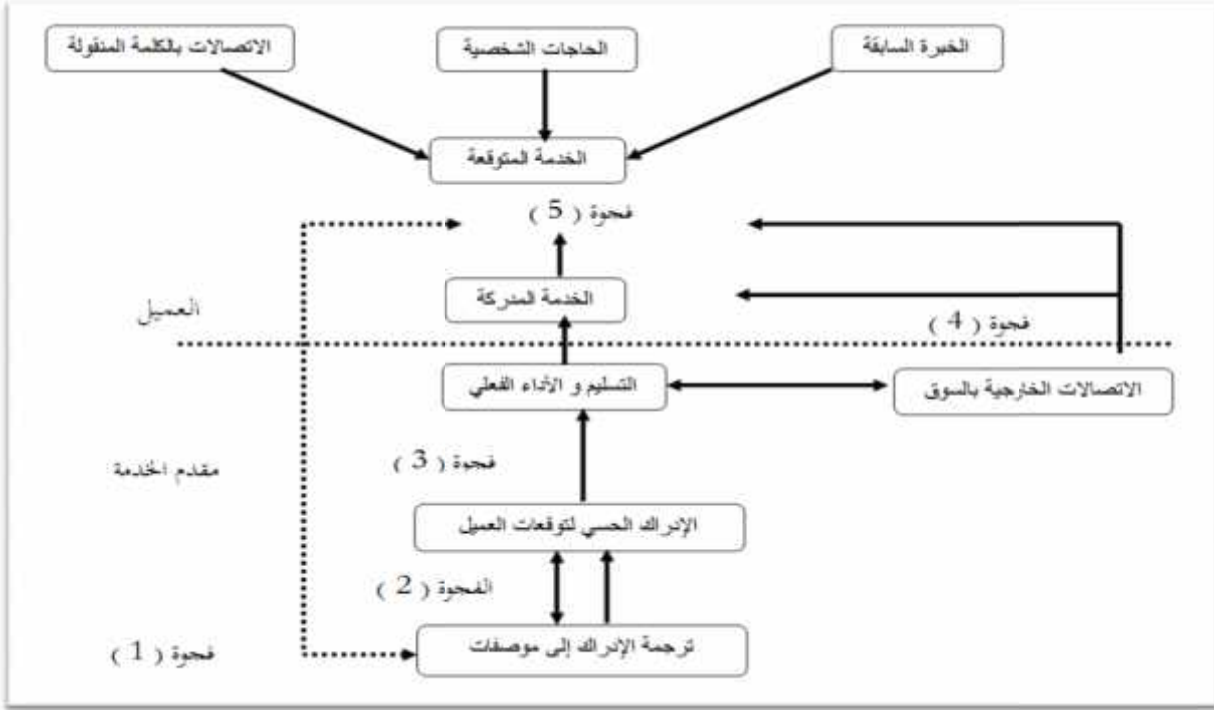
² - نزار عبد الحميد الراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص: 54.

³ - زكي خليل المساعد، المرجع نفسه، ص: 60.

⁴ - زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2010، ص: 42-44.

الفرع الثالث: نموذج جودة الخدمة العمومية

الشكل التالي رقم (1-04) يوضح نموذج جودة الخدمة



Source: Philip kotler keller, (2006), Bernard Dubois Manceau , 122edition ; Pearson

يظهر من الشكل ان هناك خمسة فجوات وهي¹:

أ. فجوة بين توقعات العميل و إدراك إدارة المؤسسة : نجد أن إدارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة ، فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات العملاء و كيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق و أنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة.

ب. فجوة بين إدراك المؤسسة و تحديد درجة دقة مواصفات الجودة : و هذه تعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة ، و قد يعزى السبب لعدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أخطاء في إجراءات التخطيط أو تكون مستويات الجودة واضحة لكنها لا ترقى لمستويات توقعات العملاء المستهدفين أو قد تكون واضحة و تروق للعملاء إلا أنها لا تصل الى طموحات الإدارة .

ج. فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة: حيث إن هناك كثيرا من العوامل التي تؤثر على أداء خدمة و منها أن تكون المواصفات معقدة جدا و غير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أو أنهم غير مدربين

¹ Philip kotler keller, (2006), Bernard Dubois Manceau , 122edition ; Pearson

بصورة كافية على أداء الخدمة أو لا يكون لديهم الحافز الكافي على أداء الخدمة أو وجود أنظمة تشغيل سيئة ، مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة المؤداة و اختلاف عن المستوى المرغوب و المحدد مسبقا

د. فجوة بين أداء الخدمة و الاتصال بالسوق : هذه تعني بأن الدعوى أو الوعود المعطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة و قد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات و التسويق الخارجي في المؤسسة ، و من أمثلة ذلك قيام العميل بتحديد مواعيد استلام جواز السفر البيو متري بمواصفات بناء على الإعلان المقدم من طرف مصالح الخدمة العمومية لا تتطابق مع استلمه أو مع ما طلبه

هـ. فجوة بين الخدمة المؤداة و المتوقعة : هذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية و قد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد

الفرع الرابع: متطلبات ومعيقات جودة الخدمة العمومية

أولاً: متطلبات جودة الخدمة العمومية

- لتنمكن المنظمات العمومية من تحقيق نوعية متميزة في خدماتها، لابد من توافرها على مجموعة من المتطلبات نذكر منها:¹
- أ- حكومة محفزة: ، الرؤية الجديدة للحكومة هي أن تكون حوثة محفزة للغير أكثر من كونها منفذة، إذ إن وظيفتها التأكد من أن الخدمات المفترض تقديمها من قبل المنظمات العمومية قد قدمت بأعلى مستوى وأقل تكلفة.
- ب- حكومة مملوكة للمجتمعات المحلية: تقوية المجتمعات المحلية يجعلها مالكة للخدمات التي تقدم إليها، كذلك فإن المجتمع المحلي يلتزم نحو أعضاء المجتمع، فأعضاء المجتمع المحلي هم الملاك وهم أصحاب المصلحة الحقيقية.
- ج- حكومة تنافسية: حكومة تساعد على التنافس بدلا من تقديم الخدمات، لأنه عندما تكون هناك منافسة تكون هناك خدمة أفضل، ويأتي دور الإدارة الحكومية دور المراقب والتحقق من أن الخدمة قد قدمت وفقا للمعايير المطلوبة.
- د- حكومة موجهة بالنتائج: إن إدارة الحكومة "بالنتائج" من الأساليب الحديثة، فلا بد للإدارة الحكومية من السعي للحصول على نتائج حقيقية عن الإنجاز والتركيز على المخرجات ما الذي تحقق وما الذي أنجز مثلا التحقق من مدى جودة أو ملائمة خريجي المنظمات التعليمية لسوق العمل، وقدرة الخريج على التعامل مع معطيات ومتطلبات العمل.
- هـ - حكومة تدار بالعميل: يعني ذلك الاهتمام باحتياجات المستهلك أكثر من الاهتمام بالمتطلبات البيروقراطية، وذلك لأن تقدم الخدمة بالطريقة التي يريدها ويتوقعها متلقي الخدمة العميل) هو الأساس الذي يجب أن نعمل في ضوءه المنظمات الحكومية فذلك يعد أهم متطلبات تحقيق الجودة من خلال استخدام الوسائل المناسبة والتي يمكن من خلالها التعرف على رأي المستهلك.
- و- حكومة متوقعة للأحداث : إن الحكومة التي تعمل بروح منظمات الأعمال تركز على الوقاية لتقليل الإنفاق على الحوادث، ولا شك أن الانشغال بالعمل التنفيذي البحث لا يترك مجالاً لأن تفكر الإدارة فيما يجب التخطيط له أو توقعه من أحداث أو

¹ على أحمد ثاني بن يود، دور جوائز الجودة و التميز في قياس و تطوير الأداء في القطاع الحكومي، المؤتمر الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص 8.

ظروف مستقبلية مستجدة، وعليه فإن كل ما تسعى إليه هو معالجتها للمشاكل وليس التنبؤ بما ومنع حدوثها أو اتخاذ الإجراءات الوقائية.

ن- حكومة موجهة بالسوق: حكومة التي تأخذ قراراتها بنفسها لتحقيق أهدافها غالباً لا تستطيع الوفاء باحتياجات المستهلكين، لذا فمن الضروري هيكلة السوق (وضع قواعد العمل)، وإتاحة المعلومات بحيث تكون تحت نظر المستهلكين، ودعم أو تسهيل عمل القطاع الخاص، وزيادة الاستثمار أو الإقلال منه في سوق من الأسواق، واستخدام الضرائب لتصبح حافزاً أو وسيلة لتوجيه السوق، ونحو ذلك من السياسات.

ثانياً: معيقات تحقيق جودة الخدمة العمومية

رغم أن المنظمات الحكومية تدرك ضرورة وأهمية تحسين الجودة، وبالرغم من قدرتها على توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحسين الجودة إلا أن تطبيق أسلوب تواجهه العديد من المعوقات أهمها:¹

أ- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية: إن أن فعالية تحسين الجودة في المنظمات الحكومية تعتمد بشكل كبير على الثقافة التنظيمية بها، والملاحظ أن الوضع الحالي لثقافة المنظمة الحكومية لا يلاءم تطبيق هذا المدخل لغياب تشجيع الإبداع والابتكار، وفي المقابل التركيز على الرقابة والتدقيق بصورة تقليدية، فضلاً عن تغلب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

ب- عدم إدراك القيادة الإدارية: خلال عجزها عن توضيح التزامها بتحسين جودة خدماتها، وهذا يعد أهم المعوقات وأكثرها خطورة.

ويمكن إيجاز أهم المعوقات التي تواجه المنظمات العمومية لتحقيق جودة خدماتها في أربعة عناصر أساسية هي:

- مشكلة عدم القدرة على التحديد الدقيق لعملاء المنظمة العمومية.
- صعوبة قياس مستوى أداء الخدمات العمومية وإنتاجيتها.
- مشكلة التركيز على مدخلات النظام والعمليات أكثر من التركيز على المخرجات .
- الثقافة العامة التي تتبناها الأجهزة الحكومية.

ونتيجة لكل هذه المعوقات فالمؤسسات العمومية تجد صعوبة في تطبيق الجودة، التي ستضمن لها رضا وولاء المواطن وهو الهدف الذي تصب إليه، لهذا كان من الضروري على المؤسسات العمومية العمل على تخطي هذه العقبات.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية

ناء مصطلح الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة العمومية، وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين مستوى الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من

¹- واعر وسيلة، دور الحكومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الملتقى الدولي حول إدارة جودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 13.

- الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية (الالكترونية) تمكن من الاطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية، وجمهور المستفيدين من خدمتها¹
- فترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته².
- ومن هنا يمكننا القول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية :
- 01- مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي وهل حقيقة تم التوصل إلى كسب رضا المواطنين، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة
- 02- تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .
- 03 - سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث تعتمد على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر .
- 04- الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتها بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة .
- 05- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية مما يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات الأنشطة والمهام، من خلال النشر الإلكتروني، لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة عامة مادامت الخدمة عامة، فالانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل³

¹ لبان قطبي تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن ، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية سوريا سبتمبر 2006 ، ص1.

² لليام م. ، عصريّة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية يومية اخبارية على الربط الالكتروني www.elaym.com اطلع عليه بتاريخ 17/08/2020

³ For the second year in rew: us a ... ronks, in the arab counries.e gov.applications, eall, dubai, issue n

°02.dec.2003, p

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة من أهم العناصر التي يقوم عليها البحث العلمي لأنها تعطي قيمة ومصادقية للموضوع المراد

دراسته وقد تطرقنا إلى الدراسات السابقة التي تصب في موضوعنا باحتوائها على أحد متغيري الدراسة وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم ثم نتطرق إلى مقارنة دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

اولا. دراسات سابقة باللغة العربية

1. توفيق رفاع وفائزة عدمان 2019:

عنوان الدراسة: الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية بلدية الدويرة¹.

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة مفهوم الإدارة الالكترونية وأبعادها المتمثلة في (المستوى التكنولوجي، شبكات الاتصال، استخدام البرامج) وآثارها الايجابية والسلبية بالإضافة إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية وأبعادها المتمثلة في (زمن التسليم، التناسق، الدقة، الكياسة، سهولة المنال، الاستجابة، الملموسية، الأهلية، الامان) وكذلك إيجاد العلاقة بين المفهومين من خلال الإشكالية التالية: ما مدى فعالية الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية وللقيام بالدراسة الميدانية واسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار مصلحة الحالة المدنية بلدية الدويرة لمعالجة هذه الاشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة المقابلة مع مسؤول الرتبة في البلدية ورئيس مصلحة المستخدمين وعينة من المواطنين.

توصلت الدراسة إلى:

- الإدارة الالكترونية تؤثر على تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال الأبعاد الرئيسية لها في كسب ثقة المواطن.
- تلعب الإدارة الالكترونية دورا هاما في تدني التكاليف.
- إن مصلحة الحالة المدنية بلدية الدويرة تسعى إلى تدارك الأخطاء من خلال تطوير البنية التحتية والاستفادة من التقنيات الصوتية والمرئية في إدارة الجماعات المحلية.

¹ - توفيق رفاع وفائزة عدمان، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية (دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية بلدية الدويرة)، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، العدد 3، جوان 2019.

2. ناصر طهار ، كمال معيوف 2019

عنوان الدراسة: ماهية مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة المديرية العامة للضرائب¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ومن أجل تحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة ميدانية على عينة من متلقي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب (فرع الشلف)، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع العينة من خلال توزيعها على عينة مكونة من 46 مفردة، وبعد استخدام جملة من أساليب التحليل الإحصائي للبيانات (المجمعة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS).
توصلت الدراسة:

- وجود أثر معنوي لتطبيق المديرية للضرائب (بالشلف) لإدارة الالكترونية على أبعاد جودة خدماتها المتمثلة في (الاعتمادية، الضمان، الاستجابة، التعاطف، الملموسية).
- متلقي الخدمات الضريبية على وعي بأهمية الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات العمومية.

3_ خلوط جهاد و وشنشونة محمد 2019

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة².

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في الفنادق الجزائرية من خلال معرفة مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاده المتمثلة في (الأجهزة، الأفراد، قواعد البيانات، الشبكات) ومعرفة مفهوم جودة الخدمة وأبعاده المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وإسقاط الجانب النظري على الواقع تمت دراسة عينة من النزلاء في فندق سيدي يحي بسكرة.

ولمعالجة هذه الإشكالية قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع العينة من خلال توزيعها على عينة مكونة من 60 فرد وباستخدام جملة من أساليب التحليل الإحصائي المجمعة طريق البرنامج الاحصائي SPSS قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود مساهمة لكل من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات في جودة الخدمات المقدمة من طرف الفندق.
- لم تكن هناك مساهمة لبعدي الأفراد والشبكات في تحسين جودة الخدمة حسب العينة المدروسة بالرغم من توفر البعدين في الفندق محل الدراسة.

¹ - ناصر طهار وكمال معيوف، ماهية مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (دراسة حالة المديرية العامة للضرائب)، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 3، العدد 2 ديسمبر 2019.

² - خلوط جهاد و وشنشونة محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية، دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 2، 2019

4_ شليحي الطاهر وقريني ربحية 2019

عنوان الدراسة: الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر.¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال التطرق لفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها وخصائصها ومتطلبات تطبيقها بالإضافة إلى أنها تناولت الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية ودور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلديات كما ان التحول نحو الإدارة الالكترونية في البلديات هو تحول مرحلي يتطلب خطة تسيير وفقها البلدية ولتحسيد مفهوم البلدية على أرض الواقع. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- الإدارة الالكترونية هي الأفضل لإستجابة لمتطلبات الادارة في الألفية ديدة للعصر الرقمي نظرا لقدرتها في تسهيل الحجاز الأعمال الالكترونية تقديمها إلى المستفيدين في الوقت وبالشكل المناسب.
- الإدارة الالكترونية أصبحت تمثل التطبيق الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية لما تتيحه من امتيازات وتسهيلات ودعم في الاستجابة ولما تضيفه من قيم الخدمة العامة.
- إن تطبيق الخدمة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الادارة بما يتلائم والمتطلبات الالكترونية.

5_ بوزوالغ نور الدين و بن زعرور عمار 2018

عنوان الدراسة: الدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية، دراسة حالة بلدية باب الواد الجزائر.²

هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مفهوم الإدارة الالكترونية وأبعادها المتمثلة في توفر الحواسيب، وتوفر شبكات الاتصال، توفر موارد بشرية ومالية ومفهوم الخدمة العمومية وأبعادها المتمثلة في الاستجابة والأمان، درجة تفهم مقدم الخدمة وكذلك إيجاد العلاقة بين المفهومين من خلال الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية وللقيام بالدراسة الميدانية وإسقاط الجانب النظري على الواقع قام الباحثان باختيار بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) لمعالجة هذه الإشكالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على المقابلة مع بعض إطارات بلدية باب الوادي والاستبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من 58 فردا من منفذي الخدمة وتوصلت الدراسة إلى:

- توفر الإدارة الالكترونية في بلدية الوادي بدرجة عالية بنسبة 76%

¹ - شليحي الطاهر وربيحة قريني، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر، مجلة آفات علوم.

² - بوزوالغ نور الدين، وبن زعرور عمار، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية، دراسة حالة بلدية باب الواد، مجلة الإدارة والتنمية والدراسات، العدد3، جوان 2018

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق جميع المعايير السابقة (الاستجابة الأمان، درجة مقدم الخدمة لحاجات المواطنين) في تحسين الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 76.6%

6. نوي طه حسين وآخرون 2018

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ، الحكومة الذكية في الإمارات العربية نموذجاً

هدفت هذه الورقة البحثية لتقديم إطار فكري وعلمي لجودة الخدمة العمومية الالكترونية والحكومة الالكترونية ومن ثم شرحاً لمقومات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية، قدمت تجربة الإمارات العربية المتحدة من خلالها تقديمها لنموذج الحكومة الذكية حيث تشمل مبادرة الحكومة الذكية الهواتف المحمولة والأجهزة النقالة والأدوات التكنولوجية المتقدمة الأخرى لتقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين الإماراتيين والأجانب على حد سواء.

اعتمد الباحثون في أسلوب هذا البحث على منهجين:

— منهج استقرائي لبيان ماهية جودة الخدمة العمومية والحكومة الالكترونية من خلال الاعتماد على مراجع متنوعة.

- منهج وصفي اعتمد لوصف مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع سرد و وصف نموذج الحكومة الذكية بالإمارات العربية المتحدة ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للإمارات أفراد ومؤسسات وحتى الأجانب.

وتوصلت هذه الدراسة إلى:

- تسعى الحكومة الذكية بشكل دائم إلى التخطيط والتنفيذ لإمكانية تحويل أي خدمة يدوية ورقية وروتينية إلى خدمة عمومية بأحسن جودة.

- الحكومة الذكية ليست بديلاً للحكومة الالكترونية وإنما هي مكملتها. وامتداد لها ويتعايش هذان المفهومان ويتضافران لتحقيق أهداف متكاملة.

- احد أكبر التحديات التي تواجه الحكومة الذكية هو ضمان خصوصية وأمن المستخدم.

7. نبيل حليلو وشوقي مرابط 2018

عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية الوادي¹.

سعت هذه الدراسة لتوضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية.

تم استخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على أداة الاستبيان من خلال توزيعه على عينة مكونة من 300 فرد من المواطنين لثلاث بلديات: قمار والديلة والرقبية ب 100 لكل بلدية، بأسلوب عينة الصدفة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

¹ - نبيل حليلو شوقي مرابط، دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر (دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية الوادي)، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد 7، العدد 28، سبتمبر 2018.

- البلدية أصبحت تعتمد على عدة وسائل تكنولوجية لتلبية حاجات المواطن والقيام بأعمال.
- أغلبية المواطنين يقرون بأن الوسائل التكنولوجية ساهمت بشكل كبير في تحسين خدمات الإدارة المحلية.

8. حورية قارطي و إيمان مداوي 2017

عنوان الدراسة: أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري¹

هدفت هذه الدراسة إلى المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية ، وكذلك التعرف على مدى تأثيرات استخدام الادارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمات استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الاعتمادية الاستجابة التوكيد الملموسية التعاطف) وهذا حسب نموذج servperf ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع الاستبيان على عينة ميسرة من مجتمع الدراسة بلغ حجمها 166 مفردة من أصل 210 مفردة تم توزيع الاستبيان عليها.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الادارة الالكترونية من طرف معالج الادارة العمومية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري.

- هناك علاقة طرديّة ضعيفة بين استخدام الادارة الإلكترونيّة من طرف مصالح الجماعات المحلية وبعد الاعتمادية والتوكيد.

9. حياة بن سماعيل و حكيمة بوغديري 2017

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية (دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة)².

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة إلى متلقي الخدمة من خلال اجراء دراسة تحليلية لوحدة البريد الولائية بسكرة وهنا تكمن اشكالية البحث التي تدور حول: إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد الولائية بسكرة عبر مكاتب البريد التابع لها وقد اعتمد الباحثان أسلوب التحليل الاحصائي الوصفي بالاعتماد على اداة الاستبيان من خلال توزيعه على عينة تكونت من 100 استمارة على عينة عشوائية.

¹ - حورية قارطي، إيمان مداوي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري)، مجلة مجاميع المعرفة المركز الجامعي على كافي تندوف، المجلد 43 أبريل 2017.

² - حياة بن سماعيل وحكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية (دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة)، مجلة الابحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 2017، 21.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريد لانعدام توفر الوسائل اللازمة لذلك لكن يعود لعزوف زبائن وحدة البريد الولائية بسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية وهذا راجع عدم توفر أبعاد جودة الخدمة الجوانب الملموسية درجة الاعتمادية درجة الاستجابة درجة الأمان درجة التعاطف.

10. قاسم جواد 2016

عنوان الدراسة: أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا متلقي الخدمة، دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية.¹

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضى متلقي الخدمة حيث تطرقت لمفهوم جودة الخدمة وأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، قوة الاستجابة، الامان، توفير التكلفة المادية، توفير الجهد، الشفافية) حسب هذه الدراسة وعلاقتها بمتلقي الخدمة وإسقاط الدراسة النظرية على الواقع قام الباحث بدراسة ميدانية تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية مستخدما الأسلوب التحليلي الوصفي واداة الجمع الاستبانة حيث وزع 53 استبانة مفرقة على طلاب المرحلة الأولى لكلية أعمال المعلوماتية في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتم تحصيل البيانات باستخدام برنامج spss وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- ان تصورات المبحوثين لجودة الخدمة الالكترونية جاءت مرتفعة.

هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05)

لجودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاعتمادية، الثقة، الأمان توفير التكلفة المادية، توفير الوقت، توفير الجهد، الشفافية) في رضا متلقي الخدمة.

11. بوزكري جيلالي 2016

عنوان الدراسة: الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق².

تطرق الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تبيان مدى استجابة المؤسسات الجزائرية بمختلف أنواعها لتطبيقات الإدارة الالكترونية وكذا التطلعات التي تسعى في تحقيقها.

- فقد تناولت الدراسة في مراحل سريانها أساسيات الإدارة الإلكترونية وسبل دعمها وكذا التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية كما تم إسقاط الجانب النظري على مجموعة من المؤسسات الجزائرية ومحاولة التعرف على واقع الإدارة الالكترونية وآفاقها بشكل عام وخلصت الدراسة إلى:

- الجزائر واجهت عدة عقبات للتحول نحو الإدارة الالكترونية وتم الخروج بتوصيات أهمها زرع الثقافة الإلكترونية في المجتمع وتقديم الدعم المالي للمؤسسات الفاعلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وكذا تدريب وتكوين الموظفين لتهيئة تبنى التوجه الجديد.

¹ - قاسم جواد، أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضى متلقي الخدمة، دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية، مجلة كلية التربية الاساسية، العدد 22، العدد 93، 2016.

² بوزكري جيلالي ، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة ليل شهادة الدكتوراء في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال وتسويق جامعة الجزائر 3، 2015-2016.

12. عاشور عبد الكريم 2010

عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية تبعاً لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجياً كما هدفت على محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في:

- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة.

- يزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

ثانياً : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة² : 2017 Bentata & Benebou

عنوان الدراسة:

the effect of information systems competency ou impotving the quality of bonking services a field study in algerian banks

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية فقد تطرقت إلى مفهوم كفاءة نظم المعلومات وأبعاده المتمثلة في (نوعية الأجهزة المستخدمة، ملائمة المعلومات، كفاءة العاملين) ومفهوم جودة الخدمة البنكية وأبعاده المتمثلة في (الأشياء الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة للعميل، التعاطف مع العميل) وقد أظهرت هذه النتائج:

- وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات بين أبعاد كفاءة نظم المعلومات وأبعاد جودة الخدمة البنكية.

- وجود تأثير معنوي لكفاءة نظم المعلومات على تحسين جودة خدمات البنوك الجزائرية.

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم السياسة

والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة 2009-2010..

² bentata. Atika, benabou, djilali 2017 the effect of information systems competency ou impotving the quality of bonking services a field study in algerian banks Economic; commercial et management. science journal . NO.16

2. دراسة¹ 2014 Ensour & Alinizi

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: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

سنحاول من هذا المطلب عرض اوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة من خلال تصنيفها في جدول المقارنة اضافة الى الوقوف على مجال الاستفادة التي حصل عليها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة

الفرع الاول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة**جدول رقم 01-02 مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة**

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
بالنسبة للحدود الزمانية للدراسات السابقة تمتد سنواتها ما بين 2009-2019	بالنسبة للحدود الزمانية كانت خلال الموسم الجامعي السادس الثاني 2019/2020	الإطار الزمني
كانت الدراسات السابقة في أماكن متعددة منها: الجزائر، السعودية، الإمارات العربية المتحدة، العراق، الولايات المتحدة الأمريكية	أما فيما يخص الحدود المكانية تمثلت البلدية الام مصلحه الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة بورقلة	الإطار المكاني
تم الاعتماد في أغلبية الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك المنهج الاستقرائي وفي بعض الدراسات أما أدوات جمع المعلومات فاعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية والبعض منها اعتمد المقابلة والملاحظة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات	منهج الدراسة

¹ hiyam s, ensour tareg M malinizi 2014 the impact of management information systems(mis) technonologies on the quality of services provided at the university of tabuk international journal of netzork security et Its applications (IJNSA) vol16, N°02

<p>ركزت الدراسات السابقة على عينة عشوائية غير مقصودة، والبعض منها كانت مقصودة</p>	<p>ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية تمثلت في 105 فرد من المواطنين المستفيدين خدمات مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة ببلدية ورقلة</p>	<p>العينة</p>
<p>تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العمومي والقطاع الخاص (خدمي، تعليمي) وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.</p>	<p>استهدفت الدراسة القطاع العمومي الخدمي وهي بلدية ورقلة</p>	<p>قطاع الدراسة</p>
<p>اعتمدت الدراسات السابقة تنوع في المتغيرات: الإدارة الالكترونية تكنولوجيا المعلومات والاتصال جودة الخدمة العمومية جودة الخدمة الفندقية جودة الخدمة المالية</p>	<p>تم الاعتماد على متغيرين اولهما الادارة الالكترونية بأبعادها (الاجهزة، والبرمجيات وقواعد البيانات والافراد العاملين وشبكات الاتصال) والثاني جودة الخدمة العمومية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الامان، الاستجابة التعاطف)</p>	<p>المتغيرات</p>
<p>وقفت معظم الدراسات السابقة على أبرز أهمية لإدارة الالكترونية في القطاع الخدمي وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية وكذا مختلف العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة العمومية سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة</p>	<p>هدفت دراستنا للوقوف على مدى مساهمة الادارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية واستخراج الوثائق البيومترية المؤمنة) ببلدية ورقلة</p>	<p>الهدف</p>

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالا من الاستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي:

- 1- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من اللازم ان تتبناها الدراسات الحالية وبالتالي تعد المنطلق والمدخل الأولي لدراستنا
- 2- ساهمت الدراسات السابقة في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتح مجال الاطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة
- 3- اخذ توقعات اولية لنتائج الدراسة الحالية الشيء الذي ساعد في بناء الفرضيات
- 4- الاعتماد على اسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية

خلاصة الفصل:

تعبر الخدمات العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق ت التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، وحتى تزيد فعالية تقديم الخدمات العمومية صار لابد من التحول إلى الإدارة الإلكترونية والتي تساهم في زيادة جودة ونوعية الخدمة المقدمة للمواطن، وحتى يكون التحول من نظام الإدارة التقليدي إلى الإلكتروني ناجحاً لابد له من متطلبات ومعايير وخصائص واجب توفرها، وهذا ما تطرقنا إليه في هذا الفصل، وحتى يتبين لنا مدى إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية قمنا في الفصل الموالي بدراسة حالة على مستوى مؤسسة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لإسهامات الإدارة الالكترونية
في تحقيق جودة الخدمة العمومية

تمهيد:

في هذا الفصل سنحاول إسقاط ما تم تناوله في الفصل الأول الذي تكلم على متغيرات الدراسة المتمثلين في الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية ، وسنحاول معالجة إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية بمصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ببلدية ورقلة، بحيث سنبين فيه أداة الدراسة و دقتها و ثباتها ، إجراءات ومحددات الدراسة ، أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات ، ثم إختبار الفرضيات وأخيرا تفسير النتائج وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى:

- المبحث الأول: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.
- المبحث الثاني: عرض وتحليل الفرضيات.
- المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول : منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى المنهجية وأدوات الدراسة بنوع من التفصيل والترتيب.

المطلب الأول : المنهجية المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

أولا: نبذة عن بلدية ورقلة

عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون البلدي الصادر بالأمر 67/24 بتاريخ 18/01/1967 بأن " البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية و الإجتماعية والثقافية الأساسية وعرفها بموجب المادة الأولى من القانون رقم 08 / 90 المؤرخ في 07 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية على أنها "الجماعة الإقليمية الأساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية ذات الإستقلال المالي، ولا شك أن التعريف الثاني يعكس الوظائف المثيرة للبلدية ومهامها المتنوعة في ظل الفلسفة الإشتراكية، كما عرفها القانون رقم 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية بموجب المادة الأولى منه بأن" البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة "

ثانيا: واقع الإدارة الالكترونية ببلدية ورقلة

للتطرق إلى واقع الإدارة الالكترونية ببلدية ورقلة لا بد لنا أن نستطلع المراحل التي مرت عليها عملية الرقمنة لعرف الجهد المبذول من طرف البلدية والجماعات المحلية والتي نظمت اجتماعا يوم 05/01/2012 والذي ضم كل من : (الأمناء العامون لبلديات ورقلة ، رؤوساء مصالح الحالة المدنية، مهندسي الإعلام الآلي) وذلك طبقا للإرسالية الولائية رقم 645 بتاريخ 29/12/2011 .

وقد تم الاتفاق على نوعية التعداد الواجب توفيره والممثل في أجهزة حواسيب و10 أجهزة مسح ضوئي بمواصفات محددة من قبل وزارة الداخلية لتلائم حجم السجلات ، وتم معها أيضا تدريب الأعوان المكلفين بهذه العملية .

تبعاً لعملية الرسكلة التي خضع لها الأعوان المكلفون بعملية الرقمنة التي نظمتها الولاية مباشرة بعد اليوم الدراسي تم الانطلاق في مسح عقود الميلااد كمرحلة أولية وكان تاريخ الإنطلاق في عملية المسح بتاريخ 12 جانفي 2012 وذلك طبقاً للبرقية الولائية رقم:19 المؤرخة في 11/01/2012 ، وخلال هذه العملية التي حدد لها تاريخ 30/04/2012 لبلدية ورقلة نظراً للعدد الكبير للعقود والسجلات والتي كللت بنجاح واحترام للمواعيد انتهت هذه المرحلة .

تبعاً للمرحلة السابقة وبعد عملية المراقبة والتفقد من قبل مصالح الولائية للعملية تم الانطلاق في عملية حجز عقود الميلااد وذلك طبقاً للبرقية الولائية رقم :1058 بتاريخ 18/12/2012 والتي حدد آخر اجل لها يوم 10/03/2013 لبلدية ورقلة .

بعد الانتهاء من حجز عقود الميلااد 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 صباحاً إلى الرابعة مساءً مكون من فئة الإناث ، وفي الفترة المسائية من

الخامسة الى 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 الولاية رقم : 1133 المؤرخة في 2013/10/03 حيث قلص مشقة التعب والسفر للمواطنين المولودين خارج البلدية والولاية وكذلك من طوابير الانتظار 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 10 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 لمبدأ تقدم أفضل خدمة عمومية للمواطنين ، وهو ما حملته البرقية الولاية 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 2014/02/13 . كل ما سبق كان يتم الحفظ آليا ودخل 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 الولاية 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 بيومتري 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 تقرب الإدارة من المواطن

ومن الأفاق المنتظرة على مستوى هذه الوزارة هو استخراج وثائق الحالة المدنية آليا من البيت .

الفرع الثاني: المنهج المستخدم

تتطلب مثل هذه الدراسة التي ستشمل عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)، ومن أجل الوصول إلى نتائج قوية وواقعية والتي تقتضي الدقة في اختيار المنهج المناسب ، وحسب طبيعة هذه الدراسة المتمثلة في إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ، نرى ان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي ، حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي ،الذي يعمل على توضيح وتبيين متغيرات الدراسة المتمثلين في الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة العمومية، واستخدمنا في الدراسة الميدانية المنهج التحليلي لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج المتوصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم يصنفها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة

أولا : مجتمع الدراسة

إن التعرف على حجم المجتمع يمكننا من تحديد العينة بصورة صحيحة، حيث يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين من خدمة مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) لتحديد المجتمع قمنا بحساب متوسط المواطنين المستفيدين من الخدمة والمقدر عددهم حوالي 1000 ألف شخص أسبوعيا ، وسنعمل على توزيع الاستبيان على عينة عشوائيا تقدر بـ 10 بالمائة من هذا المجتمع.

ثانيا : عينة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على عيتين وهما العينة الاستطلاعية بهدف التأكد من صلاحية أداة القياس (الاستبيان) أما العينة

النهائية فتم اعتمادها لجمع البيانات.

العينة الاستطلاعية: تتكون العينة الاستطلاعية من 18 مبحوث بين ذكور وإناث وبمختلف أعمارهم و المستوى التعليمي وكذلك الحالة العائلية وذلك بهدف التأكد من صلاحية الأداة (الاستبيان)

العينة النهائية : تتكون العينة النهائية من 92 مبحوث من المواطنين بين الذكور والإناث وبمختلف أعمارهم و المستوى التعليمي وكذلك الحالة العائلية وهم يتوزعون كالتالي:

الجدول رقم (2-1) يوضح توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات المرفوضة	الاستبيانات المعتمدة	
105	99	06	07	92	العدد
100%	94.28%	06.3%	06.66%	87.61%	النسبة المئوية %

المصدر: من إعداد الطالبين

يمثل هذا الجدول كيفية توزيع عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن العدد الإجمالي للاستبيانات الموزعة هو 105 استبيان والذي يمثل لنا 100% وتمكنا من استرجاع 99 استبيان أي ما يمثل بنسبة 94.28% والصالحة للدراسة 92 استبيان أي ما يمثل 87.61%

الفرع الرابع : خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي :

1. متغير الجنس : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

الجدول رقم (02 - 2) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس شكل رقم (01-02) : يوضح توزيع الافراد حسب الجنس



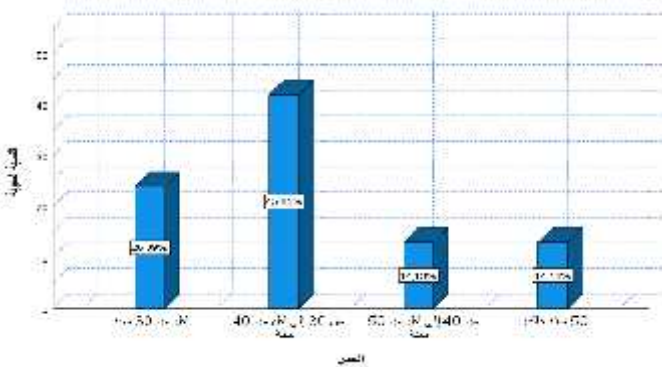
نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	49	53.26
أنثى	43	46.74
المجموع	92	100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss V27

يشير الجدول رقم (02 - 2) أن نسبة الذكور تساوي 53.26 بينما نسبة الإناث : 46.74 وهذا يشير إلى أن نسبة الذكور أعلى بقليل من نسبة الإناث، وهذه نسبة متقاربة في العينة العشوائية المختارة .

2. متغير السن : يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن

الجدول رقم (02 - 03) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن شكل رقم (02-02) : يوضح توزيع الافراد حسب متغير السن



فئة الأعمار	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	24	26.1
من 30 الى 40 سنة	42	45.7
من 41 الى 50 سنة	13	14.1
أكثر من 50 سنة	13	14.1
المجموع	92	100

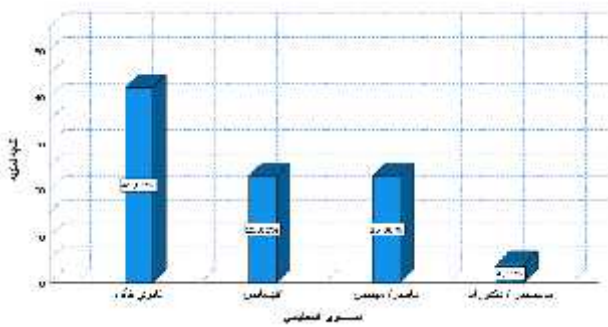
المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss V27

يتضح من الجدول للتوزيع أفراد العينة بحسب الفئات العمرية إلى أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 45.7% ثم تليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 26.1% في حين ان الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة و الفئة أكثر من 50 سنة كانت متساوية بنسبة 14.1% وهذا يعتبر توزيع طبيعي نظرا لكثرة الشباب في عينة الدراسة .

3. المستوى التعليمي: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

شكل رقم (02-03): يوضح توزيع الافراد حسب متغير م.تعليمي

جدول رقم (02 - 04) : توزيع أفراد العينة حسب متغير م.تعليمي



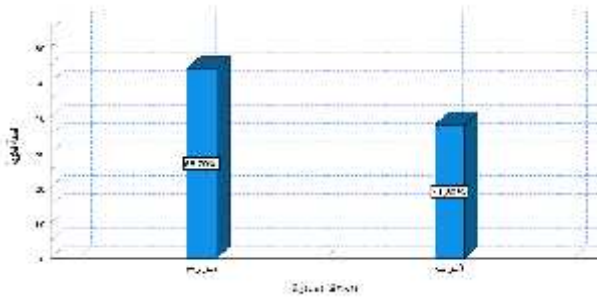
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي فأقل	42	45.7
ليسانس	23	25.0
ماستر/مهندس	23	25.0
ماجستير / دكتوراه	4	4.35
المجموع	92	100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss V27

يتضح من الجدول لتوزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي أن أكبر نسبة كانت لفئة ثانوي فأقل بنسبة 45.7% ثم تليها نسبة 25.0 % لفئة الليسانس و فئة ماستر ومهندس وفي الاخير فئة ماجستير ودكتوراه 4.35% وهذا يتوافق مع خصوصية المواطن.

4. الحالة العائلية: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة العائلية

الجدول رقم (02 - 5) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية . شكل رقم (02-04): يوضح توزيع الافراد حسب متغير الحالة العائلية



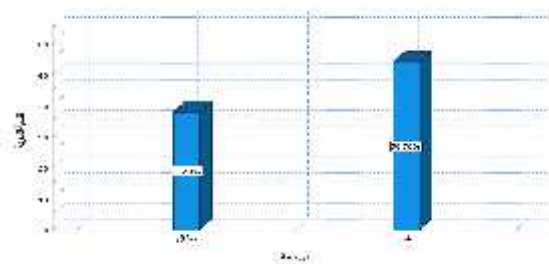
الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية %
متزوج	54	58.7
أعزب	38	41.3
المجموع	84	100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss V27

يتضح من الجدول لتوزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية أن الفئة المتزوجين تمثل نسبة 58.7% في حين أن فئة العزاب تمثل نسبة 41.3% وهذه النتيجة منطقية تعكس ان المتزوجين يتوافقون على مصالح البلدية والشكل التالي يوضح ذلك:

5. الوظيفة: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة

الجدول رقم (02 - 06) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة شكل رقم (02-05): يوضح توزيع الافراد حسب متغير الوظيفة



الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
عامل	54	58.7
بطل	38	41.3
المجموع	92	100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss V27

يتضح من الجدول لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة أن أكبر نسبة كانت لفئة العاملين بنسبة 58.7% و تليها نسبة 41.3% لفئة البطالين.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة :

الفرع الأول: اختيار أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وذلك بالمبررات التالية

__ الدراسات السابقة(دراسة: خلوط جهاد و وشنشونة محمد 2019، بوزدالغ نور الدين و بن زعرور عمار 2018 ، بان قاسم جواد 2016)

__ طبيعة الدراسة(جودة الخدمة العمومية)

__ خصائص العينة (عينة عشوائية من المواطنين وبالتالي الأداة الأنسب الاستبيان)

الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)

تم تصميم الاستبيان وتم تقسيمه الى ثلاثة محاور اساسية:

__ **المحور الاول:** يخص البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس ، العمر، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الوظيفة)

__ **المحور الثاني:** يخص المتغير المستقل الإدارة الالكترونية ويحتوي على اربعة ابعاد وهي:

البعد الاول: الاجهزة والبرمجيات و به خمس 05 فقرات

البعد الثاني: قواعد البيانات و به خمس 05 فقرات

البعد الثالث: افراد العاملين و به اربعة 04 فقرات

البعد الرابع: شبكات الاتصال و به خمس 05 فقرات

__ **المحور الثالث:** يخص المتغير التابع جودة الخدمة العمومية ويحتوي على خمسة ابعاد

البعد الاول: الملموسية و به ستة 06 فقرات

البعد الثاني: الاعتمادية و به خمس 05 فقرات

البعد الثالث: الأمان و به خمسة 05 فقرات

البعد الرابع: الاستجابة و به خمس 05 فقرات

البعد الخامس: التعاطف و به اربعة 04 فقرات

الفرع الثالث: صلاحية اداة الدراسة وثباتها

أولا: صدق المحكمين

للتأكد من مصداقية أداة الدراسة قام الطالبين بتوزيع الاستبيان في هيئته الأولية على عدد من المحكمين بلغ عددهم (05) .

والملاحق رقم (..) يوضح أسماء الأساتذة المحكمين. وبناء على التصحيحات والتوجيهات التي أبدوها قام الطالبين بإجراء

التعديلات حتى يزداد وضوحا ويتلاءم مع ما وضع لأجله.

ثانيا: ثبات وصدق مقياس محور الإدارة الالكترونية

1- الثبات: نقول أن الأداة تتسم بالثبات إذا قدمت نتائج متقاربة عند تكرار عملية القياس.

2- الصدق: نقول أن الأداة تتسم بالصدق إذا وجدناها تقيس الصفة (المتغير) التي من أجلها صممت.

_ الثبات:

بناءا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS V27 تحصلنا على عدد فقرات المحور الأول وقيمة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(2-7) يبين ألفا كرونباخ لمحور الإدارة الالكترونية

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
19	0.880

المصدر: من اعداد الطالبين وفقا لمخرجات spss V27

من الجدول نلاحظ ان معامل الثبات ألفا كرونباخ يساوي 0.880 وهو معامل ثبات قوي مما يعني ثبات المقياس.
- الصدق:

الجدول رقم(2-8) يبين معامل الصدق للمحور الإدارة الالكترونية

عدد الفقرات	معامل الصدق
19	0.938

المصدر: من اعداد الطالبين وفقا لمخرجات spss V27

من الجدول نلاحظ أن معامل الصدق يساوي 0.938 وهو معامل صدق قوي مما يدل على صدق المقياس بما ان المقياس ثابت وصادق يعني ان المقياس (الإدارة الالكترونية) صالح للدراسة (للمقياس).

ثالثا- ثبات وصدق مقياس جودة الخدمة العمومية

- الثبات:

الجدول رقم(2-9) يبين ألفا كرونباخ للمحور جودة الخدمة العمومية

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
25	0.939

المصدر: من اعداد الطالبين وفقا لمخرجات spss V27

من الجدول نلاحظ ان معامل الثبات ألفا كرونباخ يساوي 0.939 وهو معامل ثبات قوي مما يعني ثبات المقياس

- الصدق:

الجدول رقم(2-10) يبين معامل الصدق للمحور جودة الخدمة العمومية

معامل الصدق	عدد الفقرات
0.969	25

المصدر: من اعداد الطالبين وفقا لمخرجات spss V27

من خلال الجدول يتضح أن معامل الصدق للمقياس يساوي 0.969 وهو معامل صدق قوي مما يعني أن المقياس صادق. وعليه يمكننا القول أن هذا المقياس صالح للمقياس لاستعماله في الدراسة. والجدول التالي يلخص الثبات والصدق للمحورين وهو كما يلي:

الجدول رقم (02- 11) : معامل الثبات لمحاور الاستبيان

المحاور	ألفا كرونباخ	معامل الصدق	عدد الفقرات
المحور الاول: الادارة الالكترونية	0.880	0.938	19
المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية	0.939	0.969	25

المصدر: من اعداد الطالبين وفقا لمخرجات spss V27

الفرع الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

في هذه الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة, وهذه الأساليب هي:

1. التكرار والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم.
2. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الاستبيان.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد نسبة الاستجابة تجاه محاور أداة الدراسة.
4. معامل الانحدار المتعدد لقياس أثر المتغير المستقل على التابع.
5. معامل الارتباط لبيرسون.
6. اختبار شايبرو- ويليك لاختبار الإعتدالية.
7. اختبار كروسكال _ ويليا يز.
8. اختبار مان _ وتني.

كما استخدمنا مقياس ليكارت الثلاثي التالي في محوري الدراسة

الجدول رقم (02- 12) : درجات سلم ليكارت الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق	الاستجابة
3	2	1	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبين

المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الفرضيات

سنقوم في هذا المبحث بعرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الميدانية ومن أجل اختبار الفرضيات لا بد لنا من استخدام أساليب وطرق إحصائية صحيحة وهو ما سنراه في هذا المبحث.

نقوم بتحديد قيم المتوسط الحسابي المرجح فتمت كما يلي :

• المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة = 2-1-3 = 2

• قسمة المدى على عدد الفئات $0.66=3/2$ أي يضاف 0.66 إلى الحد الأدنى للمقياس فيصبح كما يلي :

الجدول رقم (02- 13) : يوضح تصنيف الإجابات وفق المتوسط الحسابي المرجح

المجالات	درجة المقياس	مجال المتوسط الحسابي المرجح	درجة المقياس المكافئ الأول	درجة المقياس المكافئ الثاني
المجال الأول	غير موافق	من 1 الى 1.66	منخفضة	منخفضة
المجال الثاني	محايد	من 1.67 الى 2.33	متوسطة	متوسطة
المجال الثالث	موافق	من 2.34 الى 3	مرتفعة	مرتفعة

المصدر : اعداد الطالبين

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أن :

مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفعة

للتأكد من صحة هذا الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة

للعبارات الممثلة لمحور الإدارة الالكترونية وفقا للأبعاد المكونة لها وهي كما يلي :

1. البعد الأول: الأجهزة والبرمجيات:

الجدول رقم (2-14): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعد الأجهزة والبرمجيات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الأهمية النسبية %
01	ان استخدام مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) الحاسوب والبرمجيات يسهل من عملية تقديم الخدمة للمواطن	2.87	0.450	موافق	95.6
02	تعتمد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) في تقديم الخدمة على الأجهزة والبرمجيات المتطورة	2.68	0.592	موافق	89.3
03	أعتقد أن استخدام الأجهزة والبرمجيات يؤدي إلى سرعة وتحسين الخدمة المقدمة	2.84	0.452	موافق	94.6
04	ان استخدام الأجهزة والبرمجيات يخلق نوع من الشفافية التي تساهم في خلق حالة من الثقة بين المواطن و البلدية	2.76	0.500	موافق	92
05	ان اعتماد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على استخدام الأجهزة والبرمجيات جعلني اشعر بارتياح كبير	2.87	0.398	موافق	95.6
	الاجهزة والبرمجيات	2.80	0.077	مرتفعة	—

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

بين الجدول (02 - 14) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد الاجهزة والبرمجيات حيث نلاحظ ان اتجاهات الإجابات افراد العينة كانت كلها موافق وهذا ما ادى الى ان مستوى بعد الاجهزة والبرمجيات مرتفعة بمتوسط حسابي يساوي 2.80 وانحراف معياري يساوي 0.077 كما يتضح من الجدول كل العبارات لها نفس الاهمية النسبية بأهمية تتراوح بين (89.3% - 95.6%) ، حيث كانت العبارة الاولى والثانية لديها اهمية نسبية 95.6% ومتوسط حسابي 2.87 تليها عبارات الأبعاد الاخرى، مما يدل ان افراد العينة يعتقدون ان الاجهزة والبرمجيات على مستوى مصالح البلدية متوفرة وتعمل بشكل فعال.

2. البعد الثاني: قواعد البيانات:

الجدول رقم (2-15) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعد قواعد البيانات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
06	تعتقد ان مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) تعتمد في عملها على قواعد البيانات لتقديم الخدمة للمواطن	2.80	0.474	موافق	93.33
07	تتيح البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات أداء الخدمة كما ينبغي	2.70	0.550	موافق	90
08	ان اعتماد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على قواعد البيانات للاتصال بالمواطنين يساهم في سرعة الخدمة	2.77	0.494	موافق	92.33
09	تحتوي قواعد البيانات الموجودة في مصالح البلدية على معلومات دقيقة وواضحة مما يخلق نوع من الثقة بين البلدية والمواطن	2.60	0.664	موافق	86.66
10	تعتقد ان اعتماد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة	2.75	0.547	موافق	91.66
-	قواعد البيانات	2.72	0.083	مرتفعة	-

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

بين الجدول رقم (02-15) وصف اجابات عينة الدراسة حول بعد قواعد البيانات حيث نلاحظ أن اتجاه العينة في كل الابعاد الخمسة كان موافق وهذا ما ادى الى ان بعد مستوى قواعد البيانات مرتفعة بمتوسط حسابي يساوي 2.72 وانحراف معياري يساوي 0.083 كما يتضح من الجدول ان كل العبارات لها اهمية نسبية متقاربة تتراوح بين (86.66 % - 93.33 %) حيث ان العبارات السادسة والسابعة والثامنة والعاشرة تجاوزت الاهمية النسبية 90 % في حين ان العبارة التاسعة كانت 86.66 % مما يعني ان افراد العينة يرون ان قواعد البيانات الموجودة في مصالح البلدية تتيح اداء الخدمة كما ينبغي وتساهم في سرعة وجودة الخدمة.

3 البعد الثالث: الافراد العاملين:

الجدول رقم (2 - 16) يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعدهم الافراد العاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الأهمية النسبية %
11	تعتمد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ب ادارتها على عدد كاف من افراد ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الحاسوب والبرمجيات	2.52	0.748	موافق	84
12	يساهم اعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل	2.65	0.619	موافق	88.33
13	يساهم الاعتماد على الأفراد العاملين المؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات في سرعة أداء الخدمة	2.48	0.763	موافق	88.66
14	ان الاعتماد على الافراد ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم وبين المواطنين	2.67	0.613	موافق	89
	الأفراد العاملين	2.58	0.094	مرتفعة	-

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

يتضح من الجدول رقم (02 - 16) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد الأفراد العاملين حيث نلاحظ ان اتجاه العينة لكل الأبعاد كان موافق مما أدى الى ان أن مستوى الأفراد العاملين مرتفعة بمتوسط حسابي 2.58 وانحراف معياري 0.094 كما يتضح من الجدول ان كل العبارات لها أهمية متقاربة تتراوح بين (84% - 89%) مما يدل على ان أفراد العينة يثقون بشكل كبير في الأفراد العاملين في مصالح البلدية.

4 البعد الرابع: شبكات الاتصال:

الجدول رقم (02 - 17) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعد شبكات الاتصال

الاهمية النسبية %	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
85.66	موافق	0.746	2.57	تعتقد ان مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) تعتمد على شبكات الاتصال في معظم تطبيقاتها في تقديم الخدمة العمومية	15
85	موافق	0.701	2.55	تعتقد ان انجاز معاملاتك عبر شبكات يساهم في تحقيق كفاءة عالية وبالتالي الدقة والوضوح في المعلومات	16
41	غير موافق	0.516	1.23	ان الانقطاعات في شبكات أحيانا يؤثر في تقديم الخدمة العمومية عموما	17
88	موافق	0.689	2.64	تعتقد ان استعمال مصالح البلدية لشبكات الاتصال يساهم في بناء علاقة تفاعلية إيجابية بين البلدية والمواطنين من خلال استقبال انطباعاتهم الإيجابية والسلبية عبر مواقع التواصل الاجتماعي (صفحة الفاييس بوك للبلدية مثلا)	18
92.66	موافق	0.571	2.78	تساهم وسائل الاتصال الحديثة في سرعة وجود الخدمة العمومية	19
-	مرتفعة	0.636	2.35	شبكات الاتصال	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

بين الجدول رقم (02 - 17) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد شبكات الاتصال حيث نلاحظ ان اتجاه العينة كان موافق في كل عبارات بعد شبكات الاتصال باستثناء العبارة السابعة عشر وهذا مما أدى إلى بعد شبكات الاتصال مرتفعة بمتوسط حسابي بمتوسط حسابي يساوي 2.35 وانحراف معياري يقدر ب 0.636 كما يتضح من الجدول ان العبارة التاسعة عشر لها أهمية نسبية بنسبة 92.66% ومتوسط حسابي قدره 2.78 تليها العبارات (الخامسة عشر - السادسة عشر - الثامنة عشر) تتراوح من (85 % - 88 %) في حين تليها العبارة السابعة عشر بأهمية نسبية متوسطة تقدر ب 41% ومتوسط حسابي يساوي 1.23

يمكن توضيح أهمية كل بعد من ابعاد الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة وفق الترتيب كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-18) يوضح أهمية أبعاد الإدارة الالكترونية.

الرقم	أبعاد الادارة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
01	بعد الاجهزة والبرمجيات	2.80	0.077	مرتفعة
02	بعد قواعد البيانات	2.72	0.083	مرتفعة
03	بعد الافراد العاملين	2.58	0.094	مرتفعة
04	بعد شبكات الاتصال	2.35	0.161	مرتفعة
	المحور الأول: الادارة الالكترونية	2.61	0.365	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين

يبين الجدول رقم (2-18) وصف اتجاه أبعاد محور الإدارة الالكترونية لعينة الدراسة حيث نلاحظ ان الاتجاه العام لكل الأبعاد الأربعة كانت مرتفعة وهذا ما أدى مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتفعة بمتوسط حسابي يساوي 2.61 وانحراف معياري يقدر ب0.365 حيث كانت قيم المتوسط الحاسبي لأبعاد الإدارة الالكترونية تتراوح ما بين 2.35 الى 2.80 وهذا يشير الى ان متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية مرتفعة في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة) وهذا ما

يثبت صحة نص الفرضية الرئيسية الأولى لمحور الإدارة الالكترونية

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أن :

واقع جودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة) مرتفعة

للتأكد من صحة هذا الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة

للعبارات المثلة لمحور جودة الخدمة العمومية وفقا للأبعاد المكونة لها وهي كما يلي :

1. البعد الأول: الملموسية:

الجدول رقم (2 - 19) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
20	موقع مبنى مصالح البلدية ملائم ويسهل الوصول اليه بسرعة	2.63	0.675	موافق	87.66
21	مظهر مبنى مصالح البلدية وديكوراتها جذابة وتتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة	2.41	0.841	موافق	80.33
22	يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات ارشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة	2.57	0.760	موافق	85.66
23	تستخدم مصالح البلدية أحدث الوسائل والتقنيات في تقديم الخدمة	2.51	0.763	موافق	83.66
24	يحرص العاملون في البلدية على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	2.20	0.867	محايد	73.33
25	تحتوي البلدية على قاعات الانتظار بما كل المرافق وكذا حضيرة لركن السيارات	2.20	0.855	محايد	73.33
	الملموسية	2.41	0.591	مرتفعة	—

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

يبين الجدول رقم (2 - 19) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد الملموسية حيث نلاحظ ان العبارات رقم عشرون- واحد وعشرون- اثنان وعشرون - ثلاثة وعشرون كانت نتائج اتجاه العينة موافق و بأهمية نسبية تتراوح ما بين (80.33% - 87.66%) في حين ان العبارة الرابعة والعشرون والعبارة الخامسة والعشرون كانت اتجاه العينة محايد وبنسبة أهمية تقدر بـ 73.33% وهو ما أدى إلى ان واقع بعد الملموسية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفعة نسبيا بمتوسط حسابي يساوي 2.41 وانحراف معياري قدره 0.591 .

1. البعد الثاني: الاعتمادية:

الجدول رقم (2 - 20) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
26	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد	2.37	0.808	موافق	79
27	تقدم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة والدقة	2.22	0.836	محايد	74
28	تمنح لك المصلحة جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	2.21	0.846	محايد	73.66
29	يتعامل موظفين المصلحة باحترافية ويحترمون رغبات الزبائن	2.25	0.820	محايد	75
30	تراعي مصالح البلدية ظروف المواطنين مثل ذوي الاحتياجات الخاصة	2.49	0.763	موافق	83
	الاعتمادية	2.30	0.387	متوسطة	—

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

تبين من الجدول رقم (20 - 02) وصف اجابات عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية بحيث نلاحظ ان العبارة ستة والعشرون والثلاثون كانت اتجاه العينة موافق واهمية نسبية قدرها على التوالي 79% ، 83% وانحرافات معيارية تساوي على التوالي 0.080 ، 0.763 في كانت العبارات السابعة والعشرون ، الثامنة والعشرون ، التاسعة والعشرون اتجاه العينة محايد واهمية نسبية تتراوح ما بين (73.66% - 75%) وهذا ما ادى الى ان واقع بعد الاعتمادية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) الاعتمادية متوسطة بمتوسط حسابي يساوي 2.30 وانحراف معياري يساوي 0.387 .

2. البعد الثالث: الأمان:

الجدول رقم (21 - 02) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الامان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
31	تضع ثقتك الكاملة في موظفي مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)	2.58	0.699	موافق	86
32	تعتقد ان موظفي مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة يقومون بتنفيذ الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الاولى	2.25	0.847	محايد	75
33	يتعامل الموظفون مع المعلومات الخاصة بي بسرية تامة	2.29	0.778	محايد	76.33
34	أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي مصالح البلدية	2.27	0.827	محايد	75.66
35	أعتقد أن كل بياناتي في قاعدة البيانات في مصالح البلدية مؤمنة بقدر عالي	2.34	0.802	موافق	78
	الامان	2.34	0.424	مرتفعة	—

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

بين الجدول رقم (02 - 21) وصف إجابات عينة الدراسة حول بعد الأمان حيث نلاحظ ان العبارتين الواحد والثلاثون ، الخامسة والثلاثون كانت اتجاه العينة عندهما موافقة وأهمية نسبية تساوي علة التوالي (78% - 86%) في حين كانت العبارات اثنان والثلاثون و الثالثة والثلاثون و الرابعة والثلاثون اتجاه العينة محايد وأهمية نسبية تتراوح ما بين (75% - 76.33%) ومتوسطات حسابية قدرها على التوالي 2.25 ، 2.29 ، 2.27، وهذا ما أدى بنا إلى أن واقع بعد الأمان في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفعة نسبيا بمتوسط حسابي يساوي 2.34 وانحراف معياري يساوي

0.424

4 البعد الرابع: الاستجابة:

الجدول رقم (02 - 22) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
36	أشعر أن الموظفين على مستوى مصالح البلدية يفهمون طلبي بسرعة	2.52	0.733	موافق	84
37	يجيب الموظفين على مستوى مصالح البلدية على استفساراتي فورا	2.13	0.867	محايد	71
38	يقوم الموظف بتلبية طلبي بسرعة مقبولة	2.35	0.844	موافق	78.33
39	يقوم الموظف بتكليف الخدمة المقدمة لي لتلبية طلبي	2.30	0.835	محايد	76.66
40	تغطي مصالح البلدية جميع احتياجات المواطنين خلال اليوم	2.20	0.829	محايد	73.33
	الاستجابة	2.30	0.479	متوسطة	—

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

يبين الجدول رقم (02 - 22) وصف اجابات العينة الدراسة حول بعد الاستجابة حيث نلاحظ ان العبارة رقم ستة والثلاثون وثمانية والثلاثون كانت اجابات اتجاه العينة موافق ومتوسطات حسابية قدرها على التوالي 2.52 ، 2.35 واهمية نسبية تتراوح ما بين (78.33% - 84%) حصلت على تأييد بينما العبارات رقم السابعة والثلاثون والتاسعة والثلاثون والاربعون كانت اتجاه العينة محايد وبمتوسطات حسابية قدرها 2.13 ، 2.30 ، 2.20 على التوالي واهمية نسبية تتراوح ما بين (71% - 76.66%) وهذا ما أدى الى ان واقع الاستجابة في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) متوسطة بمتوسط حسابي يساوي 2.30 وانحراف معياري قدره 0.479

5 البعد الخامس: التعاطف:

الجدول رقم (02 - 23) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الاهمية النسبية %
41	يستطيع الموظفون على مستوى مصالح البلدية في التعرف على حاجات المواطن وتفهم مشاعره والتعاطف معه	2.29	0.846	محايد	76.33
42	يتملك الموظفون على مستوى مصالح البلدية سمعة حسنة في خدمة المواطنين	2.22	0.862	محايد	74
43	يتمتع الموظفون على مستوى مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة باللباقة وحسن الخلق في التعامل مع المواطنين	2.22	0.887	محايد	74
44	يولي الموظفون على مستوى مصالح البلدية رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	2.52	0.712	موافق	84
	التعاطف	2.31	0.458	متوسطة	—

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

يبين الجدول رقم (02 - 23) وصف إجابات العينة الدراسة حول بعد التعاطف حيث ان عبارة رقم اربعة واربعون حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي 2.52 وانحراف معياري قدره 0.712 وبأهمية نسبية (84%) في حين كان اتجاه باقي العبارات محايد وبتوسطات حسابية قدرها 2.22 ، 2.22 ، 2.52 على التوالي واهمية نسبية تتراوح ما بين (74% - 76.33%) وهذا ما أدى ان واقع بعد التعاطف في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) متوسطة بمتوسط حسابي يساوي 2.31 وانحراف معياري قدره 0.458 ويمكن توضيح أهمية كل بعد من ابعاد جودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) بورقلة وفقا ترتيبه كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (02-24) يوضح أهمية أبعاد جودة الخدمة العمومية.

الرقم	أبعاد جودة الخدمة العمومية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
01	بعد الملموسية	2.41	0.591	مرتفعة
02	بعد الاعتمادية	2.30	0.387	متوسطة
03	بعد الامان	2.34	0.424	مرتفعة
04	بعد الاستجابة	2.20	0.479	متوسطة
05	بعد التعاطف	2.31	0.458	متوسطة
	المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية	2.33	0.458	متوسطة

المصدر : من إعداد الطالبين

نلاحظ من الجدول رقم (02-24) ان الاتجاه العام لبعدها الملموسية وبعد الأمان كانت مرتفعة بمتوسطات حسابية قدره 2.41 ، 2.34 على التوالي في حين ان باقي الابعاد { بعد الاعتمادية ، بعد الاستجابة ، بعد التعاطف } كان الاتجاه العام متوسطة بمتوسطات حسابية قدرها 2.30 ، 2.20 ، 2.31 على التوالي ، وهذا ما أدى إلى ان المتوسط الحسابي 2.33 وانحراف معياري يقدر بـ 0.458 وبناء على نتائج الجدول نقول ان:

واقع جودة الخدمة العمومية بمصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) متوسطة

الفرع الأول: اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الاولى:

نصت الفرضية على:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر

H1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر

لاختبار الفرضية الصفرية **H0** نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

شروط استخدام الاختبار:

- البيانات الكمية
- العينة المستقلة
- اعتدالية العينة

الشرطين الأولين محققين لنتحقق من الشرط الثالث (شرط الاعتدالية)

- شرط الاعتدالية

يجب إختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق إختبار شابيرو-وليك (shapiro-wilk) وهو موضح في الجدول كما يلي

الجدول رقم (02-25) يوضح نتائج اختبار شابيرو-وليك

اختبار شابيرو-وليك (shapiro-wilk) للاعتدالية			
مستوى الدلالة sig	درجة الحرية	قيمة الاختبار	فئة العمر
0.27	24	0.905	اقل من 30 سنة
0.007	42	0.921	من 30 الى 40 سنة
0.820	13	0.964	من 40 الى 50 سنة
0.067	13	0.875	من 50 سنة فاكثر

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان قيمة الاختبار للاعتدالية لفئة العمر اقل من 30 سنة تساوي 0.905 بدرجة حرية 24 عند مستوى دلالة sig تساوي 0.027 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة $=0.05$ ومنه نستنتج ان شرط الاعتدالية غير متوفر وبالتالي لا نستطيع استخدام التحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية الصفرية H_0

- في هذه الحالة لاختبار الفرضية الصفرية H_0 نستخدم اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)

- نتائج الاختبار:

الجدول رقم (02-26) يوضح نتائج اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)

اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)	
قيمة اختبار H	مستوى الدلالة sig
2.437	0.487

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان قيمة الاختبار H تساوي 2.437 عند مستوى الدلالة $sig=0.487$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $=0.05$ ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر

الفرع الثاني: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية على:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي

لاختبار الفرضية الصفرية H_0 نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

شروط استخدام الاختبار:

- البيانات الكمية

- العينة المستقلة

- اعتدالية العينة

الشرطين الأولين محققين لتتحقق من الشرط الثالث (شرط الاعتدالية)

- شرط الاعتدالية

يجب اختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق اختبار شايبرو-وليك (shapiro-wilk) وهو موضح في الجدول كما

يلبي

الجدول رقم (02-27) يوضح نتائج اختبار شابيرو- وليك

اختبار شابيرو- وليك (shapiro-wilk) للاعتدالية				
المستوى التعليمي	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig	
ثانوي فاقل	0.894	42	0.008	جودة
ليسانس	0.934	23	0.54	الخدمة
ماستر/مهندس	0.951	23	0.200	العمومية
ماجستير/دكتوراه	0.941	4	0.008	

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان قيمة الاختبار للاعتدالية للمستوى التعليمي ثانوي فاقل يساوي 0.894 بدرجة حرية 42 عند مستوى دلالة $\text{sig} = 0.008$ وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمدة $= 0.05$ ومنه نستنتج ان شرط الاعتدالية غير متوفر وبالتالي لا

نستطيع استخدام التحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية الصفرية H_0

- في هذه الحالة لاختبار الفرضية الصفرية H_0 نستخدم اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)
- نتائج الاختبار:

الجدول رقم (02-28) يوضح نتائج اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)

اختبار كروكسال- ولايز (kruskal- wallis)	
قيمة اختبار H	مستوى الدلالة sig
2.603	0.457

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان قيمة الاختبار H تساوي 2.603 عند مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.487$ وهي اكبر من مستوى الدلالة $= 0.05$ ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليم الفرع الثالث: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثالثة:
نصت الفرضية على:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية

لاختبار الفرضية الصفرية H_0 نستخدم اختبار t لعينتين مستقلتين

شروط استخدام الاختبار:

- البيانات الكمية
- العينتين مستقلتين
- الاعتدالية للعينتين

الشرطين الاولين محققين لنتحقق من الشرط الثالث (شرط الاعتدالية)

- شرط الاعتدالية

يجب إختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق إختبار شايبرو-وليك (shapiro-wilk) وهو موضح في الجدول كما يلي

الجدول رقم (02-29) يوضح نتائج اختبار شايبرو-وليك (shapiro-wilk)

اختبار شايبرو-وليك (shapiro-wilk) للاعتدالية				
جودة	الحالة العائلية	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
العمومية	متزوج	0.954	54	0.037
	اعزب	0.885	38	0.01

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان قيمة الاختبار للاعتدالية لفئة المتزوجين يساوي 0.954 بدرجة حرية 54 عند مستوى دلالة sig=0.037 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 = ومنه نستنتج ان شرط الاعتدالية غير محقق وبالتالي لا نستطيع استخدام التحليل t لعينتين مستقلتين

- في هذه الحالة لاختبار الفرضية الصفرية H0 نستخدم اختبار مان - وتني (Mann- whitney)
- نتائج الاختبار:

الجدول رقم (02-30) يوضح نتائج اختبار مان - وتني (Mann- whitney)

اختبار مان - وتني (Mann- whitney)				
جودة	الحالة العائلية	متوسط الرتب	قيمة الاختبار u	مستوى الدلالة sig
العمومية	متزوج	40.17	684	0.07
	اعزب	55.50		

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان متوسطة الرتب لجودة الخدمة العمومية لفئة المتزوجين تساوي 40.17 بينما متوسطة الرتب لفئة العزاب تساوي 55.50

و نلاحظ من الجدول كذلك ان قيمة الاختبار $u=684$ عند مستوى دلالة $sig=0.07$ وهي اصغر من مستوى الدلالة $=0.05$ ومنه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** التي تنص على:

H1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية (لصالح العزاب)

المطلب الثالث : إختبار وعرض نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أن :

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة)

H1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة)

لاختبار الفرضية الصفرية **H0** نستخدم معامل الارتباط بيرسون (pearsen)

نتائج الاختبار:

الجدول رقم (02-31) يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون (pearsen)

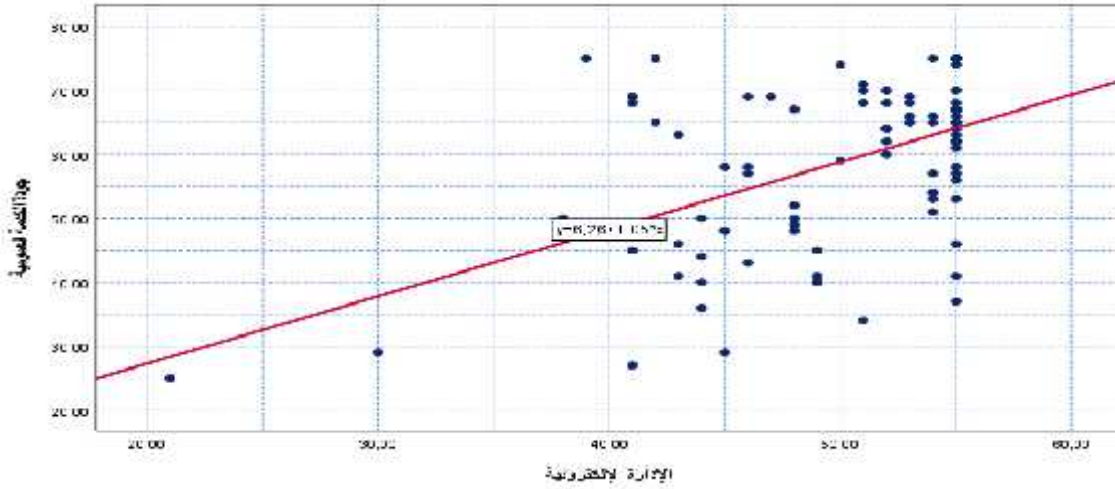
مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط بيرسون	المتغيرات
0.000	0.515	الادارة الالكترونية
		جودة الخدمة العمومية

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

من الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بيرسون بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية $R=0.515$ عند مستوى الدلالة $sig=0.000$ وهي اقل من المستوى الدلالة $=0.05$ ومنه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** التي تنص على:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة) وهي علاقة طردية متوسطة .
الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-06) : يوضح علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

الفرع الاول: العلاقة بين أبعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (02-32) يوضح العلاقة بين أبعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط بيرسون بين جودة الخدمة العمومية و كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية	أبعاد الإدارة الإلكترونية
0.014	0.255	الاجهزة والبرمجيات
0.000	0.357	قواعد البيانات
0.000	0.559	الأفراد العاملين
0.000	0.478	شبكات الاتصال

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v27

1- من الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بيرسون بين بعد الاجهزة والبرمجيات وجودة الخدمة العمومية يساوي $R=0.255$ عند مستوى الدلالة $sig=0.014$ وهي اقل من مستوى الدلالة $=0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الاجهزة والبرمجيات و المتغير التابع جودة الخدمة العمومية.

2- من الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بيرسون بين بعد قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية يساوي $R=0.357$ عند مستوى الدلالة $sig=0.000$ وهي اقل من مستوى الدلالة $=0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد قواعد البيانات و المتغير التابع جودة الخدمة العمومية

3- من الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بيرسون بين بعد الافراد العاملين وجودة الخدمة العمومية يساوي $R=0.559$ عند مستوى الدلالة $sig=0.000$ وهي اقل من مستوى الدلالة $=0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الافراد العاملين و المتغير التابع جودة الخدمة العمومية

4- من الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بيرسون بين بعد شبكات الاتصال وجودة الخدمة العمومية يساوي $R=0.478$ عند مستوى الدلالة $sig=0.000$ وهي اقل من مستوى الدلالة $=0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد شبكات الاتصال و المتغير التابع جودة الخدمة العمومية

الفرع الثاني: تحليل الانحدار

والذي يمكن تناوله من خلال مجموعة من العناصر وهي كما يلي

1- جودة توفيق النموذج: وسيتم من خلالها الوصول والتعرف على معامل التحديد ومعامل التحديد المصحح وهي كما يلي:
الجدول رقم (02-33) يبين جودة توفيق النموذج

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح \bar{R}^2
	0.559	0.313	0.305

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين المتغير التابع جودة الخدمة العمومية والمتغير المستقل بعد افراد العاملين يساوي $R=0.478$ ومعامل التحديد يساوي $R^2=0.478$ بمعنى أن المتغير المستقل افراد العاملين يستطيع تفسير بما يقارب 31.3% من تغيرات المتغير التابع جودة الخدمة العمومية والباقي تفسره متغيرات أخرى، في حين كانت قيمة معامل التحديد المصحح تساوي $\bar{R}^2=0.478$

2- اختبار المعنوية الكلية للنموذج:

من أجل معرفة معنوية النموذج الكلية نستخدم الجدول التالي:

جدول رقم (02-34) يوضح معنوية النموذج الكلية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الانحدار	4738.787	1	4738.787	41	0.000
البواقي	10402.170	90	115.580		
الكلية	15140.975	91			

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

من الجدول نلاحظ أن مجموع مربعات الانحدار تساوي إلى 4738.787 بدرجة حرية 1، ومتوسط مربعات الانحدار تساوي 4738.787، وأما مجموع مربعات البواقي يساوي 10402.170 بدرجة حرية 90، ومتوسط مربعات البواقي يساوي 115.580

ونلاحظ أن قيمة الاختبار F تساوي 41 عند مستوى دلالة $sig = 0.000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة $= 0.05$ ومنه نستنتج ان:

النموذج معنوي (حقيقي).

3 - اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج:

من أجل اختبار المعنوية الجزئية للنموذج نستخدم الجدول التالي:

الجدول (02-35) يوضح المعنوية الجزئية للنموذج

النموذج	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة sig
الثابت	22.445	3.907	0.000
الافراد العاملين	3.494	6.403	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

- بالنسبة للثابت : من الجدول نلاحظ أن المعامل الثابت يساوي 22.445 بقيمة اختبار t تساوي 3.907 عند مستوى دلالة $\text{sig} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى دلالة $0.05 =$ ومنه المعامل الثابت معنوي.

- بالنسبة لمتغير "افراد العاملين" : من الجدول نلاحظ أن معامل افراد العاملين يساوي 3.494 بقيمة اختبار t التي تساوي إلى 6.403 عند مستوى دلالة $\text{sig} = 0.000$ وهي اصغر من مستوى الدلالة $0.05 =$ ومنه معامل افراد العاملين معنوي.

ومنه نستنتج أن المعنوية الجزئية متوفرة.

- شروط الطريقة المستخدمة في تقدير الإنحدار

1. اختبار الاعتدالية للبواقي

الجدول (02-36) يوضح اختبار الاعتدالية للبواقي

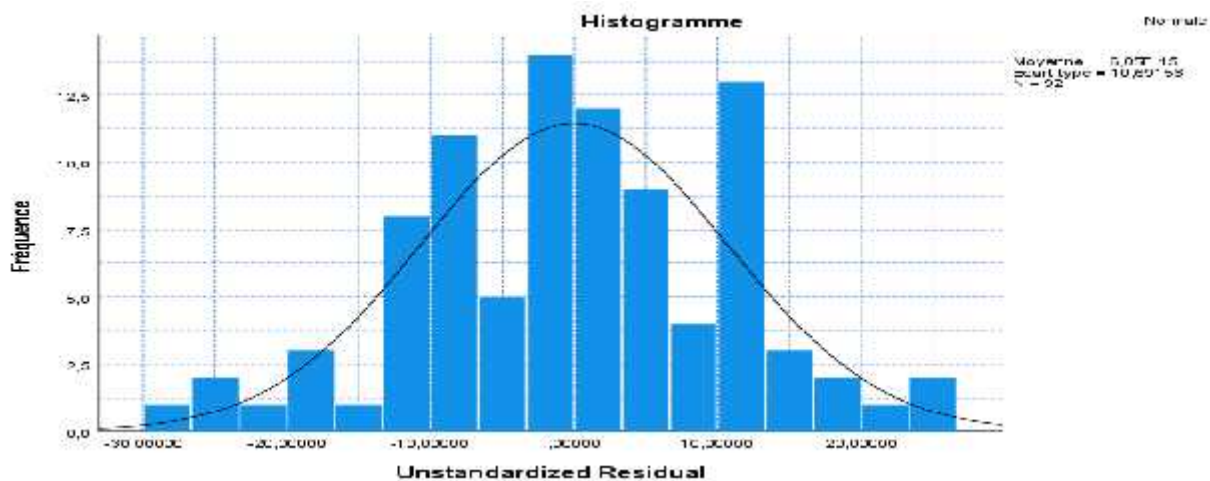
اختبار شابيرو- ويليك			
البواقي	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
	0.989	92	0.625

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

من الجدول نلاحظ ان قيمة الاختبار للاعتدالية يساوي 0.989 بدرجة حرية 92 عند مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.625$ وهي

اكبر من المستوى الدلالة $0.05 =$ ونستنتج ان الاعتدالية متوفرة و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-07) : يوضح المعنوية الجزئية للنموذج



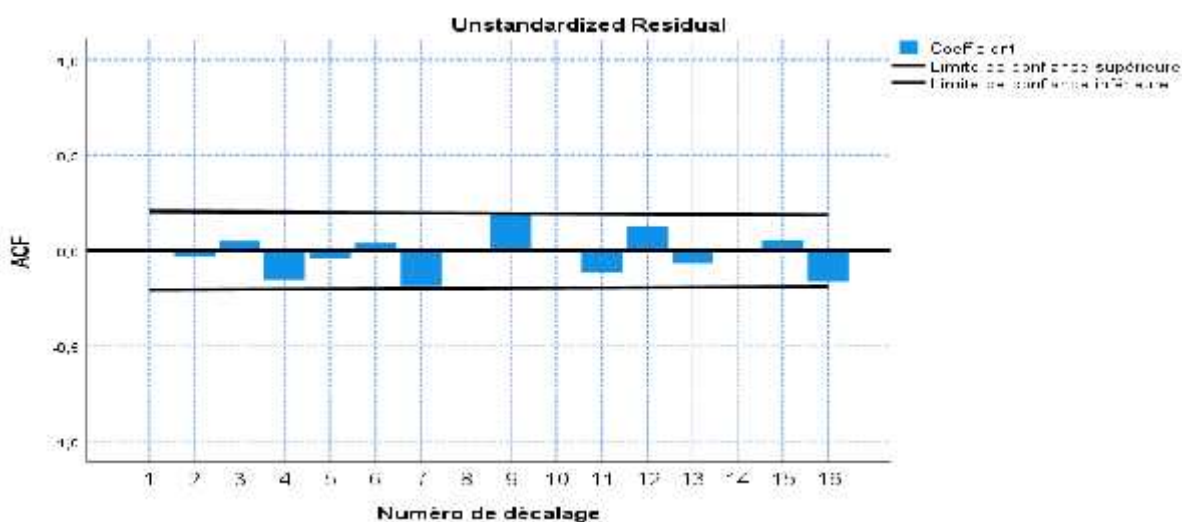
المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

02 - اختبار الاستقلال الذاتي للبواقي:

ترجع أهمية دراسة الارتباط الذاتي للبواقي في تحليل الانحدار الى ان وجود هذا الارتباط من شأنه ان يجعل قيمة التباين المقدر للخطأ يكون بأقل من قيمته الحقيقية وبالتالي فان قيمة احصائيات الاختبار التي تعتمد على هذا التباين مثل (t) و (F) و (R^2) تكون أكبر من قيمتها الحقيقية مما يجعل القرار الخاص بجودة توفيق النموذج قرار مشكوك في صحته .

- نلاحظ من الشكل التالي الذي يمثل دالة الارتباط الذاتي للبواقي ان جميع المعاملات الارتباط داخل مجال الثقة مما يعني ان البواقي مستقلة ذاتيا.

الشكل رقم (02-08) : اختبار الاستقلال الذاتي للبواقي



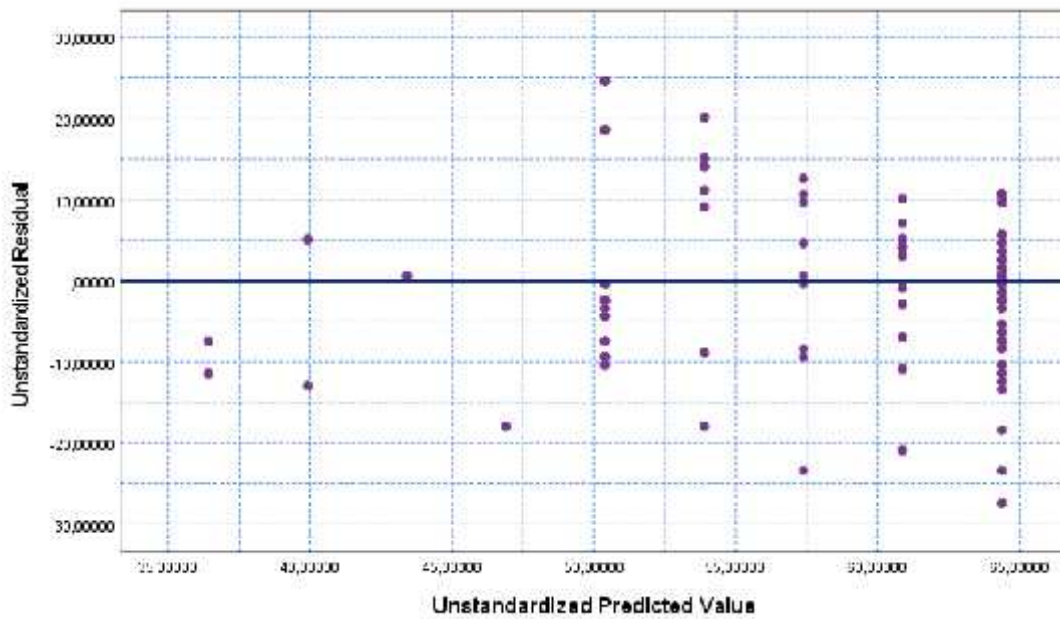
المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

03 - تجانس البواقي

ان عدم ثبات التباين في نموذج الانحدار من شأنه ان يترتب عليه نفس الاثار المترتبة في حالة وجود ارتباط ذاتي بين البواقي حيث تكون الاخطاء المعيارية مقدرة باقل من قيمتها الحقيقية وبالتالي تصبح هذه التقديرات متحيزة الامر الذي يجعل النتائج الاستدلال الاحصائي مشكوك في صحتها .

وذلك من خلال فحص شكل انتشار البواقي المعيارية مع القيم الاتجاهية للمتغير التابع ويظهر من الانتشار ان التوزيع عشوائي وهو ما يعني تجانس البواقي

الشكل رقم (02-09) : تجانس البواقي



المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

خلاصة النموذج

الجدول رقم (37) : يوضح خلاصة النموذج

النتيؤ	توفر شروط الطريقة المستخدمة			اختبار المعنوية الجزئية	اختبار المعنوية الكلية	جودة التوفيق		النموذج
	أختبار التجانس	الأستقلال الذاتي للبواقي	الإعتدالية			AD R-DEUX	R-DEUX	
مقبول	✓	✓	✓	✓	✓	0.305	0.313	
$Y = 3,494x + 22,445$								معادلة النموذج

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

معادلة الانحدار:

$$Y = 3,494x + 22,445$$

للتوضيح أكثر معادلة الانحدار:

$$22,445 + (الإدارة الالكترونية) 3,494 = جودة الخدمة العمومية$$

ومنه نقول انه يمكننا التنبؤ بهذا النموذج لتوفر المعنوية الكلية للنموذج وكذلك المعنوية الجزئية للنموذج لمتغير الافراد العاملين كما انه تتوفر فيه الاعتدالية للبواقي والاستقلالية والتجانس .

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

قصد معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية لمصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) وبعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة للأساليب الاحصائية المناسبة تم التوصل الى النتائج التالية :

01- مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة:

بينت نتائج الدراسة من خلال جدول رقم 02-18 ان الإتجاه العام للمتوسطات الحسابية لأبعاد الإدارة الإلكترونية كانت مرتفعة، مما يدل على مستوى الرضا لدى افراد العينة المدروسة (المواطنين) على متطلبات الإدارة الالكترونية فقد كان المتوسط الحسابي المرجح يساوي 2.61 العام للإدارة الإلكترونية وهو ما يعزز الفرضية الرئيسية الاولى وهي ان مستوى الإدارة الالكترونية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفعة ، وهذا ما تأكده دراسة (شليحي الطاهر وقرنيبي ربيعة 2019) ص 201، أن الادارة الالكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية لما تمنحه من امتيازات وسهيلات وسرعة في الاستجابة لما تضيفه من قيم الخدمة العامة المعقولة.

أ- الاجهزة و البرمجيات : بناء على الجدول رقم 02-14 كان الاتجاه العام لمتوسطات هذا البعد مرتفعا بقدر يساوي وهذا ما يعكس اتجاهات إجابة أفراد العينة التي كانت جلها بموافق وهذا ما يؤكد الاتجاه القوي للمتوسط عبارة "ان استخدام مصالح البلدية الحاسوب والبرمجيات ليسهل من عملية تقديم الخدمة للمواطن " وعبارة "ان اعتماد مصالح البلدية على استخدام الأجهزة والبرمجيات جعلني أشعر بأكثر ارتياح" بمتوسطات حسابية مرتفعة تساوي 2.80 مما يدل ان افراد العينة يعتقدون ان الأجهزة والبرمجيات على مستوى مصالح البلدية تساهم في عملية تقديم الخدمة وتجعلهم يشعرون بارتياح كبير

ب- قواعد البيانات:

بناء على الجدول: 2-15 يتبين ان الاتجاه مجموع متوسطات هذا البعد كان قوي(موافق) وهذا ما يؤكد على ان قواعد البيانات في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة من العوامل المؤثرة على مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية حيث كان متوسط حسابي للقواعد البيانات يساوي 2.72 وهذا ما نلمسه في العبارات 06 ، 08 و 10 مما يعني ان افراد العينة يرون ان قواعد البيانات في مصالح البلدية تتيح اداء الخدمة كما ينبغي وتساهم في سرعة وجودة الخدمة.

ج - الافراد العاملين:

استناد الى الجدول رقم:2-16 نجد ان اتجاه العام لمتوسطات هذا البعد بنسبة 2.58 فقد كانت اجابات على عبارات بعد افراد العاملين موافق وهذا يدل على ان افراد العينة يثقون بشكل كبير في الافراد العاملين الذين يمتلكون قدرات ومهارات تجعلهم من العوامل المؤثرة في متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

د - شبكات الإتصال:

بناء على الجدول رقم:2-17 نجد ان الاتجاه العام لمتوسطات حسابية مرتفعة نسبياً حيث ان المتوسط الحسابي لبعده شبكة الاتصال يساوي 2.35 وهو قريب من المتوسط، وهذا راجع الى ان شبكة الاتصال لمصالح البلدية وفق العينة المبحوثة تتعرض للانقطاع احيانا وهو ما يؤثر في تقديم الخدمة العمومية، الا ان اجابات العينة المبحوثة كانت لديها مستوى من الرضا مقبولة على شبكة الاتصال

02- واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة:

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول:2-24 ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية كان متوسطا(محايد) حيث قدر 2.33 وهذا راجع الى اختلاف في المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة العمومية وهذا ما نتعرض إليه بالتفصيل.

أ- الملموسية: يتضح من الجدول رقم 2-19 واقع الملموسة في مصالح البلدية مرتفعة بمتوسط حسابي يساوي 2.41 وهذا راجع الى إجابات العينة المبحوثة كانت موافقة في معظمها على عبارات بعد الملموسة وهذا راجع بالأساس إلى إعادة التهيئة الجديدة لمصلحة الوثائق البيومترية واكتسابها حلة جديدة مما عزز شعور الرضا لدى افراد العينة من المواطنين

ب- الاعتمادية: بناء على الجدول رقم :2-20 كان الاتجاه العام لمتوسطات هذا البعد كان متوسطا (محايد) اي هناك مستوى متوسط في هذا البعد في المؤسسة محل الدراسة فقد كان المتوسط الحسابي لبعده الاعتمادية يساوي 2.30 وهذا راجع بالأساس الى ان إجابات افراد العينة المبحوثة كانت جملها محايدة وهذا راجع الى عدم دراية المواطنين لدور ومهام الافراد العاملين .

ج- الامان: يتضح من الجدول رقم : 2-21 ان اتجاه العام للمتوسطات الحسابية لبعده الامان مرتفعة نسبيا حيث المتوسط الحسابي لبعده الامان يساوي 2.34 الا ان العبارات 32، 33 ، 34 كانت محايدة وهذا راجع الى ان الافراد العينة المبحوثة ليس لديهم الفهم الواضح لبعده الامان .

د- الاستجابة و التعاطف: من خلال الجدول رقم 2-22 والجدول 2-23 نلاحظ الاتجاه العام المتوسط الحسابي لبعده

الاستجابة وبعده التعاطف كانت متوسطة وهي تساوي 2.30 ، 2.31 فقد كانت جل اجابات العينة المبحوثة محايدة فقم لا يشعرون بمستوى استجابة وتعاطف مرضي من قبل موظفين مصالح البلدية وهذا راجع الى عدة اسباب لعل اهمها: عدم قدرة الموظفين على امتلاك مهارات اتصالية تساعد في الاستجابة وكسب تعاطف المواطنين.

3 - العلاقة بين متغيرات الدراسة:

تم التطرق او الافتراض بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية لتذهب نتيجة الدراسة بعد اختبار الفرضية باستخدام الاساليب الاحصائية (معامل الارتباط بيرسون) إلا انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية طردية متوسطة (معامل الارتباط بيرسون $R=0.515$) وللتعمق اكثر في العلاقة بين ابعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية وجدنا ان معامل الارتباط لبعده الافراد العاملين $R=0.959$ وهو اعلى معامل الارتباط بين الابعاد الاربعة (بعد الاجهزة البرمجيات و بعد قواعد البيانات وبعده الافراد العاملين و بعد شبكات الاتصال وبعده) مما توجب علينا تحليل الانحدار التي كانت نتائجه ان معامل التحديد $R^2=0.13$ بمعنى ان المتغير المستقل الافراد العاملين يستطيع تفسير ما يقارب 31 بالمئة ن تغيرات المتغير التابع جودة الخدمة العمومية والباقي تفسره متغيرات اخرى ومنه نستنتج من خلال هذه الدراسة ان الافراد العاملين هم الذين يؤثرون في جودة الخدمة العمومية بمصالح البلدية و هذا راجع الى انهم مؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات و يمتلكون القدرة والمهارات التكنولوجية التي تمكنهم من تقديم خدمة عمومية ذات جودة.

$$y=3,494x + 22,445 \quad \text{معادلة الانحدار}$$

4 - الفروق ذات الدلالة الاحصائية في واقع جودة الخدمة تعزى الى متغيرات الشخصية

أ- بخصوص نتائج الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى الى متغير العمر، والتي قمنا باختبارها باستخدام الاساليب الاحصائية (اختبار كروسكال - ولايز) وكانت نتائج الاختبار انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير العمر أي أن كل افراد العينة بمختلف أعمارهم ينظرون بنفس النظرة لواقع جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف مصالح البلدية وهذا امر طبيعي.

ب- بخصوص نتائج الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى الى متغير المستوى التعليمي، والتي قمنا باختبارها باستخدام الاساليب الاحصائية (اختبار كروسكال - ولايز) وكانت نتائج الاختبار انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وهذا راجع الى ان متلقي الخدمة (المواطنين) من مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) لا يحتاج الى مستوى تعليمي كبير وهذا ما يفسر عدم وجود فروق في اجابات افراد العينة بمختلف مستوياتهم التعليمية.

ج - بخصوص نتائج الفرضية الفرعية الثالثة و التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى الى متغير الحالة العائلية، والتي قمنا باختبارها باستخدام الاساليب الاحصائية (مان-وتني) وكانت نتائج اختبار الفرضية تنص على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحالة العائلية، وهي لصالح فئة العزاب حيث ان 38 فردا من العزاب يرون ان جودة الخدمة العمومية بنظرة مختلفة عن 54 فردا من المتزوجين ، اي ان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات العزاب واجابات المتزوجين وهذه الفروق راجعة الى ان فئة المتزوجون يرتدون مصالح البلدية اكثر من العزاب وهذا امر طبيعي وبالتالي لديهم نظرة مختلفة

خلاصة الفصل:

تضمنت دراسة هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) حيث تناولنا في هذا الفصل ثلاثة مباحث في المبحث الاول تطرقنا الى منهجية الدراسة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية اما المبحث الثاني فكان عرض وتحليل نتائج الفرضيات وأخيرا في المبحث الثالث تناولنا فيه مناقشة نتائج الدراسة.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الاجابة على اشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية بمصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية التالية:

- اتضح ان هناك مستوى مرتفع لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا راجع لتوفر أبعادها (الاجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات ، افراد العاملين، شبكات الاتصال) بشكل مقبول الى حد كبير.
- هناك مستوى متوسط لواقع جودة الخدمة العمومية بمصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) وبالرغم من توفر بعد الملموسية بشكل مرتفع الا ان هناك مستوى متوسط في الابعاد (الاعتمادية والاستجابة والتعاطف).
- توجد علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل الإدارة الالكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية
- اهم الابعاد المستقلة تأثيرا في جودة الخدمة العمومية هو بعد الافراد العاملين
- توجد فروق اجابات افراد العينة المبحوثة فيما يتعلق بالحالة العائلية فقط.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد فرضت الثورة المعلوماتية لكافة اشكالها وتطبيقاتها تحديات كبرى امام البلديات وهذا ما دفعها تسعى جاهدة الى الاستفادة من تطبيقات التقنية لمواكبة التطورات العصر الرقمي نظرا الى الفوائد الملموسة من خلال تطبيقها على ارض الواقع لاسيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها.

لهذا حاولنا من خلال هذه الدراسة اظهار اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية بمصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).

ومن اجل الاجابة على الاشكالية الرئيسية التي كانت (ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية) والاشكاليات الفرعية واختبار الفرضيات المصاغة بالإحاطة بكل جوانب الموضوع، لذا تطرقنا في الفصل الاول لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة وكذلك مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع سواء بمتغيري معا او بإحدى المتغيرين، اما الفصل الثاني فقد وضحنا من خلاله الخطوات المنهجية المتبعة بالإضافة الى مجتمع وعينة الدراسة و الادوات المستخدمة في جمع البيانات وكذلك طرق المعالجة الاحصائية لاختبار فرضيات الدراسة والتي كانت كما يلي:

- الفرضية الرئيسية الاولى:

- مستوى تطبيق الادارة الإلكترونية في مصالح بلدية ورقلة مرتفعة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة):

من خلال ما توصلنا اليه اثبتت الدراسة ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة مرتفعة حيث كان الاتجاه العام للمتوسطة الحسابية لهذا المحور 2.61 وهو مستوى مرتفع وهذا ما يؤكد صحة الفرضية

- الفرضية الرئيسية الثانية:

- جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة مرتفعة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة):

اسفرت الدراسة عن وجود مستوى متوسط لواقع جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة (بلدية ورقلة مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) حيث بلغ الاتجاه العام المتوسطات الحسابية لهذا المحور 2.33 وهو مستوى متوسط وهو ما ينفي صحة الفرضية.

- الفرضية الفرعية الاولى:

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر:

اثبتت الدراسة من خلال نتائج اختبار كروكسال- ولايز انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر وهذا ما ينفي صحة الفرضية.

- الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي:

أثبتت الدراسة من خلال نتائج اختبار كروكسال- ولايز انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي وهذا ما ينفي صحة الفرضية

- الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية:

أثبتت الدراسة من خلال نتائج اختبار مان- وتني انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لجودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الحالة العائلية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية

الفرضية الثالثة الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل الادارة الالكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة)

استخدام معامل الارتباط بيرسون توصلنا الى ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بنسبة 51.5 بالمئة بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية وهي تعتبر نسبة التأثير متوسطة باعتبار ارتباط كل بعد من ابعاد الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية متوسط، حيث كان الارتباط بين بعد شبكات الاتصال بنسبة 47.8 بالمئة وبين الافراد العاملين وجودة الخدمة العمومية بنسبة 55.9 بالمئة وهو اكثر تأثيرا اما بين بعد قواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية 35.7 بالمئة وهي نسبة ضعيفة نوعا ما، بينما بين بعد الاجهزة والبرمجيات وجودة الخدمة العمومية 25.5 بالمئة وهو اكثر ضعفا اي ان الاجهزة والبرمجيات من وجهة نظر العينة المبحوثة لا تساهم في جودة الخدمة العمومية بمصالح بلدية ورقلة

نتائج الدراسة:

- هناك مستوى مرتفع لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيوميتريّة المؤمنة)

- واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة متوسطة

- توجد فروق في الاجابات في الافراد العينة المبحوثة فيما يتعلق بالحالة العائلية

- وجود علاقة طردية متوسطة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية

- افراد العينة المبحوث يدركون تماما ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المؤسسة انهم يتطلعون الى واقع افضل

- الافراد العاملين هم الاكثر تأثيرا في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة حسب الدراسة الميدانية

- الإدارة الالكترونية اصبحت تمثل الخيار التنظيم الاول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمة العمومية لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات والسرعة في الاجابة

- وجود نية حقيقية لمسئولها لدى مصالح البلدية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تطبيق الادارة الالكترونية

التوصيات:

- التركيز على نشر الوعي بأهمية استخدام خدمات الكترونية واشعار المواطن بالطمأنينة في استخدامها من خلال وسائل الاعلام

الكثيرة المنتشرة ولجميع فئات المجتمع

- العمل على دعم الاستفادة من الخدمة العمومية عن بعد

- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين المؤسسة من اجل الزيادة الانتاجية وتحسين الخدمة العمومية

- الحرص على انشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يمكن المواطن الاستفادة من الموقع مباشرة

- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات لزيادة بعد الامان لدى المواطن

- يجب التفكير في الانتقال من البلدية الإلكترونية الى البلدية الذكية (التطبيقات)

- ضرورة الاطلاع على تجارب دولية ناجحة في تطبيق الادارة الالكترونية ومحاولة استخراج نقاط القوة منها ومعرفة كيفية استعمالها

(بلدية دبي مثلا)

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 على سبيل المثال:

- اثر الولاء التنظيمي على جودة الخدمة العمومية
- اثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة العمومية
- نشر الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية
- اثر التشارك المعرفي في تحسين جودة الخدمة العمومية
- اثر الابداع التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

I - المراجع باللغة العربية :

1. أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، مصر، ط1، ج4، 2009.
2. إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
3. حسين علاء عبد الرزاق وآخرون: شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005.
4. حسين محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية؛ المفاهيم، الخصائص والمتطلبات، مؤسسة الوراق، السعودية، ط1، 2009.
5. حسين محمد حسن: الإدارة الإلكترونية؛ المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
6. خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2010.
7. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2010.
8. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2010.
9. سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2010.
10. ضريفي نادية: تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة، دار بلقيس، الجزائر، 2010.
11. عادل حرحوش المقرجي وآخرون: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
12. عبد المجيد علي: الأصول العلمية للإدارة و التنظيم، دار النهضة، القاهرة، ج1، 1976.
13. عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، لبنان، 2006.
14. عمر أحمد، وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
15. فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 2012.
16. مأمون الدراكة شبلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2002 .
17. محمد الصغير بعلي: القانون الإداري، دار العلوم للنشر، عنابة، الجزائر، ط1، 2004.
18. محمد جمال علي هلالي: المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002.
19. محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009.
20. محمد عبد الفتاح الضريفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
21. محمد محمود، وآخرون: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
22. محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
23. نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية؛ الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر. الرياض، 2004.

24. ر عبد المجيد الراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
25. ر عبد المجيد الراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
26. ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة للنشر، الرياض، 2005.
27. يوسف حليم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009.

II- المراجع باللغة الأجنبية :

28. Doherty, N.F.& King, M, The Consideration of Organizational Issues during the systems development process: an empirical analysis, Behavior & Information. Technology ,Vol.17,No.1, 1998
29. Jean Ludovic Silicani, La situation du service public et de la foncation publique en France, France, san date
30. bentata. Atika, benabou, djilali 2017 the effect of information systems competency ou imptoving the quality of bonking services a field study in algerian banks Economic; commercial et management. science journal . NO.16
31. hiyam s, ensour tareg M malinizi 2014 the impact of management information systems(mis) technonlogies on the quality of services provided at the university of tabuk international journal of netzork security et Its applications (IJNSA) vol16, N°02

III- المجالات والملتقيات :

32. عبد الرزاق بن حبيب وصحراوي بن شيحة: توجيه التنمية المحلية في إطار الأسلوب الجديد والتسيير والمهام والموارد في الجماعات المحلية (إدخال التسويق في الجماعات المحلية)، الملتقى الدولي حول الحكم المحلي والتنمية الإقليمية، حالة الدول المغاربية، جامعة قسنطينة، أفريل 2003.
33. العربي بوعمامة: الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014.
34. عروبة رشيد علي البدران وآخرون: واقع الإدارة الالكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها، دراسة حالة في مديرية البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، مجلد رقم 10، العدد 37، 2014.

35. على أحمد ثاني بن يود، دور جوائز الجودة و التميز في قياس و تطوير الأداء في القطاع الحكومي، المؤتمر الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.
36. نائل عبد الحافظ العواملة: نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الخامس عشر، 2003.
37. واعر وسيلة، دور الحكومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الملتقى الدولي حول إدارة جودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة.
38. بوزوالغ نور الدين، وبن زعروز عمار، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية، دراسة حالة بلدية باب الواد، مجلة الإدارة والتنمية والدراسات، العدد3، جوان 2018
39. توفيق رفاع وفائزة عدمان، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية (دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية بلدية الدويرة) *المجلة الدولية للأداء الاقتصادي*، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، العدد3، جوان 2019.
40. حورية قارطي، إيمان مداوي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري)، مجلة مجاميع المعرفة المركز الجامعي على كافي تندوف، المجلد 43 أبريل 2017.
41. حياة بن سماعين وحكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية (دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة)، مجلة الابحاث الاقتصادية والإدارية، العدد2017، 21.
42. خلوط جهاد و شنشونة محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية، دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد12، العدد2، 2019
43. شليحي الطاهر ورييحة قرينعي، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر، مجلة آفات علوم.
44. قاسم جواد، أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضی متلقي الخدمة، دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية، مجلة كلية التربية الاساسية، المجلد22، العدد93، 2016.
45. ناصر طهار وكمال معيوف، ماهية مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (دراسة حالة المديرية العامة للضرائب)، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجل3، العدد2 ديسمبر 2019.
46. نبيل حليلو شوقي مرابط، دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر (دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلدية الوادي)، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد7، العدد28، سبتمبر 2018
- VI – الرسائل الجامعية :**
47. بن عيسى ليلي: أهمية التسيير العمومية في قطاع التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006/2005.

48. خالد رفعت شاكر بدوي: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري (دراسة حالة)، برنامج الماجستير المهني M. B A.. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة بور سعيد، 2013.
49. عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة النيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009 .
50. محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (برنامج الماجستير إدارة الأعمال)، الجامعة الافتراضية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2008.
51. ثلجة نوال حغلوف، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة.
52. جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011 /2010
53. بوزكري جيلالي ، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال وتسويق جامعة الجزائر 3، 2015-2016.
54. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة 2009-2010..
- V- المحاضرات :**

55. شنوفي نور الدين: المناجمنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، متوفر على موقع www.e-caupus.ufe.dz :

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير



إستبيان

أخي الكريم، أختي الكريمة، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، تحية طيبة وبعد:

نتوجه إليكم ساكني مدينة ورقلة بفائق الاحترام والتقدير، راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الاعمال، والهدف منها التعرف على " إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات العمومية"

آملين منكم الدعم والتعاون من خلال المشاركة في استكمال تعبئة الاستبيان وإعادته إلينا، لذلك نرجو منكم الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك وفقا لما تراه أو تشعر به واقعيا وصدق ، مع العلم أن المعلومات التي سنحصل عليها هي لغرض البحث العلمي فقط، وسوف تحظى بالسرية التامة..... وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

دراسة للطالبيين:

- بن براهيم فارس/ البريد الالكتروني: benbrahim1982fares@gmail.com / رقم الهاتف : 0777094973

- لمقدم اسماعيل/ البريد الالكتروني il7749044@gmail.com / رقم الهاتف : 0665522004

تحت اشراف الاستاذ: - د. حجاج عبد الرؤوف

المحور الاول: البيانات الشخصية

		أنثى	ذكر	الجنس
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
دراسات عليا (ماجستير /دكتوراه)	ماستر او مهندس	شهادة ليسانس	ثانوي فأقل	مستوى التعليم
		أعزب	متزوج	الحالة العائلية
			الوظيفة التي تشغلها
			

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية: و يقصد بها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى اعمال تنفذ بواسطة تقنيات الرقمية الحديثة.

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: الأجهزة والبرمجيات			
01	ان استخدام مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) الحاسوب والبرمجيات يسهل من عملية تقديم الخدمة للمواطن			
02	تعتمد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) في تقديم الخدمة على الأجهزة والبرمجيات المتطورة			
03	أعتقد أن استخدام الأجهزة والبرمجيات يؤدي إلى سرعة وتحسين الخدمة المقدمة			
04	ان استخدام الأجهزة والبرمجيات يخلق نوع من الشفافية التي تساهم في خلق حالة من الثقة بين المواطن و البلدية			
05	ان اعتماد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على استخدام الأجهزة والبرمجيات جعلني اشعر بارتياح كبير			

موافق	محايد	غير موافق	البعد الثاني: قواعد البيانات	
			اعتقد أن مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) تعتمد في عملها على قواعد البيانات لتتقدم الخدمة للمواطن	06
			تتيح البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات أداء الخدمة كما ينبغي	07
			ان اعتماد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على قواعد البيانات للاتصال بالمواطنين يساهم في سرعة الخدمة	08
			تحتوي قواعد البيانات الموجودة في مصالح البلدية على معلومات دقيقة وواضحة مما يخلق نوع من الثقة بين البلدية والمواطن	09
			اعتقد أن اعتماد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على قواعد البيانات يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين	10
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث: الافراد العاملين	
			تعتمد مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) في إدارتها على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الحاسوب والبرمجيات	11
			يساهم الاعتماد على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل	12
			لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب وتطبيقاته بشكل جيد	13
			ان الاعتماد على الافراد العاملين ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم وبين المواطنين	14
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع: شبكات الاتصال	
			اعتقد أن مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) تعتمد على شبكات اتصال متطورة في معظم تطبيقاتها في تقديم الخدمة العمومية	15
			يساهم إنجاز مصالح البلدية لمعاملاتك عبر الشبكات في تحقيق الدقة والوضوح في المعلومات وبكفاءة عالية	16
			ان الانقطاعات في الشبكات أحيانا يؤثر في تقديم الخدمة العمومية عموما	17
			تعتقد ان استعمال مصالح البلدية لشبكات الاتصال يساهم في بناء علاقة تفاعلية	18

			إيجابية بين البلدية والمواطنين من خلال استقبال انطباعاتهم الإيجابية والسلبية عبر مواقع التواصل الاجتماعي (صفحة الفايس بوك للبلدية مثلا)	
			تساهم وسائل الاتصال الحديثة في سرعة وجود الخدمة العمومية	19

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية

جودة الخدمة العمومية: هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: الملموسية			
20	موقع مبنى مصالح البلدية ملائم ويسهل الوصول اليه بسرعة			
21	مظهر مبنى مصالح البلدية وديكوراتها جذابة وتتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة			
22	يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات ارشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة			
23	تستخدم مصالح البلدية أحدث الوسائل والتقنيات في تقديم الخدمة			
24	يجرص العاملون في البلدية على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر			
25	تحتوي البلدية على قاعات الانتظار بما كل المرافق وكذا حضيرة لركن السيارات			
	البعد الثاني: الاعتمادية			
26	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد			
27	تقدم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة والدقة			
28	تمنح لك المصلحة جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة			
29	يتعامل موظفين المصلحة باحترافية ويحترمون رغبات الزبائن			
30	تراعي مصالح البلدية ظروف المواطنين مثل ذوي الاحتياجات الخاصة			

موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث : الأمان	
			تضع ثقتك الكاملة في موظفي مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)	31
			تعتقد ان موظفي مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة يقومون بتنفيذ الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الاولى	32
			يتعامل الموظفون مع المعلومات الخاصة بي بسرية تامة	33
			أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي مصالح البلدية	34
			أعتقد أن كل بياناتي في قاعدة البيانات في مصالح البلدية مؤمنة بقدر عالي	35
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع : الاستجابة	
			أشعر أن الموظفين على مستوى مصالح البلدية يفهمون طلبي بسرعة	36
			يجيب الموظفون على مستوى مصالح البلدية على استفساراتي فورا	37
			يقوم الموظف بتلبية طلبي بسرعة مقبولة	38
			يقوم الموظف بتكثيف الخدمة المقدمة لي لتلبية طلبي	39
			تغطي مصالح البلدية جميع احتياجات المواطنين خلال اليوم	40
موافق	محايد	غير موافق	البعد الخامس : التعاطف	
			يستطيع الموظفون على مستوى مصالح البلدية في التعرف على حاجات المواطن وتفهم مشاعره والتعاطف معه	41
			يملك الموظفون على مستوى مصالح البلدية سمعة حسنة في خدمة المواطنين	42
			يمتاز الموظفون على مستوى مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة باللباقة وحسن الخلق في التعامل مع المواطنين	43
			يولي الموظفون على مستوى مصالح البلدية رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	44

شكرا على تعاونكم ودمتم في رعاية الله وحفظه

الملحق رقم (02): قائمة الاساتذة المحكمين:

القسم الكلية	الدرجة العلمية	إسم ولقب الأستاذ المحكم
قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر "أ"	مناصرية رشيد
	أستاذ محاضر "أ"	حنجاج عبد الرؤوف
	استاذ تعليم العالي	عرابة الحاج
	أستاذ محاضر "أ"	رجم خالد
	أستاذ	عوني بوجمعة

الملحق رقم (03): : يوضح مخرجات برنامج Spss V27

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	49	53,3	53,3	53,3
	43	46,7	46,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 30	24	26,1	26,1	26,1
40 30	42	45,7	45,7	71,7
50 40	13	14,1	14,1	85,9
50	13	14,1	14,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	42	45,7	45,7	45,7
الليسانس	23	25,0	25,0	70,7
مهندس /	23	25,0	25,0	95,7
ماجستير /	4	4,3	4,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

الحالة العائلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	54	58,7	58,7	58,7
	38	41,3	41,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Tableau croisé *

Effectif

	30	40	50	50	Total
	10	23	8	8	49
	14	19	5	5	43
Total	24	42	13	13	92

* المستوى التعليمي Tableau croisé

Effectif

	المستوى التعليمي				Total
		الليسانس	/ مهندس	/ ماجستير	
	20	14	11	4	49
	22	9	12	0	43
Total	42	23	23	4	92

* الحالة العائلية Tableau croisé

Effectif

	الحالة العائلية		Total
	31	18	49
	23	20	43
Total	54	38	92

* الحالة العائلية Tableau croisé

Effectif

					Total
	30	30	40	50	
الحالة العائلية	6	26	9	13	54
	18	16	4	0	38
Total	24	42	13	13	92

* الحالة العائلية Tableau croisé * المستوى التعليمي

Effectif

	المستوى التعليمي				Total
		الليسانس	/ مهندس	/ ماجستير	
الحالة العائلية	28	8	15	3	54
	14	15	8	1	38
Total	42	23	23	4	92

* المستوى التعليمي Tableau croisé

Effectif

	المستوى التعليمي				Total	
		الليسانس	/ مهندس	/ ماجستير		
30		7	11	6	0	24
40	30	18	7	14	3	42
50	40	9	2	1	1	13
50		8	3	2	0	13
Total		42	23	23	4	92

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	19

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	25

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q1	2,87	,450	92
Q2	2,68	,592	92
Q3	2,84	,452	92
Q4	2,76	,500	92
Q5	2,87	,398	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,804	,006	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q6	2,80	,474	92
Q7	2,70	,550	92
Q8	2,77	,494	92
Q9	2,60	,664	92
Q10	2,75	,547	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,724	,007	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q11	2,52	,748	92
Q12	2,65	,619	92
Q13	2,48	,763	92
Q14	2,67	,613	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,582	,009	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q15	2,57	,746	92
Q16	2,55	,701	92
Q17	1,23	,516	92
Q18	2,64	,689	92
Q19	2,78	,551	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,354	,405	5

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,618	,127	19

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K1	2,63	,675	92
K2	2,41	,841	92
K3	2,57	,760	92
K4	2,51	,763	92
K5	2,20	,867	92
K6	2,20	,855	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,418	,035	6

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K7	2,37	,808	92
K8	2,22	,836	92
K9	2,21	,846	92
K10	2,25	,820	92
K11	2,49	,763	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,307	,015	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K12	2,58	,699	92
K13	2,25	,847	92
K14	2,29	,778	92
K15	2,27	,827	92
K16	2,34	,802	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,346	,018	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K17	2,52	,733	92
K18	2,13	,867	92
K19	2,35	,844	92
K20	2,30	,835	92
K21	2,20	,829	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,300	,023	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K22	2,29	,846	92
K23	2,22	,862	92
K24	2,22	,887	92
K25	2,52	,718	92

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,313	,021	4

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,339	,021	25

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
جودة الخدمة العمومية	,144	49	,012	,951	49	,041
	,174	43	,002	,855	43	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques de groupe

	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
جودة الخدمة العمومية	49	55,6735	12,37334	1,76762
	43	61,7674	12,85605	1,96053

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		t	Df	Sig. (bilatérale)
جودة الخدمة العمومية	Hypothèse de variances égales	-2,314	90	,023

Rangs

	N	Rang moyen :	Somme des rangs
جودة الخدمة العمومية	49	39,53	1937,00
	43	54,44	2341,00
Total	92		

Tests statistiques^a

	جودة الخدمة العمومية
U de Mann-Whitney	712,000
W de Wilcoxon	1937,000
Z	-2,676
Sig. asymptotique (bilatérale)	,007

a. Variable de regroupement :

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
30	,167	24	,083	,905	24	,027

العمومية	40	30	,172	42	,003	,921	42	,007
	50	40	,100	13	,200*	,964	13	,820
	50		,231	13	,056	,878	13	,067

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Descriptives

جودة الخدمة العمومية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard
30	24	62,0000	9,79352	1,99909
40 30	42	57,0714	13,63888	2,10453
50 40	13	55,0000	14,74788	4,09033
50	13	60,3077	13,28147	3,68362
Total	92	58,5217	12,89900	1,34481

ANOVA

جودة الخدمة العمومية

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	581,402	3	193,801	1,171	,325
Intra-groupes	14559,555	88	165,449		
Total	15140,957	91			

Rangs

	N	Rang moyen :
جودة الخدمة العمومية	24	51,56
40 30	42	44,06
50 40	13	40,04
50	13	51,50
Total	92	

Tests statistiques^{a,b}

	جودة الخدمة العمومية
H de Kruskal-Wallis	2,437
df	3
Sig. asymptotique	,487

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement :

Tests de normalité

	المستوى التعليمي	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
جودة الخدمة العمومية		,161	42	,008	,894	42	,001
	الليسانس	,179	23	,054	,934	23	,136
	/ مهندس	,136	23	,200*	,951	23	,306
	ماجستير /	,281	4	.	,941	4	,660

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Descriptives

جودة الخدمة العمومية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard
الليسانس	42	59,0238	14,46187	2,23152
/ مهندس	23	60,0870	10,05852	2,09735
ماجستير /	23	57,5217	12,55848	2,61862
Total	4	50,0000	12,78019	6,39010
Total	92	58,5217	12,89900	1,34481

ANOVA

جودة الخدمة العمومية

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	380,415	3	126,805	,756	,522
Intra-groupes	14760,541	88	167,733		
Total	15140,957	91			

Rangs

	المستوى التعليمي	N	Rang moyen :
جودة الخدمة العمومية		42	49,13
	الليسانس	23	48,11
	/ مهندس	23	43,15
	ماجستير /	4	28,88
Total		92	

Tests statistiques^{a,b}

	الخدمة العمومية
H de Kruskal-Wallis	2,603
df	3
Sig. asymptotique	,457

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement :

التعليمي

Corrélations

		الإدارة الإلكترونية	جودة الخدمة العمومية
الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	92	92
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	92	92

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		جودة الخدمة العمومية
الأجهزة والبرمجيات	Corrélation de Pearson	,255
	Sig. (bilatérale)	,014
	N	92
قواعد البيانات	Corrélation de Pearson	,357
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	92
الأفراد العاملين	Corrélation de Pearson	,559
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	92
	Corrélation de Pearson	,478
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	92
جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1
	N	92

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,559 ^a	,313	,305	10,75080	1,973

a. Prédicteurs : (Constante), الأفراد العاملين

b. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4738,787	1	4738,787	41,000	,000 ^b
de Student	10402,170	90	115,580		
Total	15140,957	91			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد العاملين

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	22,445	5,745		3,907	,000
الأفراد العاملين	3,494	,546	,559	6,403	,000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Unstandardized Residual	,066	92	,200 [*]	,989	92	,625

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الصفحة	العنوان
I-II	الاهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الاول	
الادبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الاول: الادبيات النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية
3	المطلب الاول: الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
3	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
6	الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية
7	الفرع الثالث: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الرابع: متطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية
14	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية
14	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية
16	الفرع الثاني- أبعاد وأهمية جودة الخدمة العمومية
18	الفرع الثالث: نموذج جودة الخدمة العمومية
19	الفرع الرابع: متطلبات ومعوقات جودة الخدمة العمومية
20	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية
22	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية
22	المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
29	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

29	الفرع الاول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسة والسابقة
30	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني	
الادبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	
33	تمهيد
34	المبحث الاول: منهجية الدراسة والادوات المستخدمة
34	المطلب الاول: المنهجية المستخدمة في الدراسة
34	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
36	الفرع الثاني: المنهج المستخدم
36	الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة
37	الفرع الرابع : خصائص عينة الدراسة
39	المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة
39	الفرع الأول: اختيار أداة الدراسة
39	الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)
39	الفرع الثالث: صلاحية أداة الدراسة وثباتها
41	الفرع الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية
42	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الفرضيات
42	المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الاولى
47	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية
52	الفرع الأول: اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الاولى
53	الفرع الثاني: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثانية:
54	الفرع الثالث: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثالثة:
54	المطلب الثالث : إختبار وعرض نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة
57	الفرع الاول: العلاقة بين أبعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية
58	الفرع الثاني: تحليل الانحدار
62	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

65	خلاصة الفصل الثاني
67	الخاتمة
71	المراجع
76	الملاحق
92	الفهرس