



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تسيير عمومي
بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية ورقلة

من إعداد الطالبتين:
جمانة تلالي
شيماء شاذلية

نوقشت و أجيّزت علناً بتاريخ 25 / 05 / 2026
أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

أ.د/ عبد الجليل طواهرير (أستاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً.
أ.د/ الصادق لشهب (أستاذ محاضر أجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً.
أ.د/ نبيل حليمي (أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشاً.

الموسم الجامعي: 2025 / 2026.



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تسيير عمومي
بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية ورقلة

من إعداد الطالبتين:
جمانة تلالي
شيماء شادلية

نوقشت و أجزيت علناً بتاريخ 25 / 05 / 2026

أ.د/عبد الجليل طواهرير (أستاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً.

أ.د/الصادق لشهب (أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً.

أ.د/ نبيل حليمي (أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشاً.

الموسم الجامعي: 2025/ 2026

Congratulation

2026

الإهداء

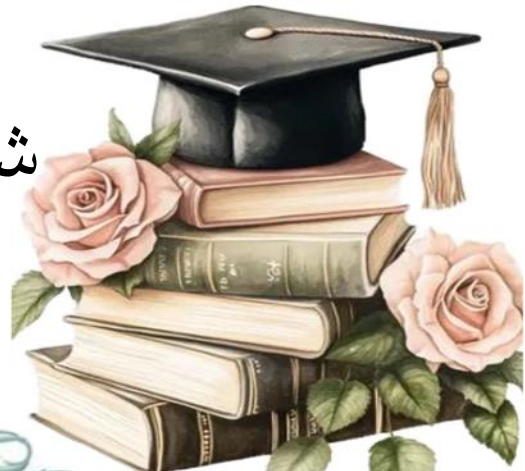
إلى من كانا سبب وجودي بعد الله، إلى من علّمني معنى الصبر والاجتهاد، إلى والديّ العزيزين: أمي وأبي، حفظهما الله وأطال في عمرهما، أهدي هذا العمل عرفاناً وامتناناً لكل ما قدماه لي من حب ودعاء وتضحية.

إلى زوجي الغالي بزاح عنتر، الذي كان سنداً حقيقياً لي في مشواري الجامعي، ووقف إلى جانبي في لحظات التعب والضغط، وكان دعمه وتشجيعه سبباً في مواصلة الطريق بثبات، أهديك ثمرة هذا الجهد بكل تقدير وامتنان.

إلى فلذتي كبدي، ابنتي العزيزتين مريم وشهد، اللتين كانتا مصدر قوتي وابتسامتي، أهديكما هذا النجاح، راجية من الله أن يكون لكما دافعاً للاجتهاد وتحقيق الأحلام.

إلى كل من ساندني ولو بكلمة طيبة، وإلى كل من دعا لي بالتوفيق، أهدي هذا العمل المتواضع.

شيماء شادلية





Congratulation

2026

الإهداء

الى النور الذي اضاء دربي الى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي
طريق العلم الرجل الذي سعى طوال حياته لنكون الافضل كان شرقي
الأول هو حمل اسمك

أبي العزيز

الى من ابصرت بها طريق حياتي واعتزاني بذاتي الى القلب الحنون الى
من كانت دعواتها تحيطني إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى أغلى
الحياب

أمي العزيزة

جمانة تلالي



شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، ونسأله أن يجعله ثمرة جهد نافع وبداية موفقة لمسار علمي وعملي أفضل.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف **صادق لشهب**، على قبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى ما قدمه لنا من توجيهات وملاحظات قيمة ساعدتنا في إنجاز هذا العمل وإخراجه في صورته النهائية.

كما نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين على قبولهم مناقشة هذه المذكرة، وعلى ما سيقدمونه من ملاحظات علمية تثري هذا العمل.

ولا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد، سواء بمعلومة أم تمحيص أم كلمة تشجيع، فإكابر هؤلاء منا حنا الشكر. ماعرفان.

ملخص الدراسة

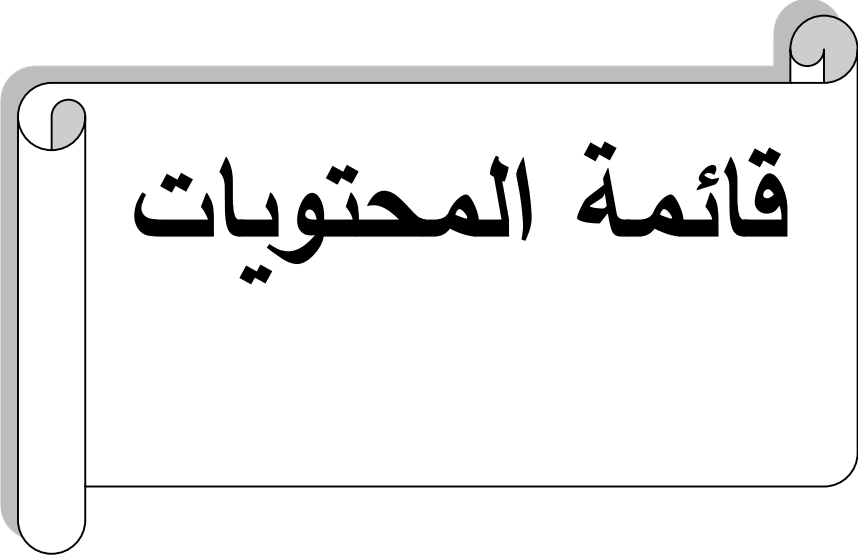
هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، من خلال التطرق إلى أبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، والدعم الإداري، ومدى انعكاسها على مستوى الخدمة المقدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستعمال استبيان إلكتروني وُجه إلى عينة مكونة من 44 موظفاً ببلدية ورقلة. وقد أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء متوسطاً يميل إلى الارتفاع، وأنها تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، خاصة من حيث تقليل الأخطاء الإدارية، تسهيل معالجة الملفات، وتحسين التواصل مع المواطن. كما بينت الدراسة أن كفاءة الموارد البشرية تعد من أهم العوامل المساعدة على نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. وفي المقابل، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتكثيف التكوين، وتوسيع استعمال الوسائل الإلكترونية داخل مختلف مصالح البلدية.

الكلمات المفتاحية : إدارة الإلكترونية، جودة خدمة عمومية، بلدية ورقلة، كفاءة موارد بشرية، تحول الرقمي.

Abstract

This study aimed to highlight the role of electronic administration in improving the quality of public service in the Municipality of Ouargla. It examined the main dimensions of electronic administration, namely human resources efficiency, infrastructure, information security, and administrative support, and their impact on the level of services provided to citizens. The study adopted the descriptive analytical method, and data were collected through an electronic questionnaire distributed to a sample of 44 employees of the Municipality of Ouargla. The results showed that the level of electronic administration implementation was moderate and tended to be high. They also showed that electronic administration contributes to improving public service quality, particularly by reducing administrative errors, facilitating the processing of files, and improving communication with citizens. The study also found that human resources efficiency is one of the key factors supporting the successful implementation of electronic administration. It recommended strengthening the digital infrastructure, increasing employees' training, and expanding the use of electronic tools across the different municipal departments.

Keywords: Electronic administration, public service quality, Municipality of Ouargla, human resources efficiency, digital transformation.



قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
VI	شكر وعرفان
V	الملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية	
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية
3	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية
8	المطلب الثاني: جودة الخدمة العمومية في الإدارة المحلية
9	المطلب الثالث: ربط متغيرات الدراسة بالجانب التطبيقي
10	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
10	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
15	المطلب الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
16	المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة	
20	تمهيد الفصل الثاني
21	المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ومنهجيتها
21	المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
23	المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
28	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

28	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة
32	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة
40	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
42	خلاصة الفصل الثاني
44	خاتمة
48	قائمة المراجع
51	قائمة الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم 1-1	يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	17
الجدول رقم 1-2	يوضح مجتمع وعينة الدراسة	23
الجدول رقم 2-2	يوضح محاور الاستبيان وأبعاده	24
الجدول رقم 3-2	يوضح ترميز بدائل الإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي	25
الجدول رقم 4-2	معيار تفسير المتوسطات الحسابية وفق مقياس ليكرت الخماسي بثلاثة مستويات	25
الجدول رقم 5-2	يوضح الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	26
الجدول رقم 6-2	يوضح نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ	27
الجدول رقم 7-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	28
الجدول رقم 8-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	29
الجدول رقم 9-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	30
الجدول رقم 10-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	31
الجدول رقم 11-2	يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية	32
الجدول رقم 12-2	يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الثاني: البنية التحتية	32
الجدول رقم 13-2	يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الثالث: أمن المعلومات	33
الجدول رقم 14-2	يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الرابع: الدعم الإداري	34
الجدول رقم 15-2	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة	34
الجدول رقم 16-2	يمثل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية	35
الجدول رقم 17-2	يوضح مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة	36
الجدول رقم 18-2	يوضح مستوى جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة	36
الجدول رقم 19-2	يوضح معامل الارتباط والتحديد بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية	37
الجدول رقم 20-2	يوضح تباین خط الانحدار ANOVA لأثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية	37
الجدول رقم 21-2	يوضح معاملات خط الانحدار لأثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية	38
الجدول رقم 22-2	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة العمومية حسب الجنس	39
الجدول رقم 23-2	يوضح نتائج اختبار T للفروق في جودة الخدمة العمومية حسب الجنس	39
الجدول رقم 24-2	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق في جودة الخدمة العمومية حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	39

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل رقم 1-2	الهيكل التنظيمي لبلدية ورقلة	22
الشكل رقم 2-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	28
الشكل رقم 3-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	29
الشكل رقم 4-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	30
الشكل رقم 5-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	31

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم 1	الاستبيان	51
الملحق رقم 2	قائمة الأساتذة المحكمين	54
الملحق رقم 3	مخرجات برنامج SPSS	54

مقدمة

أ. توطئة:

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية والتكنولوجية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل أحد أهم الركائز الأساسية في تحديث أنماط التسيير داخل المؤسسات، خاصة في القطاع العمومي. وقد فرضت هذه التحولات على الإدارات العمومية ضرورة مواكبة التطور الرقمي من خلال الانتقال من الأساليب التقليدية إلى أساليب حديثة تعتمد على الإدارة الإلكترونية، بهدف تحسين الأداء الإداري والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وتعد الإدارة الإلكترونية من أبرز مظاهر هذا التحول، إذ تقوم على استخدام الوسائل التكنولوجية في تنظيم العمل الإداري، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل معالجة الملفات، بما يسمح بتطوير أساليب تقديم الخدمة العمومية وتحسين طرق تعامل الإدارة مع المواطن.

شهدت الإدارة العمومية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة توجهاً متزايداً نحو الرقمنة، من خلال إدماج الأنظمة المعلوماتية وتطوير الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات. غير أن نجاح الإدارة الإلكترونية لا يقاس فقط بمدى توفر الوسائل التقنية، بل بمدى قدرتها على تحسين جودة الخدمة العمومية من حيث السرعة والدقة والفعالية ورضا المواطن. وتعتبر بلدية ورقلة من بين الهيئات العمومية التي تسعى إلى تبني آليات الإدارة الإلكترونية، باعتبارها المستوى الإداري الأقرب للمواطن، مما يجعلها مجالاً مناسباً لدراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى انعكاسها على جودة الخدمة العمومية.

ب. إشكالية الدراسة:

انطلاقاً مما سبق، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة كما يلي: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين

جودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة؟
2. ما واقع جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى البلدية؟
3. ما طبيعة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية؟

ت. فرضيات الدراسة:

بغرض الإلمام بحيثيات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية، تم الاعتماد على مجموعة من الفرضيات المبدئية التي سيتم اختبارها ميدانياً، وهي كما يلي:

1. مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة متوسط.
2. مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة مرتفع.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها (كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، الدعم الإداري) على تحسين جودة الخدمة العمومية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

ث. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها:

1. التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة .
2. تحديد مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة بالبلدية .
3. الكشف عن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية .
4. تحليل تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية .
5. دراسة الفروق في إدراك جودة الخدمة حسب الخصائص الديموغرافية للعينة .

ج. أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في ظل التوجه المتزايد نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر، حيث تسعى الدولة إلى تحسين أداء المرافق العمومية والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وتبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً حديثاً يتمثل في الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية، كما أنها تسلط الضوء على واقع تطبيق هذه الإدارة على مستوى بلدية ورقلة باعتبارها أقرب هيئة إدارية للمواطن. إضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في تقديم نتائج ميدانية يمكن أن تساعد المسؤولين في تحسين الأداء الإداري وتطوير الخدمات العمومية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

ح. مبررات اختيار الموضوع:

أولاً: المبررات الموضوعية

1. تزايد أهمية الإدارة الإلكترونية باعتبارها إحدى الآليات الحديثة لإصلاح الإدارة العمومية وعصرنتها .
2. الحاجة المستمرة إلى تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، خاصة على مستوى الإدارات المحلية .
3. ارتباط الموضوع بجهود الدولة الجزائرية في مجال التحول الرقمي وتحديث المرافق العمومية .
4. أهمية البلدية باعتبارها أقرب إدارة عمومية للمواطن، وأكثرها ارتباطاً بحاجاته اليومية .
5. ملء ملاءمة بلدية ورقلة كإطار ميداني لدراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على المستوى المحلي .

ثانياً: المبررات الشخصية

1. الاهتمام الشخصي بمجال الإدارة العمومية والتحول الرقمي .
2. الرغبة في تعميق المعرفة حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية .
3. تطوير المهارات البحثية في المجال الميداني والإحصائي .
4. ارتباط الموضوع بالمحيط المحلي للباحث، مما يساعد على فهم واقع الإدارة المحلية بشكل أقرب.

خ. المنهج المتبع:

من أجل معالجة موضوع الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات التي تهدف إلى وصف الظاهرة وتحليلها وتفسير العلاقات بين متغيراتها. حيث تم في الجانب

مقدمة

النظري الاعتماد على مختلف المراجع العلمية من كتب، مقالات، ومذكرات سابقة لبناء الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى بلدية ورقلة، وذلك من خلال تصميم استبيان موجه إلى عينة من موظفي بلدية ورقلة، قصد جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بالاعتماد على برنامج (SPSS V26)، واستخدام معامل الارتباط بيرسون واختبارات تحليل التباين، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

د. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في مجموعة من الجوانب التي تحدد إطارها العام، ويمكن توضيحها كما يلي:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على بلدية ورقلة.
- **الحدود الزمنية:** تم إنجاز الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2026/2025.
- **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة من موظفي بلدية ورقلة.
- **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على تحليل مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية، بأبعادها المتمثلة في كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، والدعم الإداري، في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة.

ذ. صعوبات البحث:

واجهت هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- صعوبة الحصول على بعض المعلومات والبيانات المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البلدية.
- صعوبة توزيع الاستبيانات وجمعها من أفراد العينة.
- ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة مقارنة بحجم العمل المطلوب.

ر. تقسيمات الدراسة:

من أجل الإحاطة بجوانب الموضوع، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

- **الفصل الأول:** الإطار النظري للدراسة، ويتناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع.
- **الفصل الثاني:** الدراسة الميدانية، حيث تم التطرق إلى تقديم بلدية ورقلة، ومنهجية الدراسة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وصولاً إلى عرض النتائج وتفسيرها.

ز. نموذج الدراسة

بناءً على إشكالية الدراسة وفرضياتها، تم اعتماد نموذج للدراسة يوضح العلاقة بين متغيراتها الأساسية. حيث تمثل الإدارة الإلكترونية المتغير المستقل، باعتبارها الأسلوب الإداري الحديث القائم على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المهام الإدارية وتقديم الخدمات. وقد تم قياس هذا المتغير من خلال أربعة أبعاد رئيسية، تتمثل في: كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، والدعم الإداري. أما المتغير التابع فيتمثل في جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، باعتبارها النتيجة التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسينها، من خلال تسهيل الإجراءات، تسريع معالجة الملفات، تقليل الأخطاء

مقدمة

الإدارية، وتنظيم العمل داخل المصالح البلدية. وعليه، يقوم نموذج الدراسة على اختبار مدى مساهمة أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، وذلك بالاعتماد على آراء موظفي البلدية وتحليلها في الجانب الميداني من الدراسة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
للإدارة الإلكترونية وجودة
الخدمة العمومية

تمهيد

يعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية فرضتها التطورات التكنولوجية المتسارعة، وسعت من خلالها الدول إلى عصنة هياكلها الإدارية للخروج من نمط التسيير التقليدي المثقل بالبيروقراطية. ويرتكز هذا الفصل على ضبط الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية وجهود تحسين جودة الخدمة العمومية، مع استعراض الخلفية النظرية التي تربط بينهما. كما يتناول هذا الفصل حصيلة الدراسات السابقة التي عالجت هذا الموضوع محلياً ودولياً، وذلك بهدف بناء قاعدة معرفية رصينة تمكنا من فهم آليات الانتقال الرقمي وأثره على رضا المرتفقين.

ولالإحاطة بجوانب هذا الموضوع، سنقسم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية.
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

يسعى هذا المبحث إلى ضبط الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وجوانب جودة الخدمة العمومية، من خلال استعراض تعريفاتهما، أهدافهما، وأهم المحددات التي تحكم نجاح التحول الرقمي في الإدارات المحلية، وذلك لبيان العلاقة النظرية القائمة بينهما.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية مدخلاً حديثاً لتطوير المرفق العام، حيث تعتمد على التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحويل العمل الإداري من النمط الورقي التقليدي إلى النمط الرقمي التفاعلي. وللإحاطة بهذا المفهوم، سنتناول الفروع التالية:

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها

يعتبر الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تحولاً جوهرياً في فلسفة الخدمة العمومية، فهو ليس مجرد استبدال للورق بالحاسوب، بل هو إعادة هندسة كاملة للمسارات الإدارية بما يضمن الكفاءة والفعالية.

أولاً: التأصيل المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية (E-Administration) ليس مجرد تسمية تقنية، بل هو فلسفة إدارية حديثة تهدف إلى استبدال الإدارة الورقية التقليدية بنظام رقمي متكامل. وللإحاطة بهذا المفهوم بشكل موسع، يجب تناوله من عدة مقاربات:

➤ المفهوم اللغوي والاشتقائي

كلمة "إدارة" في أصلها تعني التوجيه والقيادة والتنظيم، أما إضافة حرف الـ (E) المختصر لكلمة (Electronic) فتعني أن الوسيلة المستخدمة في هذه العمليات هي "النبضات الإلكترونية" والشبكات الرقمية. ومنه، فالإدارة الإلكترونية لغوياً هي "الإدارة التي تُمارس وظائفها وسلطاتها عبر الوسائط التقنية الحديثة".

➤ المفهوم الاصطلاحي (تعدد الرؤى الأكاديمية)

لقد أورد الباحثون والمؤسسات الدولية عدة تعريفات تعكس تطور هذا المفهوم:

- **تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)** تُعرفها بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت، كأداة لتحقيق حوكمة أفضل، ووسيلة لتقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية للمواطنين والشركات"¹. وهذا التعريف يركز على الجانب الخدمي.
- **تعريف "جاك سوريه"** : يرى أنها "انتقال الإدارة من منطق المستند الورقي إلى منطق البيانات الرقمية، مما يسمح بإعادة صياغة العلاقة بين الإدارة والمرتكز (المواطن) لتصبح أكثر سلاسة وشفافية"². وهذا التعريف يركز على الجانب التنظيمي.
- **تعريف "حمزة بن خليفة"** : "يذهب إلى أنها "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إلكترونية تُنجز بسرعة ودقة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة"¹. وهذا التعريف يركز على الجانب الإجرائي.

¹ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، الحكومة الإلكترونية: الضرورة الملحة، منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، باريس، 2003، ص 18

² Jacques Sauret, Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique, Revue française d'administration publique, 2004, p. 24

➤ المفهوم التقني

من الناحية التقنية، تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "توليفة من العتاد والبرمجيات وشبكات الاتصال، تعمل معاً لإنشاء بيئة عمل لا ورقية". تعتمد هذه البيئة على قواعد بيانات مركزية تسمح بمشاركة المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية (مثل الربط بين بلدية ورقلة ومقر الولاية إلكترونياً) دون الحاجة للمراسلات الورقية التقليدية.

➤ المفهوم الإداري (إعادة هندسة العمليات)

إدارياً، لا تعني الإدارة الإلكترونية حوسبة الفوضى الإدارية، بل هي "إعادة هندسة المسارات الإدارية" أي مراجعة كل الخطوات التي تمر بها الخدمة العمومية وحذف الخطوات الزائدة والبيروقراطية، ثم صيها في قالب رقمي. فهي تعني إدارة بلا جدران، وبلا مكاتب مغلقة، وبلا طوابير انتظار².

ثانياً: الأبعاد الجوهرية لتعريف الإدارة الإلكترونية

من خلال تحليل التعاريف السابقة، يمكننا استخلاص الأبعاد التي يقوم عليها هذا المفهوم في مذكرتنا:

1. بعد الوسيلة: الاعتماد الكلي على تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت، الحواسيب، التوقيع الإلكتروني).
2. بعد الوظيفة: تشمل التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية.
3. بعد العلاقة (G2C): من الحكومة للمواطن، (G2G) بين المصالح الحكومية، و (G2E) بين الإدارة والموظف.

4. بعد الهدف: الوصول إلى "صفر ورق" وتحقيق أقصى درجات جودة الخدمة العمومية³.

ثالثاً: التمييز بين الإدارة الإلكترونية والمفاهيم المشابهة

لفصل المفهوم بشكل دقيق، يجب التمييز بينه وبين مصطلحات أخرى قد تختلط على الباحث:

- الحكومة الإلكترونية: هي المفهوم الأشمل الذي يضم السلطات الثلاث (التنفيذية، التشريعية، والقضائية)، بينما الإدارة الإلكترونية هي الجزء التنفيذي والخدمي داخل هذه الحكومة.
- الأرشفة الإلكترونية: هي مجرد جزء بسيط من الإدارة الإلكترونية يتعلق بحفظ الوثائق، بينما الإدارة الإلكترونية تشمل التفاعل والإنتاج وتقديم الخدمة آنياً.
- الميكنة الإدارية: هي إدخال الآلة للقيام بعمل يدوي، أما الإدارة الإلكترونية فهي ذكاء اصطناعي وتواصل شبكي تفاعلي⁴.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، ولاسيما الإدارات المحلية، لا يعد ترفاً تكنولوجياً، بل هو خيار استراتيجي يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف المتداخلة التي تصب في نهاية المطاف في خانة "تجويد الخدمة العمومية". ويمكن تقسيم هذه الأهداف إلى محاور أساسية⁵:

1. الأهداف الإدارية والتنظيمية (عصرنة الأداء)

¹ حمزة بن خليفة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات، الجزائر، ص 15
² رابحي بو عبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية – التجربة الجزائرية أنموذجاً، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 2020، ص 52.
³ بن عمارة عبد القادر، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحديث الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، العدد 12، 2016، ص 38
⁴ حليلو نبيل ومرابط شوقي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة الوادي، العدد 09، 2018، ص 48.
⁵ حمزة بن خليفة، مرجع سابق، ص 22

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

تعتبر الإدارة الإلكترونية قاطرة الإصلاح الإداري، ومن أبرز أهدافها في هذا الجانب:

- استئصال البيروقراطية: تهدف الرقمنة إلى تقليص عدد الحلقات الإدارية وتجاوز العقبات الروتينية. فبدل أن تمر المعاملة عبر سلسلة من المكاتب والشبابيك، تتيح الإدارة الإلكترونية معالجتها عبر تدفق رقمي آلي يختصر المسافات والزمن
- تحقيق الشفافية والنزاهة: من خلال توثيق كل عملية إلكترونية، يصبح من السهل تتبع مسار أي ملف، ومعرفة الموظف المسؤول عن التأخير، مما يقلل من فرص الرشوة والمحسوبية، كون النظام الرقمي يتعامل مع الجميع بمعايير موحدة لا تقبل المحاباة.
- السرعة والدقة المتناهية: يهدف النظام إلى الوصول لدرجة عالية من الدقة في البيانات من خلال تقليل التدخل البشري الذي يسبب الأخطاء الإملائية أو الحسابية، مع ضمان سرعة استرجاع المعلومات والوثائق في أجزاء من الثانية.

2. الأهداف الاقتصادية (رفع الكفاءة المالية)

تسعى الإدارات المحلية من خلال الرقمنة إلى تحقيق وفورات اقتصادية جوهرية:

- ترشيد الإنفاق العام: يؤدي الاعتماد على الوثيقة الرقمية إلى الاستغناء عن الأطنان من الورق والمواد المكتبية، كما يقلص من مصاريف الصيانة والأرشفة التقليدية التي تتطلب مساحات شاسعة وتكاليف تأمين وحراسة.
- توفير الجهد البشري والمالي للمواطن: الوقت الضائع في الطوابير هو خسارة اقتصادية للمجتمع. الإدارة الإلكترونية توفر على المواطن (خاصة في ولاية واسعة مثل ورقلة) مصاريف التنقل وعناء السفر للحصول على وثيقة بسيطة، مما يساهم في زيادة الإنتاجية العامة.

3. الأهداف الخدمية والاجتماعية (رضا المرتفق)

هذا المحور هو جوهر مذكرتنا، حيث تهدف الإدارة الإلكترونية إلى:

- الخدمة المستمرة: كسر حاجز "ساعات الدوام الرسمي"؛ حيث يمكن للمواطن طلب خدماته في العطل الأسبوعية أو في أوقات متأخرة من الليل عبر المنصات الرقمية، مما يحقق مفهوم "الإدارة المتاحة دائماً".
- تحسين صورة الإدارة لدى المواطن: تهدف الرقمنة إلى استعادة ثقة المواطن في المرفق العام، من خلال تقديم خدمات تتسم بالرقى والاحترافية، بعيداً عن ضجيج الاكتظاظ والمشاحنات التي كانت تميز الشبابيك التقليدية.
- الديمقراطية الرقمية وتكافؤ الفرص: تضمن الإدارة الإلكترونية وصول الخدمة لكل المواطنين بنفس الجودة، سواء كانوا في مركز المدينة أو في أقصى نقاط الولاية، طالما تتوفر لديهم وسيلة اتصال بالإنترنت

4. الأهداف الاستراتيجية

- بناء قواعد بيانات وطنية ومحلية: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تجميع البيانات في مراكز بيانات موحدة، مما يمنح والي الولاية أو رئيس البلدية لوحة قيادة حقيقية تعكس واقع القطاعات (سكن، صحة، حالة مدنية) بدقة، مما يدعم عملية اتخاذ القرار التنموي بناءً على مؤشرات إحصائية علمية¹.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والمقومات التي تمنحها طابعاً حداثياً، وتجعلها أداة فعالة في يد الإدارة المحلية لولاية ورقلة لتجاوز عقبات التسيير الكلاسيكي. وتتمثل أبرز هذه الخصائص فيما يلي:

¹ بن عمارة عبد القادر، مرجع سابق، ص 44

أولاً: إلغاء الحواجز الزمانية والمكانية

تعتبر هذه الخاصية حجر الزاوية في مفهوم الرقمنة؛ فالإدارة الإلكترونية تتجاوز مفهوم "المقر الإداري" المرتبط بجدران ومكاتب وساعات دوام محددة.

- اللاتمركز المكاني: حيث يمكن للمواطن في ولاية ورقلة، سواء كان في دائرة حاسي مسعود أو تماسين، الوصول إلى الخدمات الولائية دون الحاجة للتنقل الفعلي، مما يحول العلاقة من "ذهاب المواطن للإدارة" إلى "مجيء الإدارة للمواطن" عبر شاشة الحاسوب أو الهاتف.¹
- الاستمرارية الزمانية: تعمل الإدارة الإلكترونية وفق مبدأ (365/7/24)، أي أنها متاحة على مدار الساعة وطوال أيام السنة، مما يلغي مفهوم "ساعات الاستقبال" ويوفر مرونة تامة للمرتفقين والموظفين على حد سواء.

ثانياً: السرعة الفائقة والدقة المتناهية

- في الإدارة التقليدية، يعتمد الأداء على القدرة البشرية التي قد تصيب وتخطئ، أما في الإدارة الإلكترونية²:
- المعالجة الآنية: تتم العمليات الإدارية (كالتحقق من الهوية أو استخراج شهادة ميلاد) في أجزاء من الثانية بفضل قواعد البيانات المترابطة، مما يقلص فترات الانتظار التي كانت تدوم أياماً إلى مجرد ثوانٍ معدودة.
 - انخفاض نسبة الخطأ: الاعتماد على الأتمتة يقلل التدخل البشري في إدخال البيانات، مما يضمن دقة عالية في المعلومات الواردة في الوثائق الإدارية ويحميها من التلاعب أو الخطأ الإملائي.

ثالثاً: المرونة التنظيمية وتبسيط الهياكل

- تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تحول جذري في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية³:
- تسطيح الهيكل التنظيمي: تساهم الرقمنة في تقليص المستويات الإدارية الوسيطة، حيث تنتقل المعلومات مباشرة من القاعدة إلى القمة وبالعكس، مما يزيد من سرعة اتخاذ القرار التنموي على المستوى المحلي.
 - القدرة على التكيف: تتميز النظم الإلكترونية بمرونة عالية تتيح تحديث الإجراءات والقوانين وتعميمها فوراً على كافة المصالح الإدارية بضغطة زر واحدة، وهو ما يصعب تحقيقه في النمط الورقي.

رابعاً: التفاعلية والشفافية (الإدارة المفتوحة)

- الاتصال ذو الاتجاهين: تتيح المنصات الرقمية قناة تفاعل حية بين الإدارة والمواطن، حيث يمكن للمرتفق تقديم شكوى أو تتبع مسار ملفه وتلقي الرد آلياً، مما يعزز مبدأ "الإدارة المصغية".
- الوضوح والرقابة: بما أن كل عملية إلكترونية تترك أثراً رقمياً (Digital Trace)، فإن ذلك يسهل عملية الرقابة البعيدة ويحقق مبدأ الشفافية، حيث يصبح من الصعب إخفاء الملفات أو المحاباة في ترتيب الدور، مما يرسخ العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمة العمومية.

خامساً: الانخفاض التدريجي للتكاليف والجهد

- رغم أن التأسيس للإدارة الإلكترونية يتطلب ميزانية ضخمة في البداية (اقتناء العتاد والبرمجيات)، إلا أن تشغيلها على المدى المتوسط والبعيد يتميز بـ:
- اقتصاديات الحجم: كلما زاد عدد المعاملات الإلكترونية، انخفضت التكلفة الحدية للمعاملة الواحدة إلى مستويات دنيا مقارنة بالمعاملة الورقية.

¹ حمزة بن خليفة، مرجع سابق، ص 28.

² ريم أحمد الزهراني، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، 2025، ص 112

³ تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، الحكومة الإلكترونية: الفوائد والتحديات، باريس، 2003، ص 30.

- توفير الجهد البشري: تحرير الموظفين من المهام الروتينية المتكررة (مثل ملء الاستمارات يدوياً) وتوجيه جهودهم نحو مهام تحليلية وتخطيطية أكثر أهمية.

الفرع الثالث: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الانتقال من النمط التقليدي الورقي إلى نمط الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المحلية لولاية ورقلة ليس مجرد عملية تقنية بسيطة، بل هو مشروع استراتيجي متكامل يتوقف نجاحه على توفر مجموعة من المرتكزات، كما يصطدم بجملة من التحديات.

أولاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

لكي تتحول بلدية أو ولاية ورقلة إلى "إدارة إلكترونية" فاعلة، يجب توفير المتطلبات الأساسية التالية:

1. **المتطلب التقني والبنوي:** ويعتبر الحجر الأساس، ويشمل توفير شبكة اتصالات حديثة وعالية التدفق، وأجهزة حواسيب متطورة، وخوادم قادرة على استيعاب ومعالجة كميات ضخمة من البيانات، بالإضافة إلى برمجيات ونظم تشغيل مؤمنة تضمن استمرارية الخدمة دون انقطاع¹.
2. **المتطلب البشري والتدريبي:** لا قيمة للتقنية دون عنصر بشري كفء. يتطلب الأمر تأهيل الموظفين وتدريبهم على استخدام التكنولوجيات الحديثة، وتغيير "العقلية الإدارية" لديهم لتقبل التعامل الرقمي، بالإضافة إلى توظيف تقنيين ومهندسين متخصصين في صيانة الأنظمة وحماية البيانات².
3. **المتطلب التشريعي والقانوني:** يجب توفر إطار قانوني ينظم المعاملات الرقمية، وهو ما جسده الجزائر من خلال ترسانة قانونية، أهمها القانون المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، والذي يمنح الوثيقة الرقمية نفس الحجية القانونية للوثيقة الورقية، مما يضمن حقوق المواطن والإدارة على حد سواء³.
4. **المتطلب المالي:** يتطلب التحول الرقمي رصد ميزانيات ضخمة في البداية لاقتناء التجهيزات، وبناء مراكز البيانات، وتكاليف الصيانة الدورية، وتكوين المورد البشري، وهو استثمار طويل الأمد يهدف لرفع كفاءة الإنفاق العام مستقبلاً.

ثانياً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تواجه الإدارة المحلية في مسار رقميتها جملة من العوائق التي قد تحد من جودة الخدمة العمومية، وأبرزها⁴:

1. المعوقات التنظيمية والإدارية:

- **مقاومة التغيير:** رفض بعض الموظفين للتحول الرقمي خوفاً من فقدان نفوذهم التقليدي أو بسبب الجهل بالتقنية.
- **غياب التنسيق:** ضعف الربط الإلكتروني بين مختلف المصالح والمديريات، مما يؤدي إلى تكرار طلب نفس المعلومات من المواطن.

2. المعوقات التقنية والأمنية:

- **ضعف البنية التحتية:** في بعض المناطق البعيدة بداخل ولاية ورقلة، قد تعاني شبكة الإنترنت من تذبذب، مما يؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

¹ حمزة بن خليفة، مرجع سابق، ص 34.

² ريم أحمد الزهراني، مرجع سابق، ص 118.

³ القانون رقم 04-15 المؤرخ في أول فيفري 2015، المتعلق بالقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، سنة 2015

⁴ حليلو نبيل ومرابط شوقي، مرجع سابق، ص 59.

- **مخاطر الأمن السيبراني:** التخوف المستمر من اختراق قواعد البيانات وتسريب المعلومات الشخصية للمواطنين، مما يتطلب أنظمة حماية معقدة ومكلفة.
- 3. **المعوقات الاجتماعية والثقافية:**
- **الفجوة الرقمية:** تفاوت القدرة على استخدام التكنولوجيا بين المواطنين (خاصة كبار السن)، مما قد يشعر البعض بالإقصاء من الخدمة العمومية الرقمية.
- **ضعف الوعي الرقمي:** نقص الثقافة الإلكترونية لدى شريحة من المجتمع، مما يجعلهم يفضلون التنقل الفعلي للإدارة بدلاً من استخدام المنصات.

المطلب الثاني: جودة الخدمة العمومية في الإدارة المحلية

تعتبر جودة الخدمة العمومية المحرك الأساسي لعمليات الإصلاح الإداري في الجزائر، حيث لم يعد الهدف مجرد تقديم الخدمة، بل تقديمها وفق معايير تلبي تطلعات المواطن وتواكب التحولات الرقمية.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية في السياق المحلي

تعددت التعاريف الأكاديمية للجودة في القطاع العام، ويمكن استعراضها من الزوايا التالية¹:

1. **المفهوم العام:** هي "مدى قدرة الخدمة المقدمة من طرف المرفق العام على تلبية احتياجات ورغبات المواطنين (المرتفقين) بشكل يشعره بالرضا والقبول".
2. **المفهوم الإداري:** هي "تقديم الخدمة العمومية وفق معايير محددة مسبقاً تتسم بالدقة، السرعة، والسهولة، مع الالتزام بالقوانين والتنظيمات المعمول بها".
3. **الخصوصية في الإدارة المحلية:** تأخذ الجودة في بلدية أو ولاية ورقلة طابعاً "قريباً"، فهي تعني قدرة المصالح المحلية على تقليص الفجوة بين توقعات المواطن وبين ما يتلقاه فعلياً عند شباك الحالة المدنية أو مصلحة التنظيم العام.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية

تعتمد أغلب الدراسات بما فيها نموذج (SERVQUAL) الشهير على خمسة أبعاد أساسية لقياس الجودة، سنكيفها مع سياق الإدارة المحلية²:

تعتمد أغلب الدراسات، بما فيها نموذج **SERVQUAL** الشهير، على خمسة أبعاد أساسية لقياس جودة الخدمة، ويمكن تكييف هذه الأبعاد مع سياق الإدارة المحلية كما يلي:

¹ ريم أحمد الزهراني، مرجع سابق، ص 125

² عبد الله كريمة، جودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المواطن في الإدارة المحلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021، ص 88

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

بعد الملموسية: يقصد به الجوانب المادية والظاهرية المرتبطة بتقديم الخدمة العمومية، مثل المظهر الخارجي لمقر الولاية أو البلدية، ونظافة المكاتب، وتنظيم فضاءات الاستقبال، إضافة إلى حداثة أجهزة الحاسوب وتوفر الوسائل التقنية التي تساعد على تسهيل تقديم الخدمة للمواطنين.

بعد الاعتمادية: يعبر هذا البعد عن قدرة الإدارة المحلية على تقديم الخدمة الموعودة بدقة وانتظام من المرة الأولى، دون أخطاء أو تأخير. كما يشمل احترام المواعيد المحددة، خاصة فيما يتعلق باستلام الوثائق الإدارية ومعالجة الملفات في الآجال المعلن عنها.

بعد الاستجابة: يرتبط هذا البعد بمدى استعداد الموظفين لمساعدة المواطنين وتقديم الخدمة لهم بسرعة وفعالية. ويظهر ذلك من خلال سرعة معالجة الطلبات، والرد على الانشغالات، وتفادي التماطل أو التأخير في تسوية الملفات العالقة.

بعد الأمان والثقة: يقصد به شعور المواطن بالأطمئنان عند تعامله مع الإدارة، خاصة من حيث سرية بياناته الشخصية في الأنظمة الرقمية، وثقته في كفاءة الموظف ونزاهته وقدرته على أداء الخدمة بطريقة قانونية وشفافة.

بعد التعاطف: يعبر هذا البعد عن قدرة الإدارة على تفهم ظروف المواطنين والتعامل معهم بعناية واحترام، خاصة الفئات الهشة وذوي الاحتياجات الخاصة. كما يشمل حسن الاستقبال، الإصغاء لانشغالات المواطنين، ومحاولة تقديم حلول مناسبة حسب طبيعة كل حالة.

الفرع الثالث: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية

لكي تتمكن من الحكم على جودة الإدارة المحلية في ورقة، نعتمد على مؤشرات كمية ونوعية¹:

1. مؤشر زمن تقديم الخدمة: وهو الوقت المستغرق منذ طلب الخدمة إلى حين الحصول عليها. كلما قل هذا الزمن (بفضل الإدارة الإلكترونية)، ارتفعت مؤشرات الجودة.
2. مؤشر عدد الشكاوى: رصد وتحليل شكاوى المواطنين المسجلة عبر صناديق الشكاوى أو المنصات الرقمية. انخفاض الشكاوى يعد مؤشراً إيجابياً على الجودة.
3. مؤشر رضا المرتفقين: ويتم قياسه من خلال الاستبيانات (كما سنفعل في الجانب الميداني)، حيث يعبر المواطن عن مدى رضاه عن سهولة الإجراءات ومعاملة الموظفين.
4. مؤشر التكلفة: مدى تناسب الرسوم المدفوعة (إن وجدت) مع مستوى الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى "التكلفة غير المباشرة" التي يوفرها المواطن (مثل تكاليف التنقل).
5. مؤشر دقة المخرجات: نسبة الأخطاء في الوثائق المسلمة (شهادات الميلاد، عقود الملكية، رخص البناء). غياب الأخطاء يعني جودة تقنية عالية.

¹ بن عمارة عبد القادر، مرجع سابق، ص 62

المطلب الثالث: ربط متغيرات الدراسة بالجانب التطبيقي

بعد التطرق إلى الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، كان من الضروري توضيح العلاقة بين المتغيرين المعتمدين في هذه الدراسة، وذلك حتى يكون الانتقال من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي أكثر وضوحاً وانسجاماً. فالدراسة لا تكتفي بعرض المفاهيم النظرية فقط، بل تسعى إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل بلدية ورقلة.

وقد تم اعتماد الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل، باعتبارها تمثل الأسلوب الإداري الحديث القائم على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات. وتم قياس هذا المتغير من خلال أربعة أبعاد أساسية، تتمثل في: كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، والدعم الإداري. وتعد هذه الأبعاد مناسبة لطبيعة الدراسة، لأنها تعكس أهم الجوانب التي يقوم عليها تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الإدارة المحلية، سواء من حيث قدرة الموظفين على استعمال الأنظمة الرقمية، أو توفر الوسائل التقنية، أو حماية البيانات، أو مدى دعم الإدارة لعملية التحول الرقمي.

أما جودة الخدمة العمومية فقد تم اعتمادها كمتغير تابع، لأنها تمثل النتيجة التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسينها. وتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات المرتبطة بواقع الخدمة داخل البلدية، مثل سرعة إنجاز المعاملات، دقة الوثائق، تقليل الأخطاء الإدارية، تنظيم الملفات وسهولة استرجاعها، تقليل الجهد، وتحسين التواصل مع المواطن. وتساعد هذه المؤشرات على معرفة مدى انعكاس تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الخدمة العمومية المقدمة.

وبناء على ذلك، فإن الربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع يسمح بتوجيه الدراسة الميدانية نحو اختبار مدى مساهمة أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة. كما يوضح أن الجانب التطبيقي للدراسة سيكون مبنياً على قياس هذه الأبعاد والمؤشرات من خلال الاستبيان وتحليل نتائج أفراد العينة، بما يسمح بالإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

بعد التطرق إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، يأتي هذا المبحث لعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد متغيراتها. وتكمن أهمية هذا المبحث في إبراز ما توصلت إليه البحوث السابقة، والاستفادة منها في بناء الجانب النظري والمنهجي، مع تحديد موقع الدراسة الحالية مقارنة بها من حيث المجال، العينة، المتغيرات، والمنهج المعتمد.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية

1. دراسة بوخلط محمد الأزهر، زبدي إدريس، حريز بكار عبد الجبار (2020/2019) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية - دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين - ورقلة الجزائر"¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين بولاية ورقلة. وقد سعت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في كفاءة الموارد البشرية، وتوفر البنية التحتية للاتصالات، وضمان أمن المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات العمومية باعتبارها متغيراً تابعاً. واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، مع توظيف الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS V26 ، بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون واختبارات تحليل التباين. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة العمومية، كما ثبت وجود علاقة دالة بين ضمان أمن المعلومات وجودة الخدمة، في حين لم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات وتحسين الجودة، وهو ما يؤكد أن العنصر البشري وأمن المعلومات يمثلان عاملين حاسمين في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات العمومية.

2. دراسة حليلو نبيل ومرابط شوقي (2018) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر"²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى خدمات البلدية في الجزائر، باعتبار البلدية الخلية الأساسية في الإدارة المحلية والأقرب إلى المواطن. كما ركزت على دراسة مدى مساهمة رقمنة الإجراءات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المقدمة. وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة واقع بعض البلديات الجزائرية ومدى اعتمادها على الأنظمة الرقمية في معالجة ملفات الحالة المدنية والخدمات المحلية. وأظهرت نتائج الدراسة أن رقمنة وثائق الحالة المدنية ساهمت في تقليل الضغط على الشبابيك وتحسين سرعة إنجاز الوثائق، كما ساعدت في تقليل الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي، غير أن ضعف التكوين التقني للموظفين ونقص التجهيزات الحديثة شكلاً عائقاً أمام تحقيق الجودة المثلى للخدمة العمومية.

3. دراسة راضية سنقوقة (2018) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام"³

¹بوخلط محمد الأزهر، زبدي إدريس، حريز بكار عبد الجبار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية - دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين - ورقلة الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، السنة الجامعية 2020/2019 .

²حليلو نبيل، مرابط شوقي، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة الوادي، 2018.

³راضية سنقوقة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتسريع الإجراءات الإدارية. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناولت أثر الرقمنة على الأداء الإداري داخل المؤسسات العمومية الجزائرية. وقد خلصت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تقليل الهدر الإداري، وتعزيز الشفافية في المعاملات، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، مؤكدة أن التحول الرقمي يعد أحد أهم آليات الإصلاح الإداري المعاصر.

4. دراسة محمد ياسين مختار ولعشاب مريم (2017) بعنوان: "إسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري"¹

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري داخل المؤسسات العمومية، من خلال التركيز على التغيرات التنظيمية التي تفرضها الرقمنة على الهياكل الإدارية التقليدية. كما سعت إلى تحديد مدى مساهمة الأنظمة المعلوماتية في تحسين فعالية الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الموارد البشرية. وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل واقع الإدارة الإلكترونية في عدد من المؤسسات العمومية الجزائرية، وربط ذلك بمؤشرات التطوير الإداري. وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في إعادة هندسة الإجراءات، وتحسين التنسيق بين المصالح الإدارية، ورفع مستوى الإنتاجية، كما تساهم في تسريع تدفق المعلومات داخل المؤسسة، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

5. دراسة منال محمد الوكيل (2016) بعنوان: "تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الإبداعية في المنظمات الحكومية"²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار داخل المنظمات الحكومية، خاصة من حيث دعم القرارات الإبداعية المبنية على المعلومات الدقيقة. وقد ركزت الدراسة على العلاقة بين توفر الأنظمة الإلكترونية وسرعة الوصول إلى البيانات، وبين جودة القرار الإداري المتخذ. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة واقع عدد من المنظمات الحكومية وتحليل مستوى اعتمادها على الأنظمة الإلكترونية في صنع القرار. وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساهم في رفع فعالية القرارات الإدارية، وتقليل الأخطاء، وتحسين مستوى الأداء المؤسسي، وهو ما ينعكس بدوره على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.

6. دراسة حمزة بن خليفة (2015) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر (وزارة الداخلية والجماعات المحلية أنموذجاً)"³

¹ محمد ياسين مختار، لعشاب مريم، "إسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 05، 2017.
² منال محمد الوكيل، "تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الإبداعية في المنظمات الحكومية"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد 12، 2016.
³ حمزة بن خليفة، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر (وزارة الداخلية والجماعات المحلية أنموذجاً)"، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على وزارة الداخلية والجماعات المحلية باعتبارها من أكثر الإدارات احتكاكاً بالمواطن. كما سعت إلى إبراز دوافع التحول نحو الرقمنة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحليل انعكاس ذلك على جودة الخدمات العمومية. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بعرض الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، ثم تحليل واقع تطبيق الرقمنة في الوزارة، خاصة ما تعلق بالمشاريع البيومترية. وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليص مدة معالجة الملفات، ورفع مستوى الشفافية، كما عززت الثقة بين المواطن والإدارة، مؤكدة أن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية لتحديث المرفق العام.

7. دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011) بعنوان: "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

بمؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة جامعة بسكرة"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري داخل مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز على تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة والأساتذة. وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة حالة جامعة بسكرة وتحليل مستوى تطبيق الأنظمة الإلكترونية داخلها. وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تنظيم الملفات، وتسريع معالجة الطلبات، وتقليل الأخطاء الناتجة عن النظام الورقي التقليدي، كما حسّنت مستوى التنسيق الداخلي بين المصالح الإدارية، وهو ما أدى إلى رفع مستوى جودة الخدمات الجامعية.

8. دراسة سعد غالب ياسين (2010) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها في الدول العربية، مع التركيز على المتطلبات الأساسية لنجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية. وقد تناول الباحث الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، وبيّن أهم خصائصها وأهدافها، إضافة إلى عرض التحديات التي تواجه تطبيقها في البيئة العربية. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري، وتوصلت إلى أن نجاح الإدارة الإلكترونية يرتبط بتوفر البنية التحتية التقنية، والدعم السياسي، والتكوين المستمر للموارد البشرية، كما أكدت أن الإدارة الإلكترونية تمثل مدخلاً أساسياً لتحسين جودة الخدمات العمومية ورفع كفاءة الأداء الحكومي.

ثانياً: الدراسات السابقة الأجنبية

1. دراسة Siregar (2025) بعنوان "The Influence of E-Government on Public

Service Quality"³

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة جامعة بسكرة"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 09، 2011.

² سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

³ Siregar, *The Influence of E-Government on Public Service Quality*, International Journal of Economic Research & Finance Analytics, 2025.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة في إندونيسيا، من خلال دراسة ميدانية اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. وقد ركزت الدراسة على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وتقليل التعقيدات الإدارية، وتعزيز الشفافية. وتوصلت إلى أن الحكومة الإلكترونية تؤثر تأثيراً إيجابياً ومباشراً على جودة الخدمات العامة، وأن اعتماد الأنظمة الرقمية يساهم في رفع مستوى رضا المواطنين وزيادة ثقتهم في المؤسسات الحكومية.

2. دراسة (Maailif Souhaib & Lkhoyaali Bouchra (2023) بعنوان "Contribution à

l'étude de la performance des administrations publiques marocaines : une réflexion sur la transformation digitale à l'ère du COVID"¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على أداء الإدارات العمومية المغربية، خاصة في ظل جائحة كوفيد-19 التي فرضت تسريع وتيرة الرقمنة لضمان استمرارية الخدمات العمومية. اعتمدت الدراسة على منهج تحليلي مفاهيمي، حيث قامت بربط مفهوم الأداء التنظيمي بأبعاد التحول الرقمي داخل الإدارة العمومية. وقد خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ساهم في تحسين فعالية الأداء الإداري، ورفع مستوى المرونة التنظيمية، وتعزيز سرعة الاستجابة للمواطنين خلال الأزمة الصحية. كما أكدت أن الرقمنة أصبحت عاملاً استراتيجياً في تحسين جودة الخدمات العمومية، وأن الإدارات التي استثمرت في البنية الرقمية كانت أكثر قدرة على مواجهة التحديات الطارئة.

3. دراسة (Sarangan et al. (2023) بعنوان "A Study on E-Government Service

Quality and Effectiveness of E-Government Services"²

هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية وفعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين في بعض الإدارات المحلية في سريلانكا. اعتمد الباحثون على المنهج الكمي، من خلال توزيع استبيان على عينة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الإلكترونية وفعاليتها، كما تبين أن سرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، وسهولة الاستخدام تمثل عوامل أساسية في تقييم المواطن لجودة الخدمة. وأكدت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية يؤدي مباشرة إلى رفع مستوى الرضا العام عن الإدارة.

4. دراسة (Long Pham et al. (2023) بعنوان: "E-government service quality,

perceived value, satisfaction and loyalty"³

¹ Maailif Souhaib, Lkhoyaali Bouchra, *Contribution à l'étude de la performance des administrations publiques marocaines*, Revue Internationale des Sciences de Gestion, Vol. 6, N°3, 2023.

² Sarangan et al., *A Study on E-Government Service Quality and Effectiveness of E-Government Services*, Journal of Economics, Management and Trade, 2023.

³

Long Pham et al., *E-government service quality, perceived value, satisfaction and loyalty*, Journal of Public Policy, 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية والقيمة المدركة ورضا المواطنين وولائهم تجاه الخدمات الإلكترونية في فيتنام. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام نماذج تحليل إحصائي متقدمة. وتوصلت إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية تؤثر إيجابياً على القيمة المدركة لدى المواطن، والتي بدورها تؤثر في مستوى الرضا، مما يؤدي إلى تعزيز الولاء واستمرارية استخدام الخدمات الإلكترونية. وأكدت الدراسة أن جودة الخدمة تمثل حجر الأساس في نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.

5. دراسة (2014) Commission économique pour l'Afrique

بعنوان "L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique

¹ clef pour le développement de la société de l'information"

هدفت هذه الدراسة الصادرة عن لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لإفريقيا إلى إبراز أهمية تقييم الإدارة الإلكترونية باعتبارها أداة سياسية أساسية لدعم التنمية وتحسين جودة الخدمات العمومية، حيث أكدت أن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال داخل الإدارة لا يحقق أهدافه ما لم يُرفق بمنظومة تقييم دقيقة تعتمد على مؤشرات قابلة للقياس والمقارنة دولياً. وقد تناول التقرير الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية باعتبارها توظيفاً للتكنولوجيا في تحسين أداء المرفق العام وتقديم خدمات أفضل للمواطنين، كما ميّز بين أبعادها الثلاثة المتمثلة في العلاقة بين الإدارة والمواطن (G2C)، وبين الإدارة والمؤسسات (G2B)، وبين الإدارات فيما بينها (G2G). وأكدت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تسهم في رفع كفاءة وفعالية القطاع العام، وتسريع تقديم الخدمات، وتقليل التكاليف، وتعزيز الشفافية ومحاربة الفساد، كما شددت على ضرورة اعتماد مؤشرات أساسية (EG1) إلى (EG7) لقياس مستوى استخدام التكنولوجيا داخل الإدارات ومدى توفر الخدمات الإلكترونية للمواطنين، معتبرة أن عملية التقييم تمثل شرطاً جوهرياً لتحسين جودة الخدمة العمومية وضمان استدامة التحول الرقمي داخل الإدارة.

6. دراسة (2004) Jacques Sauret بعنوان "Efficacité de l'administration et service à

² l'administré : les enjeux de l'administration électronique"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل رهانات الإدارة الإلكترونية في تحسين فعالية الإدارة وجودة الخدمة المقدمة للمواطن في السياق الفرنسي، حيث ركزت على العلاقة بين تحديث أنظمة المعلومات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي. وقد اعتمد الباحث على المنهج التحليلي، من خلال دراسة التحولات التي أحدثتها الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية الفرنسية، خاصة فيما يتعلق بإعادة تنظيم الإجراءات الإدارية. وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الإنتاج الإداري من

¹ Commission économique pour l'Afrique, *L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information*, Nations Unies, NTIS/001/2014, 2014.

² Jacques Sauret, *Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique*, Revue française d'administration publique, n°110, 2004.

خلال تقليل الأخطاء، وتسريع معالجة الملفات، وتخفيض التكاليف التشغيلية، كما تؤدي إلى رفع مستوى رضا المواطنين نتيجة تقليص آجال الانتظار وتحسين دقة المعالجة. وأكدت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي لا يرتبط فقط بإدخال التكنولوجيا، بل يتطلب إعادة هندسة شاملة للعمليات الإدارية.

المطلب الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

بعد استعراض جملة من الدراسات العربية والاجنبية ذات الصلة بموضوع الادارة الالكترونية وجودة الخدمات العمومية، يتضح ان هذه الدراسات شكلت قاعدة معرفية ومنهجية مهمة اعتمدت عليها الدراسة الحالية في بناء اطارها النظري والتطبيقي. فقد ساهمت في تعميق الفهم بمختلف المفاهيم المرتبطة بالادارة الالكترونية وابعادها، كما ساعدت على استيعاب طبيعة جودة الخدمة العمومية ومحدداتها الاساسية، خاصة ما يتعلق بالكفاءة، السرعة، الشفافية، وامن المعلومات.

كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد المتغيرات الاساسية للبحث، حيث تم اعتماد الادارة الالكترونية كمتغير مستقل بابعادها المختلفة (البنية التحتية، الموارد البشرية، امن المعلومات، الدعم الاداري)، في حين تم اعتماد تحسين جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع، وهو ما يتماشى مع التوجه العام لمعظم الدراسات التي ركزت على قياس اثر التحول الرقمي على الاداء وجودة الخدمات.

ومن الناحية المنهجية، اسهمت الدراسات السابقة في توجيه اختيار المنهج المناسب، حيث تبين ان المنهج الوصفي التحليلي هو الاكثر ملائمة لمثل هذه المواضيع، كما تم الاستفادة من ادوات جمع البيانات المستخدمة، وعلى راسها الاستبيان، اضافة الى الاساليب الاحصائية المعتمدة مثل معامل الارتباط بيرسون وتحليل التباين، مما عزز الجانب العلمي للدراسة الحالية، وذلك من خلال قياس آراء موظفي بلدية ورقلة حول واقع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية.

اما من حيث النتائج، فقد شكلت الدراسات السابقة مرجعا مهما للمقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج دراسات اخرى، سواء في البيئة الجزائرية او في البيئات الاجنبية، مما يسمح بتحديد اوجه الاتفاق والاختلاف، وابرار خصوصية الدراسة الحالية المرتبطة بسياق بلدية ورقلة.

المطلب الثالث: اوجه الاختلاف والتميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بالرغم من ان الدراسات السابقة تناولت موضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بتحسين الاداء او جودة الخدمات العمومية، الا ان الدراسة الحالية تتميز عنها في عدة جوانب اساسية، سواء من حيث المجال الجغرافي، او مستوى التحليل، او طبيعة العينة، او زاوية المعالجة.

فمن حيث المجال الجغرافي، ركزت معظم الدراسات السابقة على وزارات مركزية او مؤسسات عمومية عامة او بلديات مختلفة، في حين تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على بلدية ورقلة، باعتبارها وحدة ادارية محلية تمثل المستوى الاقرب للمواطن، وهو ما يمنح الدراسة طابعا تطبيقيا يعكس الواقع الفعلي للخدمات العمومية على المستوى المحلي.

اما من حيث مستوى التحليل، فقد اكتفت بعض الدراسات السابقة بالجانب النظري، او ركزت على جانب واحد من جوانب الاداء، في حين تسعى الدراسة الحالية الى الربط المباشر بين ابعاد الادارة الالكترونية المختلفة وتحسين جودة الخدمة العمومية بشكل متكامل، من خلال تحليل العلاقة الاحصائية بين المتغيرات.

ومن حيث العينة ومجال التطبيق، اعتمدت الدراسات السابقة على عينات متنوعة شملت مواطنين او موظفين في قطاعات مختلفة، بينما تعتمد الدراسة الحالية على عينة من موظفي بلدية ورقلة باعتبارهم الطرف الأكثر احتكاكاً بالإجراءات الإدارية والأنظمة الرقمية داخل البلدية.

كما تتميز الدراسة الحالية من حيث الاطار الزمني، اذ تأتي في مرحلة تشهد تسارعا ملحوظا في مسار الرقمنة والتحول الالكتروني في الجزائر، الامر الذي يمنحها طابعا آنيا يعكس واقع الادارة المحلية، مقارنة ببعض الدراسات السابقة التي انجزت في مراحل سابقة.

خلاصة الفصل الأول

مثل هذا الفصل الحجر الأساس في مذكرتنا، حيث تم من خلاله ضبط الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، وتفكيك أبعاد العلاقة التلازمية بينهما. وقد تبين لنا أن الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وبالأخص في مرافق الإدارة المحلية، ليس مجرد خيار تقني، بل هو ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات عصرنة المرفق العام وتحقيق الكفاءة الإدارية.

كما سمح لنا استعراض الأدبيات النظرية والتطبيقية باستخلاص مجموعة من النقاط الجوهرية، أبرزها أن نجاح الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات مرهون بتوفر بنية تحتية تقنية صلبة، وتأهيل بشري مستمر، بالإضافة إلى إطار قانوني وتنظيمي يحمي الحقوق الرقمية. ومن خلال عرض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)، تأكدنا من وجود إجماع علمي على الأثر الإيجابي للرقمنة في تقليص البيروقراطية ورفع مستوى رضا المرتفقين، مع ملاحظة وجود فجوة بحثية فيما يخص دراسة واقع الإدارة المحلية لولاية ورقلة في ظل التحولات الرقمية الأخيرة.

وتأسيسا على هذه المعطيات النظرية والنتائج المستخلصة، سننتقل في الفصل الموالي إلى الجانب التطبيقي والميداني، وذلك من خلال تسليط الضوء على واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية لولاية ورقلة، وتحليل مدى مساهمتها الفعلية في تجويد الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، بناء على دراسة تحليلية لنتائج الاستبيان الموزع على عينة الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية لدور الإدارة
الالكترونية في تحسين جودة
الخدمة العمومية بلدية ورقلة

تمهيد الفصل الثاني

بعد التطرق إلى الجانب النظري للدراسة، سيتم في هذا الفصل الانتقال إلى الجانب التطبيقي، وذلك من أجل إبراز واقع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة. وسيتم الاعتماد على المعالجة المنهجية والميدانية لمختلف بيانات الدراسة، من خلال عرض منهجية البحث وتحليل نتائج الاستبيان ومناقشتها. وعليه، سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ومنهجيتها

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ومنهجيتها

يعد الإطار المنهجي خطوة أساسية في إنجاز الدراسة الميدانية، لأنه يوضح المسار العلمي المتبع في جمع البيانات وتحليلها. ومن خلال هذا المبحث سيتم عرض مجال الدراسة ببلدية ورقلة، وتحديد المنهج المعتمد، إضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة نتائج الاستبيان.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

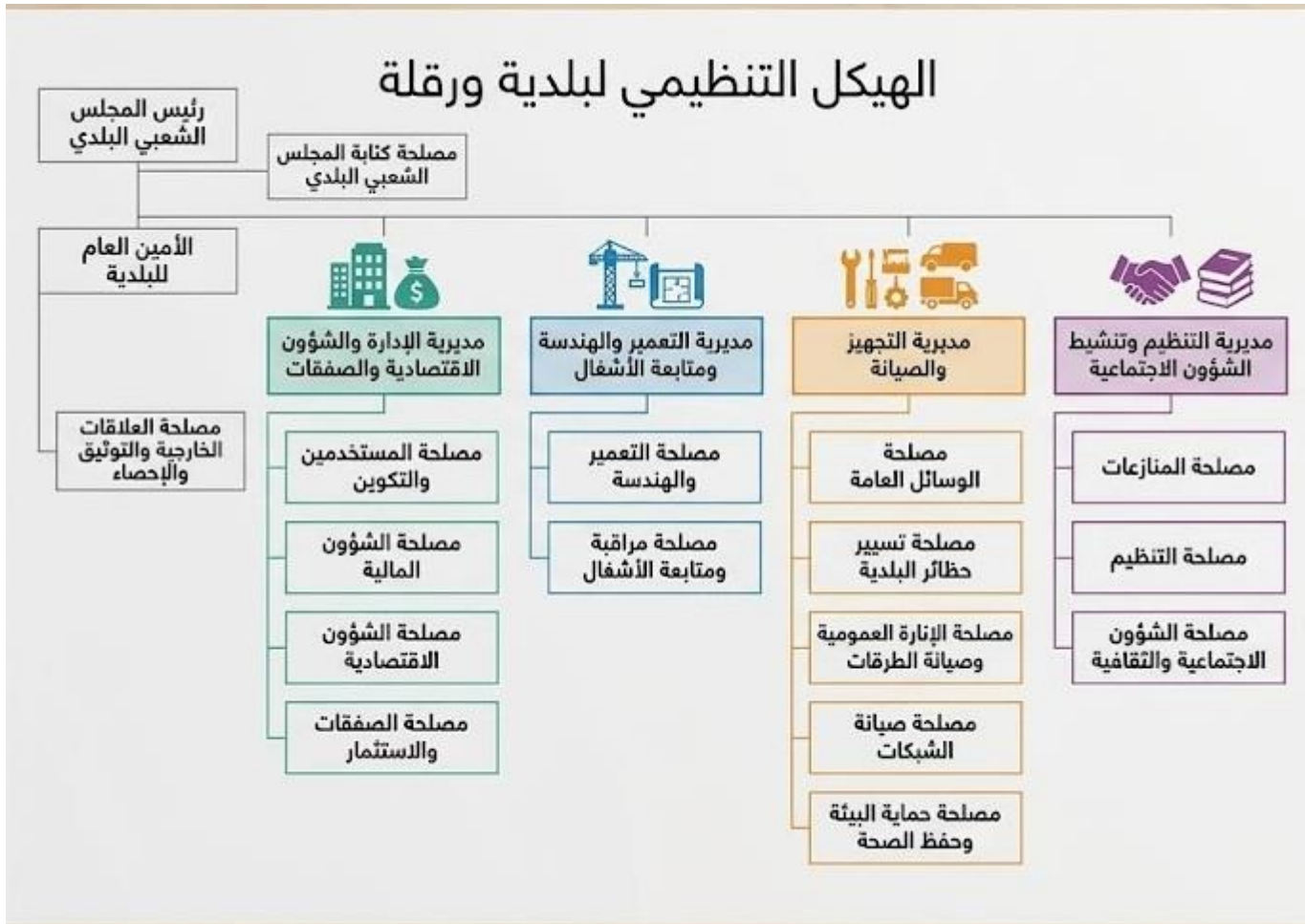
تعد بلدية ورقلة من الجماعات المحلية التابعة لولاية ورقلة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تهدف إلى تسيير الشؤون المحلية وتقديم الخدمات العمومية للمواطنين في مختلف المجالات الإدارية والاجتماعية والعمرانية والتنظيمية. وقد تم اختيارها كمجال للدراسة باعتبارها من المؤسسات المحلية التي تشهد توجها نحو استعمال الوسائل الرقمية في أداء بعض خدماتها، خاصة تلك المرتبطة بالحالة المدنية والتنظيم وتسيير الملفات الإدارية.

الفرع الأول: نبذة تعريفية عن بلدية ورقلة وتنظيمها الإداري

تقع بلدية ورقلة في الجنوب الشرقي للجزائر، وتعد من البلديات المهمة بولاية ورقلة من حيث موقعها الإداري ودورها في تسيير الشؤون المحلية. وتعتبر البلدية قاعدة إقليمية لا مركزية للدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتساهم في تسيير الشؤون العمومية المحلية وفق الصلاحيات المخولة لها قانونا. وتقوم بلدية ورقلة بعدة مهام مرتبطة بخدمة المواطن، من بينها استخراج وثائق الحالة المدنية، استقبال انشغالات المواطنين، تسيير الشؤون الاجتماعية والثقافية، متابعة ملفات التعمير والنظافة والصحة وحفظ البيئة، إضافة إلى تنظيم بعض الأنشطة الإدارية والمالية والتقنية. وهذا ما يجعلها مرفقا عموميا قريبا من المواطن، ومجالا مناسباً لدراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

أما من حيث التنظيم الإداري، فتتكون البلدية من هيئة مداولة تتمثل في المجلس الشعبي البلدي، وهيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي، إضافة إلى إدارة يشرف عليها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي. ويظهر من الهيكل التنظيمي أن بلدية ورقلة تضم أربع مديريات رئيسية، تنفرع عنها مجموعة من المصالح والمكاتب الإدارية، بما يسمح بتوزيع المهام وتنظيم العمل داخل البلدية.

الشكل رقم 2-1: الهيكل التنظيمي لبلدية ورقلة



المصدر: من وثائق المؤسسة

ويبين الهيكل التنظيمي أن بلدية ورقلة تتكون من أربع مديريات أساسية، وهي مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية والصفقات، مديرية التعمير والهندسة ومتابعة الأشغال، مديرية التجهيز والصيانة، ومديرية التنظيم وتنشيط الشؤون الاجتماعية والثقافية. وتضم كل مديرية مجموعة من المصالح المتخصصة، مثل مصلحة المستخدمين والتكوين، مصلحة الشؤون المالية، مصلحة التعمير والهندسة، مصلحة الوسائل العامة، مصلحة التنظيم، ومصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية. ويساعد هذا التنظيم على تحديد المسؤوليات وتسهيل سير العمل الإداري داخل البلدية.

الفرع الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة: المصالح المرقمة

عرفت بلدية ورقلة على غرار باقي البلديات الجزائرية، توجهها تدريجياً نحو إدخال الإدارة الإلكترونية في بعض مصالحها خاصة في المجالات التي تتطلب معالجة يومية لملفات المواطنين والموظفين. ويظهر ذلك من خلال استعمال الإعلام الآلي في حفظ البيانات، تسجيل المعلومات، استخراج الوثائق، تنظيم الملفات، وتسهيل عملية الرجوع إلى المعطيات عند الحاجة.

وتعد مصلحة التنظيم من أبرز المصالح المرتبطة برقمنة الخدمات، لأنها تتكفل باستخراج وثائق الحالة المدنية والإدارة العامة لانشغالات المواطنين، إضافة إلى بعض الملفات المتعلقة بالسكان والخدمة الوطنية والانتخابات. وتساعد الرقمنة في

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

هذه المصلحة على تسريع استخراج الوثائق، تقليل الجهد الإداري، وتسهيل الوصول إلى بيانات المواطنين بطريقة أكثر تنظيماً مقارنة بالعمل الورقي التقليدي.

كما تظهر الإدارة الإلكترونية في مصلحة المستخدمين والتكوين، من خلال استعمال برامج خاصة بحجز بيانات الموظفين، استخراج بطاقة الشارة، متابعة الوضعيات الإدارية، وحفظ المعلومات المتعلقة بالموظفين الدائمين والمتعاقدين. وتساهم هذه العمليات في تنظيم تسيير الموارد البشرية داخل البلدية، خاصة ما يتعلق بالترقية، العطل، التكوين، الأجور، وحركة الموظفين.

وتستعمل بعض المصالح الأخرى وسائل رقمية وإدارية مساعدة، مثل مصلحة الشؤون المالية في معالجة العمليات المالية، ومصلحة الصفقات والاستثمار في متابعة الصفقات وإعداد العقود، ومصلحة التعمير والهندسة في متابعة الرخص والملفات التقنية، إضافة إلى المصالح المكلفة بحفظ السجلات والمراسلات والقرارات الإدارية. ويبين ذلك أن الرقمنة داخل بلدية ورقلة لا تقتصر على مصلحة واحدة، بل تشمل عدة مصالح بدرجات متفاوتة حسب طبيعة المهام والإمكانات المتوفرة. وعليه، يمكن القول إن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة يتمثل أساساً في رقمنة بعض العمليات الإدارية المرتبطة بخدمة المواطن وتسيير الموظفين وحفظ الملفات، مع استمرار الحاجة إلى تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوسيع الربط الإلكتروني بين المصالح، وتدعيم التكوين والصيانة التقنية، حتى تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل أكبر في تحسين جودة الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تعد الإجراءات المنهجية أساساً ضرورياً في الدراسة الميدانية، لأنها توضح الطريقة التي تم اعتمادها في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها. وبما أن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، فقد تم الاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية التي تتناسب مع طبيعة الموضوع وفرضيات الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة مجموع الأفراد أو الوحدات التي تشترك في خصائص معينة، والتي ترتبط مباشرة بموضوع البحث، أما العينة فهي جزء من هذا المجتمع يتم اختياره لجمع البيانات منه وتحليل نتائجه بهدف الوصول إلى مؤشرات علمية حول الظاهرة المدروسة.

وبناء على طبيعة هذه الدراسة، فقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي بلدية ورقلة، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البلدية، والأقدر على تقييم أثرها في تحسين جودة الخدمة العمومية. أما عينة الدراسة فقد تكونت من 44 موظفاً، تم الاعتماد على إجاباتهم في تحليل نتائج الاستبيان.

الجدول رقم 2-1: يوضح مجتمع وعينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
موظفو بلدية ورقلة	44	100%
المجموع	44	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

يتضح من الجدول أن عينة الدراسة شملت 44 موظفا من بلدية ورقلة بنسبة 100% من الاستبيانات المعتمدة في التحليل. ويعد اختيار الموظفين مناسبا لطبيعة الموضوع، لأنهم يتعاملون مباشرة مع الإجراءات الرقمية والملفات الإدارية اليومية، مما يسمح بالحصول على معطيات ميدانية تساعد في اختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: أداة جمع البيانات

تعرف أداة جمع البيانات بأنها الوسيلة التي يستخدمها الباحث للحصول على المعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان الإلكتروني، باعتباره أداة ملائمة لجمع آراء أفراد العينة بطريقة منظمة، خاصة عندما يكون الهدف هو قياس الاتجاهات والمواقف تجاه موضوع معين. ويعد مقياس ليكرت من أكثر المقاييس استعمالا في الاستبيانات، حيث يطلب من المبحوث تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على مجموعة من العبارات وفق درجات مرتبة¹.

وقد تم تصميم الاستبيان إلكترونيا وتوزيعه على موظفي بلدية ورقلة، مما ساعد على تسهيل عملية الإجابة وجمع البيانات وتنظيمها قبل إدخالها إلى برنامج SPSS V26 وتضمن الاستبيان محورين رئيسيين، حيث خصص المحور الأول لقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما المحور الثاني فخصص لقياس مستوى جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين.

الجدول رقم 2-2: يوضح محاور الاستبيان وأبعاده

المحور أو البعد	عدد الفقرات
كفاءة الموارد البشرية	5
البنية التحتية	5
أمن المعلومات	5
الدعم الإداري	5
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	20
المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية	9
مجموع فقرات الاستبيان	29

المصدر: من اعداد الطالبتين

يتضح من الجدول أن الاستبيان يتكون من 29 فقرة موزعة على محورين. ويضم المحور الأول أربعة أبعاد هي كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، والدعم الإداري، وهي الأبعاد المعتمدة في قياس الإدارة الإلكترونية. أما المحور

¹ Rensis Likert, A Technique for the Measurement of Attitudes, Archives of Psychology, 1932.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

الثاني فيقيس جودة الخدمة العمومية من خلال 9 فقرات مرتبطة بالسرعة، الدقة، تقليل الجهد، تنظيم الملفات، وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تقدير إجابات أفراد العينة، لأنه يسمح بقياس درجة الاتجاه بدقة أكبر مقارنة بالمقياس الثلاثي، كما يساعد في استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الاتجاه العام للإجابات.

الجدول رقم 2- 3: يوضح ترميز بدائل الإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	بديل الإجابة
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين

اعتماد هذا الترميز يسمح بتحويل الإجابات الوصفية إلى بيانات رقمية قابلة للمعالجة الإحصائية. فكلما اقترب المتوسط الحسابي من الدرجة 5 دل ذلك على ارتفاع مستوى الموافقة، وكلما اقترب من الدرجة 1 دل ذلك على انخفاض مستوى الموافقة، أما الدرجة 3 فتعبر عن الاتجاه المحايد.

الجدول رقم 2- 4: معيار تفسير المتوسطات الحسابية وفق مقياس ليكرت الخماسي بثلاثة مستويات

مستوى الاتجاه	مجال المتوسط الحسابي
منخفض	من 1.00 إلى 2.33
متوسط	من 2.34 إلى 3.66
مرتفع	من 3.67 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

ويتم تحديد طول الفئة كما يلي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

وبناء عليه، تم تقسيم المتوسطات الحسابية إلى ثلاثة مستويات فقط: منخفض، متوسط، ومرتفع.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

بعد جمع الاستبيانات الإلكترونية، تم ترميز الإجابات وإدخالها إلى برنامج SPSS V26 من أجل تفرغها ومعالجتها إحصائياً. ويعد برنامج SPSS V26 من البرامج الإحصائية الموجهة لإدارة البيانات وتحليلها واستخراج الجداول والمؤشرات الإحصائية. وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تخدم أهداف الدراسة وفرضياتها، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي لعرض خصائص العينة واتجاهات الإجابة، كما تم استخدام بعض الاختبارات الاستدلالية لاختبار الأثر والفروق ذات الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم 2-5: يوضح الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الأسلوب الإحصائي	الفرضية أو الغرض من الاستخدام
التكرارات والنسب المئوية	وصف خصائص أفراد العينة حسب الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	معرفة مستوى جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة
معامل ألفا كرونباخ	قياس ثبات فقرات الاستبيان ومحاووه
معامل الارتباط بيرسون	معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية
تحليل الانحدار الخطي المتعدد	اختبار أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها على جودة الخدمة العمومية
معاملات الانحدار وقيمة T	اختبار أثر كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية
اختبار F ضمن تحليل الانحدار	اختبار معنوية نموذج الأثر ككل
اختبار T لعينتين مستقلتين	اختبار الفروق في جودة الخدمة العمومية حسب الجنس
تحليل التباين الأحادي ANOVA	اختبار الفروق في جودة الخدمة العمومية حسب السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، وطبيعة المنصب
الاختبارات البعدية Post Hoc عند الحاجة	تحديد اتجاه الفروق بين المجموعات عند وجود دلالة إحصائية
مستوى الدلالة Sig عند 0.05	الحكم على قبول أو رفض الفرضيات

المصدر: من اعداد الطالبتين

يتضح من الجدول أن الأساليب الإحصائية المعتمدة لا تقتصر على الوصف فقط، بل تشمل أيضا اختبارات تخدم فرضيات الدراسة. فقد تم اعتماد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للحكم على مستوى الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، كما تم اعتماد معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة. ولقياس الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع، تم الاعتماد على الانحدار الخطي المتعدد، في حين تم استخدام اختبار T وتحليل التباين الأحادي ANOVA للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية. ويستخدم تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين متوسطات ثلاث مجموعات أو أكثر، وذلك لمعرفة ما إذا كانت الفروق بينها ذات دلالة إحصائية، ويتم الحكم على ذلك من خلال قيمة Sig، فإذا كانت أقل من 0.05 تكون الفروق دالة إحصائية¹. وبذلك يعد هذا الاختبار مناسباً للفرضية الرابعة، خاصة بالنسبة للمتغيرات التي تتضمن أكثر من فئتين مثل السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، وطبيعة المنصب.

كما يتم اعتماد مستوى الدلالة 0.05 في اختبار الفرضيات، باعتباره المستوى الأكثر استعمالاً في الدراسات الاجتماعية والإدارية. وبناء عليه، تقبل الفرضية الإحصائية عندما تكون قيمة Sig أقل من أو تساوي 0.05، بينما لا تقبل عندما تكون أكبر من 0.05.

الفرع الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه، أي مدى ارتباط فقراته بموضوع الدراسة ومحاورها. وللتأكد من صدق الأداة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين، قصد إبداء ملاحظاتهم حول وضوح الفقرات، سلامة الصياغة، ومدى ملاءمتها لأبعاد الدراسة. وبناء على توجيهاتهم، تم تعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها بما يتناسب مع طبيعة الموضوع وعينة الدراسة. وقد تم إدراج استمارة تحكيم الاستبيان ضمن الملحق رقم (02).

أما ثبات الأداة فيقصد به مدى اتساق فقرات الاستبيان وقدرتها على إعطاء نتائج مستقرة عند إعادة تطبيقها في ظروف مماثلة. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ باستعمال برنامج SPSS V26، باعتباره من أكثر المؤشرات استعمالاً لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

الجدول رقم 2-6: يوضح نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات 86
86%	29

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 86% بالنسبة لمجموع فقرات الاستبيان البالغ عددها 29 فقرة، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود درجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي بين فقرات الأداة. وبناء على ذلك، يمكن الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها، باعتباره أداة مناسبة لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة.

¹ Douglas C. Montgomery, **Design and Analysis of Experiments**, John Wiley & Sons, 2001.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد تحديد الإطار العام للدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية، سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الاستبيان

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	17	38.6
أنثى	27	61.4
المجموع	44	100.0

وتحليلها اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS وسيتم التطرق أولا إلى خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، مع اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة.

يعرض هذا المطلب الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال متغيرات الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية، بهدف التعرف على طبيعة العينة التي تم الاعتماد عليها في دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة.

الفرع الأول: الجنس

الجدول رقم 2-7: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول أن فئة الإناث تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 61.4%، مقابل 38.6% لفئة الذكور. ويمكن تفسير هذا التوزيع بكون الوظائف الإدارية داخل البلدية تعرف حضوراً أكبر للإناث، وهو ما قد يرتبط بتزايد توجههن نحو المناصب الإدارية نتيجة تفوقهن التعليمي خلال السنوات الأخيرة وارتفاع نسبة التحاقهن بالتعليم الجامعي. كما أن طبيعة العمل الإداري، الذي يعتمد على التنظيم، معالجة الملفات، واستعمال الوسائل الرقمية، تعد من المجالات التي تعرف

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

مشاركة معتبرة للنساء. وبذلك فإن هذا التوزيع يعكس تركيبة العينة المدروسة، ويسمح برصد آراء الجنسين حول واقع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة.

الشكل رقم 2-2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

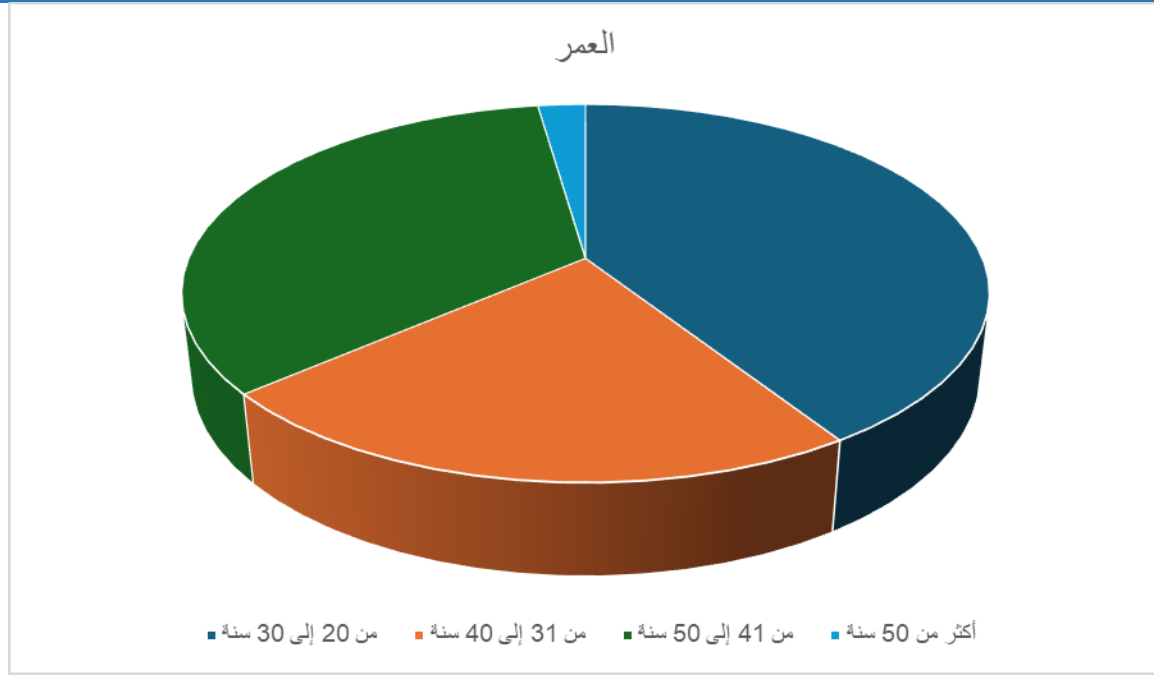
الفرع الثاني: العمر

الجدول رقم 2-8: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 إلى 30 سنة	18	40.9
من 31 إلى 40 سنة	10	22.7
من 41 إلى 50 سنة	15	34.1
أكثر من 50 سنة	1	2.3
المجموع	44	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 40.9%، تليها فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 34.1%، ثم فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 22.7%، في حين سجلت فئة أكثر من 50 سنة نسبة ضعيفة بلغت 2.3%. ويدل هذا التوزيع على أن العينة تضم موظفين من فئات عمرية مختلفة، مع حضور واضح للفئة الشابة، وهو ما قد يساعد على فهم واقع التعامل مع الإدارة الإلكترونية من زوايا عمرية متعددة.



الشكل رقم 2-3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

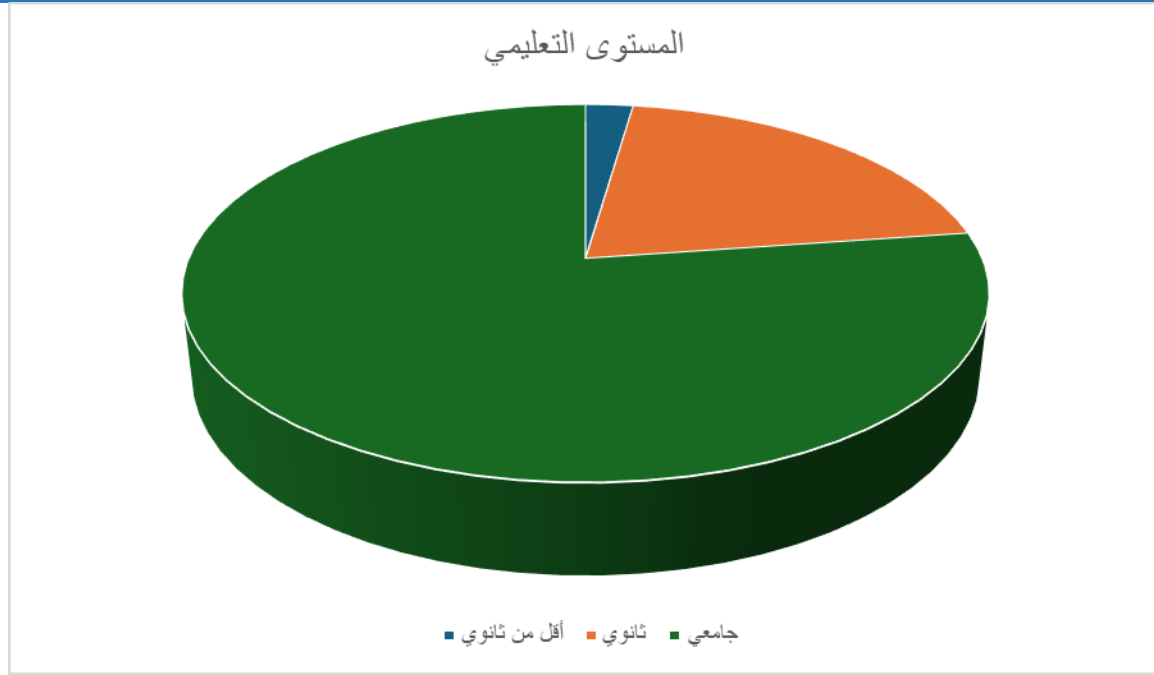
الفرع الثالث: المستوى التعليمي

الجدول رقم 2-9: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من ثانوي	1	2.3
ثانوي	9	20.5
جامعي	34	77.3
المجموع	44	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 77.3%، تليهم فئة المستوى الثانوي بنسبة 20.5%، بينما سجلت فئة أقل من ثانوي نسبة 2.3% فقط. ويعكس هذا التوزيع ارتفاع المستوى التعليمي لدى أغلب المبحوثين، وهو عامل مهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية وفهم متطلبات الإدارة الإلكترونية داخل البلدية.



الشكل رقم 2- 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الفرع الرابع: الخبرة المهنية

الجدول رقم 2- 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

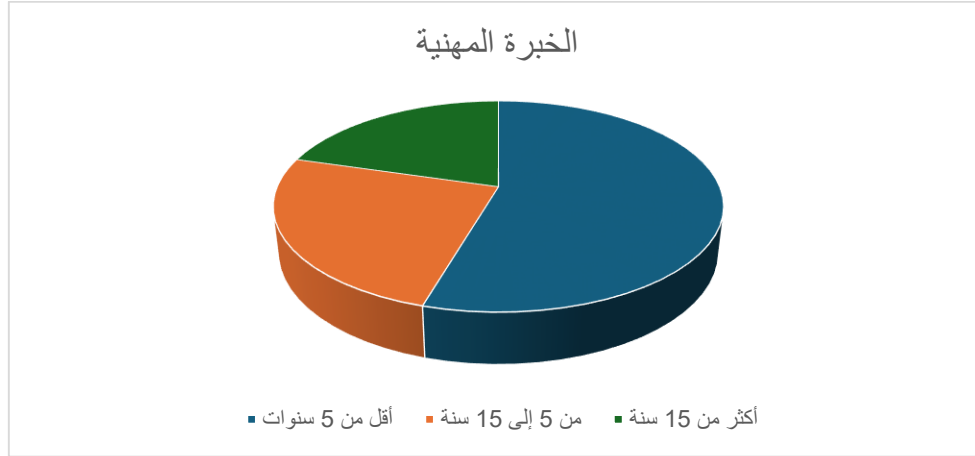
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	24	54.5
من 5 إلى 15 سنة	11	25.0
أكثر من 15 سنة	9	20.5
المجموع	44	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن فئة الموظفين ذوي الخبرة المهنية الأقل من 5 سنوات تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 54.5%، تليها فئة من 5 إلى 15 سنة بنسبة 25.0%، ثم فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 20.5%. ويمكن تفسير غلبة فئة الخبرة الأقل من 5 سنوات بكون البلدية شهدت خلال السنوات الأخيرة توظيف عدد معتبر من الشباب، وذلك نتيجة إحالة جزء

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

من الجيل القديم إلى التقاعد وبداية التحاق جيل جديد بالوظيفة الإدارية. كما يرتبط ذلك بارتفاع المستوى التعليمي لدى الفئات الشابة وتزايد توجه خريجي الجامعات نحو المناصب الإدارية. وعليه، فإن تركيبة العينة تعكس انتقالاً تدريجياً داخل الإدارة من جيل ذي خبرة طويلة إلى جيل شاب أكثر ارتباطاً بالتعليم الجامعي وباستعمال الوسائل الرقمية.



الشكل رقم 2-5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المطلب الثاني عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة

الفرع الأول: المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة

• عرض وتحليل نتائج البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية

الجدول رقم 2-11: يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	أمتلك المهارات الكافية لاستخدام الأنظمة الرقمية في عملي اليومي.	3.89	0.58	01	مرتفعة
02	أستفيد من الدورات التدريبية التي توفرها البلدية حول كيفية التعامل مع البرمجيات.	3.70	0.82	03	مرتفعة
03	أتعاون مع زملائي لتجاوز الصعوبات التقنية التي تواجهني أثناء العمل.	3.57	0.82	05	متوسطة
04	أستطيع إنجاز المعاملات الرقمية بسرعة ودون أخطاء.	3.59	0.73	04	متوسطة
05	أدرك أهمية التحول الرقمي في تحسين أدائي المهني أمام المواطن.	3.84	0.43	02	مرتفعة
	بعد كفاءة الموارد البشرية	3.72	0.67	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

تشير نتائج الجدول إلى أن تقييم أفراد العينة لبعد كفاءة الموارد البشرية جاء في مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.72 بانحراف معياري قدره 0.67. وقد جاءت العبارة المتعلقة بامتلاك المهارات الكافية لاستخدام الأنظمة الرقمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.89، مما يدل على توفر قدرات مقبولة لدى الموظفين في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء أداء العمل اليومي. في المقابل، جاءت العبارة المتعلقة بالتعاون بين الزملاء لتجاوز الصعوبات التقنية في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.57 وقد جاءت ضمن المستوى المتوسط، وفق معيار ليكرت المعتمد بثلاثة مستويات مما يشير إلى أن كفاءة الموارد البشرية تمثل عاملاً مساعداً في تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة.

• عرض وتحليل نتائج البعد الثاني: البنية التحتية

الجدول رقم 2- 12: يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الثاني: البنية التحتية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	أتوفر في مكنتي على أجهزة حاسوب حديثة تساعدني على إنجاز عملي.	3.52	0.82	02	متوسطة
02	أستفيد من شبكة إنترنت وربط داخلي مستقرين داخل البلدية.	2.91	0.88	05	متوسطة
03	أجد البرمجيات المستخدمة في مصلحتي سهلة الفهم وغير معقدة.	3.68	0.86	01	مرتفعة
04	أستفيد من الصيانة التقنية للأجهزة والشبكات عند حدوث الأعطال.	3.32	0.88	03	متوسطة
05	أستفيد من ربط إلكتروني فعال يسهل تبادل المعلومات بين المصالح المختلفة.	3.05	0.86	04	متوسطة
بعد البنية التحتية		3.30	0.86	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

تشير نتائج الجدول إلى أن تقييم أفراد العينة لبعد البنية التحتية جاء في مستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.30 بانحراف معياري قدره 0.86. وقد جاءت العبارة المتعلقة بسهولة فهم البرمجيات المستخدمة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.68، مما يدل على أن الموظفين لا يواجهون صعوبة كبيرة في التعامل مع البرمجيات. في المقابل، جاءت العبارة المتعلقة باستقرار شبكة الإنترنت والربط الداخلي في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.91، وهو ما يشير إلى أن البنية التحتية الرقمية في بلدية ورقلة ما تزال تحتاج إلى تحسين خاصة في جانب الشبكة والربط بين المصالح.

• عرض وتحليل نتائج البعد الثالث: أمن المعلومات

الجدول رقم 2- 13: يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الثالث: أمن المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	أستخدم كلمة مرور خاصة للدخول إلى النظام حفاظاً على أمن وسرية البيانات.	3.73	0.62	01	مرتفعة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

02	أثق في قدرة النظام على حماية بيانات المواطنين من الضياع أو التسريب.	3.68	0.64	03	مرتفعة
03	أعتمد على النسخ الاحتياطي للملفات لتجنب تلفها أو ضياعها.	3.59	0.62	05	متوسطة
04	ألتزم بالصلاحيات المحددة لي عند الدخول إلى قواعد البيانات الحساسة.	3.64	0.65	04	متوسطة
05	أشعر بالأمان المهني عند العمل ضمن بيئة رقمية محمية ومؤمنة.	3.70	0.59	02	مرتفعة
بعد أمن المعلومات		3.67	0.63	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن تقييم أفراد العينة لبعد أمن المعلومات جاء في مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.67 بانحراف معياري قدره 0.63. وقد سجلت العبارة المتعلقة باستخدام كلمة مرور خاصة للدخول إلى النظام أعلى متوسط حسابي قدره 3.73، مما يدل على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية حماية البيانات الإدارية. أما العبارة المتعلقة بالنسخ الاحتياطي للملفات فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.59 وقد جاءت ضمن المستوى المتوسط، وفق معيار ليكرت المعتمد بثلاثة مستويات مما يعكس وجود ممارسات مقبولة في مجال حماية المعلومات داخل البلدية.

• عرض وتحليل نتائج البعد الرابع: الدعم الإداري

الجدول رقم 2- 14: يمثل إجابات أفراد العينة حول البعد الرابع: الدعم الإداري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	أستفيد من العتاد التقني الذي توفره إدارة البلدية لإنجاز عملي.	3.20	0.85	05	متوسطة
02	تشجعني الإدارة على استبدال العمل الورقي بالعمل الرقمي.	3.41	0.76	03	متوسطة
03	أعمل وفق تعليمات واضحة تنظم سير العمل الإلكتروني داخل المصلحة.	3.41	0.76	03	متوسطة
04	أستطيع تقديم مقترحات للإدارة حول تطوير الأنظمة البرمجية التي أستخدمها.	3.43	0.93	02	متوسطة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

05	تمنحني الإدارة وقتاً كافياً لتعلم كيفية استخدام الأنظمة الجديدة بكفاءة.	3.52	0.95	01	متوسطة
بعد الدعم الإداري		3.40	0.85	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

توضح نتائج الجدول أن تقييم أفراد العينة لبعء الدعم الإداري جاء في مستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.40 بانحراف معياري قدره 0.85. وقد جاءت العبارة المتعلقة بمنح الإدارة وقتاً كافياً لتعلم استخدام الأنظمة الجديدة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.52، وهي ضمن المستوى المتوسط، مما يدل على وجود دعم إداري نسبي لتمكين الموظفين من التكيف مع الرقمنة. في المقابل، جاءت العبارة المتعلقة بالاستفادة من العتاد التقني في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.20، وهي كذلك ضمن المستوى المتوسط، وهو ما يشير إلى أن توفير التجهيزات التقنية لا يزال يحتاج إلى تدعيم أكبر داخل بلدية ورقلة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول

الجدول رقم 2- 15: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	كفاءة الموارد البشرية	3.72	0.67	01	مرتفع
02	أمن المعلومات	3.67	0.63	02	مرتفع
03	الدعم الإداري	3.40	0.85	03	متوسط
04	البنية التحتية	3.30	0.86	04	متوسط
المتوسط العام لأبعاد المحور الأول		3.52	0.75	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن المتوسط العام لأبعاد المحور الأول بلغ 3.52، وهو ما يدل على أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة جاء في مستوى متوسط يميل إلى الارتفاع من وجهة نظر أفراد العينة. وقد جاء بعد كفاءة الموارد البشرية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.72، يليه بعد أمن المعلومات بمتوسط 3.67، مما يعكس توفر قدرات بشرية مقبولة ووعياً بأهمية حماية البيانات. في المقابل، جاء بعد الدعم الإداري في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.40، ثم بعد البنية التحتية في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.30، وهو ما يشير إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تدعيم أكبر من حيث التجهيزات، الشبكة، والربط الإلكتروني بين المصالح.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: واقع جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

الجدول رقم 2- 16: يمثل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
-------	----------	-----------------	-------------------	---------	---------

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

01	أرى أن الرقمنة ساهمت في تقليل الجهد البدني والذهني الذي أبذله في العمل.	3.93	0.66	02	مرتفع
02	ألاحظ أن الوثائق المستخرجة أصبحت أكثر دقة ووضوحا مقارنة بالعمل اليدوي.	3.80	0.46	05	مرتفع
03	أرى أن الإدارة الإلكترونية قللت من وقت انتظار المواطن أمام الشباك.	3.68	0.60	08	مرتفع
04	أستفيد من الأنظمة الرقمية في تنظيم الملفات وسرعة استرجاعها عند الحاجة.	3.68	0.64	08	مرتفع
05	أرى أن الرقمنة تساهم في تحقيق المساواة والعدالة في معالجة ملفات المواطنين.	3.75	0.49	06	مرتفع
06	ألاحظ أن الإدارة الإلكترونية قللت من التدخلات الخارجية في سير العمل.	3.75	0.53	06	مرتفع
07	أصبح تواصلني مع المواطن أكثر وضوحا واحترافية بفضل الرقمنة.	3.98	0.55	03	مرتفع
08	أرى أن الرقمنة تساهم في تقليل الأخطاء الإدارية التي كانت تحدث سابقا.	4.07	0.55	01	مرتفع
09	ألاحظ رضا المواطنين عن سرعة وسهولة الخدمات الرقمية المقدمة لهم.	3.86	0.67	04	مرتفع
محور جودة الخدمة العمومية		3.83	0.57	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

تشير نتائج الجدول إلى أن تقييم أفراد العينة لمحور جودة الخدمة العمومية جاء في مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.83 بانحراف معياري قدره 0.57. وقد جاءت العبارة المتعلقة بمساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء الإدارية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.07، مما يدل على أن الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين دقة العمل الإداري داخل بلدية ورقلة. في المقابل، جاءت عبارة تقليل وقت انتظار المواطن وتنظيم الملفات وسرعة استرجاعها في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.68 لكل منهما، ورغم ذلك بقيتا ضمن المستوى المرتفع، مما يؤكد أن الرقمنة ساهمت بدرجة معتبرة في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

ثالثا: اختبار الفرضيات

• اختبار الفرضية الأولى: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة متوسط

تنص الفرضية الأولى على أن: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة متوسط. ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير الكلي للإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 2- 17: يوضح مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة

المتغير	N	القيمة الدنيا	القيمة العظمى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
الإدارة الإلكترونية	44	2.70	4.00	3.5193	0.41290	متوسط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لمتغير الإدارة الإلكترونية بلغ 3.5193، بانحراف معياري قدره 0.41290، وهو يقع ضمن مجال المستوى المتوسط حسب مقياس ليكرت الخماسي بثلاثة مستويات من 2.34 إلى 3.66. وهذا يدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة، مع ملاحظة أن المتوسط الحسابي يقترب من الحد الأعلى للمستوى المتوسط. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الأولى مدعومة، أي أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة متوسط.

• اختبار الفرضية الثانية: مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة مرتفع

تنص الفرضية الثانية على أن: مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة مرتفع. ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير الكلي لجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم 2- 18: يوضح مستوى جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

المتغير	N	القيمة الدنيا	القيمة العظمى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
جودة الخدمة العمومية	44	2.78	4.11	3.8333	0.32015	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لمتغير جودة الخدمة العمومية بلغ 3.8333، بانحراف معياري قدره 0.32015، وهو يقع ضمن مجال المستوى المرتفع حسب مقياس ليكرت الخماسي من 3.67 إلى 5.00. وهذا يدل على أن جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد العينة، خاصة أن الرقمنة ساهمت في تقليل الأخطاء وتحسين التواصل ودقة الوثائق. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الثانية مدعومة، أي أن مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة مرتفع.

• اختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمة العمومية

تنص الفرضية الثالثة على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها: كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات، الدعم الإداري، على تحسين جودة الخدمة العمومية. ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي المتعدد، باعتبار أن المتغير التابع هو جودة الخدمة العمومية، أما المتغيرات المستقلة فهي أبعاد الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 2- 19: يوضح معامل الارتباط والتحديد بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير
---------	----------------	------------------------	--	------------------------

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

1	0.508	0.258	0.182	0.28948
---	-------	-------	-------	---------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغت $R = 0.508$ ، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.258$ ، أي أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تفسر ما نسبته 25.8% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج. أما قيمة معامل التحديد المعدل فقد بلغت 0.182، وهو ما يعكس قدرة تفسيرية مقبولة للنموذج في حدود بيانات الدراسة.

الجدول رقم 2- 20: يوضح تبين خط الانحدار ANOVA لأثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة

العمومية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
Regression	1.139	4	0.285	3.399	0.018
Residual	3.268	39	0.084		
Total	4.407	43			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يوضح جدول تحليل التباين ANOVA أن قيمة F بلغت 3.399، عند مستوى دلالة $Sig = 0.018$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. وهذا يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، أي أن أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة لها أثر معنوي في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة. وبناء على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم 2- 21: يوضح معاملات خط الانحدار لأثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

المتغيرات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.448	0.454	—	5.396	0.000
كفاءة الموارد البشرية	0.379	0.121	0.501	3.125	0.003
البنية التحتية	-0.131	0.116	-0.254	-1.130	0.266
أمن المعلومات	0.013	0.142	0.018	0.090	0.929
الدعم الإداري	0.106	0.093	0.210	1.138	0.262

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتبين من جدول معاملات خط الانحدار أن بعد كفاءة الموارد البشرية هو البعد الوحيد الذي ظهر له أثر دال إحصائياً على جودة الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.003$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما بلغت قيمة $\text{Beta} = 0.501$ ، مما يدل على أن هذا البعد هو الأكثر مساهمة في تفسير التغير الحاصل في جودة الخدمة العمومية. أما أبعاد البنية التحتية، أمن المعلومات، والدعم الإداري، فقد جاءت قيم الدلالة الخاصة بها أكبر من 0.05، وهو ما يعني أن أثرها المنفرد غير دال إحصائياً داخل النموذج. وبناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، يتضح أن نموذج أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمة العمومية دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.018$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يدل على وجود أثر معنوي للإدارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة. وعليه يمكن قبول الفرضية الثالثة، باعتبار أن الأثر تحقق على مستوى النموذج الكلي، مع الإشارة إلى أن كفاءة الموارد البشرية هي البعد الأكثر مساهمة في هذا الأثر.

• اختبار الفرضية الرابعة: الفروق في إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية حسب المتغيرات

الشخصية والوظيفية

تنص الفرضية الرابعة على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية. ولاختبار هذه الفرضية تم صياغة الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار **T** لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير الجنس، لأنه يتكون من فئتين، بينما تم الاعتماد على تحليل التباين الأحادي **ANOVA** بالنسبة لمتغيرات السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية، لأنها تتكون من أكثر من فئتين. ويتم الحكم على النتائج من خلال قيمة مستوى الدلالة **Sig**، فإذا كانت أقل من 0.05 أو تساوي 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية **H0** وقبول الفرضية البديلة **H1**، أما إذا كانت أكبر من 0.05 فيتم قبول الفرضية الصفرية **H0** ورفض الفرضية البديلة **H1**.

أولاً: اختبار الفروق حسب متغير الجنس

الجدول رقم 2- 22: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة العمومية حسب الجنس

الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
ذكر	17	3.7908	0.36405	0.08830
أنثى	27	3.8601	0.29331	0.05645

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي لجودة الخدمة العمومية لدى الإناث بلغ 3.8601، وهو أعلى نسبيا من متوسط الذكور الذي بلغ 3.7908. ويشير هذا الفرق الظاهري إلى وجود تقارب كبير في تقييم جودة الخدمة العمومية بين الجنسين، خاصة أن كلا المتوسطين يقعان ضمن المستوى المرتفع. غير أن الحكم على دلالة هذا الفرق يتطلب الرجوع إلى نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين..

الجدول رقم 2- 23: يوضح نتائج اختبار T للفروق في جودة الخدمة العمومية حسب الجنس

المتغير	F لا اختبار Levene	Sig لا اختبار Levene	قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
الجنس	0.633	0.431	-0.694	42	0.491	غير دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن قيمة Sig لا اختبار Levene بلغت 0.431، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، مما يسمح باعتماد سطر تساوي التباينات. كما بلغت قيمة Sig لا اختبار T مقدار 0.491، وهي أكبر من 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس. وعليه، يتم قبول الفرضية الصفرية H0 ورفض الفرضية البديلة H1 بالنسبة لمتغير الجنس.

ثانيا: اختبار الفروق حسب متغيرات السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية

الجدول رقم 2- 24: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق في جودة الخدمة العمومية حسب

المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	مجموع المربعات بين المجموعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات بين المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
السن	0.185	3	0.062	0.586	0.628	غير دال إحصائيا
المستوى التعليمي	0.015	2	0.007	0.070	0.933	غير دال إحصائيا
الخبرة المهنية	0.187	3	0.062	0.590	0.625	غير دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول أن جميع قيم مستوى الدلالة Sig جاءت أكبر من 0.05، حيث بلغت 0.628 بالنسبة لمتغير السن، و 0.933 بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، و 0.625 بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية. وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية تعزى لهذه المتغيرات. وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية H0 ورفض الفرضية البديلة H1 بالنسبة لكل من السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة

بناء على نتائج اختبار T وتحليل التباين الأحادي ANOVA، يتبين أن جميع قيم مستوى الدلالة Sig الخاصة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية جاءت أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى لمتغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

بعد عرض وتحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة، يتم في هذا المطلب مناقشة أهم النتائج المتوصل إليها وربطها بموضوع الدراسة، وذلك من أجل توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة.

أولاً: مناقشة نتائج الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة متوسط. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لمتغير الإدارة الإلكترونية بلغ 3.5193، وهو يقع ضمن المستوى المتوسط حسب مقياس ليكرت الخماسي بثلاثة مستويات. وهذا يدل على أن بلدية ورقلة تعتمد بدرجة مقبولة على الإدارة الإلكترونية في أداء بعض مهامها الإدارية.

وتفسر هذه النتيجة بوجود كفاءة لدى الموارد البشرية في التعامل مع الأنظمة الرقمية، إضافة إلى توفر مستوى مقبول من أمن المعلومات والدعم الإداري. غير أن بعض الجوانب ما تزال تحتاج إلى تحسين، خاصة البنية التحتية المتعلقة باستقرار شبكة الإنترنت والربط الإلكتروني بين المصالح. وبناء على ذلك، فإن الفرضية الأولى مدعومة.

ثانياً: مناقشة نتائج الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أن مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة مرتفع. وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي العام لمتغير جودة الخدمة العمومية بلغ 3.8333، وهو مستوى مرتفع حسب معيار ليكرت الخماسي. وهذا يدل على أن الموظفين يرون أن الرقمنة ساهمت في تحسين طريقة تقديم الخدمة العمومية داخل البلدية. وتظهر هذه المساهمة من خلال تقليل الأخطاء الإدارية، تحسين التواصل مع المواطن، رفع دقة الوثائق، وتقليل الجهد المبذول في العمل. كما تشير النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين سرعة إنجاز بعض الخدمات وتنظيم الملفات واسترجاعها، رغم أن بعض الجوانب ما تزال قابلة للتطوير. وعليه، فإن الفرضية الثانية مدعومة.

ثالثاً: مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمة العمومية. وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن النموذج دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة $Sig = 0.018$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R Square = 0.258$ ، مما يعني أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تفسر 25.8% من التغيرات في جودة الخدمة العمومية.

وتدل هذه النتيجة على أن الإدارة الإلكترونية تسهم فعلياً في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، غير أن هذا الأثر يبقى متوسطاً، مما يعني أن جودة الخدمة العمومية لا ترتبط بالإدارة الإلكترونية وحدها، بل قد تتأثر بعوامل أخرى مثل التنظيم الإداري، حجم الطلب على الخدمات، الإمكانيات المالية، وطريقة استقبال المواطنين. كما أظهرت النتائج أن بعد كفاءة الموارد البشرية كان البعد الوحيد الدال إحصائياً بشكل منفرد، حيث بلغت قيمة $Sig = 0.003$ ، وهو ما يؤكد

أهمية العنصر البشري في إنجاح الإدارة الإلكترونية. وبناء على ذلك، فإن الفرضية الثالثة مدعومة على مستوى النموذج الكلي.

رابعاً: مناقشة نتائج الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية. وقد أظهرت نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين وتحليل التباين الأحادي ANOVA أن جميع قيم مستوى الدلالة جاءت أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية حسب هذه المتغيرات.

فبالنسبة لمتغير الجنس، بلغت قيمة $Sig = 0.491$ ، وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في تقييم جودة الخدمة العمومية. كما بلغت قيمة Sig بالنسبة لمتغير السن 0.628، وبلغت بالنسبة للمستوى التعليمي 0.933، في حين بلغت بالنسبة للخبرة المهنية 0.625، وهي كلها قيم غير دالة إحصائية. وهذا يعني أن اختلاف السن أو المستوى التعليمي أو الخبرة المهنية لم يؤدي إلى اختلاف واضح في آراء الموظفين حول جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة. وتفسر هذه النتيجة بأن أفراد العينة، رغم اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، يعملون داخل نفس البيئة الإدارية، ويخضعون لنفس الإجراءات التنظيمية، ويتعاملون مع نفس طبيعة الخدمات الرقمية المقدمة داخل البلدية. لذلك جاءت تقييماتهم متقاربة حول واقع جودة الخدمة العمومية. وبناء على ذلك، فإن الفرضية الرابعة مدعومة، لأنها تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لهذه المتغيرات.

خلاصة الفصل الثاني

تم في هذا الفصل عرض الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال تقديم بلدية ورقلة كمؤسسة محل الدراسة، ثم توضيح الإجراءات المنهجية المعتمدة، والمتمثلة في الاستبيان الإلكتروني الموجه إلى عينة مكونة من 44 موظفاً، مع معالجة البيانات باستعمال برنامج SPSS V26 .

كما تم عرض وتحليل نتائج الدراسة، حيث بينت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة جاء متوسطاً يميل إلى الارتفاع، وأن جودة الخدمة العمومية جاءت كذلك في مستوى مرتفع. كما أظهرت نتائج الانحدار وجود أثر دال إحصائياً للإدارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة على تحسين جودة الخدمة العمومية. كما أكدت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة العمومية تعزى للجنس، السن، المستوى التعليمي، أو الخبرة المهنية، وهو ما يدعم الفرضية الرابعة. وبذلك يؤكد هذا الفصل أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، خاصة من خلال كفاءة الموارد البشرية.

خاتمة

تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري للدراسة، من خلال تناول المفاهيم الأساسية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية. فقد تم عرض مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها وخصائصها ومتطلبات تطبيقها، إضافة إلى أهم المعوقات التي قد تحد من فعاليتها داخل الإدارة المحلية. كما تم التطرق إلى جودة الخدمة العمومية من حيث المفهوم والأبعاد والمؤشرات، ثم عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع، مع إبراز أوجه الاستفادة منها وما يميز الدراسة الحالية عنها. أما في الفصل الثاني، فقد تم الانتقال إلى الجانب الميداني من الدراسة، من خلال تقديم بلدية ورقلة كمجال للتطبيق، ثم توضيح الإجراءات المنهجية المعتمدة، والمتمثلة في تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج. كما تم عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى موظفي بلدية ورقلة، واختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26 ، وذلك لمعرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

أولاً: النتائج العامة للدراسة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. تمثل الإدارة الإلكترونية آلية مهمة لتطوير أداء الإدارة المحلية، لأنها تساهم في تسهيل العمل الإداري وتسريع إنجاز المعاملات .
2. تبين أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة جاء متوسطاً يميل إلى الارتفاع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير 3.5193.
3. أظهرت النتائج أن كفاءة الموارد البشرية جاءت في المرتبة الأولى ضمن أبعاد الإدارة الإلكترونية، بمتوسط حسابي قدره 3.72، وهو ما يدل على أهمية العنصر البشري في إنجاح التحول الرقمي .
4. جاء بعد أمن المعلومات في مستوى مرتفع، بمتوسط حسابي قدره 3.67، مما يعكس وجود وعي مقبول لدى الموظفين بأهمية حماية البيانات والمعلومات الإدارية .
5. أظهرت النتائج أن بعد البنية التحتية جاء في مستوى متوسط، بمتوسط حسابي قدره 3.30، وهو ما يشير إلى وجود نقائص مرتبطة بالشبكة، الربط الإلكتروني، والصيانة التقنية .
6. جاء بعد الدعم الإداري في مستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، بمتوسط حسابي قدره 3.40، مما يدل على وجود دعم إداري نسبي، لكنه يحتاج إلى تعزيز أكبر .
7. تبين أن مستوى جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير 3.8333 .
8. ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين بعض جوانب الخدمة العمومية، خاصة من حيث تقليل الأخطاء الإدارية، تحسين دقة الوثائق، تقليل الجهد، وتنظيم الملفات .
9. أظهرت النتائج أن الرقمنة ساعدت على تحسين التواصل مع المواطن وجعل الخدمة أكثر وضوحاً واحترافية .
10. بينت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بدرجة معتبرة، لكنها لا تكفي وحدها لتحقيق الجودة المطلوبة، لأن ذلك يرتبط أيضاً بالبنية التحتية، التكوين، الدعم الإداري، والتنظيم الداخلي للبلدية.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

1. بالنسبة للفرضية الأولى، التي مفادها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة متوسط، فقد تم تأكيدها، لأن المتوسط الحسابي العام للإدارة الإلكترونية بلغ 3.5193، وهو يقع ضمن المستوى المتوسط حسب مقياس ليكرت الخماسي بثلاثة مستويات.
2. بالنسبة للفرضية الثانية، التي تنص على أن مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة ببلدية ورقلة مرتفع، فقد تم تأكيدها كذلك، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لجودة الخدمة العمومية 3.8333، وهو مستوى مرتفع حسب مقياس ليكرت الخماسي .
3. بالنسبة للفرضية الثالثة، التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمة العمومية، فقد تم قبولها على مستوى النموذج الكلي، لأن نتائج الانحدار أظهرت أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى $Sig = 0.018$ ، وهي قيمة أقل من 0.05. كما تبين أن بعد كفاءة الموارد البشرية هو البعد الأكثر مساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية .
4. بالنسبة للفرضية الرابعة، التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، فقد تم تأكيدها، لأن قيم الدلالة الإحصائية الخاصة بالجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية جاءت كلها أكبر من 0.05، وهو ما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين أفراد العينة حسب هذه المتغيرات.

ثالثا: الإجابة عن الإشكالية الرئيسية

انطلقت الدراسة من الإشكالية الرئيسية الآتية: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة؟

وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكن الإجابة بأن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة معتبرة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية ورقلة، وذلك من خلال دورها في تسريع إنجاز المعاملات، تقليل الأخطاء الإدارية، تحسين دقة الوثائق، تنظيم الملفات، وتسهيل التواصل مع المواطن.

كما بينت نتائج الدراسة أن هذه المساهمة ليست مطلقة، بل تبقى مرتبطة بمدى توفر مجموعة من الشروط، أهمها كفاءة الموارد البشرية، توفر البنية التحتية الرقمية، أمن المعلومات، والدعم الإداري. وقد أظهرت نتائج الانحدار أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تفسر ما نسبته 25.8% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، وهو ما يدل على أن الإدارة الإلكترونية عامل مهم في تحسين الخدمة، لكنها ليست العامل الوحيد المؤثر فيها.

رابعا: التوصيات

1. ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية داخل بلدية ورقلة، خاصة من حيث تقوية شبكة الإنترنت والربط الإلكتروني بين مختلف المصالح .
2. توفير عتاد تقني حديث يسمح للموظفين بأداء مهامهم الرقمية بسرعة ودقة أكبر .
3. تكثيف الدورات التكوينية لفائدة الموظفين في مجال استعمال الأنظمة الرقمية وحماية البيانات .
4. تعزيز الدعم الإداري لمشاريع الرقمنة داخل البلدية، من خلال تشجيع الموظفين على التخلي التدريجي عن العمل الورقي .
5. الاهتمام أكثر بأمن المعلومات خاصة ما يتعلق بحماية بيانات المواطنين والنسخ الاحتياطي للملفات .
6. تطوير قنوات التواصل الإلكتروني مع المواطنين بما يسمح بتقليل التنقل إلى مقر البلدية وتسهيل الحصول على المعلومات والخدمات .
7. توسيع تطبيق الإدارة الإلكترونية ليشمل مختلف مصالح البلدية وعدم حصر الرقمنة في بعض المصالح فقط .

خامسا: آفاق الدراسة

1. دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على رضا المواطنين عن الخدمات المحلية .
2. إجراء دراسة مقارنة حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بين عدة بلديات في ولاية ورقلة .
3. دراسة دور التكوين الإداري في إنجاح مشاريع الرقمنة داخل الإدارة المحلية .
4. تناول موضوع أمن المعلومات وأثره في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية .
5. توسيع مجال الدراسة مستقبلاً ليشمل الموظفين والمواطنين معاً، من أجل الحصول على رؤية أشمل حول مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

1. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

2- المقالات والمداخلات العلمية

1. بن عمارة عبد القادر، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحديث الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، العدد 12، 2016.
2. حليلو نبيل، مرابط شوقي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة الوادي، العدد 09، 2018.
3. حمزة بن خليفة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية أنموذجاً، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، 2015.
4. رابحي بو عبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية: التجربة الجزائرية أنموذجاً، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 2020.
5. راضية سنقوقة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة، 2018.
6. ريم أحمد الزهراني، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، 2025.
7. عبد الله كريمة، جودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المواطن في الإدارة المحلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021.
8. محمد ياسين مختار، لعشاب مريم، إسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 05، 2017.
9. منال محمد الوكيل، تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الإبداعية في المنظمات الحكومية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد 12، 2016.
10. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة بسكرة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 09، 2011.

3- الرسائل والمذكرات الجامعية

1. بوخلط محمد الأزهر، زبدي إدريس، حريز بكار عبد الجبار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتيها بلدة عمر وتماسين - ورقلة الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، السنة الجامعية 2020/2019.

4- التقارير

1. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD) ، الحكومة الإلكترونية: الضرورة الملحة، منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، باريس، 2003 .
2. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD) ، الحكومة الإلكترونية: الفوائد والتحديات، منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، باريس، 2003 .

5- النصوص القانونية

1. القانون رقم 04-15 المؤرخ في أول فيفري 2015، المتعلق بالقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، سنة 2015 .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Books

1. Montgomery, Douglas C., **Design and Analysis of Experiments**, John Wiley & Sons, 2001.

2. Articles

1. Jacques Sauret, **Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique**, Revue française d'administration publique, n°110, 2004.
2. Likert, Rensis, **A Technique for the Measurement of Attitudes**, Archives of Psychology, 1932.
3. Long Pham et al., **E-government service quality, perceived value, satisfaction and loyalty**, Journal of Public Policy, 2023.
4. Maailif Souhaib, Lkhoyaali Bouchra, **Contribution à l'étude de la performance des administrations publiques marocaines**, Revue Internationale des Sciences de Gestion, Vol. 6, N°3, 2023.
5. Sarangan et al., **A Study on E-Government Service Quality and Effectiveness of E-Government Services**, Journal of Economics, Management and Trade, 2023.
6. Siregar, **The Influence of E-Government on Public Service Quality**, International Journal of Economic Research & Finance Analytics, 2025.

3. Reports

1. Commission économique pour l'Afrique, **L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information**, Nations Unies, NTIS/001/2014, 2014.

قائمة الملاحق



الملحق رقم 1: الاستبيان

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



تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص تسيير عمومي، والموسومة بـ " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية ورقلة"، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة العلمية لاستطلاع آرائكم حول واقع الرقمنة في مصالحكم الإدارية ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي.

نظرا لدوركم المحوري في الميدان، فإن آرائكم تعد ركيزة أساسية لإنجاح هذا البحث. نرجو منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بموضوعية وشفافية، مع العلم أن كافة البيانات والمعلومات التي ستدلوون بها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي والتطوير الإداري داخل البلدية.

تحت إشراف الأستاذ:

الصادق لشهب

من إعداد الطالبتين:

➤ جمانة تلالي

➤ شيماء شادلية

الجزء الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا
- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنوات أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ورقلة

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية						
1	أمتلك المهارات الكافية لاستخدام الأنظمة الرقمية في عملي اليومي.					
2	أستفيد من الدورات التدريبية التي توفرها البلدية حول كيفية التعامل مع البرمجيات.					
3	أتعاون مع زملائي لتجاوز الصعوبات التقنية التي تواجهني أثناء العمل.					
4	أستطيع إنجاز المعاملات الرقمية بسرعة ودون أخطاء تذكر.					
5	أدرك أهمية التحول الرقمي في تحسين أدائي المهني أمام المواطن.					
البعد الثاني: البنية التحتية						
6	أتوفر في مكتبي على أجهزة حاسوب حديثة تساعدني على إنجاز عملي.					
7	أستفيد من شبكة إنترنت وربط داخلي مستقرين داخل البلدية.					
8	أجد البرمجيات المستخدمة في مصلحتي سهلة الفهم وغير معقدة.					
9	أستفيد من الصيانة التقنية للأجهزة والشبكات عند حدوث الأعطال.					
10	أستفيد من ربط إلكتروني فعال يسهل تبادل المعلومات بين المصالح المختلفة.					
البعد الثالث: أمن المعلومات						
11	أستخدم كلمة مرور خاصة للدخول إلى النظام حفاظا على أمن وسرية البيانات.					
12	أثق في قدرة النظام على حماية بيانات المواطنين من الضياع أو التسريب.					

13	أعتمد على النسخ الاحتياطي للملفات لتجنب تلفها أو ضياعها.				
14	ألتزم بالصلاحيات المحددة لي عند الدخول إلى قواعد البيانات الحساسة.				
15	أشعر بالأمان المهني عند العمل ضمن بيئة رقمية محمية ومؤمنة.				
البعد الرابع: الدعم الإداري					
16	أستفيد من العتاد التقني الذي توفره إدارة البلدية لإنجاز عملي.				
17	تشجعني الإدارة على استبدال العمل الورقي بالعمل الرقمي.				
18	أعمل وفق تعليمات واضحة تنظم سير العمل الإلكتروني داخل المصلحة.				
19	أستطيع تقديم مقترحات للإدارة حول تطوير الأنظمة البرمجية التي أستخدمها.				
20	تمنحني الإدارة وقتا كافيا لتعلم كيفية استخدام الأنظمة الجديدة بكفاءة.				

المحور الثاني: واقع الخدمة العمومية المقدمة من وجهة نظر الموظفين

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	أرى أن الرقمنة ساهمت في تقليل الجهد البدني والذهني الذي أبذله في العمل.					
22	ألاحظ أن الوثائق المستخرجة أصبحت أكثر دقة ووضوحا مقارنة بالعمل اليدوي.					
23	أرى أن الإدارة الإلكترونية قللت من وقت انتظار المواطن أمام الشباك.					
24	أستفيد من الأنظمة الرقمية في تنظيم الملفات وسرعة استرجاعها عند الحاجة.					
25	أرى أن الرقمنة تساهم في تحقيق المساواة والعدالة في معالجة ملفات المواطنين.					

26	ألاحظ أن الإدارة الإلكترونية قللت من التدخلات الخارجية في سير العمل.				
27	أصبح تواصلني مع المواطن أكثر وضوحا واحترافية بفضل الرقمنة.				
28	أرى أن الرقمنة تساهم في تقليل الأخطاء الإدارية التي كانت تحدث سابقا.				
29	ألاحظ رضا المواطنين عن سرعة وسهولة الخدمات الرقمية المقدمة لهم.				

الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم ولقب الأستاذ المحكم المؤسسة الجامعية			الملاحظات
1	مناصرة رشيد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	تم تحكيم الاستبيان من حيث وضوح العبارات ملاءمتها لأبعاد الدراسة
2	تيشات سلوى	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	تم تحكيم الاستبيان من حيث الصياغة اللغوية والمنهج
3	تمار عز الدين	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	تم تحكيم الاستبيان من حيث ارتباط الفقرات ب الدراسة

الملحق رقم 3: مخرجات ال SPSS

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	17	38.6	38.6	38.6
	أنثى	27	61.4	61.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20 إلى 30 سنة	18	40.9	40.9	40.9
	من 31 إلى 40 سنة	10	22.7	22.7	63.6
	من 41 إلى 50 سنة	15	34.1	34.1	97.7
	أكثر من 50 سنة	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثانوي	1	2.3	2.3	2.3
	ثانوي	9	20.5	20.5	22.7
	جامعي	34	77.3	77.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Valid	أقل من 5 سنوات	24	54.5	54.5	54.5
-------	----------------	----	------	------	------

الخبرة_المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	من 5 إلى 15 سنوات	11	25.0	25.0	79.5
	أكثر من 15 سنة	9	20.5	20.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أمتلك المهارات الكافية لاستخدام الأنظمة الرقمية في عملي اليومي.	44	2.00	5.00	3.8864	.57933
أستفيد من الدورات التدريبية التي توفرها البلدية حول كيفية التعامل مع البرمجيات.	44	2.00	5.00	3.7045	.82348

أتعاون مع زملائي لتجاوز الصعوبات التقنية التي تواجهني أثناء العمل.	44	2.00	5.00	3.5682	.81833
أستطيع إنجاز المعاملات الرقمية بسرعة ودون أخطاء تذكر.	44	2.00	5.00	3.5909	.72555
أدرك أهمية التحول الرقمي في تحسين أدائي المهني أمام المواطن.	44	3.00	5.00	3.8409	.42826
Valid N (listwise)	44				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أتوفر في مكتبي على أجهزة حاسوب حديثة تساعدني على إنجاز عملي.	44	2.00	5.00	3.5227	.82091
أستفيد من شبكة إنترنت وربط داخلي مستقرين داخل البلدية.	44	2.00	4.00	2.9091	.88444
أجد البرمجيات المستخدمة في مصلحتي سهلة الفهم وغير معقدة.	44	2.00	5.00	3.6818	.85651
أستفيد من الصيانة التقنية للأجهزة والشبكات عند حدوث الأعطال.	44	2.00	4.00	3.3182	.88325
أستفيد من ربط إلكتروني فعال يسهل تبادل المعلومات بين المصالح المختلفة.	44	2.00	4.00	3.0455	.86144
Valid N (listwise)	44				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أستخدم كلمة مرور خاصة للدخول إلى النظام حفاظا على أمن وسرية البيانات.	44	2.00	4.00	3.7273	.62370
أثق في قدرة النظام على حماية بيانات المواطنين من الضياع أو التسريب.	44	2.00	4.00	3.6818	.63878
أعتمد على النسخ الاحتياطي للملفات لتجنب تلفها أو ضياعها.	44	2.00	4.00	3.5909	.62201
ألتزم بالصلاحيات المحددة لي عند الدخول إلى قواعد البيانات الحساسة.	44	2.00	4.00	3.6364	.65026
أشعر بالأمان المهني عند العمل ضمن بيئة رقمية محمية ومؤمنة.	44	2.00	4.00	3.7045	.59375
Valid N (listwise)	44				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أستفيد من العتاد التقني الذي توفره إدارة البلدية لإنجاز عملي.	44	2.00	4.00	3.2045	.85125

تشجعتني الإدارة على استبدال العمل الورقي بالعمل الرقمي.	44	2.00	4.00	3.4091	.75693
أعمل وفق تعليمات واضحة تنظم سير العمل الإلكتروني داخل المصلحة.	44	2.00	4.00	3.4091	.75693
أستطيع تقديم مقترحات للإدارة حول تطوير الأنظمة البرمجية التي أستخدمها.	44	2.00	5.00	3.4318	.92504
أتمنحني الإدارة وقتاً كافياً لتعلم كيفية استخدام الأنظمة الجديدة بكفاءة.	44	2.00	5.00	3.5227	.95208
Valid N (listwise)	44				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أرى أن الرقمنة ساهمت في تقليل الجهد البدني والذهني الذي أبذله في العمل.	44	2.00	5.00	3.9318	.66114
ألاحظ أن الوثائق المستخرجة أصبحت أكثر دقة ووضوحاً مقارنة بالعمل اليدوي.	44	2.00	4.00	3.7955	.46152
أرى أن الإدارة الإلكترونية قللت من وقت انتظار المواطن أمام الشباك.	44	2.00	4.00	3.6818	.60127
أستفيد من الأنظمة الرقمية في تنظيم الملفات وسرعة استرجاعها عند الحاجة.	44	2.00	4.00	3.6818	.63878
أرى أن الرقمنة تساهم في تحقيق المساواة والعدالة في معالجة ملفات المواطنين.	44	2.00	4.00	3.7500	.48823
ألاحظ أن الإدارة الإلكترونية قللت من التدخلات الخارجية في سير العمل.	44	2.00	4.00	3.7500	.53374
أصبح تواصلني مع المواطن أكثر وضوحاً واحترافياً بفضل الرقمنة.	44	3.00	5.00	3.9773	.54936
أرى أن الرقمنة تساهم في تقليل الأخطاء الإدارية التي كانت تحدث سابقاً.	44	3.00	5.00	4.0682	.54550
ألاحظ رضا المواطنين عن سرعة وسهولة الخدمات الرقمية المقدمة لهم.	44	2.00	5.00	3.8636	.66790
Valid N (listwise)	44				

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.864	29