



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي،الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال
بعنوان:

إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

من إعداد الطالبتين : بائي فاطمة الزهراء

باباعمي مباركة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/رشيد مناصرية (أستاذ التعليم العالي- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ سليمة أحمد غدیر (أستاذ محاضر ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أ/ أسماء يوسف (أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مناقشا

الموسم الجامعي: 2023/2022



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال
بعنوان:

إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

من إعداد الطالبتين : بائي فاطمة الزهراء

باباعمي مباركة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/رشيد مناصرية (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ سليمة أحمد غدير (أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أ/ أسماء يوسف (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الموسم الجامعي: 2023/2022

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، والذي وفقني لنيل

ما يحبه، ومن فضله على حامده حمدا ما بعده رجاء

أهدي ثمرة هذا الجهد والعمل المتواضع:

إلى من سهرت الليالي لأنام ملاً جفوني إلى نبع الحنان أُمي حفصها الله وأطال الله في عمرها

إلى من علمني قيم الأخلاق وحب طلب العلم إلى أبي رحمه الله وغفرا الله له وأسكنه فسيح جناته

وإلى من نشأت معهم وشاركوني الفرح والحزن إلى خالتي وأخواتي وأخواني الكل باسمه

فاطمة الزهراء

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى، أما بعد

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية وبهذه المناسبة أهدي ثمرة جهدي ونجاحي

إلى:

والدي الكريم أطل الله في عمره ودمت سنداً لنا ومنازة دائمة في حياتنا

إلى نبض قلبي إلى من علمتني معنى الحب والعطاء والصبر، طاب بك العمر ياسيدة النساء وطبتي لي عمرا

يا أمي

إلى السند والظهر في الحياة إخواني:

إسماعيل وإسلام ولقمان

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه فكان السند والعطاء قدم لي الكثير من الصبر والأمل والمحبة لن

أقول لك شكراً بل سأعيش الشكر معك دائماً إلى زوجي

إلى من سكن الروح والقلب أولادي: إياد و رويدية

والى الأهل والأصدقاء الذين رفقوني وشجعوا خطواتي عندما غلبتها الأيام

كثرا انتم لكم مني حيي وامتناني

شكر و عرفان

قال عز وجل: ﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدِي وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ سورة النمل، الآية 19.

نشكر الله العلي القدير الذي يسر لنا إتمام هذا العمل المتواضع فلك الحمد حتى ترضى و لك الحمد بعد الرضا.

وبعد، نتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان بالجميل للأستاذة الفاضلة *غدير أحمد سليمة*

وذلك على قبولها الإشراف على هذه الدراسة، ولما انتهجته نحونا من منهج متميز في الإشراف، ولما تعاهدتنا به من رعاية بدأ من قبولها الإشراف على هذه الدراسة وطوال مراحل إعدادها وحتى إتمامها على النحو الذي ظهرت عليه، فقد كانت نعم الموجه ونعم المرشد، فلها منا عظيم الشكر والتقدير.

كما ولا ننسى أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه.

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

فاطمة الزهراء/مباركة.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ، ولتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وقد اقتصر على عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بلغ تعدادها (80) فردا من موظفين بغية اختبار فرضية الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 25 ، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة العمومية في بلدية محل الدراسة، وجود مستوى مرتفع لواقع الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البلدية، ويرجع ذلك إلى وعيهم بأهميتها في تحسين جودة الخدمة المقدمة، كما وجدها أن العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وجودة الخدمة العمومية كمتغير تابع علاقة طردية قوية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق بالمتغيرات الوظيفية والمهنية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة).

كلمات مفتاحية: إدارة الكترونية، خدمة عمومية، جودة خدمة عمومية، بلدية ورقلة.

Summary:

The study aimed to find out the extent of the contribution of the electronic administration in achieving the quality of public service in the interests of the municipality of Ouargla (the interest of civil status and the interest of secured biometric documents). The simple random population amounted to (80) employees in order to test the hypothesis of the study, and the data was analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 25. The reality of electronic administration from the viewpoint of municipal employees, due to their awareness of its importance in improving the quality of service provided, as it was found that the correlation between electronic administration as an independent variable and the quality of public service as a dependent variable has a strong direct relationship, and that there are no statistically significant differences between the answers of the respondents regarding It relates to functional and vocational variables (gender, age, educational level, experience, job).

Keywords: electronic administration, public service, quality of public service, municipality of Ouargla.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
IIV	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-ب-ج	مقدمة
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 (الدراسات السابقة)
29	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني	
الدراسة الميدانية لإسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان
40	المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة
53	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
60	خلاصة الفصل الثاني
62	الخاتمة
65	المراجع
70	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
27	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة	01-01
36	إحصائيات الاستبيانات الموزعة بعد الاسترجاع والفرز	01-02
37	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	02-02
38	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	03-02
39	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول	04-02
39	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني	05-02
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	06-02
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	07-02
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	08-02
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	09-02
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	10-02
44	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الموظفين حول بعد الأجهزة والبرمجيات	11-02
45	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الموظفين حول بعد قواعد البيانات	12-02
46	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الأفراد العاملين	13-02
47	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد شبكات الاتصال	14-02
48	يوضح أهمية أبعاد الإدارة الالكترونية	15-02
48	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الملموسية	16-02
49	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الاعتمادية	17-02
50	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الأمان	18-02
50	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الاستجابة	19-02
51	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد التعاطف	20-02
52	يوضح أهمية أبعاد جودة الخدمة العمومية	21-02
53	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	22-02
54	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)	23-02
55	اختبار (t) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	24-02
55	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة	25-02
56	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الثالثة	26-02
58	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين تجاه المحور الثاني تبعا لمتغير الجنس	27-02
59	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات	28-02

قائمة الجداول

	الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة	
--	--	--

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
04	أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	01-01
07	التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الإلكترونية	02-01
08	عناصر الإدارة الإلكترونية	03-01
18	نموذج جودة الخدمة العمومية	04-01
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01-02
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	02-02
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	03-02
42	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	04-02
43	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	05-02
52	مخطط الدراسة	06-02
54	التمثيل البياني النقطي اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	07-02

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
70	قائمة الأساتذة المحكمين	01
71	استمارة الاستبانة	02
75	الهيكل التنظيمي لبلدية ورقلة	03
76	مخرجات spss v.25	04

مقدمة

توطئة

دخلت البشرية القرن الحادي والعشرين وفي يدها شعلة ثورة علمية هائلة لم يسبق لها مثيل، وهذه الثورة تحمل في طياتها أهم المتغيرات وهي الثورة في عالم التكنولوجيا والاتصالات.

وفي إطار توفر هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية، أو ما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية "بهدف تقليل الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية، مما يترتب عليه زيادة كفاءة عمل الإدارات خلال تعاملها مع الأفراد ومنظمات .

وقد نتج عن التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات في الخدمة العمومية، فمؤذج الإدارة أتاح الكثير من فرص النجاح والإتقان والدقة في تقديم الخدمات، وأنجاز المعاملات، وهذا ما يعطي للخدمات جودة عالية ترتقي إلى تطاعات واحتياجات المواطنين مما يشعدهم بالرضا التام.

حيث تعد الجودة حاليا من أكبر اهتمامات المؤسسات التي تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة وذلك كلما تكتسي هذه الأخيرة من أهمية كلما هذا إلى تحسين مستوى الفعالية والسرعة في تقديم الخدمات إلى أساليب إلكترونية حديثة وذلك لتقريب المواطن أكثر من الإدارة.

التساؤل الرئيسي:

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

الأسئلة الفرعية:

- ما هو واقع جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ؟
- ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة) ؟

الفرضيات:

- هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).
- واقع الإدارة الإلكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع ؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

مبررات اختيار الموضوع: قمنا باختيار الموضوع للاعتبارات الذاتية والموضوعية التالية :

1 - الاعتبارات الذاتية: تتمثل في:

- أ - الميول الشخصي للاطلاع على واقع جودة الخدمة العمومية؛
ب - استفادة من موضوع الدراسة في الحياة العلمية والعملية.

2 - الاعتبارات الموضوعية: تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- أ - علاقة موضوع بتخصص إدارة الأعمال؛
ب - توفر مؤسسة مناسبة لتبني موضوع البحث.

أهداف الدراسة : نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة؛
- تقديم اقتراحات للمؤسسة محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل إليها؛
- التعرف على واقع الخدمة العمومية.

أهمية الدراسة: تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- اهتمام المتزايد بتبني مفهوم الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة الجزائرية خاصة العمومية منها ما يجعل منه احد المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة؛
- كما تستمد أهمية الدراسة من الأهمية التي تكتسبها البلدية باعتبارها تقدم خدمة عمومية وباعتبارها اقرب إدارة للمواطن ولا يمكن الاستغناء عنها.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية:** تمت الدراسة في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)؛
الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين ببلدية ورقلة؛
الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في الفترة ابتداءً من 26 فيفري إلى غاية 16 مارس .
الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الأفراد العاملين، شبكات الاتصال) وهو ما تناوله عدد من الباحثين والمتغير التابع من خلال أبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف).

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

- في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، وذلك بتقديم تعاريف وضبط مصطلحات ومفاهيم التي تخص مداخل عامة للمتغيرين والعلاقة فيما بينهما، أما الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية واستخدام برنامج spss.v25 من اجل معرفة ودراسة مختلف مؤشرات وتحليلها.

صعوبات الدراسة: تمثلت صعوبات الدراسة فيما الآتي:

- نقص المعلومات المقدمة من طرف البلدية؛
- عدم توفر الوقت الكافي لإجراء البحث العلمي.

مرجعية الدراسة:

في الجزء النظري تم الاعتماد على مجموعة من المراجع والمصادر المتمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية (دكتوراه، ماجستير) الدراسات السابقة بالمقالات العلمية المحكمة. أما في الجانب التطبيقي فأعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وبرامج وأدوات إحصائية التي ساعدت في حصول على النتائج.

هيكل الدراسة:

من أجل معالجة إشكالية الدراسة واختبار قبول أو رفض الفرضيات المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين كمايلي:

الفصل الأول: تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية إلى بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة؛

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية للتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في البلدية محل الدراسة. من وجهة نظر الموظفين مع مناقشتها حسب الواقع.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية

وجودة الخدمة العمومية

تمهيد:

من أجل الوقوف على الخلفية النظرية وتحليل الدراسات السابقة بغية استخلاص أهم النقاط التي حاولنا الإجابة عليها وتوظيفها في حل تساؤلات مشكلة دراستنا والمساعدة في الوصول إلى النتائج المرجوة، سنتناول في هذا الجزء الإطار النظري و المفاهيمي لكل من الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، محاولين شرح أهم العناصر الأساسية لموضوع الدراسة تحت مسمى الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، والذي بدوره قسّمناه إلى مبحثين هما:

ـ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية؛

ـ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية السابقة لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

رافق التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغييرات جذرية في العديد من المجالات بما في ذلك المجال الإداري، حيث أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تطوير وتحسين العمليات الإدارية وتحسين كفاءة وفعالية الخدمات العمومية، عن طريق استخدامها للتقنية الحديثة.

وسنحاول في هذا المبحث التركيز على الجوانب المرتبطة بماهية وعناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية، مع التطرق إلى ما تتطلبه لتطبيقها، وما يقف عائقاً أمام هذا التطبيق، حيث قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب هي كالتالي:

المطلب الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أسلوب ونموذج إداري جديد، وهو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، بهدف المنافسة والتحديات التي تواجهها المنظمة في تحسين مستوى العمل وجودة الخدمة، والتي سنعرض مفهومها (الفرع الأول) ثم نتناول ظروف نشأتها (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

سننتقل في هذا الفرع إلى مفهوم الإدارة التقليدية (أولاً) ثم نعرض مفهوم الإدارة الإلكترونية (ثانياً).

أولاً-تعريف الإدارة التقليدية:

1-لغة: كلمة الإدارة Administration أو Management مشتقة من الكلمة اللاتينية المكونة من مقطعين هما (AD) و (Ministration) وتعني تقديم الخدمة للآخرين¹؛

2-اصطلاحاً: يراها البعض: " بأنها تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه و رقابة مقابل مجهوداتهم² ويعرفها البعض الآخر: " بأنها النشاط الخاص بقيادة وتوجيه وتنمية الأفراد، وتخطيط ومراقبة العمليات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع لتحقيق أهدافه المحددة بأحسن الطرق وأقل التكاليف؛"

كما عرفها فريدريك تايلور في كتابه إدارة الورشة الصادر سنة 1930، أن فن الإدارة هو : "المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله، ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها³؛

من كل ما سبق يمكننا إعطاء تعريف الإدارة على أنها عملية اجتماعية مستمرة يتشارك فيها الأفراد في القيام بالمهام والواجبات والمسؤوليات المختلفة في المؤسسة، وتهدف إلى استغلال الموارد المتاحة بطريقة أمثل من خلال التخطيط والتوجيه والرقابة لأجل تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية في العمليات التي تقوم بها المؤسسة.

ثانياً-تعريف الإدارة الإلكترونية:

تتعدد تعريفات الإدارة الإلكترونية، نذكر منها مايلي:

- هي تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشرة⁴؛

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

² - عبد المجيد 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.

⁴ - محمد محمود، وآخرون: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص:11.

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"¹ ويرى من وجهة نظره أنها تطوير الأعمال الحكومية تحتاج إلى طرق جديدة.

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

وعرفها الفريد أنها "أسلوب جديد للعمل الإداري بواسطة استخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل"⁴؛

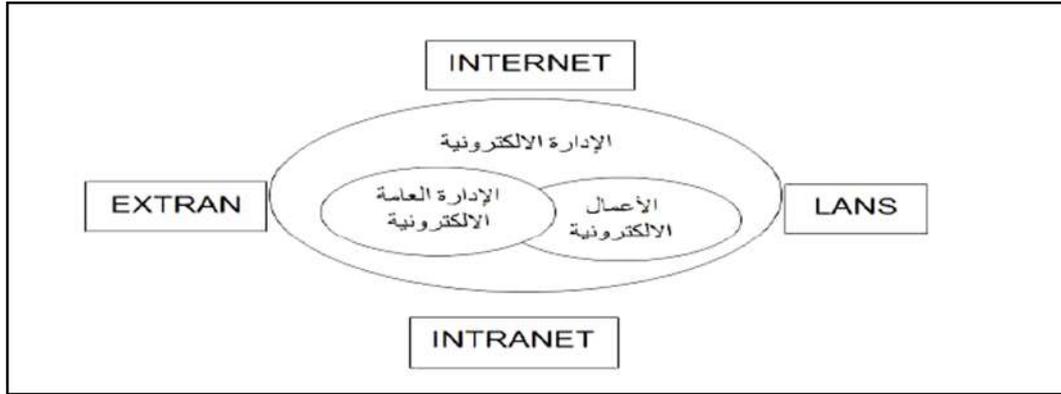
ويرى من وجهة نظره أنها نمط جديد للإدارة بواسطة استخدام تقنيات حديثة.

وعرفها البنك الدولي بأنها: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني"⁵؛

ومما سبق يمكن استخلاص تعريف الإدارة الإلكترونية بالقول أنها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

والشكل التالي يوضح أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية باختصار:

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



¹ - سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار البازوري، العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2010، ص:24.

² - نائل عبد الحافظ العولمة: نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الخامس عشر، 2003، ص:263.

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

⁴ - عمر أحمد، وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص:10.

⁵ العامري، صالح والغالي، طاهر: الإدارة والأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007 م 73.

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

يتبين من خلال الشكل أن الإدارة الإلكترونية هي نوع من الإدارة يعتمد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة لتسهيل العمليات الإدارية وتحسين كفاءتها وفعاليتها، وتشمل كل من الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الإلكترونية التي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدماتي التي توجّه خدماتها لأفراد أو المؤسسات، وتعمل الإدارة الإلكترونية وفق آلية شبكة نظم الانترنت والإكسترنات والانترانت في ظل وجود نظم المعلومات.

ثالثاً- المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدية والإدارة 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؛
- 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 وفقاً لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً 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 غنيم بين الإدارة بمفهومها التقليدي والإدارة الإلكترونية في عدة أمور، نذكر منها:²

- 1- أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخلي والأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل؛

¹ - بن مرزوق عنتره وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب العربي، عمان، 2018: ص. 26.

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

² - أحمد مجّد غنيم: مرجع سبق ذكره، ص: 36-40.

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 بمفهومها 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

نشأت الإدارة الإلكترونية كمفهوم في الستينات من القرن الماضي، عندما ظهرت التكنولوجيا الحاسوبية والإنترنت وبدأت تستخدم في العمليات الإدارية والتجارية، وكانت بداياتها تتمثل في استخدام الحواسيب والبرامج الحاسوبية لإدارة المعلومات والبيانات في المؤسسات والحكومات؛

وكانت بداياتها تحديدا 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 الممغنط /جهاز الطابعة المختار، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، 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 وتوالى بعد هذا ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري¹؛

وفي الثمانينات والتسعينات، بدأت الحكومات في استخدام الإنترنت لتوفير الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين، وتحولت هذه الخدمات إلى أنظمة متكاملة لإدارة الحكومة بشكل عام، وشهدت الإدارة الإلكترونية في السنوات الأخيرة، تحولاً كبيراً بفضل التطور التكنولوجي، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والبيانات الضخمة لتحسين الإدارة وتسهيل العمليات الإدارية. وأصبحت الإدارة الإلكترونية أكثر انتشاراً في جميع المجالات، من الحكومات والشركات والمؤسسات الصغيرة والكبيرة، وأصبحت تعتبر ضرورة لتحقيق الكفاءة والفعالية في الإدارة.

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 الأعمال²؛

¹ - حسين علاء عبد الرزاق وآخرون: شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005م، ص: 234-233.

² - نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية؛ الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر. الرياض، 2004، ص: 128-130.

- 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 والموارد¹.

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

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

اتجاه التطور

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

الفرع الثالث: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية

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

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

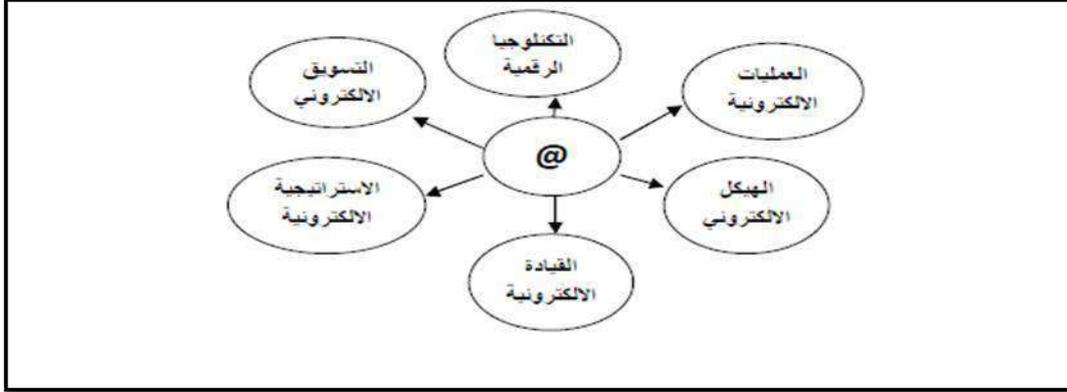
العمل بالإدارة الإلكترونية يتطلب تغييراً جوهرياً في ثقافة المنظمة وأساليب عملها، حيث يتم تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات إلكترونية، ويتم إدماج التكنولوجيا الحديثة في الأنشطة اليومية للمنظمة؛ وهذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة والتنظيم 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 والعمالين؛

فمن خلال هذا التحول، تتمكن المنظمة من تحقيق الكثير من المزايا، مثل زيادة الكفاءة والإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحسين تجربة المستخدم، وتوفير الوقت والجهد والموارد، إلى جانب الحد من التكاليف والأخطاء. ومن أجل تحقيق هذه المزايا، يتعين على المنظمة تحديد استراتيجيات جديدة ومبتكرة، وتوفير التدريب والدعم للعمالين في المنظمة، والعمل على تشجيع التعاون والتفاعل بين جميع المعنيين في المنظمة.

وتتطلب عملية التحول توفر جميع متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمنظمة، وتظهر هذه العناصر والشروط الأساسية لنجاح تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في الشكل التالي:

¹ - ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقها العربية، معهد الإدارة العامة للنشر، الرياض، 2005 ص: 49.

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



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

وفيما يلي شرح مختصر لهذه العناصر الستة اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية¹:

- 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 المجمعة 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 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 الإستراتيجي لبيئة الأعمال، التصميم والاختيار الإستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية؛
- 4- **القيادة الإلكترونية:** يجب أن تكون القيادة العليا في المنظمة ملتزمة بالتحويل الإلكتروني وتوفير الدعم اللازم لتنفيذه بنجاح؛
- 5- **الهيكل الإلكتروني:** ونعني به البنية التحتية الإلكترونية التي تتكون من الأجهزة والبرامج والتطبيقات التي تسهل التواصل الإلكتروني بين المؤسسات والموظفين والعملاء، وكذلك نظم المعلومات التي تعد من أهم العناصر التي تتيح إدارة المعلومات بشكل فعال وذلك من خلال جمع وتخزين وتحليل البيانات والمعلومات بشكل آلي.
- 6- **التسويق الإلكتروني:** هو عبارة عن ممارسة الأنشطة التسويقية التي تقوم بها المنشأة من خلال شبكة الانترنت وقيامها بجميع أنشطتها التسويقية بشكل الكتروني بدلا من تطبيقها بالشكل التقليدي المتعارف عليه .

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية

تميّز الإدارة الإلكترونية مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:²

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

² عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، لبنان، 2006، ص: 15.

- 1- **زيادة الكفاءة والفعالية:** حيث يساعد التحول إلى العمل الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتسريع العمليات الإدارية وتحسين الإنتاجية؛
- 2- **تعزيز الشفافية والمساءلة:** حيث يمكن للإدارة الإلكترونية توفير نظام شفاف لإدارة العمليات والمعاملات الإدارية، وبالتالي تعزيز المساءلة والشفافية؛
- 3- **تحسين التواصل:** حيث يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة وتعزيز التواصل مع العملاء والشركاء التجاريين؛
- 4- **توفير الوقت والتكلفة:** حيث يمكن للإدارة الإلكترونية توفير الكثير من الوقت والجهد والتكلفة المرتبطة بالعمليات الإدارية اليومية، كما يمكن تقليل الأخطاء الإدارية والمالية؛
- 5- **الحفاظ على البيئة:** حيث يساعد التحول إلى العمل الإلكتروني على تقليل استخدام الورق والطباعة وبالتالي تقليل التلوث الناتج عنها.

وللإدارة الإلكترونية أهداف أخرى هي¹:

- 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 وتكلفة مالية مناسبة؛
 - إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
 - الحفاظ على حقوق المواطنين من حيث الإبداع والابتكار؛
 - الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها؛
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من العلاقات الشخصية؛
 - إعادة النظر 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 والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية؛
 - سهولة اكتساب المعلومات الإدارية والتخلص من مركزية المعلومات والتقليل من التعقيدات الإدارية؛
- وبشكل عام، تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحسين الكفاءة والفعالية وتوفير الوقت والتكلفة وتعزيز التواصل والشفافية والمساءلة وحماية البيئة.

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).

¹ - محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص: 73.

أولاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية

أ- المتطلبات الإدارية:

تنحصر المتطلبات الإدارية في العناصر التالية¹:

- 1- **وضع استراتيجيات 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 التقليديّة؛
- 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 أيضاً 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؛
- 6- **الإصلاح الإداري:** والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق بمعنى محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية ومتحمسة ولها القدرة الإدارية، وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، وضرورة وضع قواعد الإثبات فيما يخص التصرفات الإلكترونية.

ب- المتطلبات البشرية:

يمثل العنصر البشري مدخل أساسي في التعامل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا يرجع لاعتباره العنصر المحرك في مجال النظم المعلومات الإدارية القائمة على التقنية الإلكترونية.

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 مقتصرًا على

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

عاملين من نوعية فنية متخصصة جديدة، وإنما لابد أن يكون جميع العاملين قادرين على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية والإلكترونيات.¹

وبشكل عام يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر بعض المتطلبات البشرية التي يجب توفيرها للعاملين في المنظمة، وتشمل هذه المتطلبات:

- 1- **المهارات التقنية:** يجب على العاملين في المنظمة التي تنتقل إلى الإدارة الإلكترونية أن يكون لديهم مهارات تقنية جيدة لاستخدام الأجهزة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والبرمجيات المختلفة؛
 - 2- **القدرة على التعلم:** يجب أن تكون لدى العاملين القدرة على التعلم وتكييف أنفسهم مع التغييرات التي يمكن أن تحدث بسرعة في بيئة العمل الإلكترونية؛
 - 3- **القدرة على التواصل:** يجب أن يتمتع العاملون بالقدرة على التواصل بطريقة فعالة عبر الإنترنت، بما في ذلك البريد الإلكتروني والدرشة والمؤتمرات الهاتفية والفيديو؛
 - 4- **القدرة على العمل الجماعي:** يجب أن يكون لدى العاملين القدرة على العمل بشكل جماعي في بيئة عمل إلكترونية، حيث يتم التواصل والتعاون بشكل أساسي عبر الإنترنت؛
 - 5- **القدرة على الإدارة الذاتية:** يجب على العاملين في الإدارة الإلكترونية أن يكون لديهم القدرة على العمل بشكل مستقل وإدارة وقتهم بشكل فعال، حيث يتم التواصل وإجراء الأعمال عبر الإنترنت بشكل أساسي؛
 - 6- **الالتزام بالأمان والخصوصية:** يجب أن يكون لدى العاملين في المنظمة القدرة على الالتزام بسياسات الأمان والخصوصية المعمول بها في بيئة العمل الإلكترونية.
- ج- المتطلبات المالية:**

يقتزن 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 منها:

- الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ؛
- الدعم المالي لأزم لصيانة الأجهزة و البرامج الإلكترونية ؛
- 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

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.

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

وكذا إصدار التشريعات الضرورية والحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فقبل تطبيقها يتم التشريع بتحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحويل الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية تضمن أمن المعاملات الإلكترونية، وتحدد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

هـ- المتطلبات التقنية:

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

- 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؛
- الأمن السيبراني: يجب توفير حماية الأمن الإلكتروني للبيانات والمعلومات المهمة من خلال استخدام أحدث التقنيات وتوفير الإجراءات الأمنية اللازمة؛

— نظم برامج التشغيل ونظم التطبيقات المختلفة والمتخصصة لتنظيم العمل وتتبع المهام وتخزين البيانات؛

— متطلبات البنية التحتية لأعمال الحاسوب مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة وغير ذلك؛

— شبكات الحاسوب وتعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الإلكتروني لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها؛

— البرامج التطبيقية (Applications Programs)، مثل: (برنامج معالج النص)¹.

ثانياً: معيقات الإدارة الإلكترونية

من بين المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر التالي:

أ- المعوقات الإدارية: تواجه الإدارة الإلكترونية عددًا من المعوقات الإدارية التي يجب تحديدها وحلها لتحقيق النجاح في تطبيقها، ومن بين هذه المعوقات:²

1- المقاومة التنظيمية: التي تظهر من العاملين في المنظمة بسبب عدم رغبتهم في التغيير والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية؛

2- النقص في المهارات التقنية: يمكن أن يؤدي النقص في المهارات التقنية للعاملين في المنظمة إلى عدم القدرة على استخدام الأنظمة الإلكترونية بكفاءة؛

3- النقص في الموارد المالية: قد يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية مكلفًا، وقد يتطلب توفير موارد مالية إضافية لتحقيق النجاح في تطبيقها؛

4- قضايا الأمن والخصوصية: يجب ضمان أمن وخصوصية المعلومات التي تتعامل معها المنظمة، وهو أمر يمكن أن يؤثر على عمليات تبادل البيانات بين المنظمات والأفراد؛

¹ - محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص: 49، 51.

² - The Consideration of Organizational Issues during the systems ، M، N.F.& King، Doherty-

،No.1،Vol.17، Behavior & Information. Technology ،development process: an empirical analysis

228. ، pp.211،1998

- 5- **قضايا التوافق القانوني:** يجب الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية، وهو أمر يمكن أن يتطلب تغيير العمليات والسياسات الإدارية في المنظمة؛
- 6- **قضايا الاعتماد على التكنولوجيا:** تعتمد الإدارة الإلكترونية على التكنولوجيا، وقد يتسبب الاعتماد الزائد على التكنولوجيا في حدوث مشاكل فنية وانقطاع في الخدمات؛
- 7- **غياب التوافق في أهداف الإدارة الإلكترونية:** مما يؤدي إلى الاختلاف في الرؤى وانتشار الفوضى والصراعات على النفوذ.
- 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 لإنجاح 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
- يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية تكاليف مالية محددة لإنشاء وتطوير البنية التحتية اللازمة لهذا الغرض، ومن بين المعوقات المالية التي يمكن أن تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:
- 1- **تكلفة البنية التحتية:** تشمل هذه التكلفة إنشاء وصيانة الأجهزة والبرمجيات والشبكات التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك تكلفة الأجهزة والبرمجيات والحوادم والتطبيقات اللازمة لتشغيل النظام؛
 - 2- **التدريب والتعليم:** يحتاج العاملون في المؤسسة إلى التدريب والتعليم على كيفية استخدام التطبيقات الإلكترونية والتفاعل معها، وهو ما يتطلب تكاليف إضافية؛
 - 3- **التحول من الأساليب التقليدية:** يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحول الأساليب التقليدية للعمل إلى الأساليب الإلكترونية، وهذا يتطلب تكاليف إضافية لتدريب العاملين وتحويل الأجهزة والعمليات؛
 - 4- **التكلفة الإضافية للأمان السيبراني:** يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تأمين البيانات والمعلومات من الاختراق والسرقة، وهو ما يتطلب تكاليف إضافية للحفاظ على الأمان السيبراني؛
 - 5- **تحديث النظام وتطويره:** يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى التحديث المستمر والتطوير لتلبية متطلبات العمل والتحديات التكنولوجية، وهو ما يتطلب تكاليف إضافية للحفاظ على كفاءة النظام.

¹ - **مُجَّد 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.

د- المعوقات السياسية والقانونية:¹

تواجه التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الحكومية عددًا من المعوقات السياسية والقانونية التي تؤثر على نجاحها، ومن بين هذه المعوقات:

1- **المقاومة للتغيير:** يمكن أن تواجه التطبيقات الإلكترونية المقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين في الجهاز الحكومي، الذين يفضلون الأساليب التقليدية للعمل ويرفضون التغيير؛

2- **البيروقراطية:** تواجه التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الحكومية بعض المعوقات البيروقراطية، والتي يمكن أن تؤثر على سرعة تنفيذ المهام واتخاذ القرارات؛

3- **التشريعات واللوائح:** يمكن أن تواجه التطبيقات الإلكترونية بعض العراقيل من القوانين واللوائح المحلية التي تفرض بعض القيود على استخدام التكنولوجيا في الإدارة الحكومية؛

4- **الثقة والشفافية:** يتطلب التطبيق الإلكتروني في الإدارة الحكومية بناء الثقة والشفافية في التعامل مع البيانات والمعلومات، ويمكن أن تواجه هذه المتطلبات بعض المعوقات السياسية والإدارية؛

5- **الاستجابة لمتطلبات الجمهور:** يجب أن تستجيب التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الحكومية لمتطلبات الجمهور، ومن الممكن أن تواجه بعض المعوقات السياسية في تلبية هذه المتطلبات وتوفير الخدمات العامة بشكل فعال؛

6- **غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم للجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛**

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

هـ- المعوقات التقنية:²

تواجه الإدارة الإلكترونية بعض المعوقات التقنية التي تحد من تطبيقها بشكل كامل، ومن أهم هذه المعوقات:

1- **تكلفة البنية التحتية اللازمة:** يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية الاستثمار في تقنيات الحوسبة السحابية والبرمجيات المخصصة، وبناء بنية تحتية متكاملة، مما يزيد من التكاليف التقنية للمؤسسات والحكومات؛

2- **مشكلات التوافق:** يواجه المستخدمون بعض المشكلات في التوافق بين بيئة العمل الإلكترونية والتطبيقات والبرامج المختلفة المستخدمة، وهو أمر يمكن أن يؤدي إلى تعطيل العمليات وتباطؤها؛

3- **قضايا الأمن:** تشكل مشكلة الأمن والحفاظ على الخصوصية والبيانات الحساسة من أبرز المعوقات التقنية، حيث يجب توفير الحماية اللازمة للبيانات والتعامل مع قضايا القرصنة والاختراقات الإلكترونية؛

4- **قضايا التوافق:** تعتبر الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تسيير العمليات الإدارية، مثل التحويلات المالية وإدارة المخزون، موضع خطر إذا تعرضت الأنظمة لعطل أو انقطاع في الاتصال بالإنترنت، مما يؤدي إلى تأخر في العمليات وتعطيلها.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية

¹ حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية؛ المفاهيم، الخصائص والمتطلبات، مؤسسة الوراق، السعودية، ط1، 2009 ص: 132.

² حسين محمد الحسن: المرجع نفسه، ص: 134.

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 مجال كونها تعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المواطنين وتأثيراتهم الاجتماعية والاقتصادية، ومن المهم أن تكون متاحة وفعالة وذات جودة عالية لتلبية احتياجات المواطنين وتحسين جودة حياتهم ومساهمة في تنمية البلد.

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية الخدمة العمومية سنحاول التطرق لمهية جودة الخدمة العمومية، من خلال تقديم مفهوم لها (الفرع الأول)، وعرض أهميتها ومجمل أبعادها (الفرع الثاني)، وكذا نموذج جودة الخدمة العمومية (الفرع الثالث) ومتطلبات ومعوقات تحقيقها (الفرع الرابع).

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة العمومية نعرض مفهوم الخدمة العمومية (أولا)، ثم نتطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية (ثانيا).

أولا: مفهوم الخدمة العمومية

يمكن اعتبار الخدمة العمومية على أنها الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية للمواطنين والمقيمين في البلد، والتي تشمل مختلف الخدمات العامة التي يحتاجها المواطنون، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وبذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب؛

عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"¹

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"²

ويعرفها Jean Ludovic Silicani بأنها: "مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف ماثلة"³.

ويرى من وجهة نظره أنها مجموعة من خدمات موجهة للمصلحة العامة تتصل مباشرة لإشباع حاجياتهم.

¹ - العربي بوعامة: الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص: 40.

² - 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.

³ - Jean Ludovic Silicani، La situation du service public et de la foncation، san date, publique en France

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 ننتقل لتعريف جودة الخدمة العمومية.

أ- تعريف الجودة:

- إن كلمة الجودة في أصل اللغة العربية تعني الجيد، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستجاد أي أعده جيدا، وأجاد الشيء بجودة أي صار جيدا¹
- تعرف الجودة بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية «Qualité» والتي تعني طبيعة الشخص والشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان²
- الجودة: هي قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء³
- من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للجودة وهي أن: "الجودة لا تتجسد في الخصائص والمميزات فقط بل في قدرة هذه الخصائص والمميزات على تلبية وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء".

ب- تعريف جودة الخدمة العمومية:

تعددت تعاريف جودة الخدمة العمومية، نذكر منها:

- جودة الخدمة العمومية "هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات"⁴
- "مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن: السعر، الأمان والتوفر، الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال"⁵
- وتميل معظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمة العمومية للتعريف التالي: "هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"⁶.

الفرع الثاني- أبعاد وأهمية جودة الخدمة العمومية

أولا: أبعاد جودة الخدمة العمومية

أثبتت العديد من الدراسات بوجود اختلاف في الأبعاد المعتمدة في جودة الخدمة العمومية، ومنها نذكر ما يلي:⁷

¹ - يوسف حبيب الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009، ص: 55.

² - مأمون الدراكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2002، ص: 15 .

³ - محمد عبد الفتاح الضريفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص: 197.

⁴ - ثلجة نوال حغولوف، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، ص 04.

⁵ - جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010/ 2011، ص: 88.

⁶ - جبارية فادية، المرجع السابق، ص88.

⁷ - 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 أفريل 2017.

- 1- الملموسية: وهي التسهيلات المادية المساعدة في تقديم الخدمة مثل الأجهزة والمظهر الداخلي الديكور ومظهر العمال؛
- 2- 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 ؛
- 3- الاهتمام الشخصي: تعني إظهار العناية والاهتمام بالعميل وتلبية حاجاته الفردية بشكل مهني ومتميز وبجودة عالية؛
- 4- 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؛
- 5- الاستجابة: ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة العمومية على تحديد وتفهم احتياجات الزبائن وإحاطتهم بالعناية؛
- 6- التعاطف: أي يتمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، الاحترام واللفظ في التعامل والاستقبال الطيب والابتسامة في وجه العميل ممكن.

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

أ- بالنسبة للمؤسسة: تعتبر جودة الخدمة العمومية من أهم العوامل التي تؤثر على سمعة ونجاح المؤسسة، حيث إنهما تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وتوقعاتهم المستقبلية وبالتالي على عائدات المؤسسة ونموها المستقبلي، وتؤدي أيضاً إلى تحسين العلاقات مع العملاء وزيادة الولاء للمؤسسة، كما أنها تزيد من فرص الحصول على عملاء جدد وتحسين مستوى الثقة بين المؤسسة والعملاء.

حيث تتمثل أهميتها بالنسبة للمؤسسة فيما يلي:

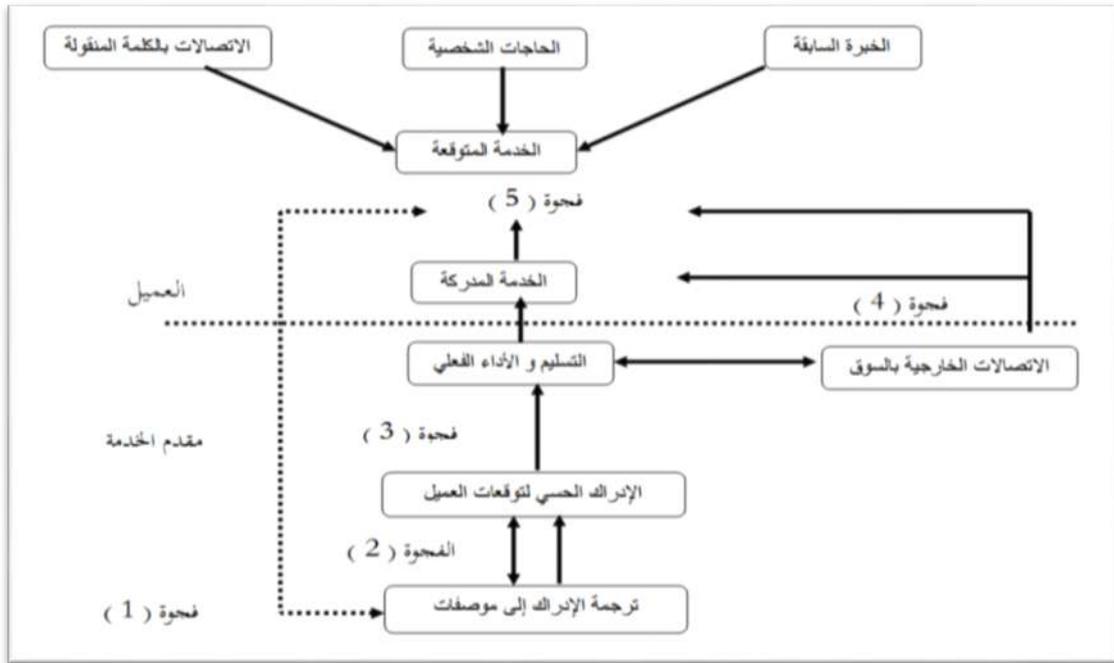
- تمكن جودة الخدمة العمومية من تحسين سمعة وصورة المؤسسة العمومية؛
 - كسب ثقة وولاء المواطن؛
 - التقليل من احتياجات وضغوطات المواطن وذلك باعتماد على الجودة المستمرة للخدمة المقدمة؛
 - تحسين مصداقية وشفافية المؤسسة العمومية.
- ب-أهميتها بالنسبة للمواطن:

- تعتبر جودة الخدمة العمومية أمراً حيويًا بالنسبة للمواطنين، فهي تؤثر بشكل مباشر على حياتهم اليومية وتلبية حاجاتهم المختلفة. وتكمن أهمية جودة الخدمة العمومية للمواطن في النقاط التالية:
- 1- تلبية الحاجات: تساعد جودة الخدمة العمومية في تلبية حاجات المواطنين بشكل أفضل وأسرع، مما يسهل حياتهم ويخفف عنهم العبء والمشقة؛
 - 2- الثقة في الحكومة: يؤدي تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية إلى زيادة ثقة المواطنين في الحكومة وإيجاد بيئة تعاونية وحوارية بين الحكومة والمواطنين؛
 - 3- تحسين الجودة المعيشية: تحسين جودة الخدمة العمومية يساهم في تحسين الجودة المعيشية للمواطنين، مما يزيد من رفاهيتهم ويعزز اندماجهم في المجتمع؛
 - 4- تعزيز النمو الاقتصادي: تؤثر جودة الخدمة العمومية على النمو الاقتصادي للدولة، حيث تعمل على جذب الاستثمارات وزيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات الأخرى التي تؤثر في الحياة اليومية للمواطنين.

وبشكل عام، يمكن القول أن جودة الخدمة العمومية تعد من العوامل الحيوية لتحسين جودة الحياة وتحقيق التنمية المستدامة في المجتمع.

الفرع الثالث: نموذج جودة الخدمة العمومية

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



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

يظهر من الشكل أن هناك خمس فجوات وهي¹:

1- فجوة بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة : نجد أن إدارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة، فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق وأنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة؛

فالتفاوت بين توقعات العميل وما تقدمه المؤسسة يمكن أن يؤدي إلى عدم رضا العملاء وبالتالي تدهور السمعة والمصدقية للمؤسسة، وبالتالي تراجع العملاء وخسارة المؤسسة لعملاء محتملين في المستقبل.

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

2- فجوة بين إدراك المؤسسة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة: وهذه الفجوة تعني أن المؤسسة لا تستطيع تلبية توقعات العملاء وتحقيق مستويات الجودة التي تتطلبها الإدارة في نفس الوقت، وقد 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 وتروق للعملاء إلا أنها لا تصل إلى طموحات الإدارة؛

وهذا يؤثر سلباً على سمعة المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها لذلك، من المهم للمؤسسات تحديد مستويات الجودة التي تستهدفها بطريقة واضحة ومناسبة لتوقعات العملاء، والعمل على تحسين الإدراك لديها لتحقيق هذه المستويات.

3- فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة: حيث إن هناك كثيراً من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة ومنها أن تكون المواصفات معقدة جداً وغير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين 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 واختلاف عن المستوى المرغوب و المحدد مسبقاً؛

فعلى سبيل المثال، قد يتم تحديد مستوى جودة الخدمة العالية جداً، ولكن عند التسليم الفعلي للخدمة يتبين أنها لا تستوفي هذا المستوى المطلوب. وتكمن المشكلة في عدم الالتزام بالمواصفات المحددة أو عدم قدرة العاملين على تنفيذها بالشكل الصحيح؛

وهذا يعني أنه يجب على المؤسسات العمل على تحسين نظامها الداخلي وتقييم جودة الخدمة بشكل دوري وإجراء تحليل لأي فجوة قد تظهر بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء.

4- فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق: هذه تعني بأن الدعوى أو الوعود المعطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وقد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات والتسويق الخارجي في المؤسسة، ومن أمثلة ذلك قيام العميل بتحديد مواعيد استلام جواز السفر البيومتري بمواصفات بناء على الإعلان المقدم من طرف مصالح الخدمة العمومية لا تتطابق مع استلمه أو مع ما طلبه، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى فقدان ثقة العملاء في المؤسسة وتأثير سلباً على سمعتها، ومن ثم يجب على المؤسسة تحسين اتصالاتها التسويقية وضمان تناغمها مع أدائها الفعلي لتلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم.

5- فجوة بين الخدمة المؤداة والمتوقعة: هذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد. مثل الفجوة بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة، والفجوة بين إدراك المؤسسة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة، والفجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة، والفجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق، كل هذه الفجوات يمكن أن تتسبب في عدم تطابق الخدمة المؤداة مع الخدمة المتوقعة.

الفرع الرابع: متطلبات ومعيقات جودة الخدمة العمومية

أولاً: متطلبات جودة الخدمة العمومية:

حتى تتمكن المنظمات العمومية من تحقيق نوعية متميزة في خدماتها، لابد من توافرها على مجموعة من الأمور والمتطلبات المهمة، نذكر منها:¹

¹ - على أحمد ثاني بن بود، 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.

- 1- **حكومة محفزة:** إن الرؤية الجديدة للحكومة هي أن تكون حومة 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؛
 - 2- **حكومة مملوكة للمجتمعات المحلية:** إن 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؛
 - 3- **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؛
 - 4- **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)؛
 - 5- **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.
 - 6- **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 مجالا لأن تفكر الإدارة فيما يجب التخطيط له أو توقعه من أحداث أو ظروف مستقبلية مستجدة، وعليه فإن كل ما تسعى إليه هو معالجتها للمشاكل وليس التنبؤ بما ومنع حدوثها أو اتخاذ الإجراءات الوقائية؛
 - 7- **حكومة موجهة بالسوق:** إن الحكومة التي تأخذ قراراتها بنفسها لتحقيق أهدافها غالبا لا تستطيع الوفاء باحتياجات المستهلكين، لذا فمن الضروري هيكله 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 حافزا أو وسيلة لتوجيه السوق، ونحو ذلك من السياسات.
- ثانيا: معيقات تحقيق جودة الخدمة العمومية**

على الرغم من توفر الموارد اللازمة والإدراك الواضح لأهمية تحسين الجودة في المؤسسات الحكومية، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق أساليب تحسين الجودة في هذه المؤسسات، ومن بين هذه المعوقات:¹

- 1- **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، فضلا عن تغلب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة؛
- 2- **عدم إدراك القيادة الإدارية:** من خلال عجزها عن توضيح التزامها بتحسين جودة خدماتها، وهذا يعد أهم المعوقات وأكثرها خطورة؛

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.

- 3- البيروقراطية:** حيث تتسم المؤسسات الحكومية بالكثير من الإجراءات الرسمية والبيروقراطية التي تعوق تطبيق أساليب تحسين الجودة بشكل فعال؛
- 4- عدم الرغبة في التغيير:** ففي بعض الحالات يكون العاملون في المؤسسات الحكومية غير مقتنعين بأهمية تحسين الجودة أو يكونوا غير مستعدين لتغيير الطريقة التقليدية التي يعملون بها؛
- 5- الضغوط المالية:** في بعض الحالات، قد يتعذر على المؤسسات الحكومية توفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق أساليب تحسين الجودة؛
- 6- قيود التشريعات واللوائح:** قد تفرض التشريعات واللوائح الحكومية قيوداً على قدرة المؤسسات الحكومية على تطبيق بعض أساليب تحسين الجودة، مثل استخدام بعض التقنيات الجديدة؛
- 7- عدم وجود ثقافة الجودة:** في بعض الحالات، قد لا يكون لدى المؤسسات الحكومية ثقافة الجودة اللازمة، وبالتالي لا يتم التركيز على تحسين الجودة بشكل كافي.

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 تصبه إليه، لهذا كان من الضروري على المؤسسات العمومية العمل على تحطيم هذه العقبات.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية

جاءت تقنيات الإدارة الإلكترونية لتمثل حلاً مهماً لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن. فهي توفر وسائل سريعة وفعالة لتوصيل المعلومات والخدمات للمواطنين، وتحسن من جودة الخدمات وسرعتها وكفاءتها، وتقلل من التكاليف والوقت الذي يحتاجه المواطن للوصول إلى الخدمات؛

ويمكن للمراكز الإلكترونية أن تقدم خدمات مختلفة للمواطنين، مثل تقديم المعلومات والإجابة على الاستفسارات وتسهيل إجراءات التسجيل وتقديم الطلبات والمعاملات الإدارية عبر الإنترنت، مما يوفر الوقت والجهد للمواطنين ويساهم في تحسين جودة الخدمات؛¹

ومن الجوانب المهمة في تحسين الخدمة العمومية باستخدام الإدارة الإلكترونية هي تحسين نظام الإدارة والمراقبة والرصد للخدمات المقدمة، وذلك للتأكد من توافرها مع المعايير الجودة وتلبية احتياجات المواطنين، وتحسين العمليات الإدارية وتبسيطها وتسريعها وتخفيض التكاليف، وتوفير المزيد من البيانات والمعلومات للمواطنين والأطراف الأخرى المعنية؛

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 معاملاته.

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

ومن هنا يمكننا القول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية:¹

- 1- **مردودية الخدمة العمومية:** يتعلق الأمر بمردودية 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
 - 2- **تقليل تكاليف الخدمة:** عبر الاتصال بالخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية؛
 - 3 - **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** تعتمد على تقنية الشبكات الوحيد للأُنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر؛
 - 4- **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتها بشكل يجد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة
 - 5- **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 للاستتار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة عامة مادامت الخدمة عامة، فالانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل.²
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)**

تعد الدراسات السابقة من بين أهم العناصر التي يقوم عليها البحث العلمي بإعطائها قيمة ومصداقية للموضوع المراد دراسته، وقد تطرقنا إلى الدراسات السابقة التي تصب في موضوعنا باحثائها على أحد متغيري الدراسة، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، ثم نتطرق إلى مقارنة دراستنا الحالية والدراسات السابقة في العديد من الجوانب مثل المنهجية المستخدمة، والعينة المدروسة، والنتائج المستخلصة. ويمكن أن توفر هذه المقارنة فرصة للعثور على فراغات أو نتائج تتناقض مع الدراسات السابقة والتي تحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

1. نزيه عطية 2022

عنوان الدراسة: دور التسيير الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية بلدية بئر مقدم بولاية تبسة نموذجاً
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التسيير الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم بولاية تبسة، وتم اختيار عينة الدراسة، مجموعة من الموظفين والمواطنين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، حيث اعتمد الباحث على

¹ ليام م. ، عصرنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية يومية اخبارية على الربط الإلكتروني www.elaym.com اطع عليه 1703/2023

² For the second year in rew: us a ... ronks. in the arab counries.e gov.applications. eall, dubai, issue n °02.dec.2003, p

استبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد علاقة طردية قوية بين تطبيق التسيير الالكتروني وبين أبعاد جودة الخدمة العمومية (المللموسية، الأمان، الاستجابة، المجاملة).¹

2. مويسات أمين ، بن عبو جيلالي 2022

عنوان الدراسة: تأثير الإدارة الالكترونية على فعالية الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ، وكالة سعيدة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التحول للإدارة الالكترونية على فعالية الخدمة العمومية عن طريق تطبيق الإدارة الالكترونية تتحقق بالاستغلال الأمثل لعناصر الإدارة الالكترونية (الحواسيب، البرمجيات العمليات، صناع المعرفة، مع تحقيق أهداف الخدمة العمومية (الاستجابة، الدقة والأمانة، جودة الخدمة، السرعة، الشفافية) وللإجابة عن إشكالية الدراسة وتوصل إلى النتائج أكثر دقة، قد استعان الباحثان بمنهجين يتمثلان في:

- المنهج الوصفي التحليلي: الذي يركز على الوصف الدقيق لظاهرة أو موضوع محدد.

- منهج دراسة حالة: الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة.²

حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات موزعة على 35 موظف ، و تم تحليلها بواسطة برنامج SPSS، وتوصلت إلى نتائج أهمها أن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤثر على الفعالية في الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة.

3. دليلة بركان ، سناء قايدي 2022

عنوان الدراسة: التسويق الالكتروني كآلية لتنشيط الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا covid-19

دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر "وحدة تبسة"

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة التسويق الالكتروني وأثره على تنشيط خدمات مؤسسة بريد الجزائر وحدة تبسة في ظل جائحة كورونا، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم جمع البيانات بالاعتماد على أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان وزعت على عينة من عمال بريد الجزائر (33 عامل) بعد تحليل البيانات باستعمال SPSS، أهم النتائج المتوصل إليها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين عناصر المزيج التسويقي الالكتروني (المنتج الالكتروني، التوزيع الالكتروني، الأمان والخصوصية والموقع الالكتروني) وتنشيط الخدمة العمومية في بريد الجزائر -وحدة تبسة-

- لم يؤثر التسعير الالكتروني على تنشيط الخدمة في ظل جائحة ؛

- توجد علاقة ذات مستوى دلالة 5% بين التسويق الالكتروني وخاصة في ظل جائحة كورونا؛

- ساهم الأمان والخصوصية والموقع الالكتروني مساهمة كبيرة أكثر من باقي العناصر في تنشيط الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.¹

¹ نزيه عطية دور التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية بلدية بقر مقدم بولاية تبسة نموذجاً لمجلة الاداء المؤسسات الجزائرية العدد01، 2022

² مويسات أمين ، بن عبو جيلالي تأثير الإدارة الالكترونية على فعالية الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة مجلة اقتصاد المال والأعمال العدد02 جوان 2022

4. مصطفى عدنان مدلول البكري، محمد ملكي نيا 2021

عنوان الدراسة: الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء الموارد البشرية دراسة حالة كلية المستقبل جامعة (العراق)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الإدارة الالكترونية على أداء الموارد البشرية في كلية المستقبل الجامعة، حيث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي ومن اجل تحقيق هدف البحث تم جمع البيانات بطريقة الاستبيان من جميع المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في كلية المستقبل الجامعة وعددهم (30) وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج أهمها:

- إن القدرات الالكترونية التي تتمتع بها كلية المستقبل الجامعة جاءت مرتفعة بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد عينة البحث؛
- إن قدرة المرونة التي تتمتع بها الكلية جاءت بدرجة مرتفعة والتي تمثل البعد الأساس للنجاح من خلال سرعة الاستجابة؛
- بينت النتائج أن قدرة الإبداع التي تتمتع بها الكلية جاءت بدرجة عالية وان الأعمال الالكترونية قللت التكلفة.
- توصلت النتائج إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للقدرات الالكترونية في أداء الموارد البشرية عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث توجد تطبيقات الموارد البشرية الالكترونية من حيث مضمون هو العامل الأكثر الأهمية في كفاءة هذه الموارد في كلية.²

5. بن عبيد عمر 2021

عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في ظل التوجه نحو التكيف مع التغير

التنظيمي دراسة ميدانية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في ظل التوجه نحو التكيف مع التغير التنظيمي في عينة من البنوك العاملة بولاية ادرار الجزائر، وتشمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك الخليج الجزائر (AGB)، بنك السلام (SALAM)، بنك الوطني الجزائري (BNA)، القرض الشعبي الجزائري (CPA) وبنك التنمية المحلية (BDL). كما تم التعرف على أهم الجوانب الإدارية الالكترونية وجودة الخدمات بالإضافة إلى إبراز دور التغير التنظيمي كعامل مؤثر في توفير بيئة ملائمة لإحداث أي تحسين أو تعديل. حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تكونت العينة من 104 موظف من موظفي البنوك التجارية العاملة بولاية ادرار. حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار الفرضيات والاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS26) ومن أهم النتائج متوصل إليها:

- يستعين الموظفون في البنوك ببرامج الاتصال الإلكترونية مع كافة الجهات المعنية لتسهيل عملية التوجيه؛
- الموظفون يقومون بمراقبة أنفسهم أثناء العملية رقابة ذاتية بغرض تفادي وقوع أخطاء تكلف الإدارة خسارة أموالها؛
- الإدارة الإلكترونية بأبعادها سائدة في المنظمات المدروسة محل بدرجة مرتفعة، بطريقة الكترونية؛
- أظهرت النتائج أن هناك حالة الاتفاق بين أفراد العينة حول العبارة، أي أن عينة الدراسة المتمثلة في موظفو البنك يمتازون بمظهر أنيق وحسن؛ وتوجد ثقة كبيرة بين العمال والموظفين في البنك؛

¹ دليلة بركان، سناء قايدى التسويق الالكتروني كآلية لتنشيط الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا covid-19 دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر "وحدة تبسة" مجلة الاقتصاديات والتجارة العدد 02، 2022

² مصطفى عدنان مدلول البكري، محمد ملكي نيا الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء الموارد البشرية دراسة حالة كلية المستقبل جامعة (العراق) مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والمالية والإدارية العدد 04، 2021

- أفراد عينة الدراسة يتمتعون بالمهارة اللازمة والسرعة في الأداء؛
- الموظفين يمتازون بالاستعداد الدائم لتقديم الخدمات للزبائن؛
- أفراد عينة الدراسة يتفوقون على إنشاء البنوك لأقسام ومصالح جديدة تناسب مع وضعية البنك تسعى إدارة البنوك إلى تطوير البرمجيات المستعملة في أداء المهام والأعمال دوريا؛
- كما ظهر أن هناك حالة اتفاق بين موظفي البنوك أنهم يقومون بالتخطيط لأداء العمل المكلفين به بطريقة الكترونية.¹

6. وهيبة حارث، مختار بشتلة 2021

عنوان الدراسة: الإدارة الالكترونية وخدمة المواطن دراسة ميدانية على المؤسسات العمومية من منظور

سوسيولوجي

- تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية للمواطنين بعد تبني الجزائر مشروع الإدارة الالكترونية سنة 2013 ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان كأداة جمع للبيانات من أفراد عينة الدراسة والتي تبلغ عددها (50) مفردة، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة الميدانية بعد جمع البيانات إحصائيا باستخدام النسب المئوية إلى مجموعة النتائج أبرزها:
- أظهرت النتائج التحليل إن الاعتماد على أسلوب الإدارة الالكترونية جنب المواطنين والإدارة على حد سواء مشكلة ضياع ملفات التي لطالما عانت منها مسبقا.
- إن تبني أسلوب الإدارة الالكترونية في المؤسسة حسن نوعا ما من أداء الموظفين لأنهم أصبحوا يعتمدون على أجهزة حديثة وهذا ما خدم المواطنين بشكل كبير لأنهم كانوا يقضون وقتا طويلا في انتظار دورهم في الطابور؛
- الاعتماد على الإدارة الالكترونية كان له انعكاس إيجابي على نوعية الوثائق. حيث أصبحت ذات نوعية جيدة وتتوافق مع متطلبات البيئة الخارجية، كما أنها أكثر أمنا وخصوصية من الوثائق القديمة بالنسبة للمواطنين؛
- أظهرت نتائج التحليل إن إدارة الالكترونية تخدم المواطنين بشكل كبير حيث تجنّبهم عناء التنقل إلى البلدية للاستفسار عن وثائقهم فقد أصبح يتم إعلامهم عن طريق رسائل نصية ترسل إلى هواتفهم بان وثائقهم أصبحت جاهزة.²

7. دراسة: mokhtari، fahmi، bouklata، ledmaoui، douib، bensfia 2021

عنوان الدراسة:

Pratique de tele travail et qualite de service public : etude de cas du secteur portuaire marocain

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة قياس تأثير العمل عن بعد على جودة الخدمة في قطاع الموانئ المغربي التي ينتجها اللاعبون الرئيسيون في النظام البيئي لشركة portnet خلال فترة الحبس بناء على المعايير الاجتماعية والاقتصادية. وهذه الدراسة أجريت مقابلات مع 114 عاملا في مجتمع الميناء، بعد فحص المعلومات التي تم جمعها بالاستعانة استبيان، حيث تم استخدام المنهج التجريبي يستند

¹ بن عبيد عمر دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في ظل التوجه نحو التكيف مع التغير التنظيمي دراسة ميدانية اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم تسيير تخصص إدارة أعمال جامعة ادرا 2021

² وهيبة حارث، مختار بشتلة الإدارة الالكترونية وخدمة المواطن دراسة ميدانية على المؤسسات العمومية من منظور سوسيولوجي مجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد 01، جانفي 2021

إلى استبيان تم إجراؤه عبر الانترنت. واهم النتائج المتوصل إليها أن العمل عن بعد يساهم في تقليل التكاليف وزيادة إنتاجية الشركة.¹

8 قوراري أسماء، بن عبو الجليلي 2020

عنوان الدراسة : التوجه نحو الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية وذلك على مستوى الإدارة الجبائية من منطلق تبنيتها لتكنولوجيا رقمية في تعاملاتها مع الشركاء الاقتصاديين، بإجراء دراسة ميدانية على مستوى مركز الضرائب لسعيدة، ونظرا لطبيعة الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على استبيان من خلال عرض البيانات والمؤشرات المستقلة من الإدارة، وتم اختيار عينة الدراسة موزعة على 30 موظف من موظفي الإدارة الضريبية حصرا موظفي مركز الضرائب سعيدة، ومن أهم النتائج متوصل إليها الدراسة على وجود علاقة ارتباط بين مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية وتطوير الخدمة العمومية وهذا ما يفسر تأثير الإدارة الالكترونية على تطوير الخدمة العمومية بالإدارة الضريبية.²

9- بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد 2020

عنوان الدراسة : اثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على جودة وترقية الخدمات في المؤسسات العمومية، بدراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قصدية شملت 50 زبون، ونظرا لطبيعة الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على استبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة. واهم النتائج متوصل إليها:

- للإدارة الالكترونية عدة مزايا فاستخدام تقنياتها يفيد المؤسسة العمومية التي تؤدي إلى تسهيل خدمة المواطن، وهذا ما لامسناه من خلال دراسة إجابات العينة لمؤسسة البريد لولاية المدية حيث أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى إحداث كبير في نمط الخدمة العمومية المقدمة، وذلك من خلال التحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة؛

- إن الإدارة الالكترونية وسيلة فعالة لتحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات مع اختصار الوقت والتكاليف على عكس الإدارة التقليدية؛

- تعمل الإدارة الالكترونية على خدمة الزبائن بصفة مستمرة مع الحفاظ على الخصوصية والسرية.³

¹bensfia.douib.ledmaoui.bouklata.fahmi.mokhta2021r. Pratique de teletravail et qualite de service public :etude de cas du secteur portuaire marocain alternatives manageriale et economiques.journal n°2

²قوراري أسماء، بن عبو الجليلي التوجه نحو الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد 24، 2020،

³ بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد اثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية المجلة الاكاديمية للبحوث العلوم الاجتماعية العدد 02 2020

10. دراسة: mohamed amine lounissa، el-mahdi barca، 2020

عنوان الدراسة:

the role of electronic management in improving public service (a descriptive field study in the city hall of tipaza)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العامة في مجلس مدينة تيبازة، ولتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد اقتضت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية بلغ تعدادها 46 فردا من موظفين بغية اختبار فرضية الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) توصلنا إلى النتائج التالية:

- الإدارة الالكترونية وسيلة فعالة لتحسين أداء خدمة ؛

- تعمل الإدارة الالكترونية على تقديم الخدمات بدقة وسرعة تقليل الوقت والتكاليف ؛

- دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العامة (دراسة وصفية ميدانية في مجلس مدينة تيبازة) ؛

- تتطلب الإدارة الالكترونية توفير مختلف المواد المادية والقانونية، المتطلبات التقنية والاجتماعية وغيرها.¹

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

سنحاول من هذا المطلب عرض أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة من خلال تصنيفها في جدول

المقارنة إضافة إلى الوقوف على مجال الاستفادة التي حصل عليها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة

الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسة والسابقة

جدول رقم 01-02 مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
بالنسبة للحدود الزمانية للدراسات السابقة تمتد سنواتها ما بين 2022/2020	كانت خلال الموسم الجامعي السادس الثاني 2023/2022	الإطار الزمني
كانت الدراسات السابقة في أماكن متعددة منها: الجزائر، العراق.	تمثلت البلدية الأم مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة بورقلة	الإطار المكاني
تم الاعتماد في أغلبية الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي وفي بعض الدراسات المنهج التجريبي أما أدوات جمع المعلومات فاعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية والبعض منها اعتمد على المقابلة.	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات	منهج الدراسة
ركزت الدراسات السابقة على عينة عشوائية غير مقصودة، والبعض منها كانت مقصودة.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية تمثلت في 80 فرد من الموظفين مصلحة الحالة المدنية	العينة

¹ el-mahdi barca، mohamed amine lounissa، the role of electronic management in improving public service (a descriptive field study in the city hall of tipaza)business sciences review2020

	ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة ببلدتي ورقلة	
قطاع الدراسة	استهدفت الدراسة القطاع العمومي الخدمي وهي بلدية ورقلة	تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العمومي والقطاع الخاص (خدمي، تعليمي) وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.
المتغيرات	تم الاعتماد على متغيرين أولهما المتغير المستقل الإدارة الالكترونية بأبعادها (الأجهزة، والبرمجيات وقواعد البيانات والأفراد العاملين وشبكات الاتصال) والثاني المتغير التابع جودة الخدمة العمومية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة التعاطف)	اعتمدت الدراسات السابقة تنوع في المتغيرات: جودة الخدمة العمومية، الإدارة الالكترونية، أداء الموارد البشرية، تحسين جودة الخدمات.
الهدف	هدفت دراستنا للوقوف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية واستخراج لوثائق البيومترية المؤمنة) ببلدية ورقلة	سعت الدراسات السابقة إلى إبراز أهمية الإدارة الالكترونية في القطاع الخدمي وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية ، وكذا لك إظهار وتعداد مختلف العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة العمومية سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة توقعنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالاً من الاستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي:

- 1 - مساهمة الدراسات السابقة في اختار وضبط المتغيرات التي كان لزاماً أن تتبناها الدراسات الحالية ، وبالتالي تعد المنطلق لدراستنا؛
- 2 - مساهمة الدراسات السابقة في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتحها لمجمل الاطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة ؛
- 3 - أخذ توقعات أولية لنتائج الدراسة الحالية، الأمر الذي ساعد في بناء فرضيات موضوعنا؛
- 4 - الاعتماد على أسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد واستنباط أسئلة استبيان الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

تحولت الإدارة الإلكترونية إلى وسيلة فعالة لتقديم الخدمات العمومية بشكل أسرع وأكثر فعالية وشمولية، مما يساعد على تحقيق المزيد من المنافع العامة، وكذلك الحد من الفساد وتعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي. ومن خلال تحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في بناء علاقة أفضل بين الحكومة والمواطنين، وبالتالي تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

وحتى يكون العبور من نظام الإدارة التقليدي إلى الإلكتروني ناجحاً، لا بد 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:

بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من موظفي بلدية ورقلة، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من الموظفين .

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية:

المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان؛

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة؛

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان

يتناول هذا المبحث منهجية البحث الميداني، حيث تناولنا فيه تعريف لكل من مجتمع الدراسة (بلدية ورقلة)، والعينة التي أجريت عليها الدراسة وذلك من خلال عرض المنهج المعتمد، ومصادر جمع المعلومات وحدود الدراسة المكانية والزمنية، وكيفية بناء الاستبيان والتعريف بمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: المنهجية المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1- تعريف بلدية ورقلة وموقعها الجغرافي: تعتبر البلدية حسب المواد ، 1، 2، 3، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011 المتعلق بالبلدية : أنها الجماعة المحلية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ،وهي الإطار الذي يحوي مشاركة المواطنين في تسييرهم لمصالحهم المحلية العمومية . تعد بلدية ورقلة مقاطعة إدارية من مقاطعات ولاية ورقلة وعاصمة ورقلة وذلك بموجب القانون رقم 84 - 365 المؤرخ في 01 سبتمبر 1984 والذي يتضمن تكوين البلديات .
تمارس البلدية صلاحيتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.
تقع بلدية ورقلة في الجنوب الشرقي للبلاد وبالتحديد شمال خط العرض 32 درجة وشرق خط الطول 5 درجة وترتفع على مستوى البحر ب : 135 م يحدها شمالا بلدية أنقوسة وجنوبا بلدية الرويسات وشرقا بلديتي عين البيضاء وسيدي خويلد وغربا بلدية زلفانة ، ترتفع على مساحة إجمالية قدرها 2.887 كلم² من المساحة الإجمالية لإقليم الولاية كما أنها بلدية عاصمة الولاية ،وقد تم إنشاؤها في شهر أبريل سنة 1931 إبان الاحتلال الفرنسي وهي موقع هام يبرز كقاعدة انطلاق من الشمال باتجاه الجنوب ،وزادها موضعها المنبسط والملائم الذي يمثل امتداد السهول الرملية المحاطة بغابات النخيل المنتج والذي يقلل من المؤثرات الجوية على تراب البلدية إضافة إلى وجود طرق هامة تخترق البلدية باتجاه الشمال والجنوب والغرب (الطريق الوطني رقم : 03 ورقم :49)أكسبها موضعا هاما في الحركة والتبادل .

بلغ عدد سكان بلدية ورقلة خلال الإحصاء العام للسكان ولللسكن لسنة 2008 ب 133.024 نسمة والذي ارتفع في سنة 2022 إلى حوالي 375.340 نسمة دون احتساب الطلبة الجامعيين البالغ عددهم حوالي 28.463 طالب بالإضافة إلى الأسلاك الخاصة.

يتوزع سكان البلدية في تجمعات سكانية حضرية رئيسية تضم: المخادمة، بني ثور، سيدي بوغفالة، الأحياء الجديدة الشرقية والغربية، حي 750 و 324 و 460، القصر العتيق، سعيد عتبة، حي النصر .
وتجمعات سكانية ثانوية تضم: بمنديل، بور الهيشة، حاسي ميلود، بالة، حي بوزيد، غربوز، تز قرارات، بأحميد، حي القارة، حي لا سيليس، حي افري، الشرفة، حي حركات، وبوعامر، بني حسن.
يتوسط مقر البلدية مدينة ورقلة.

وتتشكل هياكلها من:

- المجلس الشعبي البلدي كهيئة مداولة تضم 33 عضوا ؛
- هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي السيد عزى بوبكر ابتداء من: 2017/11/23؛

- إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية: السيد غبشي بولنوار؛
 - وتتضمن أكثر من 1.400 مستخدم بين موظفين وعمال.
 البلدية الجزائرية هي جماعة إقليمية لامركزية. وهي خلية أساسية في تنظيم البلاد وهي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة مزودة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. والبلدية هي القاعدة الإقليمية لامركزية ومكان ممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية وتمثل جوهر الديمقراطية المحلية والديمقراطية التشاركية.
 البلدية هي نقطة التنمية المحلية والاجتماعية والثقافية. وتعمل على إشباع حاجيات المواطنين وتحسن شروط معيشتهم، وبغية توفير الموارد المالية الضرورية للممارسة المهام في جميع مجالات الاختصاص التي حولها القانون، تتوفر البلدية على هياكل وأجهزة.

تتوفر البلدية على:

● هيئة تداولية تدعى المجلس الشعبي البلدي؛

● هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي؛

- إدارة: ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي "1".

وتتم هيكلة مناصب العمل في البلدية حسب مداولة المجلس الشعبي البلدي وقد تم وضع مخطط هيكلي تنظيمي للمناصب العليا لبلدية ورقلة في المداولة جلسة رقم: 25 بتاريخ: 2001/06/24 وعدلت هذه المداولة في جلسة رقم: 07 بتاريخ: 2002/01/19 وعدلت مرة أخرى في جلسة رقم: 97 بتاريخ: 2007/10/31 وقد حددت المناصب كالتالي:

- 04 مديريات؛

- 16 مصلحة؛

- 30 مكتب؛

- 52 فرع.

2- الهيكل التنظيمي للبلدية: الملحق رقم(01)

3- المديريات والمصالح :

أولاً: الكتابة العامة وهي مكتب الأمين العام وهو يشرف على مصلحتين بصفة مباشرة هما مصلحة العلاقات الخارجية والتوثيق والإحصاء ومصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي؛

(1) مصلحة العلاقات الخارجية والتوثيق والإحصاء: تهتم هذه المصلحة بمتابعة ودراسة البريد والتوثيق والإحصاء والعلاقات الخارجية للبلدية؛

(2) مصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي: تهتم هذه المصلحة بكل مداولات ولجان المجلس الشعبي البلدي و تسيير واستغلال الأرشيف وحجز المداولات وتسجيل القرارات والمقررات في السجلات الخاصة بذلك وتطوير الوسائل المعلوماتية.

ويحتوي الهيكل التنظيمي على أربعة مديريات بمصالحها وهي كالتالي:

أولاً: مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية والصفقات:

¹ص8(1): القانون الأساسي للتوظيف العمومية، 2006

تحتوي على أربعة مصالح يديرها مدير وهو الذي يشرف على التسيير والتنشيط والتنسيق بين المصالح التابعة للمديرية وهي كالتالي:

- 1) **مصلحة المستخدمين والتكوين:** وهي المصلحة المعنية بشؤون الموظفين من كل النواحي (التعيين-الترقية-الترسيم-التأديب-العطل... إلخ وكل الأمور التي تخص الموظف وحركته)؛
- 2) **مصلحة الشؤون المالية:** هي المصلحة المعنية بكل العمليات المالية التي تخص البلدية (أجور الموظفي-أجور النواب والأعضاء الملحقين بالبلدية-فواتير المقاولين-الجمعيات... إلخ وكل العمليات المحاسبية للبلدية)؛
- 3) **مصلحة الشؤون الاقتصادية:** وهي المعنية بالنشاط الاقتصادي والفلاحي للبلدية وتسيير هذه الممتلكات من حيث متابعة عقود الإيجار وتحصيل إيراد الممتلكات؛
- 4) **مصلحة الصفقات والاستثمار:** هي المصلحة المعنية بالصفقات التي تعقدتها البلدية وإعداد عقودها وبرمجتها ومتابعة إنجازها. ثانياً: مديرية التعمير والهندسة ومتابعة الأشغال: تحتوي على مصلحتين يديرهما مدير وهما كالآتي:
 - 1) **مصلحة التعمير والهندسة:** وهي التي تهتم بالتعمير والشؤون العقارية وإعداد الرخص وتسليمها والدراسات الهندسية ومتابعة المخططات؛
 - 2) **مصلحة مراقبة ومتابعة الأشغال:** تهتم هذه المصلحة بمتابعة أشغال الطرقات وشبكات الري والتطهير وأشغال البناء والتهيئة العمرانية؛

ثالثاً: مديرية التنظيم و الشؤون الاجتماعية والثقافية:

تحتوي هذه المديرية على أربعة مصالح ينسق بينها مدير وهي كالآتي:

- 1) **مصلحة المنازعات:** تهتم هذه المصلحة بمتابعة القضايا النزاعية وتنفيذها؛
 - 2) **مصلحة التنظيم:** تهتم هذه المصلحة بالمواطنين من حيث استخراج وثائق الحالة المدنية والإدارة العامة وكذلك الانتخابات وإحصاء السكان والخدمة الوطنية؛
 - 3) **مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية:** تهتم هذه المصلحة بالشؤون الاجتماعية للمواطنين .
 - 4) **مصلحة البطاقة الرمادية :** تهتم هذه المصلحة بالبطاقة الرمادية وذلك من خلال :
 - ✓ إستقبال ملفات البطاقة الرمادية ومراقبتها ؛
 - ✓ تحرير واستخراج البطاقة الرمادية ؛
 - ✓ تحرير بطاقات المراقبة ؛
 - ✓ إدخال البطاقة الرمادية في الشبكة الوطنية .
- رابعاً: مديرية التجهيز والصيانة:

تحتوي هذه المديرية على أربعة مصالح يديرها مدير ويشرف على التنسيق بينها وتنشيطها وهي كالتالي:

- 1) **مصلحة الوسائل العامة:** تقوم هذه المصلحة بتسيير المخازن و ورشات النجارة والطلاء و الميكانيك و التلحيم وصيانة بناءات البلدية وحراسة منشآتها ؛
- 2) **مصلحة تسيير حظائر البلدية:** تقوم هذه المصلحة بتسيير حظيرة العتاد المتحرك وحظيرة النقل؛
- 3) **مصلحة الإنارة العمومية وصيانة الطرقات:** تهتم هذه المصلحة بصيانة الطرقات وصيانة شبكة الإنارة العمومية؛

4) مصلحة صيانة الشبكات: تهتم هذه المصلحة بالنظافة العمومية والصيانة من حيث جمع النفايات المنزلية والقمامات وصيانة شبكة التطهير بالمؤسسات وصيانة المساحات الخضراء .

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات:

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين والتقنيين وأعاون مصالح في بلدية ورقلة والبالغ عددهم 160 موظف موزع على مؤسسة محل الدراسة،وه ذا حسب إحصائيات سنة 2022 في حين إن إحصائيات سنة 2023 لم يتم ضبطها.

2-عينة الدراسة: العينة هي "جزء من مجتمع الدراسة تحمل الخصائص وصفات هذا المجتمع،وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث".¹

تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددها 80 موظف وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على مجتمع الدراسة، وبعد القيام استبيان على بالاسترجاع والفرز استمارة الاستبيانات الموزعة، حصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة :

الجدول رقم (02-1): إحصائيات الاستبيانات الموزعة بعد الاسترجاع والفرز

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	80	عدد الاستبيانات الموزعة
100%	80	عدد الاستبيانات المسترجعة
0%	0	عدد الاستبيانات الملغاة (غير الصالحة)
100%	80	عدد الاستبيانات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين

3-متغيرات الدراسة: احتوت الدراسة على المتغيرات التالية:

-المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية (mma1) وأبعادها: الملموسية (yy1)، الاعتمادية (yy2)، الأمان (yy3)، الاستجابة (yy4)، التعاطف (yy5) ؛

-المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية (mma2) وأبعادها: الأجهزة والبرمجيات (xx1)، قواعد البيانات (xx2)، أفراد العاملين (xx3)، شبكات الاتصال (xx4).

الفرع الثاني: كيفية بناء وترميز الاستبيان

¹ زرواني رشيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (اسس علمية وتدريبية)، د. ط، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص96

استمارة الاستبانة: وتعرف هذه الأخيرة على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية ا وان ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد¹

كما تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.²

وعليه تم تصميم الاستبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة كانت مقسمة على ثلاث محاور:

1- المحور الأول: متعلق بالمتغيرات الوظيفية والمهنية للمبحوث ويحتوي على 05 أسئلة:

- المتغير الأول جنس الموظف: وقد رمزنا لهذا المتغير p1 يحتوي على اختيارين، أعطينا رقم 1 إذا كان الموظف ذكر ورقم 2 إذا كانت أنثى؛

- المتغير الثاني العمر: وقد رمزنا له p2، يحتوي على أربع خيارات، اعطينا 1 اقل من 30 سنة، 2 بين 30 و40 سنة، 3 بين 41 و50 سنة، و 4 إذا كان الموظف اكبر من 50 سنة؛

- المتغير الثالث المستوى التعليمي للموظف: رمزنا له p3 يحتوي على ستة خيارات ، اعطينا 1المستوى ثانوي، 2 لمستوى ليسانس ، 3، لمستوى ماستر أما 4 للماجستير ، و الرقم 5 دكتوراه ، 6 لمستويات أخرى؛

- المتغير الرابع الخبرة : رمزنا له p4 يحتوي على أربع خيارات ، اعطينا 1 اقل من 5 سنوات ، 2 من 5 الى 10 سنوات، 3 من 11 إلى 15 سنة ، 4 أكثر من 15 سنة؛

- المتغير الخامس الوظيفة: رمزنا p5 حيث يكتب كل موظف الوظيفة التي يعمل بها .

2- المحور الثاني: متعلق بأبعاد الإدارة الالكترونية ويحتوي على 16 سؤال، رمزنا له (mm1)، ورمزنا لكل سؤال x1، x2، x3، x4،..... إلى غاية x16؛

3- المحور الثالث: متعلق بأبعاد جودة الخدمة العمومية ويحتوي على 19 سؤال ، رمزنا له (mm2)، ورمزنا لكل سؤال y1، y2، y3،..... إلى غاية y19.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي ثلاث درجات ، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ، وبما أن أسئلة الفقرات في الاستبيان كانت موجبة يطلب من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

¹-مرجع نفسه، ص 123
-قندلجي عامر، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، د، ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان -الاردن ،² 2008، ص201.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي: يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي، حيث عندنا عدد المجالات = 2، وعدد الخيارات = 3، وعليه $3/2 = 0.66$ إذا:

الجدول رقم (02-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

الإجابات	الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
منخفض	غير موافق	[1 - 1.66]
متوسط	محايد	[1.66 - 2.33]
مرتفع	موافق	[2.33 - 3]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، د.ط، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم تقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 منخفض ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

الفرع الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفيما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

أولاً: الأساليب الوصفية

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد؛
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

ثانياً: الأساليب الاستدلالية

- معامل الثبات ألفا كرونباخ : وذلك لمعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.
- اختبار كوجروف سمرنوف: لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا

■ اختبار (One-Sample T-Test): ويعد هذا الاختبار من الاختبارات الإحصائية المهمة وشائعة الاستخدام بشكل واسع من الباحثين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي (Significant Difference) بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحقيقي) نحو كل محور من محاور الاستبيان و المتوسط الفرضي بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجاباتهم و القيمة للتحقق من صحة فرضيات الدراسة ؛

- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA : للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات ذات أكثر من فئتين وتتبع التوزيع الطبيعي.

خامسا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من اجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها ومصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم 03)؛

ثبات الاستبيان: سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة

الجدول رقم (02-3): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان
0.739	35

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.739 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات؛

الاتساق الداخلي للاستبيان: مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول التالي توضح ذلك.

أولاً: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (02-4): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.698**	البعد الأول: الأجهزة وبرمجيات
0.000	0.685**	البعد الثاني: قواعد البيانات
0.000	0.681**	البعد الثالث: الأفراد العاملين
0.000	0.603**	البعد الرابع: شبكات الاتصال
0.000	0.751**	المحور الأول: الإدارة الالكترونية
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول الإدارة الالكترونية من خلال أبعاد (الأجهزة وبرمجيات، الأفراد العاملين، قواعد البيانات، شبكات الاتصال) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الأول الإدارة الالكترونية صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (02-5): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.010	0.285*	البعد الأول: الملموسية
0.000	0.646**	البعد الثاني: الاعتمادية
0.000	0.624**	البعد الثالث: الأمان
0.000	0.536**	البعد الرابع: الاستجابة
0.000	0.587**	البعد الخامس: التعاطف
0.000	0.803**	المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن لأبعاد المحور الثاني جودة الخدمة العمومية من خلال أبعاد (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الأمان) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الثاني دالة

إحصائياً، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الثاني جودة الخدمة العمومية صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه. منه محاور الدراسة تتناز بالاتساق الداخلي.

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة والوظيفية لعينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

أولاً: الخصائص العامة لعينة الدراسة:

تتمثل هذه الخصائص في الجنس، العمر والمؤهل العلمي حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

I- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الشكل رقم (02-1) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (02-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	45	36	ذكر
	55	44	أنثى
	%100	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس بنسب متفاوتة حيث 45% لصالح الذكور في حين 55% لصالح الإناث نفس هذه النسب المتقاربة على أن مؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس. ونفسر هذا كون الإناث أصبحت يزاوون العمل أكثر من السابق.

II- توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل رقم (02-2) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	الجدول رقم (02-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر		
	النسبة %	التكرار	السن
	20	16	أقل من 30 سنة
	43.8	35	ما بين 30 إلى 40 سنة
	31.3	25	بين 41 إلى 50 سنة
	5	4	أكبر من 50 سنة
	%100	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 43.8 %، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 31.3% في حين الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 20%، أما الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بنسبة 5% من المجموع الإجمالي للنسب.

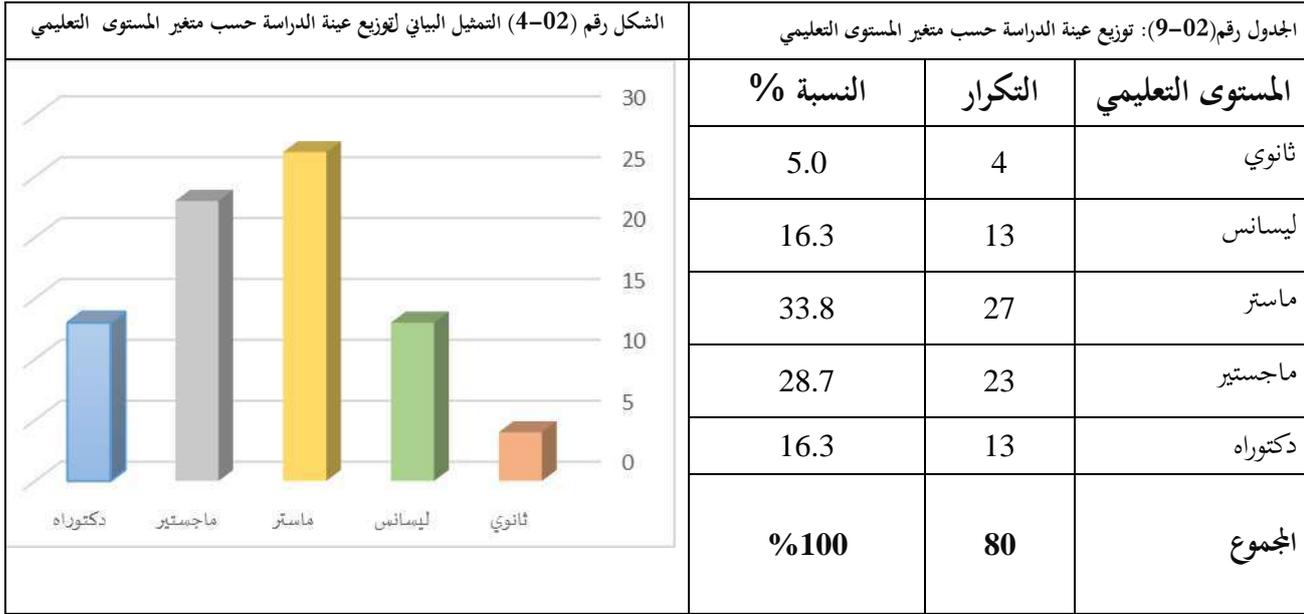
III- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الشكل رقم (02-3) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	الجدول رقم (02-8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة		
	النسبة %	التكرار	الخبرة
	21.3	17	أقل من 5 سنوات
	53.8	43	من 5 إلى 10 سنوات
	18.8	15	من 11 إلى 15 سنة
	3,6	5	أكثر من 15 سنة
	%100	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الخبرة بأغلبية من الفئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 53.8 %، تليها الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 21.3 %، أما الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 18.8 %، في حين الفئة أكثر من 15 سنة بنسبة 6.3 % من المجموع الإجمالي.

IV- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب المستوى التعليمي بأغلبية ذات مستوى ماجستير بنسبة 33.8% تليها مستوى ماجستير بنسبة 28.7% في حين كل من مستوى دكتوراه ومستوى ليسانس بنسبة متساوية على التوالي 16.3%، أما ثانوي بنسبة 5% من المجموع الإجمالي للنسب.

V-توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الجدول رقم(02-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

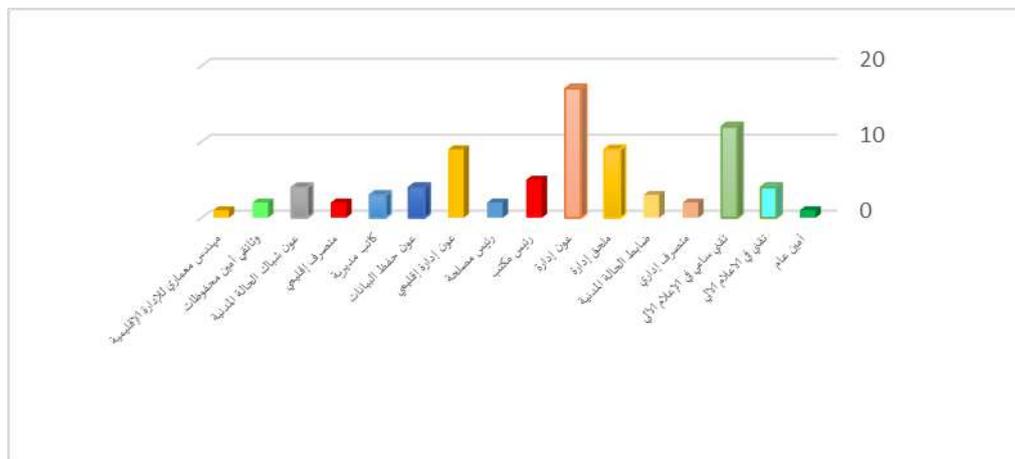
الوظيفة	التكرار	النسبة %
أمين عام	1	1.25
تقني في الإعلام الآلي	4	5
تقني سامي في الإعلام الآلي	12	15
متصرف إداري	2	2.5
ضابط الحالة المدنية	3	3.75
ملحق إدارة	9	11.25
عون إدارة	17	21.25
رئيس مكتب	5	6.25
رئيس مصلحة	2	2.5
عون إدارة إقليمي	9	11.25
عون حفظ البيانات	4	5

3.75	3	كاتب مديرية
2.5	2	متصرف إقليمي
5	4	عون شبك الحالة المدنية
2.5	2	وثائقي أمين محفوظات
1.25	1	مهندس معماري للإدارة الإقليمية
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الوظيفة بأغلبية من فئة عون إدارة بنسبة 21.25% تليها تقني سامي في الإعلام الآلي بنسبة 15%، أما كل من ملحق إدارة وعون إدارة إقليمي بنسبة 11.25% في حين رئيس مكتب بنسبة 6.25% تبقى باقي النسب موزع على كل من أمين عام/ مهندي الإعلام الآلي، مترف إداري ضابط الحالة المدنية، رئيس مصلحة عون حفظ البيانات كاتب مديرية مترف إقليمي عون شبك الحالة المدنية، وثائقي أمين محفوظات، ومهندس معماري للإدارة الإقليمية. ما يدل على ان البلدية محل الدراسة تتنوع في وظائفها وتعتمد أكثر على وظيفة عون إدارة كأكثر نسبة توظيف كونها تحتاجها في تقديم خدماتها خاصة الشبايك أكثر من باقي الوظائف.

الشكل رقم (02-5): الرسم البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان:

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي اشرنا إليها سابقا؛

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1 - البعد الأول: الأجهزة والبرمجيات

الجدول رقم (2-11) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الموظفين حول بعد الأجهزة والبرمجيات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. يعمل المسؤولون في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على توفير مختلف الوسائل التي تمكن الموظف من أداء مهامه.	3.00	0.001	مرتفع
2. تعتمد مصالح البلدية على أنظمة وبرمجيات متطورة سهّل الاستخدام.	3.00	0.000	مرتفع
3. البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في البلدية	2.92	0.382	مرتفع
4. تساهم البرامج المعتمدة على مستوى المصالح في سرعة حصول المواطن على الخدمة المطلوبة.	2.90	0.438	مرتفع
5. تستخدم مصالح البلدية أجهزة ذات تقنية عالية حديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق التفاصيل.	2.86	0.496	مرتفع
الأجهزة والبرمجيات	2.93	0.144	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (2-10) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (2.93) وانحراف معياري قدره 0.144 وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصور بين (2.86-3.00) حيث أن "العبارة رقم 02 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري قدره 0.000 موافقون عليها بدرجة مرتفعة أي تعتمد مصالح البلدية على أنظمة وبرمجيات متطورة سهلة الاستخدام ، أما "العبارة رقم 01" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري يقدر بـ 0.001 ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أن المسؤولون في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) يعملون على توفير مختلف الوسائل التي تمكن الموظف من أداء مهامه. كما نجد "العبارة رقم 03" جاءت بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري بلغ 0.382 ما يعني أن البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في البلدية . أما العبارة "رقم 04" تساهم البرامج المعتمدة على مستوى المصالح في سرعة حصول المواطن على الخدمة المطلوبة " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري بلغ 0.438.

وأخيرا نجد العبارة رقم 05 بالمرتبة الأخيرة و بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري قدره 0.496 بما يؤكد أن مصالح البلدية تستخدم أجهزة ذات تقنية عالية حديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق التفاصيل.

2 - البعد الثاني: قواعد البيانات

الجدول رقم (02-12) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الموظفين حول بعد قواعد البيانات

الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.000	3.00	6. تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها.
مرتفع	2	0.314	2.95	7. تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومة عند الحاجة إليها.
متوسط	4	0.923	2.21	8. تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام المختلفة.
مرتفع	3	0.331	2.93	9. توفر قاعدة البيانات بمصالح البلدية الأمان وسرية البيانات.
مرتفع	4	0.243	2.77	قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-11) وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (2.77) وانحراف معياري يقدر ب0.243 وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.21-3.00) حيث أن "العبارة رقم 06 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري قدره 0.000 و موافقون عليها بدرجة مرتفعة أي تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها ، أما "العبارة رقم 07" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري بلغ 0.314 ما يؤكد على أن قواعد البيانات تساعد في سرعة استرجاع المعلومة عند الحاجة إليها، كما نجد "العبارة رقم 09" جاءت بالمرتبة الثالثة وبتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري قدره 0.331 ما يعني أنه توفر قاعدة البيانات بمصالح البلدية الأمان وسرية البيانات ، أما العبارة " تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام المختلفة" جاءت بالمرتبة الرابعة والأخيرة و بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري قدره 0.923.

3 - البعد الثالث: الأفراد العاملين

الجدول رقم (02-13) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الأفراد العاملين

الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.248	2.96	10. تعتمد مصالح البلدية على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الحاسوب والبرمجيات.
مرتفع	2	0.449	2.88	11. يمتلك موظفو المصلحة مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات والبرمجيات المختلفة.
مرتفع	3	0.568	2.82	12. الاعتماد على موظفين ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم

				وبين المواطنين.
مرتفع	3	0.269	2.89	الأفراد العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-12) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (2.98) وانحراف معياري يقدر بـ 0.269 وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.82-2.96) حيث أن "العبرة رقم 10 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري قدره 0.248 ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه تعتمد مصالح البلدية على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الحاسوب والبرمجيات، أما "العبرة رقم 11" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري بلغ 0.449 ما يعني أنه يمتلك موظفو المصلحة مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات والبرمجيات المختلفة، "العبرة رقم 12" جاءت بالمرتبة الثالثة و الأخيرة موافقون عليها بدرجة مرتفعة ما يؤكد على الاعتماد على موظفين ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم وبين المواطنين وبمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري قدره 0.568.

4- البعد الرابع: شبكات الاتصال

الجدول رقم (02-14) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد شبكات

الاتصال

الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.000	3.00	13. تتوفر مصالح البلدية على شبكة اتصالات داخلية للربط بين مختلف مصالحها
مرتفع	2	0.223	2.97	14. تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين مصالح البلدية.
مرتفع	4	0.575	2.81	15. انجاز أعمالك عبر هذه الشبكات يساهم في تحقيق كفاءة عالية وبالتالي الدقة والوضوح في المعلومات.
مرتفع	3	0.331	2.93	16. حرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.
مرتفع	2	0.168	2.93	شبكات الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-13) وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (2.93) وانحراف معياري يقدر بـ 0.168 وبدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.81-

(3.00) حيث أن "العبارة رقم 13 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري قدره 0.000 موافقون عليها بدرجة مرتفعة ما يؤكد على أنه تتوفر مصالح البلدية على شبكة اتصالات داخلية للربط بين مختلف مصالحها ، أما "العبارة رقم 14" جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري 0.223 أي أن تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين مصالح البلدية ، "العبارة رقم 16" جاءت بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري بلغ 0.331 ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها ، في حين نجد العبارة " رقم 15" انجاز أعمالك عبر هذه الشبكات يساهم في تحقيق كفاءة عالية وبالتالي الدقة والوضوح في المعلومات " في المرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري بلغ 0.575.

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

التالي:

جدول رقم (02-15) يوضح أهمية أبعاد الإدارة الالكترونية

الرقم	أبعاد الإدارة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	المتوسط العام لبعد الأجهزة والبرمجيات	2.93	0.144	1	مرتفع
02	المتوسط العام لبعد قواعد البيانات	2.77	0.243	4	مرتفع
03	المتوسط العام لبعد الأفراد العاملين	2.89	0.269	3	مرتفع
04	المتوسط العام لبعد شبكات الاتصال	2.93	0.168	2	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد الإدارة الالكترونية	2.88	0.138	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على تقييم مستوى الإدارة الإلكترونية حسب عينة الدراسة بلغ (2.88) وبالانحراف المعياري قدره: (0.138) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة باتجاه موافق وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين.

المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

1 - البعد الأول: الملموسية

الجدول رقم (02-16) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الملموسية

الاتجاه العام للعينة	مرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	0.001	3.00	17. موقع مبنى مصالح البلدية ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.
مرتفع	1	0.000	3.00	18. توفر البلدية التجهيزات والأدوات بما يتلاءم مع طبيعة العمل وتقديم الخدمة بأريحية.
مرتفع	3	0.222	2.97	19. يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات إرشادية تسهل الوصول إلى المصالح المختلفة.
مرتفع	5	0.382	2.92	20. تستخدم مصالح البلدية أحدث والتقنيات والبرامج في تقديم الخدمة للمواطن.
مرتفع	4	0.223	2.97	21. يظهر الموظفون بالبلدية بمظهر يليق ومستوى الخدمات العمومية.
متوسط	6	0.476	1.72	22. تحتوي البلدية على أماكن ركن السيارات للوافدين إليها.
مرتفع	1	0.134	2.76	الملموسية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-15) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (2.76) وانحراف معياري قدر ب 0.134 بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.72-3.00) حيث أن "العبارة رقم 18 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري قدره 0.000 موافقون عليها بدرجة مرتفعة على أنه توفر البلدية التجهيزات و الأدوات بما يتلاءم مع طبيعة العمل وتقديم الخدمة بأريحية، أما "العبارة رقم 17" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري قدره 0.001 موافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أن موقع مبنى مصالح البلدية ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة، "العبارة رقم 19" جاءت بالمرتبة الثالثة وبتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري بلغ 0.222 ما يؤكد على أنه يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات إرشادية تسهل الوصول إلى المصالح المختلفة، في حين نجد العبارة " رقم 21" يظهر الموظفون بالبلدية بمظهر يليق ومستوى الخدمات العمومية" بالمرتبة الرابعة و متوسط حسابي قدر ب (2.97) وانحراف معياري بلغ 0.223، أما العبارة رقم "20" تستخدم مصالح البلدية أحدث والتقنيات والبرامج في تقديم الخدمة للمواطن جاءت بالمرتبة الخامسة وبتوسط حسابي قدر ب 2.92 وانحراف معياري قدره 0.382. أخيرا العبارة رقم 22 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.72) وانحراف معياري يساوي 0.476.

2 - البعد الثاني: الاعتمادية

الجدول رقم (02-17) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الاعتمادية

الاتجاه العام للعيينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	3	0.693	2.22	23. تقدم مصالح البلدية الخدمة للمواطن بشكل موثوق ودقيق دون أخطاء
مرتفع	1	0.157	2.97	24. تقديم الكثير من التسهيلات للمواطنين قصد حصولهم على خدمة عمومية جيدة.
مرتفع	2	0.470	2.86	25. تسعى مصالح البلدية إلى تقريب الخدمات من المواطن بالاعتماد على شبكة الأنترنت.
مرتفع	2	0.292	2.68	الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-16) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (2.68) وانحراف معياري يقدر ب 0.292 بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.22-2.97) حيث أن "العبارة رقم 24 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري قدره 0.157 موافقون عليها بدرجة مرتفعة ما يؤكد تقديم الكثير من التسهيلات للمواطنين قصد حصولهم على خدمة عمومية جيدة، أما "العبارة رقم 25" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري قدره 0.470 ما يدل على أنه تسعى مصالح البلدية إلى تقريب الخدمات من المواطن بالاعتماد على شبكة الإنترنت ، كما نجد "العبارة رقم 23" جاءت بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري قدره 0.693 ما يعني أنه تقدم مصالح البلدية الخدمة للمواطن بشكل موثوق ودقيق دون أخطاء.

3- البعد الثالث: الأمان

الجدول رقم (02-18) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الأمان

الاتجاه العام للعيينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.470	2.86	26. يحافظ مقدمو الخدمة العمومية في مصالح البلدية على سرية المعلومات.
متوسط	3	0.719	2.03	27. يعزز سلوك الموظفين أثناء تقديم الخدمة شعور المواطن بالثقة في مصالح البلدية
متوسط	2	0.783	2.23	28. توفر مصالح البلدية السلامة والأمان والخصوصية للمواطنين أثناء معاملاتهم

مرتفع	4	0.366	2.37	البعد الثالث: الأمان
-------	---	-------	------	----------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-17) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (2.37) وانحراف معياري قدر ب 0.366 بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.03-2.86) حيث أن "العبرة رقم 26 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري قدره 0.470 موافقون عليها بدرجة مرتفعة جدا أنه يحافظ مقدمو الخدمة العمومية في مصالح البلدية على سرية المعلومات ، أما "العبرة رقم 28" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.23) وانحراف معياري قدره 0.783 ما يعني أنه توفر مصالح البلدية السلامة والأمان والخصوصية للمواطنين أثناء معاملتهم ، "العبرة رقم 27" جاءت بالمرتبة الثالثة و الأخيرة وبتوسط حسابي (2.03) وانحراف معياري 0.719 ما يدل على أنه يعزز سلوك الموظفين أثناء تقديم الخدمة شعور المواطن بالثقة في مصالح البلدية.

4-البعد الرابع: الاستجابة

الجدول رقم(02-19) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات موظفين حول بعد الاستجابة

الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.000	3.00	29. يظهر الموظفون في مصالح البلدية استعدادا دائما لتقديم المساعدة للمواطنين
مرتفع	2	0.314	2.95	30. يتم تلبية خدمات الموظف بسرعة مقبولة.
متوسط	4	0.550	1.77	31. يقوم الموظفون بتكثيف الخدمة المقدم للمواطن لتلبية طلبه.
متوسط	3	0.497	1.82	32. يجيب الموظفون عن استفسارات وشكاوي المواطنين دون تأخير.
مرتفع	3	0.213	2.38	الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-18) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (2.38) وانحراف معياري يقدر ب 0.213 بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.77-3.00) حيث أن "العبرة رقم 29 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري قدره 0.000 موافقون عليها بدرجة مرتفعة ما يؤكد على أنه يظهر الموظفون في مصالح البلدية استعدادا دائما لتقديم المساعدة للمواطنين ، أما "العبرة رقم 30" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري 0.314 ما يبرهن على أنه يتم تلبية خدمات الموظف بسرعة مقبولة، "العبرة رقم 32" جاءت بالمرتبة الثالثة وبتوسط حسابي (1.82) وانحراف معياري بلغ 0.497، في حين نجد العبرة " رقم 31" في المرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي (1.77) وانحراف معياري 0.550.

5-البعد الخامس: التعاطف

الجدول رقم (02-20) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات موظفين حول بعد التعاطف

الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	2	0.435	1.75	33. يتم التعرف على طلبات المواطن وتفهم مشاعره والتعاطف معه.
متوسط	3	0.455	1.71	34. يقدر الموظفون في مصالح البلدية الظروف الشخصية للمواطن.
مرتفع	1	0.545	2.82	35. يولي الموظفون على مستوى مصالح البلدية رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن
متوسط	5	0.332	2.09	التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spssv.25

يبين الجدول رقم (02-19) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الخامسة بالمتوسط الحسابي (2.09) وانحراف معياري يقدر ب 0.332 بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3.00 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.71-2.82) حيث أن "العبارة رقم 35 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري قدر ب0.545 موافقون عليها بدرجة مرتفعة ، أما "العبارة رقم 33" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (1.75) وانحراف معياري 0.435، "العبارة رقم 34" جاءت بالمرتبة الثالثة و الأخرى وبتوسط حسابي (1.71) وانحراف معياري بلغ 0.455 ويمكن توضيح أهمية كل بعد من أبعاد جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية) بورقلة وفقا ترتيبه كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(02-21) يوضح أهمية أبعاد جودة الخدمة العمومية

الرقم	أبعاد جودة الخدمة العمومية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	المتوسط العام لبعد الملموسية	2.76	0.134	01	مرتفع
02	المتوسط العام لبعد الاعتمادية	2.68	0.292	02	مرتفع
03	المتوسط العام لبعد الأمان	2.37	0.366	04	مرتفع
04	المتوسط العام لبعد الاستجابة	2.38	0.213	03	مرتفع
05	المتوسط العام لبعد التعاطف	2.09	0.332	05	متوسط

مرتفع	-	0.153	2.46	المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمة العمومية
-------	---	-------	------	---

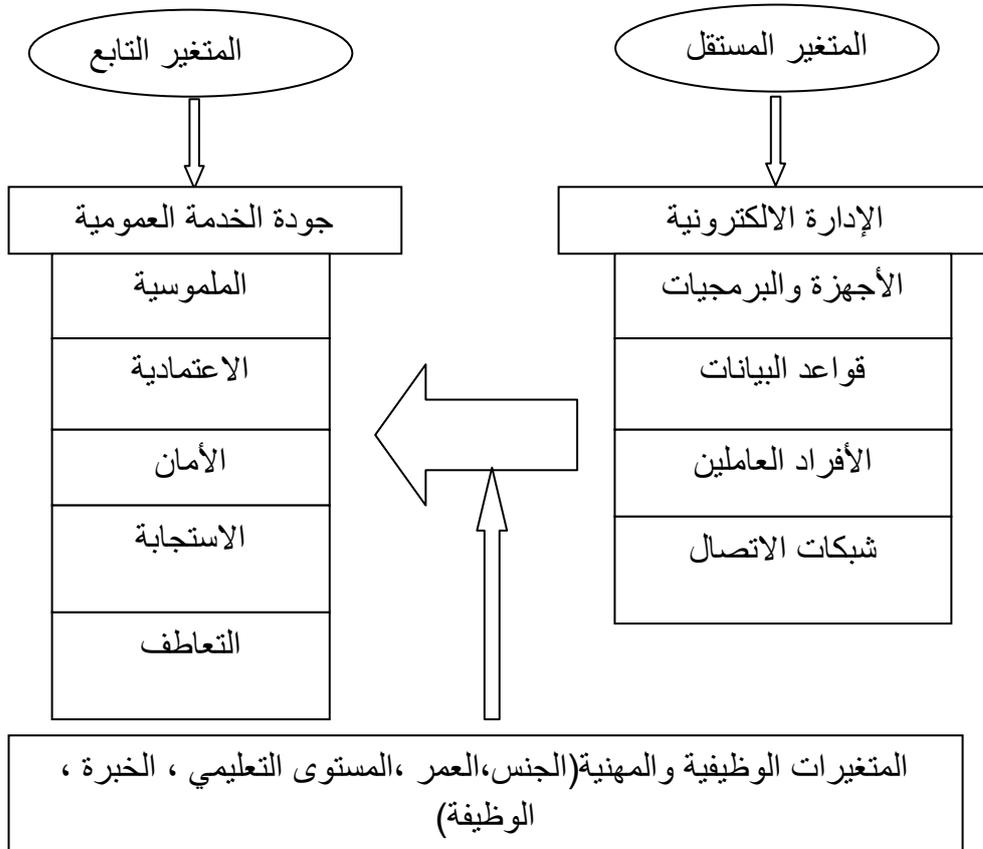
المصدر: من إعداد الطالبتين

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على تقييم مستوى جودة الخدمة العمومية حسب عينة الدراسة بلغ (2.46) وبالأحراف معياري قدر ب: (0.153) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة باتجاه مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى اختبار فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها ولتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة ، سوف نعتمد على مخطط خاص بنا للتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-6): مخطط الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

يهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

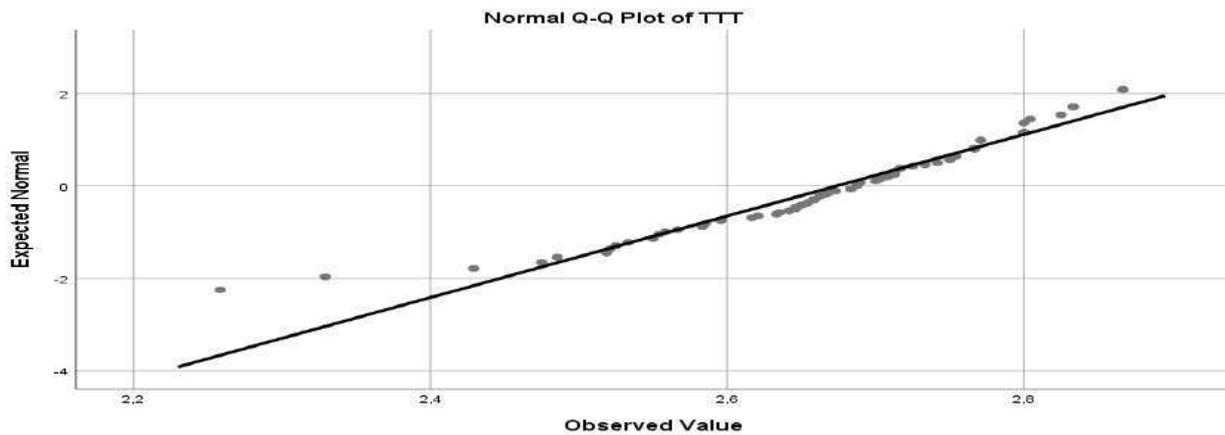
الجدول رقم (02-22): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.134	0.103	البيانات الدراسة (محاور الدراسة)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل محاور الدراسة 0.134 أكبر من 0.05 وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات .

الشكل رقم (02-7): التمثيل البياني النقطي اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

أولاً- نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: مستوى جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (One-Sample-T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (02-23): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي

(الفرضية الأولى)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
0,5026	0,5707	0,53667	0,000	79	31,351

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول بمستوى واقع جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.53667)، وهذا الفرق في حدود المجال] -0.5707 - 0.5026 [بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (2.46) في حدود المجال] 3-2.33 [، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الثاني جودة الخدمة العمومية .

ثانياً-نتائج اختبار الفرضية الثانية:

نص الفرضية: واقع الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (One-Sample-T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار.

الجدول (02-24): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية

الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
-0,0854	-0,1469	-0,11615	0,000	79	-7,517

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول بمستوى الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0.11615)، وهذا الفرق في حدود المجال [-0.0845 -0.1469] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (2.88) في حدود المجال [3-2.33]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الأول الإدارة الالكترونية

-بناء عليه نتائج اختبار الفرضية 1 لثانية: ثبت قبول نص الفرضية: واقع الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع.

ثالثاً-نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

الفرضية البديلية H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).

الجدول رقم (02-25): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.732	0.002	0.544	33.585	قبول

معادلة نموذج الانحدار البسيط:

$$Y = 1.794 + 0.732x_1 + e_i$$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) مرتفع ؛ وذلك استناداً إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.732) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.544$) ما يدل على أن

للإدارة الالكترونية علاقة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة بحيث قدرت نسبة بـ 54.4% حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=33.585) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الثانية: تثبت صحة نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة وقد قدرت بالنموذج الموالي

$$Y = 1.794 + 0.732x_1 + e_i$$

ثالثا-نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة)

معرفة مدى تأثير أبعاد الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد، لكن قبل ذلك لا بد من التأكد من ملائمة البيانات تحليل الانحدار المتعدد وأنه لا وجود لمشكلة التعدد الخطي بين الأبعاد الفرعية وذلك من خلال إجراء اختبار معامل تضخم التباين، واختبار التباين المسموح لكل من بعد من أبعاد المتغير المستقل، للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل؛ وقد اعتمدنا على الفرضيتين التاليتين عند مستوى المعنوية 0.05.

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

- الفرضية البديلية H_1 : توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)

الجدول رقم (02-26): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الثالثة

المتغير	التباين المسموح به	معامل التضخم	معاملات	S.E	قيمة (T) الحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	م المعنوية الجزئية (Sig)	قرار الاختبار
الثابت	//	//	1,657	0,387	//	4,276	0,000	//
البعد الأول : الأجهزة وبرمجيات	0,677	1,476	0,417	0,440	0,204	1,548	0,001	قبول
البعد الثاني: قواعد البيانات	0,847	1,181	0,473	0,474	0,116	0,985	0,000	قبول
البعد الثالث: الأفراد العاملين	0,796	1,256	0,414	0,369	0,201	1,653	0,003	
البعد الرابع: شبكات الاتصال.	0,750	1,333	0,524	0,514	0,016	0,127	0,000	قبول
معامل التفسير (R^2)	0.515							
معامل الارتباط (R)	0.739							
مستوى الدلالة (F)	32.438							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل تضخم التباين جميع أبعاد المتغير المستقل أبعاد الإدارة الالكترونية كل من البعد الأول: الأجهزة وبرمجيات، البعد الثاني: قواعد البيانات، البعد الثالث: الأفراد العاملين، البعد الرابع: شبكات الاتصال،

(1.476)؛ (1.181)؛ (1.251)؛ (1.333) أقل عن (10) حيث قدرت على التوالي : ، أما قيم التبيان المسموح جاءت أكبر من (0.05) حيث قدرت بـ (0.677)؛ (0.847)؛ (0.796)؛ (0.750)، على التوالي وبناء عليه نستنتج عدم وجود ارتباط بين أبعاد المتغير المستقل " الإدارة الالكترونية " ولهذا يمكن استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى تأثير أبعاد الإدارة الالكترونية كل من البعد الأول: الأجهزة وبرمجيات، البعد الثاني: قواعد البيانات، البعد الثالث: الأفراد العاملين ، البعد الرابع: شبكات الاتصال في تحقيق جودة الخدمة العمومية.

تشير معطيات الجدول أعلاه وجود أثر لأبعاد الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة الالكترونية حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=32.438)، وهي دالة عند مستوى معنوية (*0000)؛ كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.515$) مما يشير إلى أن أبعاد الإدارة الالكترونية أثر بنسبة (51.5%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمة العمومية.

ويتضح من نفس الجدول أعلاه تأثير دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكل أبعاد الإدارة الالكترونية إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للأبعاد بمستوى معنوية (*0.000)؛ على التوالي وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفروض. بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الرابعة: ثبت نص الفرضية: توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).

رابعا- نتائج اختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

- الفرضية البديلية H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

1- بالنسبة لمتغير الجنس

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار اذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-27): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الثاني تبعا لمتغير الجنس

مستوى المعنوية (Sig)	قيمة (F) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	
0.006	7.907	،18173	2،4454	ذكر	متغير الجنس
		،12528	2،4780	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (7.907) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.006) أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

- وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في البلدية محل الدراسة، تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس

اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: نثبت صحة نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس

2- بالنسبة للمستوى التعليمي والخبرة المهنية والعمر

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه طرح الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

- الفرضية البديلية H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (02-28): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات

الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
العمر	بين المجموعات	0.060	0.848	0.472
	خلال المجموعات	1.792		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.009	0.091	0.985
	خلال المجموعات	1.843		
الخبرة	بين المجموعات	0.033	0.463	0.709
	خلال المجموعات	1.819		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات، أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول جودة الخدمة العمومية، تعزى لمتغيرات: العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات

الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة) فقط

وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تعرفنا على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة محل الدراسة حيث تم التعريف بالبلدية محل الدراسة وموقعها الجغرافي وتنظيمها الإداري ، وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة ، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ال SPSS ، وقد أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية ورقلة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية ، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.88) وهو مستوى عالي.

كما بينت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة) فقط حسب إجابات عينة الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد فرضت الثورة المعلوماتية لكافة أشكالها وتطبيقاتها تحديات كبرى أمام البلديات وهذا ما دفعها تسعى جاهدة إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية لمواكبة التطورات العصر الرقمي نظرا إلى 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 إظهار إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية بمصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة).

ومن اجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي كانت (ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية) والإشكاليات الفرعية واختبار الفرضيات المصاغة بالإحاطة بكل جوانب الموضوع، لذا تطرقنا في الفصل الأول لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة وك ذلك بمجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع سواء بمتغيري معا أو بإحدى المتغيرين، أما الفصل الثاني فقد وضحنا من خلاله الخطوات المنهجية المتبعة بالإضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وكذلك طرق المعالجة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة والتي كانت كما يلي:

- الفرضية الأولى:

مستوى جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة مرتفع (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة): وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

- الفرضية الثانية:

- واقع الإدارة الإلكترونية في مصالح بلدية ورقلة مرتفعة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة): من خلال ما توصلنا إليه أثبتت الدراسة أن واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة مرتفعة حيث كان الاتجاه العام لمتوسطة الحسائية لهذا المحور 2.88 وهو مستوى مرتفع وهذا ما يؤكد صحة الفرضية

- الفرضية الثالثة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة العمومية في مصالح بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة):

توجد علاقة مرتفعة طردية كلما زاد تطبيق الإدارة الالكترونية زاد أداء جودة الخدمة العمومية ومنه تحقق الفرضية.

- الفرضية الرابعة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الخبرة) ومنه تحقق الفرضية.

نتائج الدراسة:

- هناك مستوى مرتفع لمتطلبات واقع الإدارة الالكترونية في مصالح بلدية ورقلة(مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) ؛

- وجود علاقة طردية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية؛

- أفراد العينة المبحوث يدركون تماما ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المؤسسة أنهم يتطلعون إلى واقع أفضل؛

- الأفراد العاملين هم الأكثر تأثراً في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة حسب الدراسة الميدانية
- الإدارة الالكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيم الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمة العمومية لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات والسرعة في الإجابة؛
- وجود نية حقيقية لمسئولي مصالح البلدية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية.

الاقتراحات:

- تحسين مستوى بنية التحتية اللازمة داخل الإدارات من اجل تطبيق الإدارة الالكترونية و تزويد مؤسسات بأجهزة الرقابة حتى تتمكن من ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، باعتبار أن لضعف الرقابة يؤثر على الخدمة العمومية بالبلدية؛
 - العمل على دعم الاستفادة من الخدمة العمومية عن بعد؛
 - ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين المؤسسة من اجل الزيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية
 - الحرص على إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يمكن المواطن الاستفادة من الموقع مباشرة
 - توفير برامج حماية البيانات والمعلومات لزيادة بعد الأمان لدى المواطن؛
 - يجب التفكير في الانتقال من البلدية الإلكترونية إلى البلدية الذكية (التطبيقات) ؛
 - تخصيص مصلحة خاصة بالشكاوي والاقتراحات التي يطرحها المواطنين، لأنها تعتبر عن تقييم عما يقدم لهم فعليا من خدمات
- أفاق الدراسة:

- في ختام دراستنا وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث فتحت دراستنا أفاقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:
- دور الإدارة الالكترونية في حماية الأرشيف؛
- نشر الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1 - المراجع باللغة العربية :

1. أحمد مُجّد غنيم: الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، مصر، ط 1، ج 4، 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 مُجّد الحسن: الإدارة الالكترونية؛ المفاهيم، الخصائص والمتطلبات، مؤسسة الوراق، السعودية، ط1، 2009.
5. حسين مُجّد 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، ط 1، 2013.
15. فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 2012.
16. مأمون الدراكه شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2002.
17. مُجّد الصغير بعلي: القانون الإداري، دار العلوم للنشر، عنابة، الجزائر، ط1، 2004.
18. مُجّد جمال علي هلاللي: المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002.
19. مُجّد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009.
20. مُجّد عبد الفتاح الضريفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
21. مُجّد 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. نزار عبد المجيد البراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مدخل للتمييز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
25. نزار عبد المجيد البراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مدخل للتمييز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
26. ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وأفاق 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. 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

29. 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

30. hiyam s, ensour tareg M malinzi 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

31. Jean Ludovic Silicani, La situation du service public et de la foncation publique en France, France, san date

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 العولمة: 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، الإدارة 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 أمجد بوقرة بومرداس، العدد3، جوان 2019.
40. 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.
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 وشنشونة أمجد، 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 رضى متلقي الخدمة، دراسة تطبيقية في الحياة 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 الإنسان والمجتمع، المجلد7، العدد28، سبتمبر 2018.
- VI- الرسائل الجامعية :**
47. بن عيسى ليلى: أهمية التسيير العمومية في قطاع التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة أمجد 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. أمجد 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 حغولف، 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، 2010/ 2011
53. بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال وتسويق جامعة الجزائر 3، 2015-2016.
54. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية 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. شنوبي نور الدين: المناجمنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، متوفر على موقع www.e-caupus.ufe.dz :

الملاحق

الملحق رقم : 01

قائمة الأساتذة المحكمين:

اسم ولقب الأستاذ المحكم	الدرجة العلمية	القسم الكلية
الحاج عرابة	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية
حسنية صايقي	أستاذ محاضر ب	والعلوم التسيير والعلوم
عواطف محسن	أستاذ محاضر أ	التجارية
		القسم التسيير

استمارة الاستبانة:

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



استمارة استبانة

أخي الكريم، أختي الكريمة، تحية طيبة وبعد:

هذه الدراسة التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال ، بعنوان "إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات العمومية" والهدف من الدراسة هو التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في بلدية ورقلة، كذا إسهاماتها في تحقيق جودة الخدمة العمومية.

لذا نرجو أن تتفضلوا وبشاركونا في إنجاز هذا البحث وذلك بالإجابة على أسئلة الاستبيان، ويكفي فقط لكل إجابة التأشير على الخانة المناسبة. هذا البحث لن يكتمل ولن يكون له أي جدوى دون مشاركتكم الفعالة معنا، مع التأكيد على أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرين لكم تعاونكم،... تقبلوا منا فائق أسمى و عبارات الاحترام و التقدير.

..... الوظيفة التي تشغلها:

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية

والمقصود بها بأنها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: الأجهزة والبرمجيات			
01	يعمل المسؤولون في مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة) على توفير مختلف الوسائل التي تمكن الموظف من أداء مهامه.			
02	تعتمد مصالح البلدية على أنظمة وبرمجيات متطورة سهلة الاستخدام.			
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في البلدية			
04	تساهم البرامج المعتمدة على مستوى المصالح في سرعة حصول المواطن على الخدمة المطلوبة.			
05	تستخدم مصالح البلدية أجهزة ذات تقنية عالية حديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق التفاصيل.			
	البعد الثاني: قواعد البيانات	غير موافق	محايد	موافق
06	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها.			
07	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومة عند الحاجة إليها.			
08	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام المختلفة.			
09	توفر قاعدة البيانات بمصالح البلدية الأمان وسرية البيانات.			
	البعد الثالث: الأفراد العاملين	غير موافق	محايد	موافق
10	تعتمد مصالح البلدية على عدد كاف من الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الحاسوب والبرمجيات.			
11	يملك موظفو المصلحة مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الشبكات والبرمجيات المختلفة.			
12	الاعتماد على موظفين ذوي مهارات تكنولوجية يحسن من إدارة التفاعل بينهم وبين المواطنين.			
	البعد الرابع: شبكات الاتصال	غير موافق	محايد	موافق
13	تتوفر مصالح البلدية على شبكة اتصالات داخلية للربط بين مختلف مصالحها			
14	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين مصالح البلدية.			

			انجاز أعمالك عبر هذه الشبكات يساهم في تحقيق كفاءة عالية وبالتالي الدقة والوضوح في المعلومات.	15
			تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	16

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية

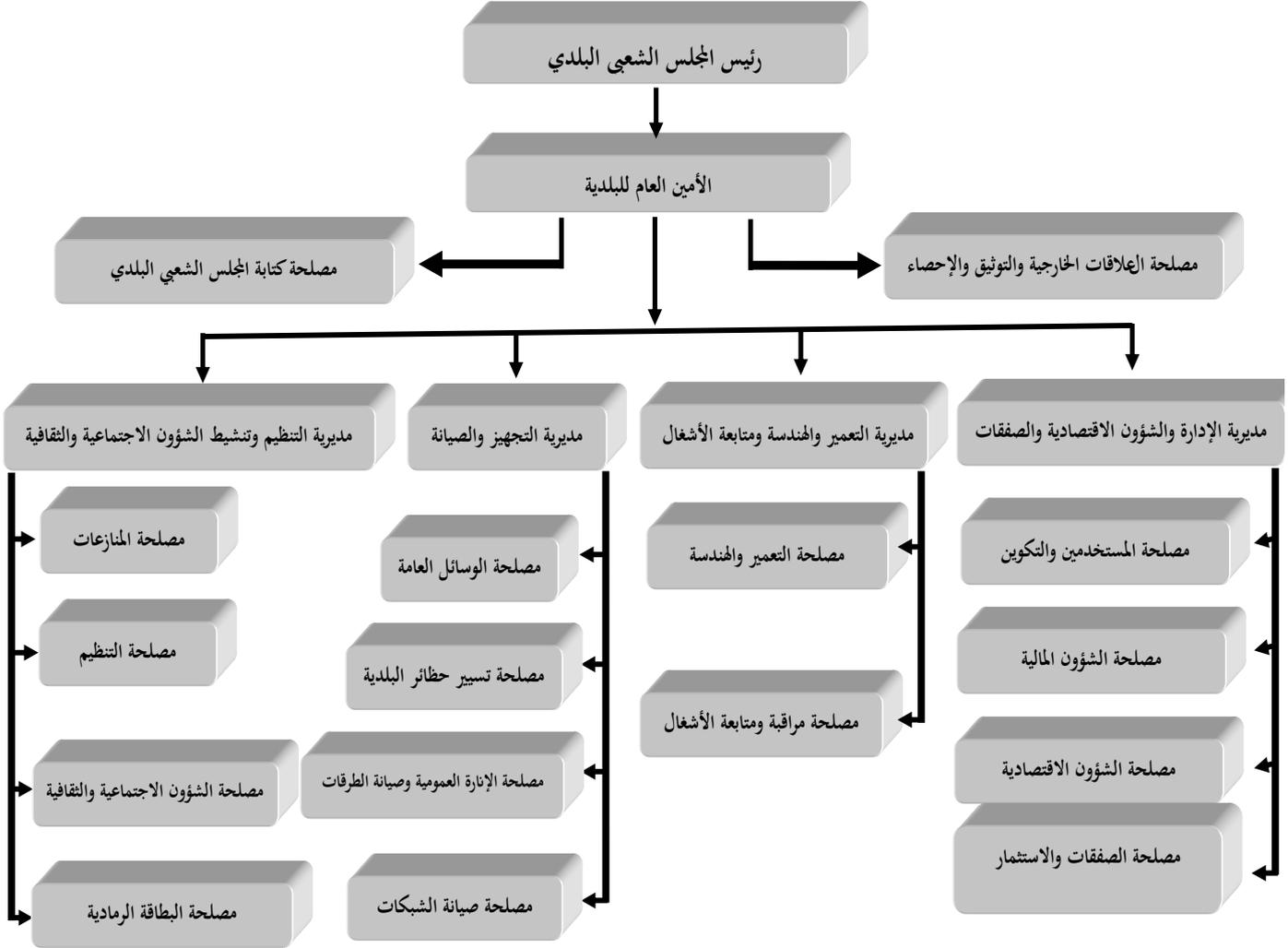
هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: الملموسية			
17	موقع مبنى مصالح البلدية ملائم ويسهل الوصول اليه بسرعة.			
18	توفر البلدية التجهيزات والأدوات بما يتلاءم مع طبيعة العمل وتقديم الخدمة بأريحية.			
19	يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات إرشادية تسهل الوصول إلى المصالح المختلفة.			
20	تستخدم مصالح البلدية احدث والتقنيات والبرامج في تقديم الخدمة للمواطن.			
21	يظهر الموظفون بالبلدية بمظهر يليق ومستوى الخدمات العمومية.			
22	تحتوي البلدية على أماكن ركن السيارات للوافدين إليها.			
	البعد الثاني: الاعتمادية			
23	تقدم مصالح البلدية الخدمة للمواطن بشكل موثوق ودقيق دون أخطاء			
24	تقديم الكثير من التسهيلات للمواطنين قصد حصولهم على خدمة عمومية جيدة.			
25	تسعى مصالح البلدية إلى تقريب الخدمات من المواطن بالاعتماد على شبكة الأنترنت.			
	البعد الثالث : الأمان			
26	يحافظ مقدمو الخدمة العمومية في مصالح البلدية على سرية المعلومات.			

			يعزز سلوك الموظفين أثناء تقديم الخدمة شعور المواطن بالثقة في مصالح البلدية	27
			توفر مصالح البلدية السلامة والأمان والخصوصية للمواطنين أثناء معاملاتهم	28
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع : الاستجابة	
			يظهر الموظفون في مصالح البلدية استعدادا دائما لتقديم المساعدة للمواطنين	29
			يتم تلبية خدمات الموظف بسرعة مقبولة.	30
			يقوم الموظفون بتكثيف الخدمة المقدمة للمواطن لتلبية طلبه.	31
			يجيب الموظفون عن استفسارات وشكاوي المواطنين دون تأخير.	32
موافق	محايد	غير موافق	البعد الخامس : التعاطف	
			يتم التعرف على طلبات المواطن وتفهم مشاعره والتعاطف معه.	33
			يقدر الموظفون في مصالح البلدية الظروف الشخصية للمواطن.	34
			يولي الموظفون على مستوى مصالح البلدية رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	35

شكرا لحسن تعاونكم

الهيكلة التنظيمية لبلدية ورقلة



مخرجات برنامج spss25

الملحق رقم : 04

نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.739	35

نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		XX1	XX2	XX3	XX4	MMM1
XX1	Pearson Correlation	1	.243*	.431**	.393**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.030	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
XX2	Pearson Correlation	.243*	1	.138	.369**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.030		.222	.001	.000
	N	80	80	80	80	80
XX3	Pearson Correlation	.431**	.138	1	.066	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.222		.560	.000
	N	80	80	80	80	80
XX4	Pearson Correlation	.393**	.369**	.066	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.560		.000
	N	80	80	80	80	80
MMM1	Pearson Correlation	.698**	.685**	.681**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		YY1	YY2	YY3	YY4	YY5	MMM2
YY1	Pearson Correlation	1	،323**	،-051	،011	،019	،285*
	Sig. (2-tailed)		،003	،650	،923	،868	،010
	N	80	80	80	80	80	80
YY2	Pearson Correlation	،323**	1	،188	،207	،139	،646**
	Sig. (2-tailed)	،003		،095	،066	،220	،000
	N	80	80	80	80	80	80
YY3	Pearson Correlation	،-051	،188	1	،174	،079	،624**
	Sig. (2-tailed)	،650	،095		،122	،486	،000
	N	80	80	80	80	80	80
YY4	Pearson Correlation	،011	،207	،174	1	،213	،536**
	Sig. (2-tailed)	،923	،066	،122		،058	،000
	N	80	80	80	80	80	80
YY5	Pearson Correlation	،019	،139	،079	،213	1	،587**
	Sig. (2-tailed)	،868	،220	،486	،058		،000
	N	80	80	80	80	80	80
MMM2	Pearson Correlation	،285*	،646**	،624**	،536**	،587**	1
	Sig. (2-tailed)	،010	،000	،000	،000	،000	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		MMM1	MMM2	TTT
MMM1	Pearson Correlation	1	،210	،751**
	Sig. (2-tailed)		،062	،000
	N	80	80	80
MMM2	Pearson Correlation	،210	1	،803**
	Sig. (2-tailed)	،062		،000
	N	80	80	80
TTT	Pearson Correlation	،751**	،803**	1
	Sig. (2-tailed)	،000	،000	
	N	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	36	45.0	45.0	45.0
	أنثى	44	55.0	55.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	16	20.0	20.0	20.0
	سنة 40 إلى 30 بين ما	35	43.8	43.8	63.7
	سنة 50 إلى 41 بين	25	31.3	31.3	95.0
	سنة 50 من أكبر	4	5.0	5.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	4	5.0	5.0	5.0
	ليسانس	13	16.3	16.3	21.3
	ماستر	27	33.8	33.8	55.0
	ماجستير	23	28.7	28.7	83.8
	دكتوراه	13	16.3	16.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	17	21.3	21.3	21.3
	سنوات 10 إلى 5 من	43	53.8	53.8	75.0
	سنة 15 إلى 11 من	15	18.8	18.8	93.8
	سنة 15 من أكثر	5	6.3	6.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	80	3.0000	.00000
X2	80	3.0000	.00000
X3	80	2.9250	.38236
X4	80	2.9000	.43864
X5	80	2.8625	.49667
XX1	80	2.9375	.14441
A6	80	3.0000	.00000
A7	80	2.9500	.31422
A8	80	2.2125	.92358
A9	80	2.9375	.33161
XX2	80	2.7750	.24391
S10	80	2.9625	.24873
S11	80	2.8875	.44986
S12	80	2.8250	.56870
XX3	80	2.8917	.26926
D13	80	3.0000	.00000
D14	80	2.9750	.22361
D15	80	2.8125	.57575
D16	80	2.9375	.33161
XX4	80	2.9312	.16865
MMM1	80	2.8839	.13820
Valid N (listwise)	80		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
R17	80	3.0000	.00000
R18	80	3.0000	.00000
R19	80	2.9750	.22361
R20	80	2.9250	.38236
R21	80	2.9750	.22361
R22	80	1.7250	.47667
YY1	80	2.7667	.13417
E23	80	2.2250	.69309
E24	80	2.9750	.15711
E25	80	2.8625	.47049
YY2	80	2.6875	.29216
T26	80	2.8625	.47049
T27	80	2.0375	.71942
T28	80	2.2375	.78343
YY3	80	2.3792	.36647
Z29	80	3.0000	.00000
Z30	80	2.9500	.31422
Z31	80	1.7750	.55060
Z32	80	1.8250	.49746
YY4	80	2.3875	.21384
G33	80	1.7500	.43574
G34	80	1.7125	.45545
G35	80	2.8250	.54599
YY5	80	2.0958	.33204
MMM2	80	2.4633	.15311
Valid N (listwise)	80		

نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMM2	80	2,4633	,15311	,01712

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMM2	31,351	79	,000	,53667	,5707	,5026

نتائج اختبار الفرضية الثانية

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TTT	,103	80	1,34	,942	80	,191

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMM1	80	2,8839	,13820	,01545

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMM1	-7,517	79	,000	-,11615	-,1469	-,0854

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.210 ^a	.544	5.32	.15066

a. Predictors: (Constant), MMM1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.081	1	.081	33.585	.002 ^b
	Residual	1.771	78	.023		
	Total	1.852	79			

a. Dependent Variable: MMM2

b. Predictors: (Constant), MMM1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.794	.354		5.065	.000
	MMM1	.732	.123	.210	1.893	.062

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMM2	ذكر	36	2.4454	.18173	.03029
	أنثى	44	2.4780	.12528	.01889

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
MMM2	Equal variances assumed	7,907	,006	-,949	78	,346	-,03266	,03443	-,10120	,03588
	Equal variances not assumed			-,915	60,112	,364	-,03266	,03569	-,10406	,03874

ANOVA

MMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,060	3	,020	,848	,472
Within Groups	1,792	76	,024		
Total	1,852	79			

ANOVA

MMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,009	4	,002	,091	,985
Within Groups	1,843	75	,025		
Total	1,852	79			

ANOVA

MMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,033	3	,011	,463	,709
Within Groups	1,819	76	,024		
Total	1,852	79			

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,515	,068	,14782

a. Predictors: (Constant), XX4, XX3, XX2, XX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.213	4	.053	32.438	.000 ^b
	Residual	1.639	75	.022		
	Total	1.852	79			

a. Dependent Variable: MMM2

b. Predictors: (Constant), XX4, XX3, XX2, XX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.657	.387		4.276	.000		
	XX1	4.17	4.40	.204	1.548	.001	.677	1.476
	XX2	4.73	4.74	.116	.985	.000	.847	1.181
	XX3	.414	3.69	.201	1.653	.003	.796	1.256
	XX4	.514	5.14	.016	.127	.000	.750	1.333

a. Dependent Variable: MMM2

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
IIV	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-ب-ج	المقدمة
الفصل الأول	
الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
3	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
6	الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية
7	الفرع الثالث: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية
9	الفرع الرابع: متطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية
14	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية
15	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
21	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة العمومية
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
27	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
27	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

27	الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسة والسابقة
28	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني	
دراسة ميدانية لإسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان
32	المطلب الأول: المنهجية المستخدمة في الدراسة
32	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
35	الفرع الثاني: حدود الدراسة وأدوات جمع البيانات
35	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
35	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
36	الفرع الثاني: كيفية بناء وترميز الاستبيان
37	الفرع الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
40	المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة
40	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص العينة
43	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
53	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
53	المطلب الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
54	المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات
60	خلاصة الفصل الثاني
62	الخاتمة
65	المراجع
70	الملاحق