

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université de Boumerdes
Faculté des Sciences
Economiques, Commerciales et des
Sciences de Gestion



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم
التسيير

رقم المذكرة SGMG23

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل

شهادة الماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع :

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية بومرداس
- مصلحة البيو متري والحالة المدنية -

تحت إشراف الأستاذة:

✓ د. تلخوخ سعيدة

من إعداد الطالبتين:

✓ لبزة فريدة

✓ شلي زليخة

دفعة جوان 2022

السنة الجامعية: 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université de Boumerdes
Faculté des Sciences
Economiques, Commerciales et des
Sciences de Gestion



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم
التسيير

رقم المذكرة SGMG23

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل

شهادة الماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع :

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية بومرداس
- مصلحة البيو ميري والحالة المدنية -

تحت إشراف الأستاذة:

✓ د. تلخوخ سعيدة

من إعداد الطالبتين:

✓ لبزة فريدة

✓ شلي زليخة

دفعة جوان 2022

السنة الجامعية: 2022/2021



شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعانا على إعداد هذا العمل المثنى

"بمذكرة تخرجنا"

نقدم جزيل الشكر والامتنان للأستاذة المشرفة "الدكتورة تلخوخ سعيدة" وذلك لقبولها الإشراف على هذا العمل وحسن توجيهها ومتابعتها لنا في كل خطوات عملنا، فمهما تقدمنا لها من الشكر فلن نوفيهما قدرة ذرة من جميلها حفظها الله وأنار طريقها بمزيد من العلم والمعرفة.

والشكر الخاص والموصول للمؤطرتين على مستوى البلدية «السيدة عثمانى منيرة و» الأنسة شيبان ليندا

على كل المعلومات القيمة والتسهيلات المقدمة والمجهودات المبذولة.

كما نتوجه بالشكر إلى كل من ساعدنا وساهم في إتمام عملنا ولو بدعاء.

إلى مسؤولي وموظفي بلدية بومرداس شاكرين لهم حسن التوجيه والإهتمام بكل جوانب عملنا.

ونشكر كل الأسرة الجامعية من أساتذة وموظفين وطلبة تشاركنا معهم أجمل الأيام طيلة مسيرتنا الدراسية



فريدة و زليخة



الاهداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.
إذا عجزت يداك على المكافأة فلن يعجز لسانك عن الشكر
أهدي عملي هذا
إلى من أحسن تربيته وكان لي دائما أحسن عون وسند وأرى فرحتي في عينيه أبي الغالي حفظه الله
إلى حبيبة قلبي أُمي العزيزة حفظها الله
إلى من كان لي سنداً ودعماً ومعيناً زوجي العزيز مشكوراً حفظه الله
إلى قرة عيني وفرحتي ونور دنيائي ومصدر قوتي "عبد الرحمن"، "مروان"، و "ندى" حفظهم الله
إلى أخي العزيز وابنه الكتكوت "رسيم"
إلى أخواتي الغاليات نسيم، فاطمة الزهراء، زهية، وداد، خاصة وردتي «آية»
إلى أختي حورية وعائلتها الصغيرة خاصة الكتكوت "جابر"
إلى عائلة زوجي
إلى صديقاتي اللواتي كن لي سنداً ودعماً حين تقل العزيمة "مليكة"، "سهام"، و"زينب" ألف شكر وتحية
إلى كل من علمني حرفاً أساتذتي الكرام
إلى من جمعني بها القدر وكانت صديقتي ورفيقتي وشاركتني هذا العمل "زليخة"

إلى كل أحبتي



فريدة

المُلخَص

جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك بتقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، فبالنسبة للإدارة الإلكترونية ركزنا على عناصرها، مبادئها، وظائفها، عوامل نجاحها والمعوقات التي تواجهها، أما بالنسبة لجودة الخدمة العمومية فقد ركزنا على معاييرها ومختلف مستوياتها، وكيفية قياسها، وحتى ندمج الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمة العمومية قمنا بالتطرق الى جودة الخدمة العمومية الإلكترونية.

ولكي نتمكن من التأكد من النتائج المتوصل اليها في الجانب النظري قمنا بإسقاط هذه المفاهيم النظرية على المؤسسة محل الدراسة (بلدية بومرداس) مستعينين في ذلك بالإستبيان والملاحظة والمقابلة، حيث وزع الاستبيان على فئة معينة من العاملين في البلدية (مصلحة الحالة المدنية والنيومتری)، وقد اتضح أن للإدارة الإلكترونية أثر إيجابي على جودة الخدمة العمومية المقدمة.

وهذا ما أكدته نتائج الإستبيان حيث أن الإتجاه العام للعينة كان الموافقة على أن الأبعاد الخمسة (الإعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، واللباقة) بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبة، وهذا يعني أنه هناك تحسين في جودة الخدمة داخل البلدية وأن للإدارة الإلكترونية أثر إيجابي على جودة الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون ($r=0.776$) وهو دال إحصائيا عند دلالة 0.05 مايدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيرات الدراسة، وقد قدر المتوسط الحسابي ب (3.90) ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20) الذي يمثل مستوى موافقة مرتفع على توفر الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الخدمة العمومية الإلكترونية، جودة الخدمة الإلكترونية، جودة الخدمة العمومية الإلكترونية.

Résumé

Cette étude a pour objectif d'évaluer la contribution de l'administration électronique dans l'amélioration de la qualité du service public, pour cela un cadre théorique a été précisé portant les différents concepts liés à l'administration électronique et à la qualité du service public. En ce qui concerne l'administration publique, nous sommes concentrés sur les éléments, les principes, les fonctions, les facteurs de succès et les contraintes auxquels elle se heurte. Quant à la qualité du service public nous avons mis au point ses normes et ses différents niveaux. Afin de montrer l'impact de l'administration électronique sur la qualité du service public, nous avons abordé « la qualité du service électronique public ».

Dans le but de confirmer les résultats atteints sur le plan théorique, nous avons appliqué ces concepts théoriques sur l'institution étudiée à travers les observations, des interviews et du questionnaire qui ont été distribués à une certaine catégorie de travailleurs de la commune (l'état civil et biométrie). Les deux volets du travail « l'administration électronique et la qualité des services » ont été balayés par le questionnaire élaboré qui ont conduit à déduire que l'administration électronique a un impact positif sur la qualité des services publics.

Cela a été confirmé par les résultats du questionnaire, car la tendance générale de l'échantillon était d'accord que les cinq dimensions (fiabilité, réponse tangible, sécurité et tact) dans l'institution à l'étude sont élevées selon le point de vue du répondant, et cela signifie qu'il y a une amélioration de la qualité de service au sein de la commune et que la gestion électronique a un impact positif pour la qualité du service public. Ou la valeur du coefficient de corrélation de Pearson ($r=0.776$) ; qui est statistiquement significative à 0.05, indique l'existence d'une forte corrélation entre les variables de l'étude, et la moyenne arithmétique a été estimée à 3.90 au sein de la zone de consentement (de 3.40 à 4.20) ce qui représente un haut niveau d'approbation.

Abstract

This study aims to know the extent of the contribution of electronic administration to improve the quality of public service. With regard to electronic management, we focused on its elements, principals, functions, success factors and the obstacles it faces. As for the quality of the public service, we focused on its standards and its various levels. In order to show the impact of electronic management on the quality of public service, we discussed for "the quality of the electronic public service".

In order to confirm the hypotheses presented in the theoretical concepts on the institution under study, using the interview notes, as well as the questionnaire that was distributed to a certain category of works in the municipality (civil status and biometric department). Where both the interview and the questionnaire collected questions about electronic management and others about the quality of public service. Finally, the study proved that electronic management has positive impact on the quality of public service provided.

This was confirmed by the results of the questionnaire, as the general trend of the sample was in agreement that the five dimensions (reliability, tangible response, safety, and tact) in the institution under study are high according to the point of view of the respondents, and this means that there is an improvement in the quality of service within the municipality and that electronic management has an impact Positive for the quality of public service.

Where the value of the pearson correlation coefficient ($r=0.776$) which is statistically significant at 0.05, indicates the existence of a strong correlation between the variables of the study, and the arithmetic mean was estimated at 3.90 within the consent area (from 3.40 to 4.20), which represents a high level of approval.

A decorative graphic of a scroll with a light gray background and a black outline. The scroll is partially unrolled, with the top and bottom edges showing a light gray inner layer. The text is centered on the white surface of the scroll.

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	شكرو عرفان
	الاهداء
	الملخص
II	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
IX	قائمة المختصرات
ب-خ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الاطار النظري للإدارة الإلكترونية.
03	المطلب الاول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.
13	المطلب الثاني: سيرورة الإدارة الالكترونية
19	المطلب الثالث: تقييم الإدارة الإلكترونية
26	المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية
26	المطلب الاول: مفهوم جودة الخدمة العمومية
34	المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة
39	المبحث الثالث: جودة الخدمة العمومية الإلكترونية
39	المطلب الأول :مدخل عام حول جودة الخدمة العمومية الإلكترونية
52	المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية
56	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية ببلدية بومرداس(مصلحة البيوميتري ومصلحة الحالة المدنية)	
58	تمهيد
59	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث
59	المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة

64	المطلب الثاني: منهجية البحث
67	المبحث الثاني: تحليل البيانات
67	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وتحليل أسئلة المقابلة
73	المطلب الثاني: تحليل نتائج الإستبيان
87	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة
87	المطلب الأول: نتائج إختبار التوزيع الطبيعي
87	المطلب الثاني: نتائج تحليل الارتباط
93	خلاصة
95	خاتمة
99	قائمة المراجع
104	الملاحق

قائمة

الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مستويات جودة الخدمة العمومية	30
02	مجموع الوسائل والأجهزة التي تحتوي عليها مصلحة البيومتری	68
03	مجموع الأجهزة التي تحتوي عليها مصلحة الحالة المدنية	71
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	73
05	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	74
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	75
07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	76
08	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة	77
09	مقياس ليكارت الخماسي	78
10	معامل الفا كرونباخ لأداة الدراسة	78
11	يوضح الإتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة	79
12	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)	80
13	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الإعتمادية	82
14	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الإستجابة	83
15	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الملموسية	84
16	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الأمان	85
17	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات اللباقة	86
18	إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	87
19	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	88
20	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى بالنسبة لبعد الاعتمادية	89
21	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى بالنسبة لبعد الاستجابة	89
22	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية بالنسبة لبعد الملموسية	90
23	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية بالنسبة لبعد الامان	91
24	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية بالنسبة لبعد اللباقة	92

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	05
02	عناصر الإدارة الإلكترونية	09
03	مفهوم جودة الخدمة	28
04	ابعاد جودة الخدمة	32
05	نموذج لتقييم جودة الخدمة	37
06	الهيكل التنظيمي لبلدية بومرداس	61
07	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	73
08	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	74
09	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	75
10	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	76
11	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير المصلحة	77

قائمة

الملاحق

الرقم	عنوان الملاحق	الصفحة
01	أسئلة المقابلة	105
02	أسئلة الإستبيان	106
03	نتائج إختبار الفا كرونباخ	109
04	نتائج الإتساق الداخلي	109
05	نتائج توزيع عينة الدراسة	110
06	نتائج الإتجاه العام لإجابات عينة الدراسة	111
07	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية	113
08	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى	114
09	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية	115
10	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	116
11	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة	117
12	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة	118

الكلمة	الإختصار
FILE TRANSPORT PROTOCOL	FTP
Statistical Package For The Social	SPSS

مقدمة

تمهيد

بالنظر إلى ما شهدته الدولة في شكلها المعاصر من تطورات جوهرية مست جميع مناحي الحياة، لذلك كانت الحاجة ملحة إلى إحداث تحول للإدارة باعتبارها أهم أداة للدولة لتحقيق أهدافها من نمط الإدارة التقليدية البطيئة والرتيبة إلى نمط الإدارة العصرية أو ما اصطلح تسميته بالإدارة الرقمية، أو الإدارة الإلكترونية، وتعتبر هذه الأخيرة من أبرز التطبيقات الإدارية التي ظهرت خلال السنوات الماضية لأنها جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات إدارية مختلفة، منها الخدمات العمومية والتي حظيت باهتمام كبير لدى الأنظمة والمؤسسات العمومية باعتبارها مظهرا أساسيا من مظاهر ممارسات سلطة الدولة ومن اهم مخرجاتها.

وهذا ما دفع الدولة للبحث عن طرق عمل أكثر مرونة وفعالية بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة وتدعيم التواصل بين الإدارات الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، ودعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية، بالتالي فقد أصبحت الإدارة الإلكترونية تشغل حيزا واسعا من العمليات الإدارية لما تقدمه من خدمات مختلفة سواء من قبل الدولة اتجاه المواطنين بشكل عام أو حتى من خلال الدوائر مع بعضها البعض بغية تحسين مستوى أعمالها وجودة الخدمات المقدمة نوعا وكما وسرعة وحيوية مع ضمان الشفافية والديمومة.

والجدير بالذكر أن تحسين جودة الخدمة العمومية عن طريق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى وسائل مادية وأخرى بشرية متخصصة وتمويل، وتوفر هذه الوسائل واستغلالها الاستغلال الأمثل هو ما يحقق الجودة في الخدمة ويرفعها بنفس وتيرة تطور المجتمع وهو ما تسعى الدولة إلى تحقيقه.

أولا: الإشكالية

كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية

بومرداس؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

انطلاقا من الإشكالية المطروحة يمكن أن نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هو واقع الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في بلدية بومرداس؟

2. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية في

بلدية بومرداس؟

ثالثا: الفرضيات

1. تطبق بلدية بومرداس الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية بدرجة متوسطة؛
2. توجد علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في بلدية بومرداس وهذا عند مستوى دلالة معنوية 0.01.

رابعا: أهمية البحث

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه، والذي يتعلق بموضوع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، والذي يعتبر من أهم المواضيع المطروحة في الوقت الحالي، نظرا لما يشهده العالم من التطورات السريعة في المجال التكنولوجي والتقني، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، كما أن تقديم الخدمات بطريقة الكترونية للمواطنين، يسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات وبالتالي فإن توظيف الإدارة الكترونية في المؤسسات يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية.

خامسا: أهداف البحث

تكمن أهداف دراستنا هذه إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية والتعرف على مختلف جوانبها؛
2. تحديد ماهية جودة الخدمة العمومية وكيفية تجسيدها؛
3. التعرف على مدى اسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بلدية بومرداس.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع

من بين أهم الاسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع الاسباب التالية :

1. الاسباب الموضوعية

- مواكبة الموضوع لتغيرات العصر الرقمي؛
- موضوع الإدارة الإلكترونية من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة من طرف الدولة وبالأخص في المجال الخدمي كونه مظهرا أساسيا من مظاهر سياسة الدولة؛
- بما أن المرافق العمومية المحلية هي الأقرب إلى المواطن فإن استخدامها للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي الي تحسين جودة خدماتها وتسهيل حياة المواطنين وتحسينها.

2. الاسباب الذاتية

الاهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الإلكترونية باعتباره يمثل مرتكز النهوض بجودة الخدمات، واقتناعا منا أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لابد أن يكون موضوعه ومحوره هو اصلاح وترشيد

علاقة الفرد والمواطن بمؤسسات الدولة من خلال تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية، وهذا ما يدعو اليه موضوع الإدارة الإلكترونية الذي يهدف إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن.

سابعاً: حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2. الحدود الزمانية

من خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة، وهذا خلال مدة تراوحت من 01 فيفري 2022 إلى غاية 31 ماي 2022.

3. الحدود المكانية

مصلحة البيومتري ومصلحة الحالة المدنية ببلدية بومرداس.

ثامناً: صعوبات البحث

واجهت هذه الدراسة مجموعة من العراقيل والصعوبات، أهمها نقص المراجع حول الموضوع الذي يربط الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمة العمومية.

تاسعاً: الدراسات السابقة

من أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية :

1. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية من

اعداد مصطفى مفيد مصطفى عبيد، قدمت لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير

في ادارة الاعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية -جامعة الازهر - غزة، سنة 2021

قام بطرح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة على شكل سؤال: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين

جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.

وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية.

ومن بين اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:

- وجود تقييم ايجابي مرتفع حول مستوى توافر الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بهيئة التقاعد الفلسطينية؛

- بعد ادارة الوثائق الإلكترونية جاء في المرتبة الأولى من حيث مستوى تقييم المستجيبين لمستوى توافرها في إطار عمل هيئة التقاعد الفلسطينية؛

- وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية؛
 - بعد الأمان جاء في المرتبة الاولى من بين الأبعاد المشكلة لجودة الخدمة بهيئة التقاعد الفلسطينية؛
 - وجود علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية.
2. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، لشهب وسيلة دراسة حالة لبلدية الدار البيضاء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية قسم التنظيم السياسي والإداري، السنة الجامعية 2016-2017
- وقد قامت بطرح الإشكالية على شكل سؤال جوهري: ما أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟
- وقد هدفت الدراسة الى التعرف على الأثر الذي يحدثه تطبيق الإدارة الالكترونية بالنسبة لتحسين الخدمة العمومية بالبلديات.
- توصلت الدراسة إلى أن بلدية الدار البيضاء لم تصل إلى مفهوم الدارة الالكترونية بمفهومها الحقيقي، لأن تعاملاتها عبر الوسائط الإلكترونية ضعيفة إلى حد كبير، وأكثر الوسائل استعمالا من طرف المواطن على الأرجح البريد الالكتروني، الا أن الآثار الايجابية التي لامسوها من موظفي البلدية ومواطنيها هي تسهيل المعاملات الادارية في استخراج وثائق الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقات التعريف البيومتريين وبالتالي تحسين مستوى الخدمات العمومية في البلدية حيث أصبحت أكثر مرونة وذلك باختصار الكثير من الوقت والجهد وتسهيل الإجراءات الإدارية، فإدخال التقنيات الحديثة على مستوى المحلي ساهم إلى حد ما كبير في تحديث الادارة التقليدية والتغلب على المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل اهمها ظاهرة الازدحام أمام شبابيك تسليم الوثائق، التي كانت شبه مألوفة في البلدية خاصة اثناء الدخول الاجتماعي والمدرسي.
3. الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، عمرون يمينة دراسة حالة بلدية المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وحكامه محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، السنة الجامعية 2016-2017
- وقد قامت بطرح الإشكالية على شكل سؤال جوهري: كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.

وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمة العمومية والتعرف علمتطلبات تطبيقها ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية كما هدفت الى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية وسبل معالجتها ودورها في التخفيف من إجراءات العمل كذا تشخيص واقع الإدارة الالكترونية في بلدية المسيلة والتعرف على المحاسن الى تقدمها الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية.

وتوصلت الدراسة الى ان التحول للعمل بالإدارة الالكترونية هو تحسين للخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وكذلك تعمل على توفير الوقت والجهد والتكلفة وتحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطن، كما توصلت الدراسة الى انه يجب توفير أجهزة ومعدات اللازمة والبرامج لتحقيق تطبيق الإدارة الالكترونية ويجب توفير قاعدة بيانات لضمان السرية والامان، كما توصلت الدراسة لان غياب التشريعات والقوانين والتي من شأنها انجاح التعاملات التي تتم في اطار الإدارة الالكترونية يعد عائقا لتطبيقها.

عاشر: أوجه التشابه والاختلاف

أ- أوجه التشابه: من خلال الدراسات السابقة ودراستنا نلاحظ التوصل نتيجة مشتركة تتمثل في ان للإدارة الالكترونية تساعد في تحسين الخدمات العمومية ورفع مستوى جودتها من خلال ضمان الشفافية والأمان في سرية المعلومات وكذلك وجب توفير الأجهزة والمعدات والقوى البشرية المؤهلة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

ب- أوجه الاختلاف: يكمن الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة باننا قمنا بالتطرق بشكل أوسع في الخدمة العمومية وذلك من خلال ادخال مصطلح الجودة .

حادي عشر: منهج الدراسة

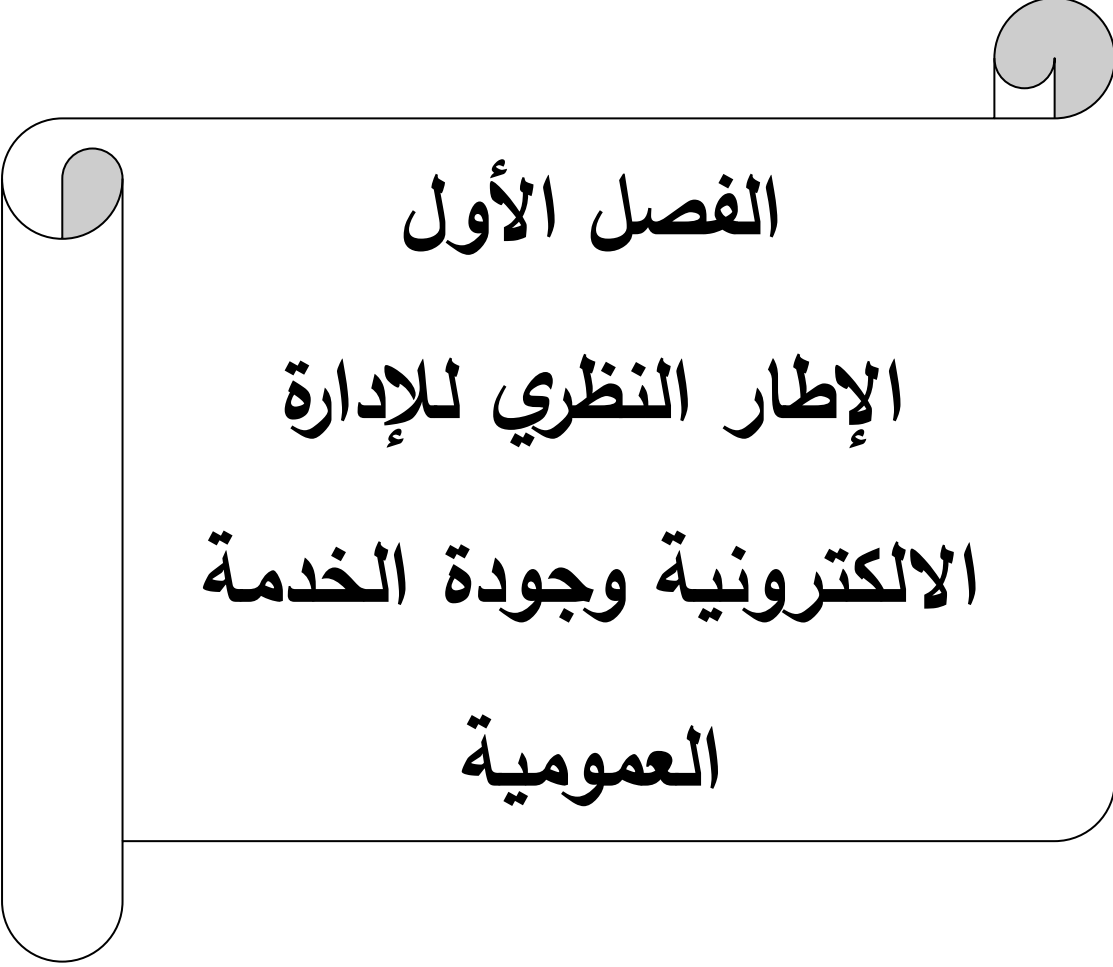
اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي من أجل جمع البيانات والمعلومات ومعرفة الوضع الحالي للإدارة الإلكترونية ودورها في الرفع من مستوى الجودة في بلدية بومرداس، وأيضا الوضع الماضي للعمليات الإدارية في ظل الإدارة التقليدية واستخلاص الفرق بينهما، وبالتالي استنتاج أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية لمواطنيها وهو هدف دراستنا، إلى جانب المنهج الاحصائي المتمثل في برنامج التحليل الاحصائي SPSS المستخدم لتحليل نتائج الاستبيان.

ثاني عشر: هيكل البحث

من أجل الإجابة على الاشكالية المطروحة قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين :

حيث أن الفصل الاول تناول الادبيات النظرية حول الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول خصص للإطار النظري للإدارة الإلكترونية وهو يحتوي على ثلاث مطالب، المطلب الاول تضمن أساسيات حول الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثالث فقد تضمن مراحل التحول ووظائف وأنماط ومجالات الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثالث فقد تضمن عوامل نجاح ومعوقات واثار الإدارة الالكترونية. أما المبحث الثاني فقد تم تقسيمه إلى مطلبين المطلب الأول تضمن مفهوم جودة الخدمة العمومية، المطلب الثاني قياس جودة الخدمة، المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى جودة الخدمة العمومية الإلكترونية تم تقسيمه بدوره إلى مطلبين المطلب الاول جاء كمدخل عام حول جودة الخدمة العمومية الإلكترونية، أما المطلب الثاني فتطرقنا فيه إلى كيفية تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية.

أما الفصل الثاني فقد تناول الدراسة التطبيقية لبلدية بومرداس، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الاول تضمن التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث، والمبحث الثاني قمنا من خلاله بعرض النتائج وتحليلها.

A decorative scroll graphic with a light gray background and a black outline. The scroll is partially unrolled, with the top right corner and the bottom left corner visible. The text is centered on the unrolled portion of the scroll.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة

الالكترونية وجودة الخدمة

العمومية

تمهيد

أصبح إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أمراً حتمياً، خصوصاً مع التطورات العالمية، كما أن جودة الخدمة العمومية لطالما كانت في قلب عمليات الإصلاح الإداري، وضرورة ملحة لذا للتغيير نحو الأفضل وتحسين العمل وتسهيله، مما يفرض على الهيئات الإدارية ترقية المهام والأنشطة المقدمة من أجل تلبية حاجيات المواطنين بكل سرعة وفعالية تتماشى والتطور الذي عرفه ويعرفه المجتمع سواء على المستوى التكنولوجي أو الثقافي والاقتصادي.

ومن هذا المنطلق، نحاول في هذا الفصل التعرف على كل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، والعلاقة التي تربط جودة الخدمة العمومية بالإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال المباحث التالية المبحث الأول خصصناه للإطار النظري للإدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني فقد كان حول الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية، وفي الأخير المبحث الثالث والذي كان حول ماهية جودة الخدمة العمومية الإلكترونية.

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب عمل إداري جديد ومعاصر، لذا فالعمل بالإدارة الإلكترونية أصبح من بين إهتمامات الكثير من المؤسسات على اختلاف أنواعها وفي هذا المبحث سنتطرق إلى هذا الموضوع لكي نتعرف عليه أكثر.

المطلب الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

بالرغم من أن مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة، كون الإدارة الإلكترونية تعد نمطا جديدا من الإدارة، إلا أنه قدمت لها العديد من التعاريف لا تقف عن اتجاه أو اهتمام معين بل تتوزع على ثلاثة اتجاهات، الأول ينظر لها على أساس مادي، والثاني على أساس وظيفي والثالث على أساس تكاملي. ومن بين أهم تلك التعريفات نعرض ما يلي¹ :

ذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني (Email)، والتحويلات الإلكترونية للأموال (Electronic Funds Trans Ferceft) والتبادل الإلكتروني للمستندات (Electric Data IntereChange) (EDI) أو الفاكس أو النشرات الإلكترونية"

وذهب آخرون إلى أن الإدارة الإلكترونية هي إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدول من بشرية واجتماعية واقتصادية وانتاجية للتطوير الداخلي لها، وبهدف تقديم خدمات افضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا.²

كما تعرف بأنها: "انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت، دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصا لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من هدر للوقت والجهد والطاقات"

¹ حسن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية - مفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2011، ص 39-40.

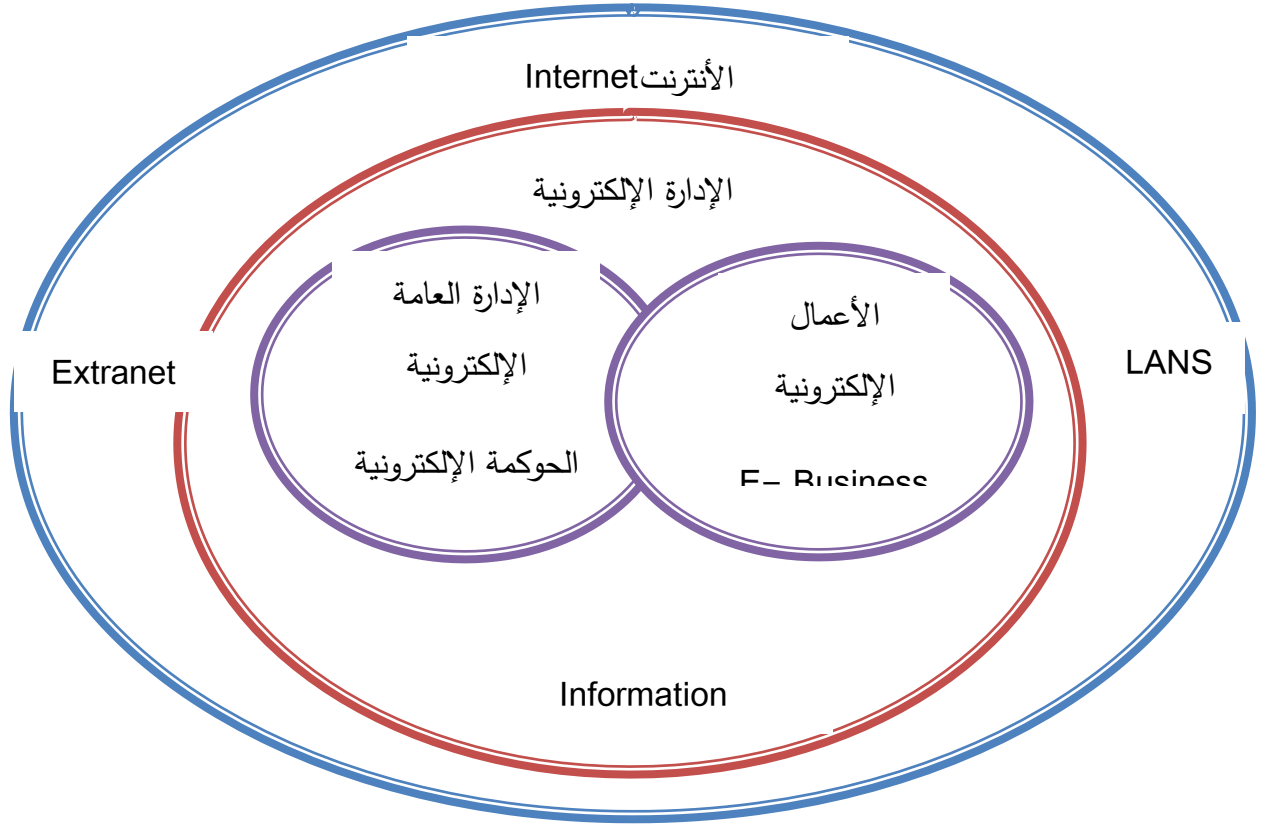
² عادل حرشوش المبرجواخرون، الإدارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، منشورات المؤسسة العربية للتنمية الإدارية مصر 2007، ص 11.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

وعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنون والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني"¹

مما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي: القيام بمختلف العمليات الإدارية وإنجاز مختلف المعاملات في شتى الميادين والمجالات باستخدام الإمكانيات التكنولوجية المتميزة التي يوفرها الكمبيوتر وشبكات الاتصال ومختلف التقنيات بدلا من العمل الورقي، أي بالمختصر هي ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستخدام الفعال للوسائل التكنولوجية الحديثة في مختلف العمليات الإدارية .

الشكل رقم (1): ابعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 10.

¹ حوشين كمال وهارون سميرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، أبحاث الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية، الجزائر -12-13 نوفمبر 2014، ص 186، 187.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

من خلال الشكل يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال الإلكترونية سواء من خلال الإدارة العامة الإلكترونية أو الحوكمة الإلكترونية من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها الأنترنت.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيصها في النقاط التالية:¹

أ- السرعة والوضوح والشفافية في أداء الخدمات «في ظل عدم اعتماد الإدارة الإلكترونية على الحفظ الورقي للوثائق والملفات اعتماداً على شبكاتها لحفظها إلكترونياً فإن حفظ هذه الوثائق وأيضاً تعديلها واسترجاعها يكون أمراً سهلاً وسريعاً ومتاحاً بشكل دائم»؛

ب- عدم التقيد بالزمان والمكان «من خصائص الإدارة الإلكترونية أنها بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الأنترنت وعبر أجهزتها المنتشرة ووصلات شبكاتها أو وصلات شبكة الأنترنت ليست في حاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والاوراق" لا تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى الانتقال وتكبد مشقة السفر، وبخاصة إذا كان هذا السفر بين الدول فبإمكان تلك الجهات الالتقاء إلكترونياً وعقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الإلكترونية»؛

ت- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها "الإدارة الإلكترونية تهتم بإدارة الملفات ليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرشفة أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الآمنة لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما"؛

ث- المرونة والسرعة في الإجراءات على المراجعين «الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة لإحداث والتجاوب معها متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية «في ظل الإدارة الإلكترونية تصبح المكاتبات والمراسلات الرد عليها أمراً ميسوراً وسريعاً فعالاً بفعل وجود البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية

¹ أحسن محمد الحسين، مرجع سبق ذكره، ص 76-78.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

التي تعتمد عليها الإدارة بدلا من نظام الصادر والوارد الذي يقيد الى حد كبير حركة الادارات التقليدية ويعطل معاملاتها وانجازاتها»؛

ج- الرقابة المباشرة والصادقة "من خصائص الإدارة الالكترونية أيضا انه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلف عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الالكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب التابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الافراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات".

ثانيا: عناصر الإدارة الالكترونية

ان تطبيق الإدارة الالكترونية سيؤدي الى¹ :

1- إدارة بلا أوراق

حيث تتكون من الأرشفة الالكترونية والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيق المتابعة الالية.

2- إدارة بلا مكان

وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التلديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

3- إدارة بلا زمان

تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي افكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام والشعوب الأخرى تصحو، لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحهم.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة

فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

إن تنفيذ ذلك يتطلب أدوات وعناصر وهي² :

أ- الحواسيب وملحقاتها (Hardware)

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، تقديم خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل لنشر شارع الجمعية العلمية الملكية الاردن 2008، ص 40.

² حسن محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 69، ص 71-74.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعات الإمكانيات اللازم توفرها في تلك الأجهزة حسب طبيعة عمل الإدارة.

ب- البرامج Software

تختار كل إدارة إلى قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية، وربما تعتمد بعض الجهات إلى تكليف مبرمجيها، أو بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملها، وهكذا فإن قائمة البرامج التي تعتمد عليها الإدارات تنقسم إلى قسمين برامج عامة والتي يتم تحميلها غالبا على معظم أجهزة الحاسوب كبرامج إدارة النظام "نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، البريد الإلكتروني وبرامج خاصة وهي البرامج التي لا يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في شركات البيع لأي مستخدم بل تحمل بناء على طلب الجهة أو المستخدم الذي يحتاج إليها.

ت- الشبكة الالكترونية

وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والأنترنت والإكسترانت وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها عمل الادارة من قوانين وقرارات وبيانات افراد ومشروعات والملفات الشخصية والمعاملات وغيرها.

ث- القوى البشرية

يرى بعض الباحثين أن المورد البشري أصل ثابت من أصول المؤسسة يجب الاهتمام به وتنميته، بل يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، حيث تضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية.

ج- المجتمع

وهناك ما ينبغي أن تراعيه، حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة مما يضمن لها الاستمرارية والتطور ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته.

ح- الأنظمة والتشريعات

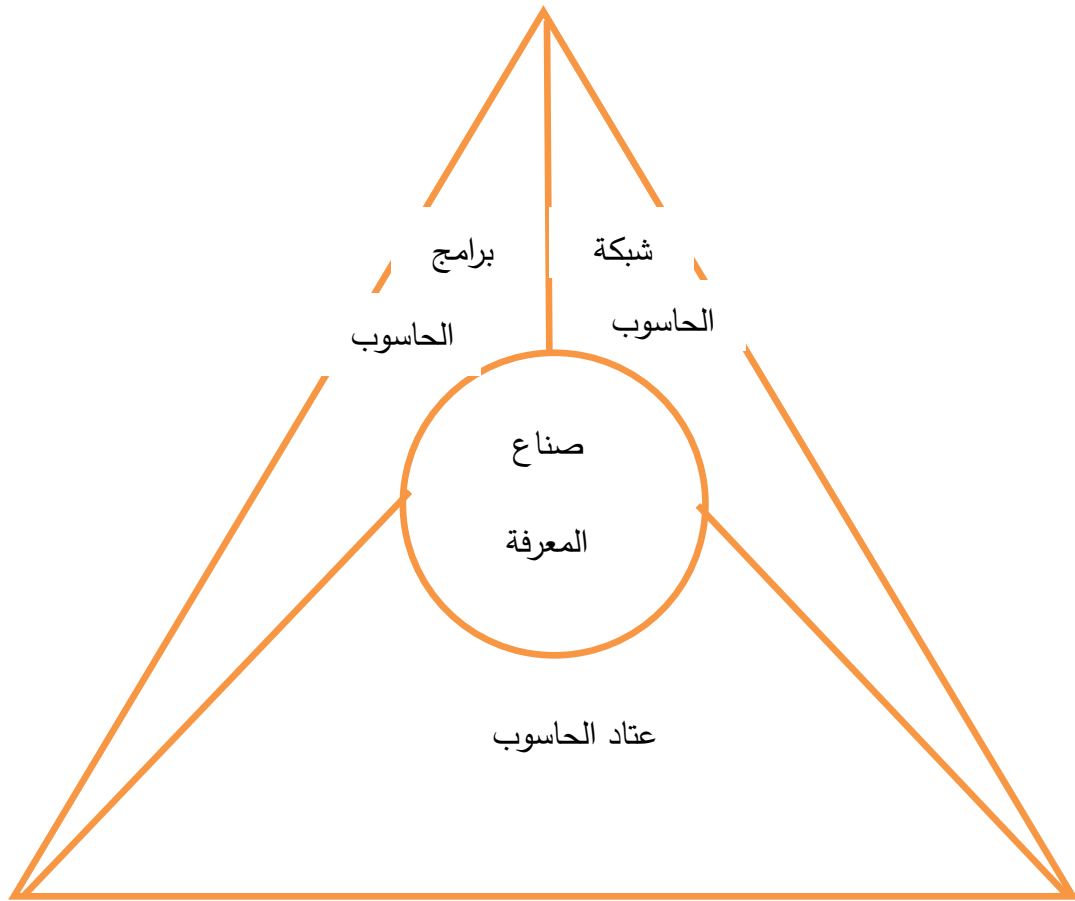
الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم على عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارستها الإدارية وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها.

خ- الأنظمة الداعمة

يقصد بها العوامل والاسس التي تقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه، والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته.

الشكل رقم (2): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الأردن 2017، الصفحة 14.

الشكل الذي أمامنا لخص لنا عناصر الإدارة الإلكترونية في أربعة عناصر أساسية وهي شبكة الحاسوب، برامج الحاسوب، عتاد الحاسوب وصناع المعرفة الذي يتوسط العناصر الثلاثة الأخرى كون أن العنصر البشري هو المحرك لبقية العناصر.

ثالثا: مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

أشار أغلب الباحثين إلى أن هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:¹

- 1- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية اذ لابد أن تمارس في إطار بيئة قانونية محكمة.
- 2- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة التي تشمل على :
 - البيئة المادية عبر توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب وتوفير قواعد منطقية مسيرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها، فضلا عن شبكات الاتصالات، كالإنترنت والشبكات الأخرى؛
 - البيئة البشرية: عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها؛
 - البيئة التنظيمية: التي تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة؛
- 3- الاعداد لعملية اصلاح الاساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولاسيما الخدماتية؛
- 4- اتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لمختلف قطاعات الأعمال؛
- 5- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول اليها بسهولة؛
- 6- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.

رابعا: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

1- أهمية الادارة الإلكترونية

نظرا للأهمية الكبيرة التي وصلت اليها التكنولوجيا الرقمية في جميع المجالات فإنه بات من الضروري عصرنة الإدارة الحديثة، حيث أنها أصبحت تعد عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمت خانقة في ظل ادارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الازمات بفعل التقنية، حيث أن تعميم تطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية ليس شكلا عصريا بقدر ما هو حاجة ماسة ودافع لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى

¹ عادل حرشوش المبرجي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 27، 28.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

الاتفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة. ويمكن استعراض اهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع العمومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال¹ :

أ- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين؛

ب- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطا جديدا فيه الحياد والموضوعية والانضباط؛

ت- حرص الجهات الحكومية على تنمية الكوادر الوطنية، وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم ولن يتم ذلك الا بتوفير البنية الأساسية لتلك الكوادر الوطنية؛

ث- حاجة الاقتصاد الوطني إلى دعم ومد يد العون اليه، وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من صادرات الدول بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة أهم وأجود منتجاتها في حال الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والاقليمية؛

ج- في ظل سعي الإدارة الحكومية إلى الحصول على منتجات الأسواق الخارجية بأسعار معقولة فإنها بحاجة إلى مساعدة التقنية التي تمنح تلك الإدارات القدرة على خوض تجربة التجارة عالميا والتعرف على معروضات الأسواق واختيار الأفضل والأنسب من عروضها وأسعارها بعيدا عن هيمنة الوسطاء ومشكلاته، وما قد يلحقونه بالمصلحة الوطنية من خسائر؛

ح- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية، لكون إدارات الدولة الإلكترونية نافذة تطل منها هذه المشروعات الصغيرة التي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملائها في الخارج وتوقيع الإتفاقيات معهم عبر نافذة الدولة، وأيضا تكون الإدارة الحكومية في موقع معلوماتي مميز ولديها من

¹ احسن محمد الحسين، مرجع سبق ذكره، ص 65-68.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

العلاقات خارجياً، ما يمكنها من عقد صفقات ناجحة في الأسواق العالمية لصغار المستثمرين كالزراعة والصناعة لتقديم منتجات تقبلها الأسواق العالمية؛

خ- تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل الحر في الخارج، بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها ومدها باستمرار بالنصائح والمواصفات التي من شأنها تطوير منتجاتها؛

د- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهيل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين، وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من معوقات اتخاذ القرار.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي مؤسسة يتم في البداية المشروع. فإن الأهداف هي المثمرة التي يجنيها المسؤولون في المؤسسة في نهاية المشروع ويمكن تلخيصها فيما يلي¹ :

أ- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية؛

ب- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛

ت- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛

ث- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛

ج- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار؛

ح- زيادة حجم الاستثمارات التجارية؛

خ- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها؛

د- ضمان عدم تكرار المعاملات سواء بالخطأ أو بالقصد بنية التلاعب؛

ذ- توفير المعلومات وسهولة استدعائها وتقديمها للجهات الإدارية أو للمراجعين أو الجهة المستهدفة؛

¹ بالاعتماد على:

محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى 2009، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2009، ص 73.
حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 120-123.

الفصل الأول لإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

ر- فك الاختناقات التي تعانيها كثير من الدوائر الإدارية والطواير التي لا تنتهي أمام منافذها المختلفة؛

ز- تهيئة الأجواء لزيادة المشاركة الاجتماعية للمرأة في ظل ما توفره طبيعة الإدارة الإلكترونية من يسر وأمان لمعاملاتها؛

س- الوصول إلى وتيرة ثابتة ومستقرة لأداء المؤسسات أعمالها مما يجعل تلك الاعمال دائمة ومستمرة وغير خاضعة لحالة منسوبي تلك الإدارات النفسية أو الصحية أو المزاجية التي قد تتوقف عليها جودة الخدمة؛

ش- الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها، لأنه مما يتيح مزيدا من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري وتميزه وكفاءته؛

ص- تجميع قاعدة بيانات المؤسسة من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، مما يضمن دقة بيانات المؤسسة وموثوقيتها، وكذلك يضمن عدم التضارب فيما بينها، ويمنح المؤسسة في الأخير الثقة في قراراتها؛

ض- إبقاء عين الإدارة مفتوحة دائما على فروعها القريبة والبعيدة، بما توافره لها التقنية من أنظمة وبرامج رقابية تجعل من ادارتها المختلفة وحدة واحدة تحت عين الإدارة العامة وسيطرتها؛

ط- منح الإدارة الإلكترونية القدرة على فهم احتياجات المستهدفين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات وبخاصة الاستثمارية؛

ظ- تقليل معوقات اتخاذ القرار التي كانت في ظل الإدارات التقليدية تتسبب في بقاء المعاملات عالقة بالأشهر وربما بالسنوات في ظل وجود معوقات نشأت في ظل البيروقراطية؛

ع- الحد من الاعتماد على الورق واستخدامه، وما يتبعه من أعباء إدارية على المؤسسات والأجهزة الإدارية سواء في الحفظ أو التوثيق.

المطلب الثاني: سيورة الإدارة الإلكترونية

أولا: مراحل التحول إلى الادارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة

ومن تلك المراحل ما يلي: ¹

¹محمد سمير احمد، مرجع سبق ذكره، ص 71-73.

1- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمؤسسة

ينبغي على المسؤولين أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الإلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.

2- تدريب وتأهيل الموظفين

الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يجتازوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة. وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على راس العمل.

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل

من المعروف أن لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل. فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطور. لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الانتاجية.

4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

يقصد بالبنية التحتية الجانب المحسوس ففي الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال.

5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً

المعاملات الورقية القديمة يجب توثيقها بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً

ذلك من أجل تقليل استخدام الورق على سبيل المثال: نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بلا استثناء فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه.

ثانياً: وظائف الإدارة الإلكترونية

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

تنقسم وظائف الإدارة الإلكترونية لأربعة وظائف تتمثل في التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية، والقيادة الإلكترونية. وفيما يلي سنتطرق إلى شرح مبسط لكل وظيفة على حد¹:

1- التخطيط الإلكتروني: (E-Planning)

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي، وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف، إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات :

أ- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط؛

ب- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيف استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر؛

ت- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأول ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني.

2- التنظيم الإلكتروني: (E-Organizing)

إن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية - الأفقية التي تحقق التنسيق الأنّي وفي كل مكان من أجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم أنه يتعامل مع المديرين والعاملين في داخل المؤسسة والزبائن والموردين خارج المؤسسة . فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر الرياض المملكة العربية السعودية 2004، ص 236-

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

المؤسسة وإدارة العلاقة الزبونية المتعلقة بالزبائن الالكترونيين وعلاقة الموردين عبر الشبكة الخارجية التي تجعلهم جزء من تخطيط الموارد الصناعية في المؤسسة. فمع الأنترنت يتم التحول من التنظيم التقليدي الصلب إلى التنظيم الشبكي الفضفاض والواسع وكذلك التحول من مؤسسة التركيز على الهيكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى مؤسسة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

3- القيادة الإلكترونية

لقد واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين هما المهام والعاملون وكان هذان التحديان يتقاسمان اهتمام الإدارة ووقتها ولكن في ظل المنافسة العالمية والحاسوب الشخصي والأنترنت بوصفه قوة عظيمة لتحريك العاملين حدثت تطورات كثيرة في مجال القيادة أدت إلى تطوير المدخلين السابقين نحو أن يكون الأساس في المدخل المرتكز على المهام هو التكنولوجيا وأن المدخل المرتكز على العاملين أكثر تركيزاً على الزبون يوضح هذا التطور نحو القيادة القائمة على الزبون، وأن انتقال المؤسسة إلى أن تصبح شركة ذات أعمال إلكترونية لا بد من أن يؤثر في طريقة تأدية أعمال المؤسسة المالية والتسويقية وإدارة عملياتها الإنتاجية وكذلك إدارة علاقتها مع العاملين والموردين والزبائن بإضافة إلى تغير أعمالها الإدارية وبالتأكيد تغيير من نمط القيادة التقليدية إلى القيادة الإلكترونية وهذه الأخيرة لا بد من تعني بعدين أساسيين هي:

أ- القيادة التكنولوجية الصلبة والتي تقوم على استخدام تكنولوجيا الأنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة بما يجعل منها إدارة مزايا وخصائص التكنولوجيا؛

ب- القيادة البشرية الناعمة، فالقيادة الإلكترونية أكثر من أي وقت مضى ذات محتوى إنساني كبير رغم أنها أكثر تعويلاً على التكنولوجيا وذلك لأن التكنولوجيا الراقية المتمثل بالأنترنت أصبحت بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية وبعضهم من المفكرين وأن الكثير من العاملين سيعملون مع الأنترنت وفق نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب الذين ينتشرون في منطقة جغرافية واسعة عبر البلد الواحد أو عبر العالم .

4- الرقابة الإلكترونية

إن أول ما يلاحظ على هذه الرقابة أنها تصبح أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والإطلاع بالتالي على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لإتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ.

أ- مزايا ومآخذ على الرقابة الإلكترونية

تتمثل مزايا الرقابة الإلكترونية فيما يلي:¹

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي؛
- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المنقطعة لأجرائها في اوقات متباعدة وبشكل دوري؛
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة بسبب الرقابة المستمرة؛
- الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي اذا اقرب إلى الرقابة بالنتائج.

ثالثا: أنماط الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط ما يلي:²

1. الحكومة الإلكترونية e-gouvernement

تعد الحكومة الإلكترونية أحد الأنماط الإدارية الإلكترونية، ويقصد بها إدارة شؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية.

2. التجارة الإلكترونية e-commerce

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة (الأنترنت) لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة. ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية، وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

3. الصحة الإلكترونية e-health

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمشفى أو عبر شبكة الأنترنت. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين.

¹ نجم عبود نجم، نفس المرجع السابق، ص 258-277.

² ربيحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء لنشر والتوزيع الطبعة الثانية 2015، الأردن 2011، ص 23، 24، 25.

فالمريض عندنا يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء الكترونيا إلى الصيدلية.

4. التعليم الإلكتروني e-learning

في التعليم الإلكتروني يمكن اجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة (الأنترنت).

5. النشر الإلكتروني e-publishing

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على اخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصل.

رابعا: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك مجالات لاحصر لها يكن أن يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، الا أن هناك مجالات لايمكن تطبيق اسلوب الإدارة الإلكترونية فيها كتلك التي تحتاج إلى مجهود حركي أو تخصصات فنية تحتاج إلى القيام بعمل معين وفيما يلي سنذكر بعض المجالات التي يتم فيها تطبيق الادارة الالكترونية¹ :

1- الاعمال الادارية

وتشمل تبادل الوثائق والمعلومات، وحفظ الصور والوثائق الالكترونية، مما يسهل عملية الرجوع إلى تلك الوثائق في أي وقت ومن أي مكان اضافة إلى تسجيل مختلف اعمال الاتصالات الادارية من صادر المعاملات وواردها، وتصويرها رقميا وبشكل منظم ومفهرس ومبوب.

2- الأعمال المالية

وتتضمن نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة أو بموقع المؤسسة، بالإضافة إلى إجراء المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وغيره عن طريق الشبكة.

3- أعمال الميزانية

وتشمل اعمال التخطيط للميزانية واعدادها ومناقشتها إلكترونيا.

¹حسن محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص199.

4- الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية

وتتضمن إدارة القوى العاملة على مختلف وظائف وتخصصاتها، والإعلان عن الوظائف والإختيار، التعيين، والاجازات، وترقيات والتأدية والرواتب، والتتقلات، والمكافآت.

5- أعمال المشتريات والتمويل

وتتضمن تحديد احتياج المؤسسة الخاصة والحكومية وتأمينها، والإعلان عن المناقصات والمشاريع، اضافة إلى مراقبة المخزون والحصول على البيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الاصناف الموردة والمصرفية

6- المؤتمرات الإلكترونية

تتعد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين من مقارهم.

7- المتابعة الإلكترونية

تتم المراقبة والمتابعة عن بعد، واكتشاف الاخطاء وقت التنفيذ، وهذا ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للاخطاء.

المطلب الثالث: تقييم الإدارة الإلكترونية

أولاً: عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية

على المسؤولين في المؤسسة الحكومة الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها¹ :

1- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المؤسسة. والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة

الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية

والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمؤسسة لتوضيح الرؤية والرسالة؛

2- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمؤسسة. والبعد عن الاتكالية والارتجال في معالجة

الأمر؛

3- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم

أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها؛

4- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه؛

¹محمد سمير احمد، مرجع سبق ذكره، ص 70، 71.

- 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال؛
- 6- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية؛
- 7- تأمين سرية المعلومات للمستخدمين؛
- 8- الاستفادة ممن التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء؛
- 9- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المؤسسة وترك الاعتبارات الشخصية.

ثانيا: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- من بين العوائق التي يمكن أن تواجه عملية تطبيق الادارة الالكترونية نذكر مايلي¹ :
- 1- التخطيط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الادارة الالكترونية" وفي بعض الاحيان تبديلو جهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على هذه الاخيرة؛
 - 2- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة " الادارة الالكترونية " لاسيما في حالة تدني العائدات المالية الحكومية؛
 - 3- تاخير متعمد أو غير متعمد في الاطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ "للادارة الالكترونية؛
 - 4- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع اقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ استراتيجية "الادارة الالكترونية؛
 - 5- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين اللذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الاجراءات وتنظيم العمليات الحكومية؛
 - 6- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الادارة الالكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الأنترنت نظرا للازمات الاجتماعية _الاقتصادية خاصة اذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا؛
 - 7- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا أو دعم غير كافي من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الادارة الالكترونية.

ثالثا: اثار التحول للإدارة الإلكترونية

¹مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، ادارة بلا اوراق، ادارة بلا مكان، ادارة بلا زمان، ادارة بلا تنظيمات جامدة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا دمشق حرمان 2011، ص87.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

يصعب تحديد الآثار الناجمة عن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية لمجتمعاتنا النامية بشكل عملي مقارنة بالدول المتقدمة التي تمتلك تجارب ناجحة في هذا المجال التي قد تحدت معالمها وارتسمت نتائجها لكن يمكن تحديد تلك الآثار في ضوء ما كتب بعض الباحثين والخبراء في هذا المجال علما انهم ركزوا على المزايا والايجابيات أكثر من تعرضهم للسلبيات ويمكن حصر تلك الآثار في المجالات الادارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية كالآتي:

1- في المجال الاداري

أ- التخطيط

- يصبح تحت تصرف الإدارة الإلكترونية كم هائل من المعلومات التي تتوافر لديها بفعل السلاسة والمرونة والقدرات الاتصالية التي توفرها البيئة الإلكترونية؛
- يصبح الوصول إلى المعلومة اللازمة لبناء خطط الإدارة الإلكترونية سهلا ومتاحا وبالسعة الكافية للاستفادة من المعلومة؛
- تتيح الوسائل التقنية الحديثة للإدارة الإلكترونية الوصول إلى معلومات مهمة من كل اطراف الخدمة والبيئة الخارجية والحصول على استبيانات دقيقة تساعد المؤسسة على معرفة الخطط اللازمة لتحسين ادائها وتعديله وقبل ذلك تقويم عملها ومعرفة مدى جودة الخدمة التي تقدمها ومدى كفاءة نظامها الاداري.

ب- التنظيم

- اهم التغيرات التي تعتري عناصر التنظيم وانشطته على النحو الآتي :
- يصبح الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر مرونة، وتصبح القيادات الإدارية اقل سلطوية؛
- امكانية التكامل بين عدد من النظم في ظل الإدارة مثل الحضور والانصراف والتراسل الإلكتروني، مما يجعل الإدارة الإلكترونية أقدر على التكامل والتنسيق بين دوائرها الادارية؛
- المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات بفعل التواصل مع كثير من الجهات عبر شبكة الأنترنت وأيضا بفعل التواصل مع الكثير من المؤسسات عبر الدوائر الإلكترونية؛
- زيادة عدد الوظائف المعتمدة على البعد التقني والحاسوبي وتقليص كبير من الاعمال الكتابية الورقية والمعاملات الورقية.

ت- اتخاذ القرارات

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

- تزداد قدرة الإدارة الإلكترونية على تشخيص مشكلاتها وتقويم نفسها في ظل شمولية المعلومات التي يمكنها الحصول عليها ودقتها؛
- تزداد قدرة الإدارة الإلكترونية على محاكات الواقع أو تمثيله أو مايسمى بالتمثيل الواقعي، مستعينة بالوسائل والتقنية والبرامج المتطورة التي تمتلكها الإدارة، مما يمنحها صورة أقرب إلى الواقع الذي تستهدفه وبالتالي مزيدا من الدقة في اتخاذ القرار؛
- لن يكون الوقت معضلة أمام متخذ القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية، فسرعة إحدى مزايا تلك الإدارات التي تمكن صانع القرار في زمن وجيز من جمع المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار

ث- إدارة الموارد البشرية

- تصبح إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر تحديدا ودقة في تنبؤاتها واقدار على استقراء كثير من جوانب نشاطها واقدار على توجيه مواردها البشرية الوجهة التي تخدم طبيعة العمل في الإدارة؛
- تشهد الإدارة الإلكترونية بفعالية ابتكار وظائف حديثة تناسب المهام الجديدة في ظل تلك الإدارة، مما يجعل أداء العمل أكثر مرونة ويراعى فيه أيضا البعد الاجتماعي؛
- تطرح مفاهيم جديدة في نظام عرض والطلب على الوظائف الإدارية، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير الموارد البشرية الجديدة من نفسها لتساير عصر الثورة التقنية.

ج- الرقابة

- تمكن الإدارة الإلكترونية من الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول إليها، مما يزيد من قدرة الإمكانات الرقابية؛
- تحديد مسؤوليات الأفراد والقدرة على معرفة مصادر الأخطاء ومحاسبة المقصر أو المتسبب في الخطأ؛
- في ظل التواصل الإلكتروني وسهولة تداول المعلومات تتاح لجهة الإدارة إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الحكومية ومعايير تقديمها والإطلاع عليها إلكترونيا.

ح- العمليات والإجراءات

تكون السرعة سمة أساسية في الإجراءات الإدارية الجديدة وبخاصة الحكومية التي أمضت حقبة إدارية طويلة تعاني ببطء إجرائيا طويلا، ويشهد المراجعين لتلك الدوائر معاناة من جراء الإيقاع البطيء للمعاملات.

خ- تشهد التعاملات في ظل الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية وكمية، فتغطي أبعاد الإدارة وجوانبها الإدارية المختلفة التي تظهر في طبيعة الإجراءات التي ستختزل في خطوات أقل بكثير، فضلا عن سلاستها وعدم تعقيدها.

2- في المجال السياسي

يحتوي المجال السياسي على مجموع من الإيجابيات والسلبيات وهي:¹

أ- الإيجابيات

- تصبح فرصة الأنظمة السياسية كبيرة في التواصل مع مجتمعاتها في ظل تعميم الإدارة الإلكترونية؛
- تتيح للمواطنين فرص المشاركة الفاعلة في كل مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها؛
- فتح قنوات الكترونية تمكن المواطنين من إيصال أصواتهم وآرائهم ومقترحاتهم عن طريق وسائل التقنية الحديثة؛
- اتساع قاعدة المواطنين المشاركين في القرار السياسي.

ب- السلبيات

- التجسس الإلكتروني: في ظل الارشفة الإلكترونية لمعلومات الدول في دوائرها، ستصبح محاولات اختراق الشبكات امر قائم بهدف الوصول إلى ما في أرشيفها؛
- زيادة التبعية للخارج: في ظل اعتماد الدول العربية على وجه الخصوص على استيراد التقنية دون انتاجها أو تصديرها؛
- شلل الادارة: عندما يكون قرار التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجراء ارتجالي لم يراع فيها الترتيب المنطقي للتحول ولم توضع له الضوابط اللازمة؛
- تكلفة البيئة الإلكترونية: يعقد الإعسار المادي ببعض الدول النامية عن اتخاذ خطوة التحول إلى اسلوب الإدارة الإلكترونية.

¹ أحسن محمد الحسين، نفس المرجع السابق، ص 171، 172.

3- في المجال الإقتصادي

يمكن تلخيص ايجابيات وسلبيات هذا المجال فيمايلي: ¹

أ- الايجابيات

- ظهور وظائف جديدة مما أوجد قطاع إقتصادي جديدا لم يكن موجودا من قبل؛
- إختلاف معايير الثروة ورأس المال كثيرا، حيث أصبح رأس المال الفكري والمعلوماتي للمؤسسة يفوق رأس مالها النقدي هذا ما يجعل فرصة الدول الفقيرة كبيرة في خوض التجربة الجديدة والاستفادة منها بشكل كبير؛
- تحفز الثورة المعلوماتية الرقمية التي تمر بها المنظمات الإلكترونية على تشجيع مبدأ التنافسية بفتح اسواق جديدة والعدول عن اخرى أو تطويرها، وذلك لوضوح رؤية المؤسسات في ظل ماتقدمه التقنية من قرارات دقيقة لواقعها الإقتصادي.

ب- السلبيات

- البطالة: وذلك بسبب احلال الأجهزة مكان العمال والموظفين وحلول الآلة مكانه؛
- التهديد الأمني: يظل التهديد الأمني لأسرار العمل قائما، ويبقى خطر اختراق شبكات تلك الإدارات وملفاتها والوصول إلى معلوماتها قائما أيضا؛
- الاستهلاكية: تصبح الاستهلاكية من سمات المجتمع وما يعنينا هنا مجتمعاتنا العربية التي لا خيارا أمامها إذا ما أرادت ادخال تلك التجربة سوى استيراد التقنية واقتفاء اثر الدول المنتجة لها في التعامل معها، في ظل عدم قدرة مجتمعاتنا على انتاج ماتحتاج اليه من الاجهزة التقنية.

4- المجال الإجتماعي

أ- الايجابيات

- عودة الثقة بالمنظمات والمؤسسات إلى الأفراد، وازدياد وتيرة التفاعل الإجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات بأنواعها؛
- تسود المجتمعات الإلكترونية قيم الشفافية والمشاركة والصراحة والوضوح، وكذلك الثقة التي يشعر بها افراد هذه المجتمعات؛
- تآكل البيروقراطية، واعلاء الهياكل التنظيمية الإلكترونية الجديدة من قيمة الأفراد وتعظيمها لأدوارهم، مما يكسب افراد المجتمع العاملين الثقة والرضا عن بيئة العمل وبث فيهم روح التفاؤل.

¹حسن محمد الحسين، نفس المرجع السابق، ص 175-178.

أ- السلبيات

تتمثل سلبيات المجال الاجتماعي فيما يلي:¹

- التفكك الاجتماعي الذي يتوقع أن يواجه انسان المجتمعات الإلكترونية من جراء محدودية الفرص التي يلتقي فيها افراد المجتمع بسبب اعتمادهم الكبير على الآلة وتواصلهم من خلالها؛
- يمثل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية تهديدا لأمن افراد المجتمع وخصوصياتهم وحرياتهم في حال استغلال المعلومات الخاصة بهم في اعمال غير مشروعة دون علم اصحابها ودون اخذ موافقتهم عليها والتأكد من رضاهم عنها؛
- عدم المواجهة المباشرة بين الإدارة ومنسوبيها يقلل من فرص تقبلها لأعذارهم في حال حدوث خلل أو تقصير من الموظف نتيجة لأي ظرف انساني.

¹حسين محمد الحسن، نفس المرجع السابق، ص 182-184.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية ضرورية بالنسبة لأفراد المجتمع، ونظرا لأهميتها أصبحت الدولة تولي إهتماما لكيفية تأديتها وتقديم خدمات ذات جودة لهؤلاء الأفراد عن طريق مرافقها المختلفة، وأن جودة الخدمة أكبر تعقيد من جودة السلعة والهدف الأساسي لهذا المبحث هو التعرف على مختلف الأطر المفاهيمية لجودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل استعراض مفهوم جودة الخدمة العمومية يجب في البداية التعرف على بعض المفاهيم كمفهوم الجودة وجودة الخدمة ومفهوم الخدمة العمومية .

أولاً: تعريف جودة الخدمة العمومية

1- مفهوم الجودة

تعد جودة الخدمة من المواضيع التي يصعب تعريفها ببضعة كلمات فقد عرفها البعض على أنها ما يتطابق مع الموصفات، وهذا يعني أنه على المؤسسة أن تضع معايير للمواصفات عند وضع أهداف الجودة وبعد تحديد أهداف الجودة يجب أن تتفق الخدمة مع هذه الموصفات.¹ فالجودة أداة أساسية للتحسين واستمرار إتقان العمليات بشكل جيد وجعل الصعوبات أسهل، مع ضمان استدامة المؤسسة والدراية الفنية على امد طويل.²

ويعرفها معهد المعايير الوطنية الأمريكي (ANSI) وجمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASQC) على أنها " المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تشمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات"³ اما المواصفة الدولية 9000: 2000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل.⁴

تعرف الجودة بعدة طرق وفقا لمن يعرفها ولما تتعلق به السلعة أو الخدمة، ومن ذلك درجة أو مستوى التميز، المزايا والخصائص الكلية والتي تشمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات.¹

¹ محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن 2010، ص 243.

² Svetlambanjanac – **Système de Management de la Qualité (SMQ)** – Programme latin de don d'organe réunion des coordinateurs locaux 2014 ; p 08.

³ محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 31.

⁴ خيضر كاضمحمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى 2002 دار المسيرة للنشر والطباعة الأردن، ص 19

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

كما عرفت على أنها بمثابة توفير للقيمة سواء للعملاء من خلال تحسين المنتجات والخدمات المقدمة وللمساهمين عن طريق تقليل التكاليف وأيضا للموظفين الذين يجدونها.²

مما سبق يمكن القول أن الجودة عبارة عن مجموعة من المواصفات والخصائص التي يجب توفرها في الخدمة والسلعة حتى يتم تلبية وإشباع حاجيات ورغبات وتوقعات المستفيدين منها.

2- مفهوم جودة الخدمة

يتطلب وضع تعريف للجودة الخاصة بالخدمات ضرورة التعرف مسبقا على ثلاث مجموعات من الابعاد للجودة هي: البعد الفني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة، والبعد الوظيفي وهو عبارة عن ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدمة الخدمة والزبون، والإمكانات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

و يرى ستوارت والش (Stewart & Walsh) أن جودة الخدمات لا بد وان تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها وإلى أي مدى يتحقق مثل هذا الإشباع، وكذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وجدت الخدمة وإلى أي مدى تم تحقيق ذلك.

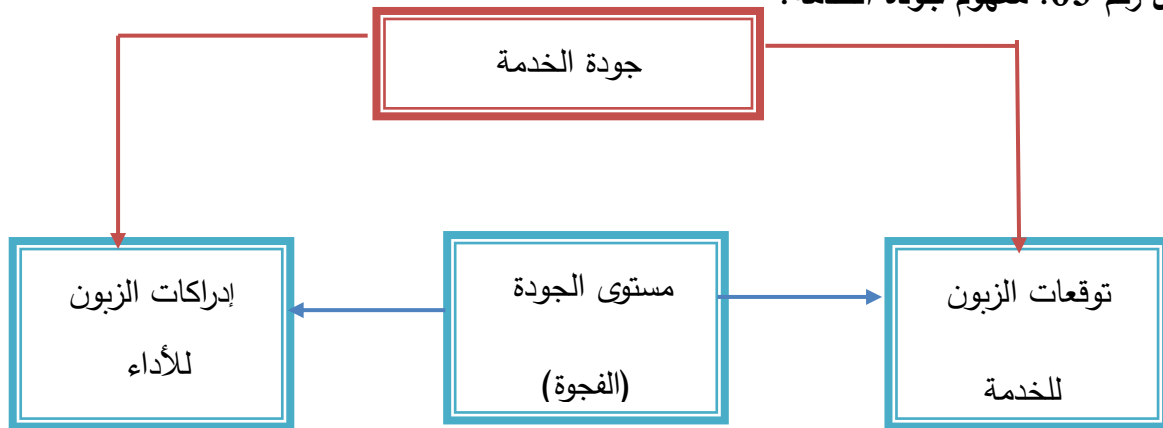
وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، و ذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي:³

¹ محمد عبد العال وراتب جليل صوبيص، تحقيق الدقة في إدارة الجودة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى 2008، إثراء لنشر والتوزيع دوار المدينة الرياضية الأردن، ص 16.

² Florence gillet-;la Bote A' outils dela Qualité- Dunod 2020، 11 rue paul Bert ،Malakoff، P8

³ قاسم نايف علوان المياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى 2006، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2006، ص 90، 91.

الشكل رقم 03: مفهوم جودة الخدمة.



المصدر: قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات، تطبيقات الطبعة الأولى 2006، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 90.

يلخص لنا الشكل التالي مفهوم جودة الخدمة والتي تمثل الفرق بين ما يتوقعه الزبون وما يدركه والفرق بين هذين المستويين يمثل الفجوة أمستوى الجودة.

كما يرى (Disney، 1999) أن العميل المشبع والراضي يعتبر وسيلة رئيسية لا غنى عنها في خلق ميزة تنافسية في بيئة الاعمال، ولذا يجب أن ينصب اهتمام المؤسسة على تحقيق رضا وولاء العميل من خلال اشباع احتياجاته.¹

وقد تبنى البعض مفهوما عن الجودة مؤداه: أن مفهوم الجودة ينعكس من خلال ادراك المستفيد للجودة ودرجة مطابقتها لتوقعاته. فإذا ما حصل المستفيد على الخدمة وكان ما قدم اليه ادنى مما كان يتوقعه أو توق عليها فإنه سوف يقبل على تكرار التعامل مع المؤسسة الخدمية.

كما يقول (Badiru، 1995) أن جودة الخدمة تشير إلى مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدر المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء ويضيف أن مجموع الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على اشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المؤسسة. ومن أجل تحقيق الإستمرارية في جودة الخدمة يجب أن يكون هناك التزام من قبل المؤسسة الخدمية نحو المستفيدين من خدماتها، فالوصول لأداء متميز في الجودة لا يتحقق فقط من ادراك العملاء ما لم تستخدم بطريقة صحيحة (Rust el al، Kurtz & Clow، 1995، 1998).²

من خلال التعاريف السالفة الذكر يمكن القول أن جودة الخدمة هي ذلك التطابق بين التوقعات التي يبينها الزبون عن الخدمة وما يدركه فعلا.

¹توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، اساليب حديثة في المعايرة والقياس، توزيع دار الفكر العربي مكتبة النهضة المصرية 2006، ص 38.

²توفيق محمد عبد المحسن، نفس المرجع السابق، ص 39، 40.

3- مفهوم الخدمة العمومية

أ- تعريف الخدمة

في البداية سنقوم بتعريف الخدمة:¹

الخدمة هي نشاط أو منفعة يسديها طرف لآخر وتتسم أساسا بأنها غير ملموسة ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية. ويعرفها البعض على أنها ذلك النشاط غير الملموسة الذي يقدم المنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته.

ب- تعريف الخدمة العمومية

وهي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.²

وتعرف من المفهوم الضيق لها بأنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.³ فهي عبارة عن تجمع لأرباب العمل العموميين الذين يخضع وكلائهم لقواعد القانون العام.⁴

4- تعريف جودة الخدمة العمومية

من خلال التعاريف المفاهيم السابقة الذكر يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الخدمة العمومية على ارضاء تطلعات متلقي الخدمة وإشباع حاجاتهم ورغباته.⁵ وتعرفها جمعية فرنسا للجودة العامة بأنها قدرة المؤسسة الحكومية على تلبية حاجيات المواطنين الداخلية والخارجية ذات النفع العام.⁶

¹ طارق قندوز، بلال بن يتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل لريادة والتفوق (الإطار النظري وأواقع التطبيق)، الطبعة الأولى 2015، دار الذاكرة لنشر والتوزيع الجزائر، ص 63.

² لبيد عماد وموازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية 2021، ص 11، 12.

³ رجاوي عبد الرحيم وقاسمي خديجة، دور الدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03 اوت 2017، ص 110.

⁴ Frédéric Colin – **Mémentos LMD Droit de la fonction publique** – Gualino éditeur lesdenso éditions 2018، 70 rue du gouverneur général paris، p18.

⁵ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2016/2015، ص 60.

⁶ رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف لمسيلة، 2019/2018، ص 161.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

ويمكننا إيجاد تعريف عام لجودة الخدمة العمومية من خلال ما ذكر سابقا :
توافق الخدمة المقدمة للمواطن من طرف الهيئات العمومية مع احتياجاتهم وتوقعاتهم .

ثانيا: مستويات جودة الخدمة العمومية

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة، وهي على النحو الآتي: ¹

الجدول رقم 01: مستويات جودة الخدمة العمومية.

المستويات	التعريف
الجودة التي يتوقعها المستفيد	و التي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى المستفدون وجوب توافرها .
الجودة المدركة	وهي ماتركه ادارة المؤسسة في نوعية الخدمة التي تقدمها لمستفيديها، والتي تعتقد بأنها لا تستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال .
الجودة الفعلية	وهي التي تؤدي بها الخدمة، وتعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام اساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المستفيدين .
الجودة الفنية	وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة، و التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة .
الجودة المرجوة للمستفيدين	اي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه من مستفيديها عند تلقيهم لتلك الخدمات (صيام، 2002: 83).

المصدر: مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، قدمت هذه الرسالة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال جامعة الأزهر - غزة 2012، ص 39.

ثالثا: ابعاد ومعايير تقويم جودة الخدمة العمومية

¹ مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، قدمت هذه الرسالة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال جامعة الأزهر - غزة 2012، ص 39.

1- ابعاد جودة الخدمة

لقد حدد بعض الباحثين عشرة ابعاد لجودة الخدمة التي بنى عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة وفي مايلي شرح مبسط لهذه الابعاد العشرة:

فيمايلي سنتطرق إلى اربعة منها: ¹

أ- الإعتمادية Reliability

القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة بإعتمادية ودقة وثبات (أي ثقة يعتمد عليها، وبأداء صحيح)؛

ب- الإستجابة Responsiveness

قدرة الإدارة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الزبائن بإستمرار عند الطلب ؛

ت- الثقة Assurance: (الضمان)

معرفة العاملين، والكياسة، والقدرة على كسب الثقة، والثقة بالنفس؛

ث- ملموسات Tangibles

التسهيلات المادية المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة (أي ظهور العناصر المادية)؛

كما أشار مرجع آخر إلى باقي الأبعاد: ²

- الأمان Security، ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع مؤسسة الخدمة من الشك أو المخاطرة ؛

- الإتصال Communication، أي وجود قنوات اتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الإقتراحات أو الإعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة، وإبلاغ الزبائن عن اساليب الإخفاق والتعبير في الخدمة للمستفيد؛

- المصداقية Credibility، وتعني مدى الإلتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة؛

- درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد Understanding the Customer، وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الإهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه؛

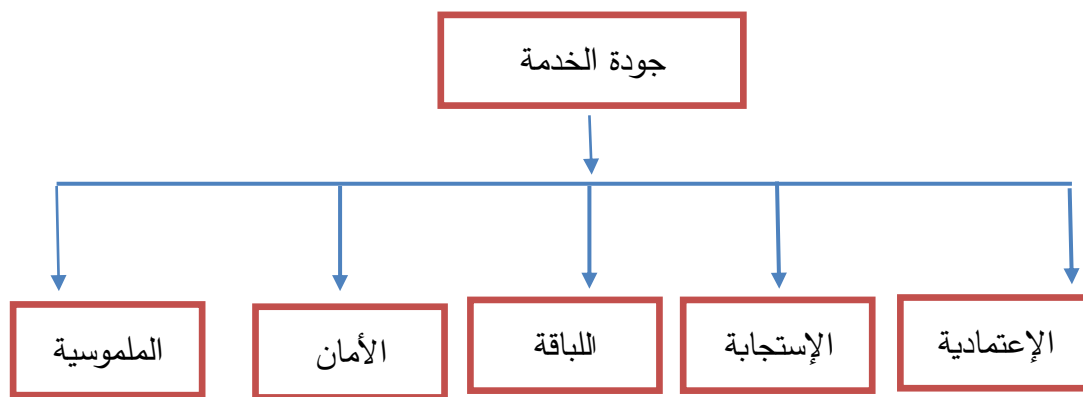
¹نزار عبد المجيد البرواري ولحسن عبد الله باشيو، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، الطبعة الأولى 2011، الوراق لنشر والتوزيع 2011، ص 552، 553.

²قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 94، 95.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

- اللباقة **Courtesy**، وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الإحترام والأدب، وإن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والإحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون؛
- الجدارة **Competence**، وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية .
و المخطط التالي يلخص اهم الأبعاد:

الشكل رقم 04: ابعاد جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات، تطبيقات الطبعة الأولى 2006، دار الشروق للنشر والتوزيع الأردن ص 95.

في هذا المخطط تم التركيز على خمسة أبعاد أساسية الأكثر تداولاً والمتمثلة في الإعتمادية والإستجابة واللباقة، الأمان والملموسية.

2- معايير تقويم جودة الخدمات العمومية

فيما يلي نناقش أكثر المعايير المطالب بها من طرف المواطن والتي تتوافق بدورها مع المعايير المحددة في التقارير " ممارسة أنشطة الأعمال " للبنك الدولي والمتمثلة أساساً في: ¹

أ- السرعة في أداء الخدمة العمومية

حيث أن السرعة تعتبر السمة العامة لنشاط المجتمع وتطوره، ينتظر المواطنون من الإدارة أن تكون بدورها سريعة وفعالة أكثر من أي مقدم خدمات آخر. و نقصد بالسرعة هنا القدرة على انجاز الخدمة في الوقت الذي يقبله المستفيد منها، غير أن السرعة في تقديم الخدمة العمومية تتعارض بشكل مباشر مع

¹ بلخير محمد ايت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين: علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم

السياسية المجلد 05 / العدد 01، 31-12-2019، ص 77-79.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

المنطق البيروقراطي والمولد للبطء والجمود، وتكريس نموذج تنظيمي يقوم فقط على القانون والحرص الشديد على المشروعية من شأنه أن يمنع الإدارة من أن تبدي قدرة على السرعة أو المرونة في التصرف، التركيز على المشروعية يدفع إلى تراكم الإجراءات وتدابير الرقابة ما يؤدي حتما إلى اطالة مسار اتخاذ القرار وتأخير تقديم الخدمة " إدارة اسرع لايمكن أن تكون الا إدارة من النوع جديد تنتقل إلى نموذج تنظيمي أكثر انفتاحا وأكثر مرونة " غير انه إلى جانب الإصلاحات الهيكلية يمكن أن تؤدي تكنولوجيا الإتصال والمعلوماتية دورا فعالا في تسريع انجاز المهام الإدارية واداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها من خلال توفير قاعدة متكاملة من ادوات المعالجة.

ب-سهولة الإستفادة من الخدمة العمومية

طالما تعتبر سهولة الإستفادة مصدرا لرضا الجمهور من المواطنين والمتعاملين الإقتصاديين، فيمكن اعتبارها معيارا لجودة الخدمات العمومية المقدمة . هذا المعيار يقتضي أن لايمر المرتفقين بتعقيدات كبيرة للإستفادة من الخدمات، كاستلزام الحصول على تصريحات مسبقة أو تقديم ملفات كثيرة، بالإضافة لذلك يجب أن تكون الخدمة العمومية متاحة بقدر المساواة وهو ما يفرض توزيع جغرافي عادل وملائم لها من خلال تطوير خدمات عمومية جوارية ضمن خطط السلطات العمومية لتهيئة الإقليم، فضلا عن ذلك، العمل على إتاحة الخدمة العمومية للجميع يقتضي احيانا ايجاد نوع من " التميز الإيجابي " لصالح بعض الفئات الإجتماعية التي تعاني من احتياجات خاصة اجتماعيا (كالمعوزين أو المسنين) أو بدنيا (كالمرضى أو المعاقين) ما يمكنهم من التمتع بخدمة عمومية تتوافق مع خصوصيتهم.

ت-شفافية الخدمة العمومية

وتعني وضوح اجراءات تقديم الخدمة العمومية سواء من الناحية الإفصاح عن المعلومات، تبسيطها أو نشرها لتكون في متناول جميع المواطنين . التطور المتسارع للمحيط الإجتماعي والإقتصادي، أصبح يقتضي أكثر شفافية، من خلال مطالبة الإدارة العامة بأن تعيد النظر في بعض الياتها لكي تتلاءم تصرفات اعوانها بصفة حقيقية مع تطلعات المواطنين . فمبدأ الشفافية الإدارية يهدف إلى ازالة الغموض الذي يحيط بالإدارة من خلال تمكين المتعامل معها من فهم المنطق الذي يحكم السير الإداري، ويمكن كذلك اعوان الإدارة من استيعاب كامل للمهام الموكلة اليهم ما سينعكس أداء أمثلا في الخدمات المقدمة وهذا ما يعبر عنه Jacques Chevallier بالقول " الجودة في الواقع تقتضي على المستوى الداخلي إطلاع الموظفين بالمشروع من خلال عرض واضح للغايات النهائية، الطموحات والاهداف

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

وتطوير الخدمات، كما تقتضي على المستوى الخارجي أن توفر الإدارة كل الوسائل التي يمكن أن تساهم في توفير المعلومة وفي استقبال امثل للمرتقين ، الشفافية لم تعد غاية بل غدت وسيلة لترقية "إدارة ذات جودة"، من جانب آخر ترتبط الشفافية بجودة الخدمة العمومية من خلال محاربة ظاهرتي الفساد والتعسف الإداريين، فتمكن المواطن من الإطلاع على القوانين والوثائق الإدارية يسمح له بمعرفة حقوقه وواجباته ومن كشف نقاط الظلم التي قد تستغل في عدم التوجيه السليم للخدمة العمومية لأجل الحصول على المنافع الذاتية غير الشرعية لبعض الأعوان العموميين.

المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة

أولاً: أهمية قياس جودة الخدمة

ان المؤسسات الخدماتية تحتاج إلى أداة أو معيار تستطيع على أساسها الحكم على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة، والتوصل إلى ماقد يكون من تباين بين النتائج المستهدفة وبين النتائج التي تم تحقيقها فعلاً، ومقارنة المحقق بالمستهدف، على أساس المعايير المحددة مسبقاً، لذا فإن وجود مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية يعتبر أمراً ضرورياً لتقييم الأداء، وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية، ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة في الأجل القصير والطويل. وتشير الدراسات إلى صعوبة قياس أداء الجودة في بعض المؤسسات الخدماتية لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل هذه المؤسسات كذلك، تأثر الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة، لأن أداء مقدمي الخدمة يساهم بدرجة كبيرة في تحديد جودة الخدمة، كذلك إختلاف مراحل الخدمة من صناعة خدماتية إلى أخرى، وبالتالي لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات، وتعميمها على جميع المؤسسات الخدماتية، لذا فإن هناك حاجة ماسة لأن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدماتية كل على حدة بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة، في ضوء الظروف البيئية والثقافية والتنظيمية التي يعمل من خلالها على أن تضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف طالب الخدمة ومقدم الخدمة والمؤسسة في نفس الوقت.¹

ثانياً: طرق قياس جودة الخدمة

1- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات في إطار هذا المدخل مايلي:²

¹مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 40

²قاسم نايف علوان المياوي، مرجع سبق ذكره، ص 96-98، 105.

أ- قياس عدد الشكاوى Complaints

تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع ادراكهم لها ولمستوى الذي ييغون الحصول عليه.

هذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنهم.

ب- مقياس الرضا Satisfaction Measure

وهو أكثر المقاييس إستخداما لقياس إتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، وبشكل يمكن هذه المنظمات من تبني استراتيجية للجودة تتلائم مع احتياجات الزبائن، وتحقيق الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات .

ت- مقياس الفجوة Servqual Measure

هذا المدخل يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وادراكاتهم لمستوى اداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة (او التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك بإستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة المشار اليها سابقا. ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة التحليلية والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولات الإرتقاء اليها بشكل مستمر.

ث- مقياس الأداء الفعلي Servperf Measure

استمرار للجهود المبذولة عالميا للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق، فقد توصل (Gronin and Taylor) إلى أن هذا المقياس الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة بإعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي.

ج- مقياس القيمة Value Measure

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها مؤسسة الخدمة لزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد اقبالهم على طلب هذه الخدمات، والعكس صحيح وبالتالي فإنه من واجب مؤسسة الخدمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدمتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول على الخدمة ولاشك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة.

2- قياس الجودة المهنية Measuring Professional Quality

يتم قياسها من خلال مايلي: ¹

أ- قياس الجودة بدلالة المدخلات

يستند اصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها إمكان إعتبار المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودتها، فإذا ما توفرت للمؤسسة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملون الأكفاء، والقوانين واللوائح المحكمة، والأدوات، ونظم المساعدة الكافية، فضلا عن الأهداف المحددة والواضحة والزبون المستفيد لتلقي الخدمة وإذا توفر للخدمة كل هذا كانت مميزة دون شك.

ب- قياس الجودة بدلالة العمليات

ويركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، وإن كان هذا المدخل لم يغفلوا كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثير.

ت- قياس الجودة بدلالة المخرجات

وهو من المقاييس الذي يتعلق بانتائج النهائية، حيث ينظر للنتائج على أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز للنتائج النهائية من الخدمة التي يسعى إليها الزبون، ويتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة من الطرق التالية: (القياس المقارن في هذه الطريقة يتم إجراء مقارنات بين المستهدف والأداء الفعلي بغرض إكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تلافيها مستقبلا، استقصاء رضا الزبائن بخصوص الخدمات المقدمة، استقصاء العاملين في مؤسسة الخدمة للوقوف على المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المنشود.

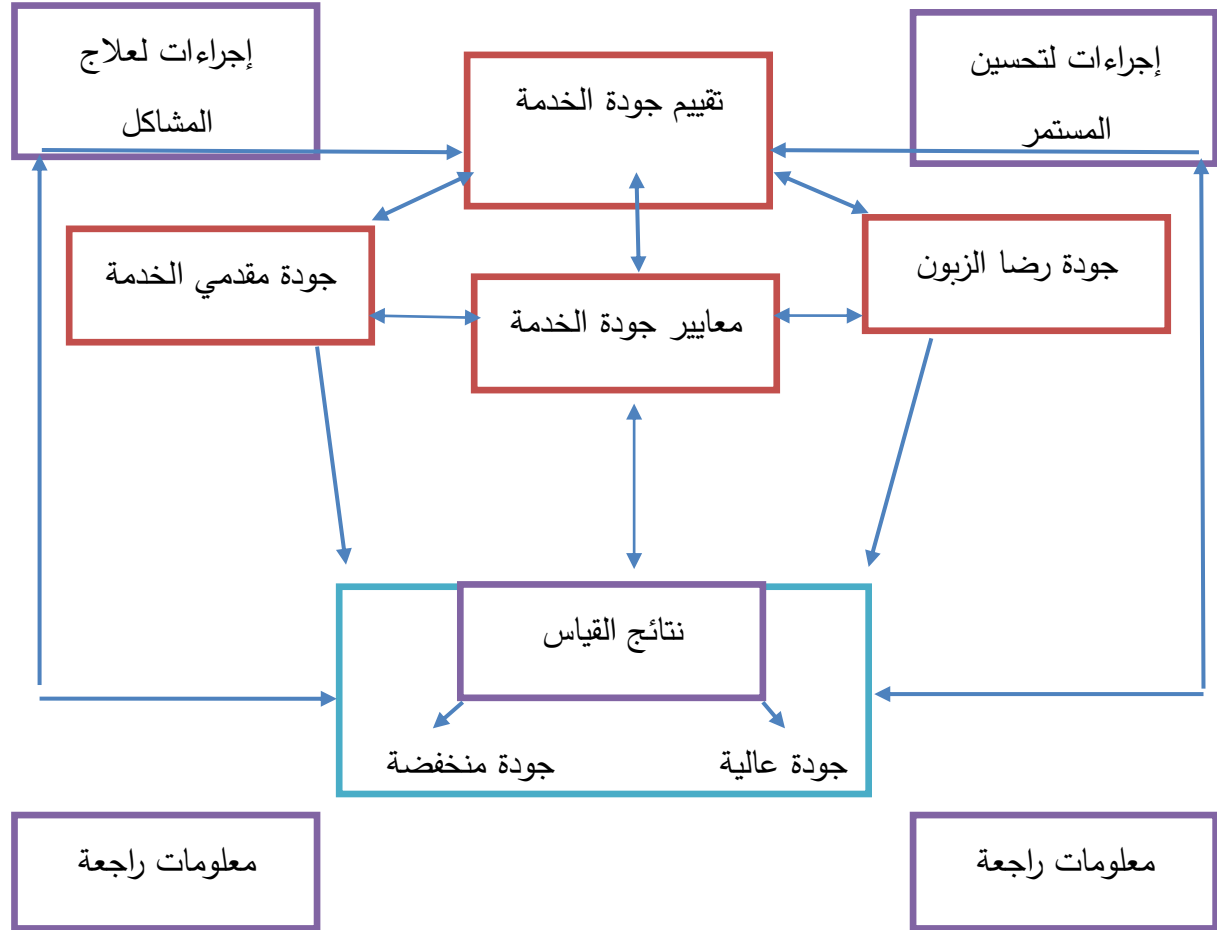
3- قياس الجودة من المنظور الشامل

¹قاسم نايف عوان المحيوي، نفس المرجع السابق، ص 105-107

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

رغم ما اسهمت به كل المدخلات السابقة من تقدم في قياس الجودة وتقويمها، إلا أنها جميعا يغلب عليها الطابع الجزئي، وقد أدت هذه المداخل الجزئية إلى ابرز ضرورة المعالجة الشاملة في قياس جودة الخدمة وتقويمها والشكل الموالي يوضح نموذجا شاملا لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ونظر مقدم الخدمة (المؤسسة).

الشكل رقم 05: نموذج لتقييم جودة الخدمة.



المصدر: قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات تطبيقات،

الطبعة الأولى 2006، دار الشروق للنشر والتوزيع رام الله المنارة غزة، ص 108.

ثالثا: مقتضيات تقديم خدمة عمومية ذات جودة

فضلا عن البعد الاجتماعي للخدمة العمومية حيث يجب أن تكون على الدوام في مستوى تطلعات

المواطنين، فأنها تكتسي طابعا إقتصاديا هاما نظرا لدورها في تحسين مناخ الأعمال¹.

1- الإستجابة لتطلعات المواطنين

¹ بلخير محمد ايت عودية، مرجع سبق ذكره، ص 75، ص 76.

ارتباط جودة الخدمة العمومية بالمصلحة العامة من جهة، وبرضا المتعاملين مع الإدارة من جهة أخرى جعلها تكتسي ابعاد اجتماعية كبيرة . اعتبرت مؤسسة التعاون الإقتصادي والتنمية في تقرير لها بأنه يقع على الإدارة الرفع من جودة خدماتها بنفس وتيرة تطور المجتمع للإدارة اليوم عدد متزايد من التحديات . فإذا كانت ترغب في مراكبة مجتمع في تطور مستمر، يجب عليها أن تتمكن من فهم الإحتياجات المتزايدة والمتنوعة لمختلف الفئات الإجتماعية، وأن تقترح خططا مناسبة لتلبية تلك الإحتياجات المتزايدة . للقيام بذلك عليها أن تبتكروا وتحمل المخاطر وتتقبل تغيير اساليبها الداخلية في العمل، غير انه في البلدان النامية ادى التدخل الإجتماعي الواسع للإدارة العامة في جوانب هامة ومتلفة من الحياة (كالسكن، الشغل، الكهرباء أو العلاج) ادى إلى عدم اكتفاء المواطنين بمجرد خدمات متنوعة أو حتى مجانية، بل قد أصبحوا يطالبون بخدمة عمومية ذات جودة عالية . هذه المطالبات وان كانت في السابق تأخذ شكل عرائض أو إحتجاجات كتابية الا أنها في السنوات الأخيرة بدأت تأخذ طابع ضغوط جماهيرية من خلال احتجاجات ومسيرات، أو قد يتم التعبير عنها بشكل أكثر عنفا كغلق الطرق العمومية أو تخريب الدوائر الإدارية.

2- تحسين مناخ الأعمال

جودة الخدمة العمومية لا ترتبط فقط بالعلاقة بين الإدارة والمواطن بل قد أصبح لها دور مؤثر في رفع من جاذبية إقتصاديات الدول بفعل هيئات ومؤسسات دولية تعنى بتقييم مناخ الأعمال، على غرار مؤسسة " ممارسة أنشطة الأعمال " التابعة للبنك العالمي، التي تساهم تقاريرها في عكس مناخ الأعمال في الدول والتالي التأسيس لمنافسة بينهما في هذا المجال . تقارير هذه المؤسسات تتولى دراسة الأجهزة الحكومية والإدارية لتصوغها في شكل مؤشرات لسهولة الأعمال والإستثمار ترتب حسبها الدول بصفة دورية . هذه المؤشرات تدرج بصفة جوهرية في مجال الخدمات العمومية مثل توصيل الكهرباء، دفع الضرائب أو تسجيل الملكية . وتقييم جودتها وفقا لمعايير: سهولة الإجراءات الآجال والتكلفة.

المبحث الثالث: جودة الخدمة العمومية الإلكترونية

نسعى من خلال هذا المبحث إلى تحديد مفهوم جودة الخدمة العمومية الإلكترونية كمنظور معرفي جديد الذي ساهم التطور التكنولوجي في ظهوره وأيضاً جاء استجابة لضغوطات ومتطلبات البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، بالإضافة إلى الضغوطات الشعبية المطالبة بتحسين الخدمات العمومية والتخلي التدريجي عن الممارسات التقليدية.

المطلب الأول: مدخل عام حول جودة الخدمة العمومية الإلكترونية

أولاً: مفهوم جودة الخدمة العمومية الإلكترونية

1- تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد العملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.

وتعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها: "كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية إلكترونياً، والانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الأنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم.

وتعرف أيضاً بأنها: "مجموع الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة كالأنترنت، التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، في شتى المجالات والقطاعات العمومية كالخدمات العمومية الإلكترونية البريدية والخدمات العمومية الإلكترونية البلدية.¹

في حين عرف الباحثون الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الأنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان، كما

¹ لبيد عماد، د. موازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط 01، المركز الديمقراطي العربي، ماي 2021، ص 13.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

عرفها البعض الآخر بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتعلق إلا بفضل تدخل الحكام.¹

نستنتج أن الخدمة العمومية الإلكترونية تعرف على أنها: "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية."²

2- جودة الخدمة العمومية الإلكترونية

يعتبر مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية مفهوما حديثا نوعا ما بخلاف المفهوم الذي قدمه (Parasuraman & Others, 2005)، حيث عرفت جودة الخدمة الإلكترونية إلى أي مدى يسهل الموقع على شبكة الأنترنت، التسوق، والشراء، والتسليم بكفاءة وفعالية، بينما يرى (نجم، 2010) أن الجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، لذا لا بد من توفر مجموعة من المعايير، مثل السرعة في التنفيذ وأن لا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة وأن يكون نمط إدخال البيانات المطلوبة سهلا بحيث لا يشعر المستخدم بالملل وتجنب حصول أي شكل من أشكال التأخير بسبب بطء التحميل أو الربط بالخادم ووجود مشاكل في التصميم، وينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى، وأن تكون ذات موثوقية عالية.³

يتضمن النموذج خطوات نوعية للتأكد من جودة الخدمة الإلكترونية عبر العمليات آنفة الذكر، حيث يعتبر نظام جودة الخدمة محورا أساسيا من محاور النموذج، وسنحاول توضيح ذلك تباعا.

3- جودة الخدمة الإلكترونية (ضمن عملية ما قبل تقديم الطلبية)

وتتمثل في العناصر التالية:⁴

أ- سرعة ودقة التوقيت Timeliness

¹ الببدة عماد، موازي بلال، نفس المرجع السابق، ص 70.

² فطيمة سايج، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة للإقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018، ص 71.

³ مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج بريق بلس- غزة"، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، أكتوبر 2018، ص 11.

⁴ بشير عباس الطلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي إستراتيجي"، جامعة الزيتونية الأردنية، الأردن، 2004، ص 71.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

- مدى قدرة مزود الخدمة على الإجابة عن استفسارات وتساؤلات الزائر للموقع الشبكي، فالإجابة السريعة والفورية تعني سرعة ودقة التوقيت؛
- عندما يكون مزود الخدمة مخططاً أو مجارياً (Proactive) في سرعة التوقيت، فإن من شأن ذلك إثارة إعجاب وتقدير الزائر.

ب- اللباقة وحسن المعاملة Courtesy

- هل استجابات العاملين في المؤسسة تتسم باللباقة وحسن المعاملة؟
- هل سلوك تعامل العاملين مع الزائرين للموقع إيجابياً ومعبراً عن تقدير واحترام من قبل مزود الخدمة تجاه الزائرين؟

ت- الدقة Accuracy

- هل المعلومات المقدمة للزائر صحيحة أم غير صحيحة؟
- هل يمكن الوثوق بدقة المعلومات لاتخاذ قرار صائب من قبل الزائر؟
- هل المعلومات المقدمة كافية وشفافية ودقيقة وفق إدراكات المنتفع بها؟

4- جودة الخدمة الإلكترونية (ضمن عملية تقديم وتسليم الطلبية)

أ- سرعة ودقة التوقيت Timeliness (في معالجة الطلبية وتوصيلها للعميل،

ب- الدقة Accuracy (في معالجة الطلبية ودقة توصيلها للعميل)،

ت- الإعتدائية Reliability (هل يمكن الاعتماد على المورد في معالجة الطلبية وتوصيلها وفق ما أراده العميل؟)،

ث- الأمن Security (هل تتم عملية معالجة الطلبية وتوصيلها بشكل أمن خصوصاً فيما يتعلق بالدفع الإلكتروني وسرية المعلومات والتعاملات الأخرى)،

ج- القدرة على الوصول Accessibility (هل يتم الوصول إلى المورد بسهولة ويسر وبأقل التكاليف؟)،

ح- الاستجابة Responsiveness (هل يستجيب المورد لطلبات وحاجات العميل بالدقة والأمان والسهولة والسرية والشفافية التي يتوقعها العميل؟)،

خ- اللباقة وحسن المعاملة Courtesy (هل يلقي العميل معاملة جيدة ولاتئة من قبل المورد وهل سلوك العاملين يعبر عن تقدير واحترام العاملين؟).

5- جودة الخدمة الإلكترونية (ضمن عملية ما بعد إتمام الطلبية)

أ- الدقة: (هل تمت الصفقة بالدقة التي أَرادها وتوقعها العميل فعلا؟)،

ب- سرعة ودقة التوقيت (هل تحقق هذا المعيار فعلا من وجهة نظر العميل ووفق إدراكاته؟)،

ت- جودة الخدمة/السلعة (هل الخدمة/السلعة التي حصل عليها العميل تتطابق مع توقعاته وتطلعاته؟).

ثانيا: الخدمة العمومية الإلكترونية (مبادئ، أهداف، مزايا)

1- مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية

تتجلى مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية بالدرجة الأولى بخدمة المواطن وتلبية حاجياته بسرعة وأقل تكلفة، وتستمد الخدمة العمومية شرعيتها من المبادئ التالية: ¹

أ- المساواة بين جميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية الإلكترونية دون تمييز ودون تقصير؛

ب- تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، المال، الوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة؛

ت- تتميز الخدمة العمومية أنها مستمرة ولا تنتهي كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على استمراريتها حتى في حالة القوة القاهرة أو الظروف الاستثنائية؛

ث- متطورة ومواكبة للتطورات التكنولوجية لذا يجب أن تواكب الخدمة العمومية أشكال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة لتسهيل العمل للمواطنين مقابل مساهمة رمزية في تكاليف هذه الخدمات؛

ج- مجانية نسبيا من خلال مساهمة المواطن مع الخزينة العمومية مقابل استفادته بالخدمات العمومية الإلكترونية؛

ح- الشمولية والفعالية من خلال شمولها لكافة شرائح المجتمع ويستفيد منها الجميع؛

خ- قابلة للتكيف مع الظروف والاحتياجات فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغييرات الحديثة وتطور الطلب الاجتماعي؛

¹ لبيد عماد، موازي بلال، مرجع سبق ذكره، ص 14.

د- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع من خلال تمكين المواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بكل سهولة؛

ذ- الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، والمساهمة في الفوارق بين المواطنين.

2- أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية

تعالّت النداءات بضرورة إحداث نقلة نوعية في الإدارة الأجهزة الحكومية لتحقيق تطوير الأداء وإرضاء الجمهور بشكل أفضل وبفعالية عالية تسعى الدولة إلى التحول المنشود في تحسين الخدمات الحكومية وتكريس مبادئ جودة الخدمات من خلال الوصول إلى الأهداف التالية:¹

أ- السعي لإختصار الوقت ضمن مفهوم اداري معاصر هو التنافس بالوقت؛

ب- ترشيد وتخفيض التكاليف ضمن مفهوم اداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف؛

ت- تحسين الجودة ضمن فكر اداري معاصر هو إدارة الجودة الشاملة؛

ث- تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ اداري معاصر هو التحسين المستمر؛

ج- الإرتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة؛

ح- استبدال أسلوب الإدارة الورقية التقليدي بأسلوب الإدارة الإلكترونية،

خ- استبدال مركزية القرار باللامركزية.

أ- مزايا الخدمة العمومية الإلكترونية

وتتمثل مزايا الخدمة العمومية الإلكترونية فيمايلي:²

أ- تسريع الإنجاز؛

ب- زيادة الإنتاج، حيث تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالدقة والإتقان؛

ت- تبسيط الإجراءات وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنون؛

ث- تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء؛

ج- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية؛

ح- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون

التردد على المصالح الحكومة، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية؛

¹ لبيد عماد، موازي بلال، نفس المرجع السابق، ص 15.

² لبيد عماد، موازي بلال، نفس المرجع السابق، ص 15.

خ- تقليل الأعمال الورقية للاهتمام أكثر بحاجات العميل.¹

ثالثا: تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

من خلال ما سبق من تعريف للخدمات الإلكترونية يتبين أنه من أجل تقييم جودة هذه الخدمات الإلكترونية يجب توفر والآخر بعين الاعتبار معايير معينة وهي:²

1- معايير جودة الموقع الإلكتروني

أكدت عدة دراسات أن لجودة الموقع الإلكتروني أثرا بالغا على إقبال العملاء على الخدمات الإلكترونية، ويمكن الاعتماد في تقييم جودة الموقع الإلكتروني على عدة معايير من بينها ما يلي:

أ- سهولة استخدام الموقع

يقيس هذا المعيار سهولة استخدام الموقع وفهمه والتعامل معه، ويحتوي على المؤشرات الآتية: توافر خريطة للموقع على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة للوصول إلى الخدمة الإلكترونية بسهولة، سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث، سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة، موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات، وجود شروط وأحكام الاستخدام، سهولة تذكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتنقله، توافر الخدمة الإلكترونية بأكثر من لغة وتوافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة.

ب- جودة التصميم

يرى كل من "لاو وغراوال" (Law et Grewal 2000) أن تصميم الموقع الإلكتروني يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة، وبالتالي على ولاء العملاء، ويتعلق معيار جودة التصميم بالصفات المرتبة في تصميم الموقع الإلكتروني لجنب المستخدمين لزيارة الموقع، ومن ثم المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع، وأخيرا تكرار زيارته مرات أخرى مستقبلا. يمكن إجمال مؤشرات جودة التصميم في:

- الجاذبية: جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم والجمال في الصور والحركات؛
- الملاءمة: ملائمة التصميم والصور المستخدمة فيه لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع؛
- اللون: ينصح باستخدام الألوان الفاتحة وعدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع؛

¹ محمد الصيرفي - التسويق الإلكتروني - دار الفكر الجامعي، مصر 2008 ص 36.

² بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، ص

- ملفات الفيديو والصوت والصورة: يفضل استخدام أقل عدد ممكن منها، وأن يكون حجمها صغيراً، بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة، بالإضافة إلى استخدام النصوص المصاحبة لها لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها؛
- النص: يفضل استخدام خط واحد سهل القراءة وبحجم واحد ومناسب وبنفس النوع في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين الرئيسية، مع وجود فراغات واضحة بين الفقرات.

ت-جودة التنظيم

- يهتم هذا المعيار بهيكلية الموقع الإلكتروني وطريقة تقسيم الخدمات التي يقدمها لتوفير طريقة سهلة لتصفح الموقع بهدف مساعدة المستخدم للوصول للمعلومة المطلوبة بسرعة، بحيث يشعر بالراحة خلال زيارته للموقع. يمكن إجمال مؤشرات جودة التنظيم بما يلي:
- الفهرس: احتواء الموقع على فهرس لجميع صفحات الموقع؛
 - خريطة الموقع: توفر خريطة مناسبة للموقع ووصلات في كل صفحة لسهولة التصفح؛
 - الروابط: وجود روابط المساعدة في كل صفحة للانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح؛
 - الشعار: وجود شعار الجهة المقدمة للخدمة في مكان واضح على كل صفحة من صفحات الموقع؛
 - الإتساق: توافق جميع الصفحات في طريقة عرضها.

2-معايير جودة المعلومات

- إن الكم الهائل للمعلومات المتاحة على شبكة الأنترنت يوجب الاهتمام بجودة محتوى المواقع الإلكترونية، ويمكن تقويم جودة المعلومات من خلال المعايير التالية:

أ- البساطة

- من المهم أن يتميز الموقع الإلكتروني ببساطة إجراءات تقديم الخدمات، وهذا من خلال تبين اسم الخدمة الإلكترونية الذي يجب أن يكون مفهوماً ومعبراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة، توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية، توفير وصف واضح للوثائق والخطوات اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية ويجب أن تكون رسائل الخطأ الصادرة واضحة وموجزة وسهلة الفهم؛

ب- الإكمال

من الضروري الاهتمام بالإجراءات التكميلية المساعدة للإستفادة من الخدمات المقدمة وهي تتطلب: تلخيص إجراء تسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة بوضوح إذا كان هذا ضرورياً، تقديم وصف مفصل لإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي، ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج، ايضاح العملاء المستهدفين بتلقي الخدمة، ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية، في حال إكمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة، مفهومة ومفيدة؛

ت- الدقة

يعد هذا المعيار من المعايير الأساسية لقياس جودة الخدمات الإلكترونية ويتضمن: مدى صحة المعلومات المقدمة للعملاء من خلال الموقع الإلكتروني، إمكانية الوثوق بدقة المعلومات لإتخاذ قرارات صائبة من طرف العملاء، الدقة في التعامل مع العملاء والإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات الإلكترونية والموضوعية في عرض المعلومات دون أي تحيز؛

ث- التحديث

من بين العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الإلكترونية مدى حداثة المعلومات المتعلقة بها، وعليه يمكن قياس جودة الخدمات الإلكترونية من خلال: تحديث المعلومات على الموقع مع تحديد تاريخ التحديث الأخير، قياس عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة.

3- معايير جودة العملاء

إن الهدف الأساس من تقديم الخدمات الإلكترونية هو خدمة العملاء، وبالتالي تعد أهم معايير تقييم جودة الخدمات الإلكترونية هي المعايير المتعلقة بجودة خدمة العملاء أهمها:

أ- الاعتمادية

يعد معيار الاعتمادية من أهم معايير جودة الخدمات، إذ من خلاله يتم قياس مدى أداء الخدمة بدقة بشكل يمكن للعميل الاعتماد عليها.

يحتوي هذا المعيار على: مناسبة عنوان وخصائص الموقع للخدمات التي يقدمها، سرعة تحميل الموقع وإمكانية تصفح الموقع بأكثر من متصفح، عمل الموقع بشكل صحيح بإستخدام أوضاع شاشات مختلفة، إحتواء الموقع على أقل عدد ممكن من الإعلانات لتفادي تحميل الصفحات لفترات طويلة، توفير الموقع لجميع الخدمات باستمرار دون انقطاع.

الفصل الأول لإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

كما أن هذا المعيار يأخذ بعين الاعتبار مدى التزام الموظفين من خلال: مراجعة الموظف عمله ليتحقق من صحته ومن دقة المعلومات المقدمة للمتعامل ومن حسن تطبيق الإجراءات اللازمة لتقديم خدمة بدون أخطاء إلتزام الموظف بتطبيق جميع معايير الجودة على جميع الخدمات التي يقدمها، تعامله بعدالة ومساواة مع جميع فئات المتعاملين، تأكده من أنها فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل وأنه بذل كل ما في استطاعته من أجل تلبيةها.

ب- الميزات التفاعلية

يتطلب هذا المعيار ضرورة وجود أدوات إتصال وتغذية راجعية بين العملاء والموقع من خلال وسائل إتصال مختلفة التي من بينهما البريد الإلكتروني، ويرتبط بعدة مؤشرات منها: الإستجابة الذي يعكس الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات، الإتصال الذي يسمح بنقل المعلومات بين العملاء والجهة المقدمة للخدمات في الوقت المناسب، التكيف وفق الحاجة، أي عملية تكييف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين.

ت- الأداء الموثوق

تقيس هذه المعايير مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء، وتشتمل على المؤشرات الآتية: تنوع قنوات الدفع الإلكتروني، تقديم معلومات موثوقة عن مواعيد تقديم الخدمات وكيفية إيصال مخرجات الخدمة الإلكترونية (البريد السريع، التوصيل المباشر أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة الجهة المقدمة للخدمة).

ث- الإستجابة

يجب أن تتمتع الخدمة بإستجابة عالية وبصورة دقيقة خالية من الأخطاء، وهذه الإستجابة يمكن تقييمها من خلال ثلاثة مؤشرات تشمل: سرعة إجراء الخدمة، الدقة في الإنجاز دون أخطاء، التجاوب مع مخاوف الفئات المستهدفة والتوقع بالتغيرات التي قد تطرأ على حاجة المستفيدين.

ج- اللباقة والإهتمام

يمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة جوانب، منها: سرعة الإستجابة لطلبات العميل وإستخدام أسلوب لبق وسلس عند إرسال الرسائل الإلكترونية.

ح- القيمة المضافة

أي تقديم قيمة مضافة للمتعامل من خلال المبادرة بتحديد الموقع لخدمات أخرى والمرتبطة بالمتعامل التي قد يحتاجها وذلك توفيراً لوقته وجهده.

4- معايير الأمن والخصوصية

يتوقف نجاح الخدمات الإلكترونية بشكل كبير على مدى تحقق معايير أمن المعلومات والتعاملات الإلكترونية وإحترام خصوصيات جميع الأطراف.

أ- معايير الأمن

تشمل جميع المعايير الذي تضمن تعاملات إلكترونية آمنة والتي منها: أمن التعاملات المالية والحماية من القرصنة، أمن العمليات والمعلومات المستخدمة والخدمات المقدمة للحصول على ثقة العملاء واستخدام المضادات للفيروسات.

ب- خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدمين والخدمات المقدمة

يمكن عرض المعلومات والخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني مع مراعاة خصوصيات كل عميل من خلال: استخدام النماذج الإلكترونية المصممة خصيصا لمراعاة هذه الخصوصيات، جمع المعلومات عن احتياجات وتفضيلات العملاء ووضعهم الاجتماعي والاقتصادي وغيرها من المعلومات التي تساعد على تقديم خدمات إلكترونية تراعي خصوصيات العملاء، إيصال المعلومات الصحيحة وتقديم الخدمة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب.

رابعاً: مشاريع الخدمة العمومية الإلكترونية المقدمة في الإدارة المحلية

في إطار عصرنة الإدارة المحلية سعت الجزائر إلى تطبيق مجموعة من المشاريع الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات الإلكترونية ومن بين المشاريع ما يلي:

1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

لقد انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي "حسين داي" و"باب الواد" بـ"الجزائر العاصمة" قبل تعميمها تدريجياً على مستوى كافة التراب الوطني.

ويتمثل هذا المشروع في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة للمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على المعلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الأنترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وكانت أو بلدية طبق فيها مشروع رقمنة الحالة

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

المدينة هي ولاية باتنة في 04 مارس 2010، وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر لمراكز الحالة المدنية.¹

2- مشروع المواطن الإلكتروني

لقد أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا يتجاوز 30 ثانية، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها، والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، وبعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى، والخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات، علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط بين المؤسسات وبين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية واستعمال التكنولوجيا من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية تنصيب أنظمة إعلامية مدمجة، وكذا إدراج الخدمات لصالح المواطن.

3- الشباك الموحد

الشباك الموحد هو الصبغة العملية لمشروع البلدية الإلكترونية ويتم فيه تسخير موظفين مؤهلين لاستقبال مختلف الملفات التي سيودعها المواطنون في الشباك الموحد، قصد توجيه العمليات الإدارية بشكل مباشر إلى المصالح المعنية في ظرف زمني قياسي، حيث يستقبل الشباك الطلبات التي تسجل إلكترونيا وتوجه في حينها إلى المصلحة المعنية وفق نظام إلكتروني داخلي، هذا ويعتبر الشباك الموحد إجراء الغرض منه القضاء على أشكال البيروقراطية الموجودة في الإدارة الجزائرية ولقد بدأ العمل بالشباك الإلكتروني في جانفي 2019.²

¹. د. لبيد عماد، د. موازي بلال، نفس المرجع السابق، ص 240.

² لبيد عماد، موازي بلال، نفس المرجع السابق، ص 242.

4- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات

والذي يمكّن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، وذلك كإجراء للقضاء على البيروقراطية وتسهيل عملية الحصول على وثائق تسجيل سيارة.

وفي إطار عصرنه قطاع الإدارة المحلية وتقريب الإدارة من المواطن، فقد تم إنشاء تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل تسمية، "إجراءاتي" الذي يمكّن المواطنين من الإطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدّمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

5- مشروع الديمقراطية التشاركية "استشارتك"

من أجل تحفيز المواطنين وتشجيعهم على المشاركة في إدارة البلدية، تم وضع منصة خدمات على الخط مع وحدات معلوماتية وتفاعلية، تمثل فضاء يسمح بإعلام المواطنين أو إبداء آرائهم.

وكتجسيد لمبادئ الديمقراطية التشاركية وتعزيز لآلياتها، أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عن دخول حيز الخدمة تطبيق "استشارتك"، الذي يمكّن المواطنين من المشاركة في تسيير شؤونهم المحلية عبر إبداء آرائهم في اختيار المشاريع التنموية على مستوى بلدياتهم وذلك عن طريق الموقع الرسمي للوزارة، كما يتدرج هذا التطبيق ضمن إستراتيجية العصرية المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية لتقريب الإدارة من المواطن وإضفاء الشفافية والفعالية على القرارات المتخذة محليا.¹

6- مشروع البلدية الإلكترونية

وفي إطار هذا المشروع تم رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وقد أعلن السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية عن الانتقال من خلال سنة 2017 نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، والمتمثلة في الخدمات عن بعد والتي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، وهذا في إطار مشروع بلدية إلكترونية غير ورقية.

7- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين

بالنسبة لمشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين، وفي إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات تمثلت في:

قرار مؤرخ في 09 ذي القعدة عام 1431 هـ الموافق لـ 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري

¹. لبديد عماد،. موازي بلال، نفس المرجع السابق، ص 243.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

والقرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكترونية.

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصرنة وثائق الهوية السفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية.¹

أ- بطاقة التعريف البيومترية

في إطار عصرنة وثائق الهوية أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن تطبيق بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني، والذي يحتوي على شريحتين:

- تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها؛
- تتضمن الشريحة الثانية تطبيقه من أجل التحقق من صاحبها.

كما تم تحديد مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر، وخمس (05) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة، على أن تسري مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها.

وبغرض تسهيل حصول المواطن على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لا سيما المتحصلين منهم على جواز السفر البيومتري، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرفهم ضمن موقعها الإلكتروني بوابة خاصة يمكنهم طلبها مباشرة دون التنقل إلى مصلحة الوثائق البيومترية، كما يمكنهم متابعة مختلف مراحل معالجة الطلب عند نفس الموقع.²

ب- جواز السفر البيومتري

إن جواز السفر سند سفر فردي يمنح بدون شرط السن لكل مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد إعتباره، ويثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله، ويسمح له بمغادرة التراب الوطني.³

ونظرا لأهميته بالنسبة للمواطن فقد حظي بعناية خاصة من طرف الحكومة، وكان من بين الوثائق ذات الأولوية التي عمدت إلى تحويلها من الصيغة الورقية الإلكترونية إلى الصيغة البيومترية الإلكترونية، وذلك مع بدايات تطبيق مشروع "الجزائر الإلكترونية"، وضمن برامجها المسطرة بالنسبة للجماعات المحلية.

¹ خليفة بورازي، الحكومة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 05، العدد 01، 2021، ص 172.

² تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر "قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2020، ص 540، 541.

³ تبينة حكيم، نفس المرجع السابق، ص 542.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

وقد قيّد المشرع الجزائري تمكين أي مواطن من السفر إلى الخارج بالزامية أن يكون حاملا لأحد سندات السفر التي حددها القانون رقم 03-14 المؤرخ في 24/ فيفري 2014، والتي هي من نوع بيومتري أو قابلة للقراءة الآلية، على أن تتولى المصالح الإدارية المختصة إعدادها وتسليمها.

وحدّد قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 الموصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، حيث طبقا للمادة الثانية (02) منه يضم جواز السفر شريحة الإلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته.

المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

تعرف الخدمة العمومية الرشيدة وفقا لاستراتيجية الإدارة التنظيمية الرشيدة بأنها: ذلك الإطار المكون من الأدوات، والمؤسسات، والإجراءات التنظيمية، المبنية على عناصر الكفاءة، الشفافية، المساءلة، والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الحكومة الإلكترونية، باعتبارها تساهم في رفع الكفاءة وإصلاح الإدارة العامة، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن.¹

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ "عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابع معاملاته".

إن مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الأنترنت، وظهور خدمات المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائج العمل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.²

ومنه فإنه يمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة العمومية كأثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توظيف التكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

¹ سالم رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المؤتمر الدولي، العدد 03، الخاص بدور المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، ص 352.

² حسن كليبي، دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر (المدخل والآثار)، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 01، (العدد التسلسلي 26)، جامعة محمد خيضر بسكرة، مارس 2021، ص 481.

1- الدقة، سرعة الاستجابة وإحترام المواعيد

إن دقة تقديم الخدمات العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال إنجاز المهام وفق مقاييس مضبوطة، وتحدد من خلال أنظمة معلوماتية معالجة بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما بالنسبة لسرعة الاستجابة وإحترام المواعيد فهي الأخرى تتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الإلكترونية الموحد للأنشطة الإدارية والذي يسمح بتوفير الوقت بسبب سرعة الإنجاز.

2- تقليص تكاليف الخدمة

ويمكن هذا في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال اعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية دون الانتقال للمراكز الإدارية.

3- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة

الإستغلال الكامل لتكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة لاستحواذ الخدمة من جهة دون الأخرى.

4- مردودية الخدمة العمومية

وتتعلق بمشاريع الخدمة العمومية ومختلف اسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وكسب رضاهم وثقتهم بمؤسسات الخدمة العمومية.¹

ثانيا: أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمة

إن أداء تحسين الخدمة ليس مفهوما جديدا، فشركات ومؤسسات ومنظمات كثيرة حول العالم قد باشرت تطبيقه منذ سنوات لتحسين أداء العمل فيها ويعتبر تحسين الأداء الخدمة مقوما أساسيا للإدارة الحديثة يهدف إلى تحسين إجراءات العمل من خلال تحديد الغايات والأهداف وتعريف الإستراتيجيات، وإزالة جميع العقبات الموجودة التي تؤثر على سير العمل، وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير الإدارة بشكل يستحيب لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، خاصة بعد أن أصبح تحسين أداء الخدمة ضرورة حتمية في الإدارة الحديثة، وينعكس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة في المزايا التي تتمتع بها الإدارة الحديثة عند نجاحها في تحسين أداء الخدمة والمتمثلة في ما يلي:

¹ نورة سليمان فيسة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر : دراسة حالة بلدية البلدية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية ISSN 2661-7633/EISSN 2716-8883 المجلد 04، العدد 03، جامعة الشلف، 2021، ص 570.

- 1- رضا المستفيدين من الخدمات بتحسين أداء الخدمات؛
- 2- الحلول القطاعية للمشاكل في العمل سواء بالنسبة للموظفين أو لطالبي الخدمات؛
- 3- الاستخدام الفعال لتقنية المعلومات وموارد المؤسسة مما يساعد في ترشيد النفقات وتحسين الخدمات؛
- 4- إستخدام إجراءات ودورات عمل جديدة؛
- 5- إستحداث أنظمة قياس جديدة؛
- 6- بناء وتدريب مهارات جديدة ذات كفاءة عالية؛
- 7- بناء توجه وسلوك جديد بالنسبة لهيئة العمل يقوم على الاهتمام بتحسين أداء العمل وتطويره بشكل مستمر؛
- 8- اختصار الوقت والجهد والمال سواء بالنسبة للموظفين أو المستفيدين من أداء للخدمات.¹

ثالثا: أثر الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية تقديم الخدمة العمومية أصبح يقدّم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد في الشفافية والرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الإستجابة للخدمات العامة، ومن مبادئ الإدارة الإلكترونية الحكومية نذكر:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج

حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من

¹ سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، جويلية 2014، ص

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

حيث الجهد، المال، والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع لفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة).

3- سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع

أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيض التكاليف

يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدّد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5- التغير المستمر

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

6- تقليص الإجراءات الإدارية

قمع وتوفير المعلومات بشكلها الرقمي تنتقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، وزيادة دقة البيانات، فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها تكون مرتفعة ويغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي. ولقد عملت الإدارة الإلكترونية في مقارنتها بالإدارة التقليدية على ما يلي: ¹

أ- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين؛

ب- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والإستشاري في نفس الوقت؛

ت- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة إستشارية؛

ث- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان؛

ج- إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها؛

¹رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، جامعة بشار، أوت 2017.

ح- إعتقاد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لانجاز المعاملات؛

خ- معاناة المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي لهياكلها التنظيمية وتكاليف التشغيلية بسبب إتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها؛

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

خلاصة

في الأخير وكخلاصة لهذا الفصل نستنتج أن التقدم التكنولوجي الذي عرفته البشرية لاسيما في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية أدى إلى تطوير المرافق العامة، وهذا استجابة لضغوطات ومتطلبات البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، بالإضافة إلى الضغوطات الجاهزة المطالبة بتحسين الخدمات العمومية وتقليل الإجراءات البيروقراطية، كل هذا لأسباب أخرى عجلت بالتحول إلى الخدمات العامة الإلكترونية والتخلي التدريجي عن الممارسات التقليدية.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية بلدية بومرداس

(مصلحة البيوميتري ومصلحة

الحالة المدنية)

تمهيد

بعد أن قمنا في الدراسة النظرية بعرض أهم النقاط حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية فإننا في هذا الفصل سنحاول أن نلمس الواقع العملي وتبسيط الضوء أكثر على الموضوع من خلال إجراء دراسة ميدانية لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وتبيين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية بومرداس وما مدى تأثير ذلك على جودة الخدمة العمومية المقدمة وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول خصصناه لتعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث والثاني لتحليل البيانات وعرض النتائج المتوصل إليها حول هذا الموضوع.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث

سنقوم في هذا المبحث ومن خلال شطره الأول التعرف ببلدية بومرداس؛ تاريختأسيسها؛ الهيكل التنظيمي مع التعرف على مختلف المصالح وفي الشطر الثاني فقد خصصناه لتعريف بمنهجية البحث وسنتطرق فيه إلى تعريف منهج الدراسة؛ ادوات جمع البيانات؛ أساليب التحليل.

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة

تشكل البلدية نواة الإدارة بإعتبارها الوسيط بين الإدارة المركزية والمواطن ويحكم علاقتها المباشرة مع المواطن خاصة إذا تعلق الأمر بالخدمة العمومية فهي ملزمة أن تقدم خدمات عمومية في مستوى تطلعات ورغبات المواطن وقد وقع إختيارنا على بلدية بومرداس وفيمايلي سنقوم بالتعرف عليها والإطلاع على مختلف مصالحها والمهام التي تقوم بها.

أولاً: التعريف ببلدية بومرداس

1- التأسيس

تأسست بلدية بومرداس سنة 1984 وذلك بموجب قانون رقم 09/84 بتاريخ 1984 يتراوح عدد العمال في البلدية في سنة 2018 حوالي 240 عامل موجودون حالياً في البلدية أغلبهم موظفين عادين؛ ومؤخراً تم تحويل حوالي 90 عامل إلى المؤسسة العمومية الولائية للردم التقني "مدينة". بلغ عدد مصالح البلدية إلى تسعة مصالح البلدية إلى تسعة مصالح وستة عشرة مكتب؛ وإحدى عشر فرع وذلك بموجب القرار رقم 94/139 المؤرخ في 22 جوان 1994 المتضمن انشاء المناصب العليا بإدارة بلدية بومرداس.

2- الموقع الجغرافي للبلدية

تحتل البلدية موقع جغرافي ممتاز؛ قربها من العاصمة ب45 كيلومتر شرق العاصمة و30 كيلومتر من مطار هوارى بومدين يعبرها الطريق رقم 24 المتصل بالطريق رقم 05 والطريق السريع شرق/غرب وتوفرها على السكة الحديدية؛ كما أن مكانتها المركزية على ساحل الولاية التي تستقطب شواطئها وتجهيزاتها الحشود العديدة وخلال مواسم الصيف؛ وإحتل هذا الموسم المرتبة الاولى بأكثر من مليوني سائح.¹

¹ مصلحة المستخدمين - بلدية بومرداس-

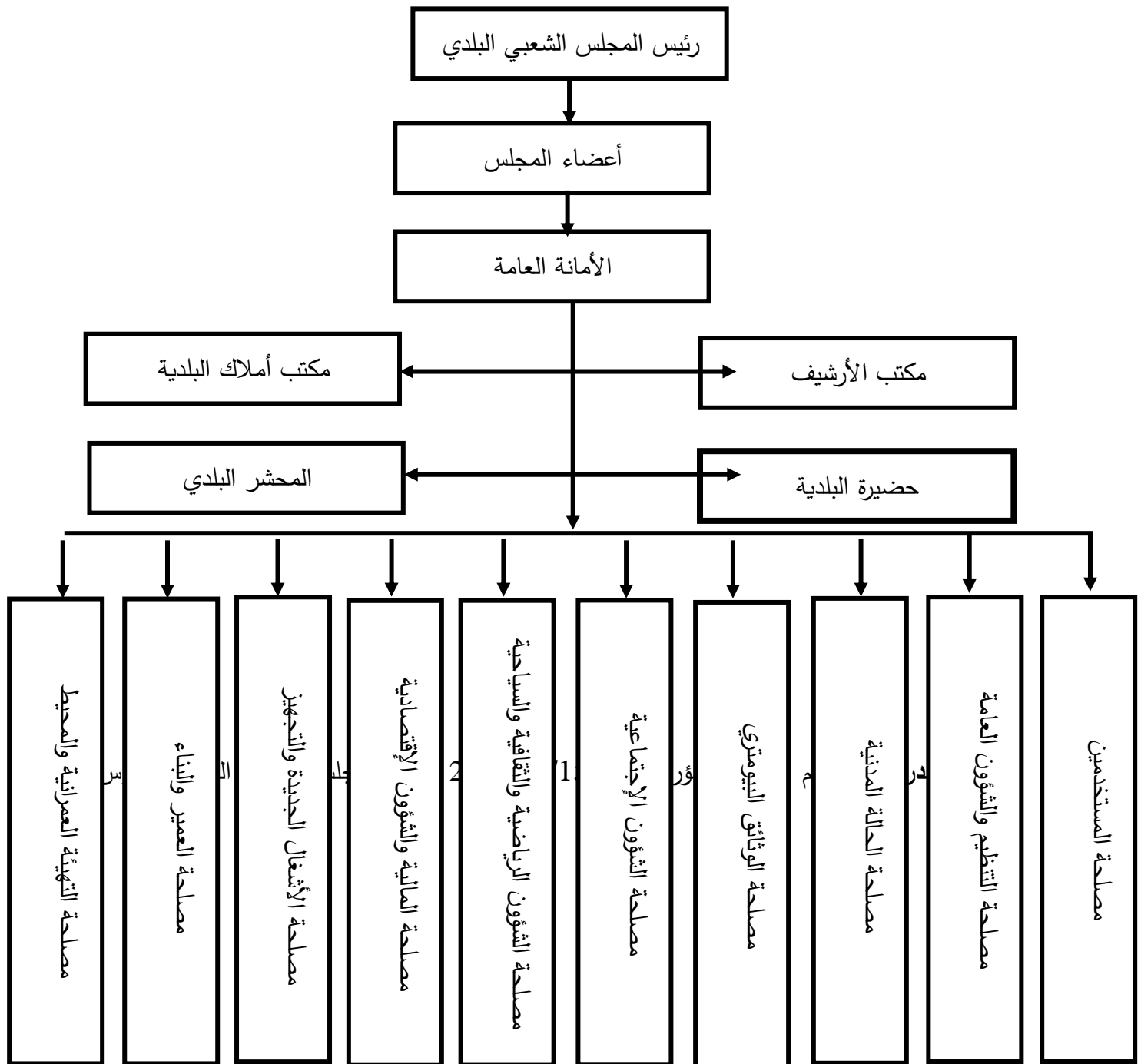
3- الحدود الإقليمية

نتجت بلدية بومرداس من إعادة هيكلة بلدية الثنية ويحدها: شرقا بلدية الثنية؛ غربا بلدية قورصو؛ جنوبا تيجلابين وشمالا البحر المتوسط.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للبلدية

تقوم بلدية بومرداس على هيكل تنظيمي يعرض التسلسل الهرمي للوظائف والنطاق الإشراف داخل البلدية أو يوضح المهام والمسؤوليات العمل والعلاقات الإشرافية لأجزاء البلدية وكيفية اتصالها كما يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لبلدية بومرداس



ثالثاً: التعريف بمختلف المصالح

يضم الهيكل التنظيمي لبلدية بومرداس مايلي:

1- مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي

يتم إختياره وتعيينه عن طريق انتخابات محلية نزيهة حيث يختار المواطن الشخص الذي يراه مناسب لرئاسة البلدية؛ هو قاضي المدينة والأمر بالصرف .

2- مكتب اعضاء المجلس

يقوم بإختيارهم رئيس المجلس الشعبي البلدي؛ ولرئيس المجلس البلدي لبلدية بومرداس ثلاث نواب يساعدونه في اداء مهامه.

3- الأمانة العامة

يرأسها الأمين العام للبلدية بالتنسيق مع جميع مصالح البلدية والسهر على حسن سيرها كما يقوم بإعداد جدول الأعمال الخاصة بالمجلس الشعبي البلدي وتحرير المداولات ومتابعتها؛ والأمانة العامة هي المشرفة على إدارة البلدية والتنسيق بين مختلف مديرياتها، والسهر على السير الحسن للبريد الصادر أو الوارد، والأمانة العامة تتكون من: مكتب الأرشيف، مكتب املاك البلدية، حضيرة البلدية، والمخزن، المحشر البلدي.

4- مصلحة المستخدمين

تعتبر من أهم وأكبر المصالح في الهيكل التنظيمي للبلدية نظرا لطبيعة المهام المنوطة بها والمتمثلة في تسيير الموارد البشرية ويشرف على رئيس المصلحة، وتتكون مصلحة المستخدمين من: مكتب المستخدمين المرسمين، فرع المستخدمين.

5- مصلحة التنظيم والشؤون العامة

وهي تتكون من: مكتب المنازعات وفرع التنظيم والشؤون العامة، فرع الجماعات، وفرع الانتخابات.¹

6- مصلحة الحالة المدنية

تتكون من مكتب العقود وتلقي التصريحات المختلفة؛ فرع الخدمة الوطنية؛ فرع الشرطة العامة، من بين مهامها ترسيم الولادات، ابرام عقود الزواج، ترسيم الوفيات، تسليم رخص الدفن؛ إستخراج مختلف الوثائق الخاصة بالحالة المدنية.

¹ مصلحة المستخدمين - بلدية بومرداس -

7- مصلحة الوثائق البيومترية

هي مصلحة جديدة تم إضافتها مؤخرا إلى الهيكل التنظيمي لبلدية بومرداس وهي تهتم بإستخراج الوثائق البيومترية وهي تتكون من: مكتب التدقيق في الشباك الإلكتروني، مكتب اخذ البيانات البيومترية ومكتب تسليم الوثائق البيومترية، وهي تهتم بإستخراج الوثائق البيومترية (جواز السفر؛ بطاقة التعريف؛ ورخصة السياقة البيومترية).

8- مصلحة الشؤون الإجتماعية

هي التي تشرف على تسيير الشؤون الإجتماعية للبلدية، وتتكون من: مكتب الشؤون الإجتماعية والإعلانات، فرع الشبكة الإجتماعية، فرع تشغيل الشباب.

9- مصلحة الشؤون الرياضية والثقافية والسياحية

تهتم هذه المصلحة بتنظيم الأنشطة الثقافية والإجتماعية في المناسبات المختلفة كما تهتم بتنظيم تظاهرات رياضية وتربوية ودعم السياحة في البلاد؛ وتتكون هذه المصلحة من: فرع الشؤون الثقافية والسياحية.

10- مصلحة المالية والشؤون الإقتصادية

تتكون هذه المصلحة من خمسة مكاتب، مكتب الميزانيات والحسابات، مكتب نفقات التسيير، نفقات التجهيز، ومكتب التحصيل.

11- مصلحة الأشغال الجديدة والتجهيز

تهتم هذه المصلحة بدراسة الأشغال الجديدة ومتابعة أشغال الإنجاز ودراسة مختلف الصفقات وهذه المصلحة تتكون من: مكتب الأشغال الجديدة ومتابعة أشغال الإنجاز ومكتب الدراسات والتقويم.

12- مصلحة التعمير والبناء

تهتم هذه المصلحة بتجديد ودراسة ومنح رخص البناء، والكهرباء، والماء، رخصة السكن، وهذه المصلحة تتكون من: مكتب التعمير والبناء، فرع الرخص المختلفة.

13- مصلحة التهيئة العمرانية والمحيط

وتتكون هذه المصلحة من: مكتب صيانة وترميم أملاك البلدية، ومنسقي التنظيف والتطهير.

المطلب الثاني: منهجية البحث

في هذا المبحث سنعرض منهج الدراسة الذي تم اتباعه ومختلف الأدوات التي تم استعمالها لجمع المعلومات والبيانات والأساليب التحليلية المستعملة في تفسير البيانات والمعلومات المتوصل إليها حول موضوع الدراسة.

أولاً: أدوات جمع البيانات

إستخدمنا لجمع البيانات والمعلومات الضرورية للإجابة عن التساؤلات وتأكيد الفرضيات التي تم طرحها في البداية، الملاحظة البسيطة والمقابلة والإستبيان فيما يلي شرح مبسط لكل أداة تم استخدامها:

1- الإستبيان

قمنا بتقسيمه إلى الأجزاء التالية:

أ- الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة (موظفي مصلحة الحالة المدنية؛ ومصلحة البيومتری) لبلدية بومرداس تمثلت هذه المعلومات في (السن؛ الجنس؛ المستوى التعليمي؛ الوظيفة؛ اسم المصلحة التي ينتمي إليها الموظف).

ب- الجزء الثاني: قسم إلى محورين الحور الأول تضمن عبارات عن الإدارة الإلكترونية والمحور الثاني عبارات عن جودة الخدمة العمومية

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال

الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضاً الدراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل بموضوعية وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان مكون من 30 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي :

- الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة حيث المصلحة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة
- الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي :
- المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في الإدارة الإلكترونية احتوى على 10 عبارات .

- **المحور الثاني:** يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في جودة الخدمة عمومية تم تقسيمه لخمس أبعاد :

- ✓ البعد الأول: الاعتمادية
- ✓ البعد الثاني: الاستجابة
- ✓ البعد الثالث: الملموسية
- ✓ البعد الرابع: الأمان
- ✓ البعد الخامس: اللباقة

2- الملاحظة السبطة

تعتبر وسيلة مهمة من أجل اكتشاف العلاقة بين المتغيرات الخاصة بموضوع الدراسة حيث افادتنا في معرفة كيفية سير الأمور داخل البلدية بمختلف مصالحها والحصول على المعلومات المبدئية التي نبنى على أساسها محاور الدراسة.

3- المقابلة

قمنا بإجراء مقابلات عديدة مع موظفي البلدية خاصة العاملين في مصلحة الحالة المدنية ومصلحة البيومتري بما انهما يشكلان مجتمع البحث وقد مكننا هذا من تفسير بعض المعلومات التي تم ملاحظتها وأيضا استطعنا من خلالها تكوين افكار وصياغة اسئلة الاستبيان ولقد حرصنا قبل وضع الأسئلة على معرفة الوظيفة التي يشغلها الموظف والمهام التي تتدرج تحتها.

ثانيا: اساليب التحليل:

بعد أن تم جمع الإستییان قمنا بتفريغه وتحليله من خلال البرنامج الإحصائي SPSS الذي يستعمل بكثرة في مجال العلوم الإجتماعية، وهو عبارة عن برنامج حاسوب مهناه الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية، حيث تم إعتما دتم إعتما دمقياس ليكرت الخماسي (Likertscal) لقياس المواقف أتاها موضوع البحث قيا لإستیيانبا إستعمال المفردات التالية) دائما؛ غالبا؛ أحيانا؛ نادرا؛ أبدا).

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

أ- الأساليب الوصفية

— **التكرار والنسب المئوية:** للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة .

- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد .
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- ب- الأساليب الاستدلالية
- معامل الثبات ألفا كرونباخ: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون: تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.
- معامل الانحدار البسيط: معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع على حدا.

المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة:

في هذا المبحث سنقوم بالتعرف على مجتمع وعينة الدراسة؛ ومختلف البيانات والمعلومات التي تم التوصل إليها عن طريق مختلف الأدوات التي تطرقنا إليها مسبقا وتحليلها بإستعمال برنامج SPSS، وفي النهاية عرض النتائج والإستنتاجات التي تم التوصل إليها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وتحليل أسئلة المقابلة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث والدراسة من الموظفين الإداريين في بلدية بومرداس المتكون من 418 موظف.

ب- عينة الدراسة

تم اختيار عينة محددة وتوزيع 46 استبيان على أفراد العينة من الموظفين وتم استجاء 36 استمارة وبعد المراجعة تبين أن 10 استمارات غير قابلة للمعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS

ثانياً: تحليل أسئلة المقابلة

من أجل الإجابة عن التساؤلات التي تبلورت في اذهاننا حول الموضوع قمنا بإجراء مقابلة مباشرة مع موظفين بمصلحة البيومتري وآخر مكلف بمصلحة الحالة المدنية وكل واحد منهما طرحنا عليه أسئلة تتماشى مع مهامه وعمله.

1- بتاريخ 27، 20، 06 من الشهر الثاني و 13 من الشهر الثالث وبتاريخ 15، 22 من الشهر الخامس لسنة 2022

قمنا بإجراء مقابلة مع المهندسة المكلفة بالإعلام الآلي والمسؤولة على مصلحة البيومتري داخل بلدية بومرداس وطرحنا عليها الأسئلة التالية (الملحق رقم 01) وقد كانت الإجابات كالتالي:

أ- بداية عمل الوثائق البيومترية ببلدية بومرداس:

- بطاقة التعريف البيومترية 2016؛

- جواز السفر البيومتري 2016؛

- رخصة السياقة 2019.

ب- تتمثل الخدمات التي تقدمها مصلحة البيومترية تتمثل في معالجة ملفات الوثائق البيومترية وتسليمها من (جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة الإلكترونية بالتنقيط، وشهادة ترقيم المركبات مستقبلًا).

ت- المكاتب التي تحتوي عليها مصلحة البيومتري

- مكتب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري؛

- مكتب رخصة السياقة.

ث- المحطات التي تمر بها عملية استخراج الوثائق البيومترية

- شباك لإستقبالالملفات (شباك تقليدي للمواطنين الذين لم يسبق لهم امتلاك وثيقة إلكترونية وشباك الكتروني) والقيام بعملية حجز المعلومات الأولية (vérification)؛
- مكتب خاص بعملية الحجز الثانية (saisie et certification)؛
- مكتب خاص بعملية أخذ البيانات البيومترية (الصورة،البصمات،الإمضاء)؛
- مكتب خاص بعملية التسليم (Délivrance)؛
- مكتب خاص بالخادم (serveur).

ج- الفرق بين معالجة الملف البيومتري والملف التقليدي

يتم معالجة الملف التقليدي بداية بوضع الوثائق المكونة للملف على مستوى المصلحة بعدها يتم فرز الملفات والتأكد من كل الوثائق، يتم جمع الملفات بعد تسجيلها في السجل الخاص بها وإرسالها للمعالجة على مستوى الجهات المختصة عن طرق عون مختص في نقل الملفات. أما بالنسبة للملف البيومتري فإن المعلومات تسجل مباشرة عبر الشباك الإلكتروني الذي يعمل على استقبال طلبات المواطنين لمختلف الوثائق البيومترية، وتسجيلها بصفة آلية في قاعدة معطيات مركزية وهذا يستغل الربط المباشر مع مديرية السندات والوثائق المؤمنة، هذا الرابط يسمح للبلدية الإتصال مع مختلف قواعد المعطيات المركزية (قاعدة معطيات الوثائق البيومترية، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية).

ح- تكنولوجيا المعلومات (الوسائل) التي تحتوي عليها المصلحة والتي تستعملها للقيام بعملها وخدمة المواطنين تتمثل في:

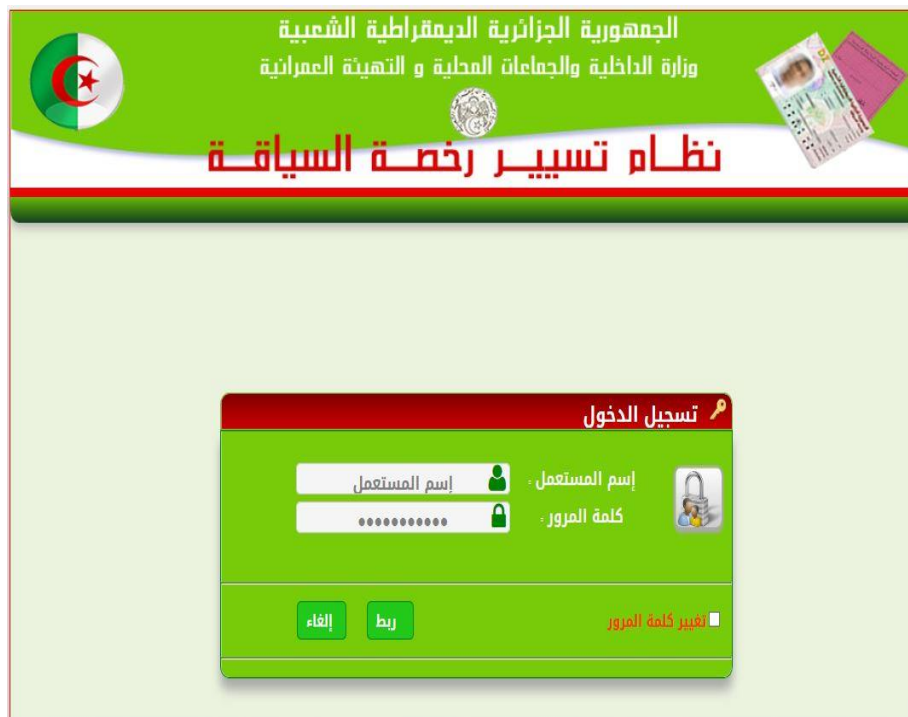
الجدول رقم 02: مجموع الوسائل والأجهزة التي تحتوي عليها مصلحة البيومتري

نوع الجهاز	العدد
اجهزة الحاسوب الكمبيوتر	12
اجهزة الماسح الضوئي Scanna	02
عدد الطابعات	12
جهاز البصمة الإلكترونية	02
جهاز أخذ الإمضاء الإلكتروني	01
جهاز اخذ الإمضاء الإلكتروني	01
آلة التقاط الصورة البيومترية	01

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ماتم ملاحظته والأجوبة المتحصل عليها

خ- التطبيقات المستخدمة على مستوى مصلحة البيومتري

- تطبيق رخصة السياقة



- تطبيق جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية:

إجراء إستعجالي ☐ جواز السفر يحتوي على 48 صفحة

رقم التعريف الوطني :

الحالة المدنية

معلومات التثديد معلومات أخرى الولي الشرعي تأكيد المعلومات مسح الصورة

معلومات الحالة المدنية

اللقب : اللقب باللاتينية :

الإسم : الإسم باللاتينية :

تاريخ الميلاد : 25/02/ رقم عقد الميلاد :

الجنس : ذكر سنة التسجيل : 2002 نوع عقد الميلاد : عادي (Normal)

رقم السجل : 00 مكان الميلاد : بومرداس

بلدية الميلاد : بومرداس ولاية الميلاد : بومرداس

معلومات الأب و الأم

اسم الأب : لقب الأم :

اسم الأم :

التالي << >> السابق

وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية © 2022 النسخة 1.5.4 2022/04/13

2- بتاريخ 03،10،17،24 من الشهر الرابع قمنا بإجراء مقابلة مع المهندسة المكلفة بالإعلام الآلي والمسؤولة على مصلحة الحالة المدنية داخل بلدية بومرداس وطرحنا عليها الأسئلة التالية (الملحق رقم 01):

أ- الوثائق التي مازالت تستخرج يدويا والتي يتم استخراجها إلكترونيا هي:

كل الوثائق على مستوى مصلحة الحالة المدنية تستخرج إلكترونيا مثل: شهادة الإقامة، شهادة الميلاد، شهادة الوفاة، عقود الزواج (يتم التسجيل يدويا في السجل الخاص بعقود الزواج أما الإستخراج فيكون إلكترونيا)، الشهادة العائلية تنفرد بتطبيق خاص، ماعدا التصريحات، شهادات عدم العمل، أما الكفالة فإنها مازالت تملئ وتستخرج يدويا.

ب- كيفية نقل المعلومات الشخصية للمواطنين إلى الشبكة:

أولاً تتم العملية يدويا وذلك بتسجيل المعلومات للمواطنين في سجلات خاصة ثم ترسل هذه المعلومات إلى التطبيقات الخاصة بكل وثيقة، تطبيق شهادة الميلاد بالنسبة للمواليد الجدد، تطبيق شهادة الوفاة، تطبيق عقود الزواج، ثم يتم نسخ صورة من السجل وتحفظ كأرشيف في قاعدة البيانات أما بالنسبة لشهادات الميلاد بالنسبة للمسجلين مسبقاً فهى يتم ترحيل المعلومات مباشرة من هذه السجلات إلى التطبيقات الخاصة بها ويتم رقمتها.

ت- تكنولوجيا المعلومات (الوسائل) التي تحتوي عليها المصلحة والتي تستعملها للقيام بعملها وخدمة المواطنين تتمثل في:

الجدول رقم 03: مجموع الأجهزة التي تحتوي عليها مصلحة الحالة المدنية؟

الفصل الثاني دراسة تطبيقية ببلدية بومرداس (مصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية)

نوع الجهاز	العدد
الحواسيب	12
الطابعات	12
الماسح الضوئي	01

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لما تم ملاحظته والسؤال عنه.

ث- التطبيقات المستخدمة على مستوى مصلحة الحالة المدنية:

- تطبيق شهادة الإقامة.
- الشباك الموحد (شهادة الميلاد، وطني، محلي، شهادة الوفاة، شهادة الزواج).
- تطبيق تسجيل المواليد الجدد.
- تطبيق المولودين بالخارج.

ج- الشبكات والبرمجيات المستخدمة في كلتا المصلحتين:

- بالنسبة لشبكات تستخدم الأنترنت بنسبة 100% لكل الكاتب.
- أما البرمجيات فإن البلدية تعتمد على برنامج FTP.
- ويتفرع حسب طرفي الإتصال، البلدية/الدائرة، البلدية / الولاية، البلدية/الوزارة.

Racine FTP à 1

Pour afficher ce site FTP dans l'Explorateur de fichiers : appuyez sur Alt, cliquez sur Afficher, puis sur Ouvrir le site FTP dans l'Explorateur de fichiers.

```

03/17/2022 03:20 Répertoire A TELECHARGER2022
03/24/2022 12:48 Répertoire application francais-V10
12/21/2021 04:32 Répertoire ATELECHARGER2021
05/22/2022 10:07 Répertoire DAIRA
04/21/2022 11:21 10,944 erreur ser(chabet el ameur biom).PNG
05/11/2022 11:26 Répertoire erreur-deliv-Biom-Djinet
03/24/2022 10:42 Répertoire ETAT CIVIL 23 03 2022
12/01/2021 12:35 Répertoire firefox 81
05/04/2022 10:51 Répertoire GESTION ASSOCIATION-2022
05/22/2022 11:07 2,790,504 Guide MAJ SGPC 2.0.1.pdf
05/19/2022 03:37 Répertoire HADJ 2022 COMMUNES
05/15/2022 09:59 Répertoire HADJ2022
03/22/2022 10:55 Répertoire IMMATRICULATION33
04/18/2022 10:56 127,815,710 Internet Explorer 11.rar
03/21/2022 10:17 Répertoire NOUVELLE VERSION ETAT CIVIL 20 03 2022
04/18/2022 01:30 Répertoire Packages Permis Conduire nacira
03/27/2022 03:48 162,015 PB application Mise à Niveau et Rattapage.png
04/05/2022 10:48 Répertoire Sauvegarde Permis
01/20/2022 12:17 Répertoire Sauvegarde EtatCivil
11/09/2021 10:36 Répertoire Sauvegarde EtatCivil Fr
03/29/2022 10:58 Répertoire Sauvegarde Fiche Familiale
04/18/2022 12:30 Répertoire Urgent Maj Biometrie 14042022
04/20/2022 02:25 Répertoire ZONED'OMBRENEW
05/11/2022 02:35 Répertoire ????? ?????? ??????
05/04/2022 10:53 58,042 ??????.docx

```

• الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة



الشبكة الإلكترونية للوثائق المؤمنة

ولاية بومرداس / بلدية بومرداس

محطة التدقيق

طلب جواز السفر

☐ إجراء إستعجالي ☐ جواز السفر يحتوي على 48 صفحة

البحث برقم الوثيقة أو برقم التعريف الوطني

رقم الوثيقة : رقم التعريف الوطني :

البحث بمعطيات خاصة بالسجل

ولاية التسجيل : بلدية التسجيل :

سنة التسجيل : رقم عقد الميلاد :

البحث بمعطيات خاصة بالشخص

اللقب : الاسم :

اللقب باللاتينية : الاسم باللاتينية :

تاريخ الميلاد : 25/02/2002

نتيجة البحث : 01

اللقب	الاسم	الإسم باللاتينية	اللقب باللاتينية	تاريخ الميلاد	اسم الأب	لقب و اسم الأم	عرض
-------	-------	------------------	------------------	---------------	----------	----------------	-----

• الأهداف المستقبلية لبلدية بومرداس

- تعميم الإدارة الإلكترونية لمصلحة الحج حيث يتم إستقبال تسجيل ومعالجة الملفات عبر تطبيقات الكترونية تعدده الوزارة.
- وضع بوابات إلكترونية أخرى لصالح المواطنين لطلب كل الوثائق وليس جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف ورخصة السياقة فقط.

ثالثا: عرض نتائج المقابلة

- 1- نسبة المعاملات الرقمية 90% بالنسبة لمصلحة البيومتري، و85% بالنسبة لمصلحة الحالة المدنية .
- 2- زيادة معلومات وكفاءة الموظفين الذين كانوا يعملون في الإدارة التقليدية عن طريق تلقينهم تكوينات وتحسينات في المستوى من قبل الموظفين المؤهلين أو إرسالهم للقيام بتكوين SCISCO وهي دورة تكوينية في الشبكات على مستوى معهد وطني متخصص.
- 3- إنقاص الضغط والتدافع عند الشباك والتقليص من مدة إنتظار المواطن وأيضا تقليل الضغط على الموظفين داخل البلدية.
- 4- زيادة السرعة في انجاز مختلف المعاملات.
- 5- تحقيق الدقة وتقليل الأخطاء .
- 6- ضمان الشفافية وسرية المعلومات.

7- تحقيق المساواة بين المواطنين عند المعالجة الإلكترونية للملفات.

8- تقليص الوثائق المطلوبة لتكوين الملف.

9- تقليص عدد الموظفين على مستوى المصالح وإنقالهم لتأدية مهام أخرى.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الإستبيان

أولاً: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا الفرع التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما

يلي.

أ- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم(04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

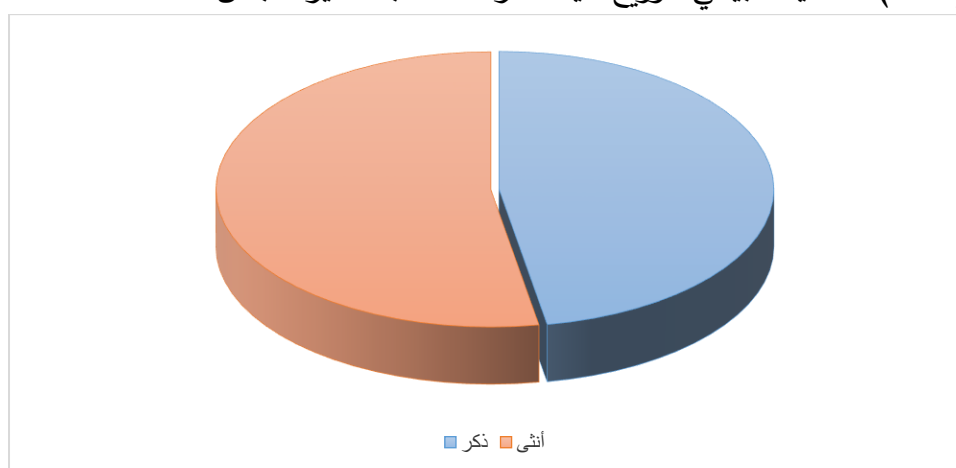
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	17	47,2
أنثى	19	52,8
المجموع	36	%100

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

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس بنسب مقاربة للجنسيين حيث نجد 47.2% لصالح

الذكور في حين 52.8% لصالح الإناث من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل الموالي.

الشكل رقم (07) : التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



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

ب- توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم(05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

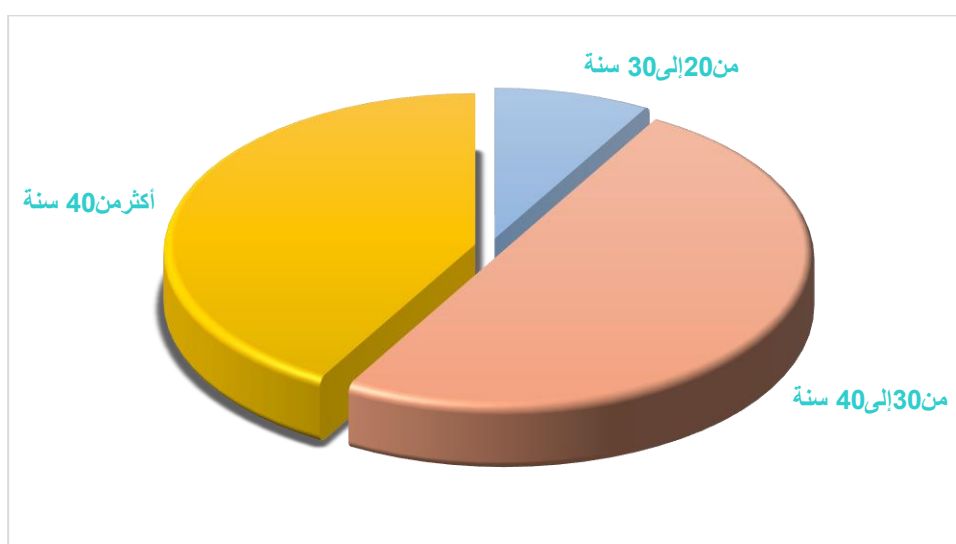
السن	التكرار	النسبة %
------	---------	----------

8,3	3	من 20 إلى 30 سنة
50	18	من 30 إلى 40 سنة
41,7	15	أكثر من 40 سنة
%100	36	المجموع

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

تشير معطيات الجدول أن أغلبية عينة الدراسة من الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بعدد 18 ونسبة 50%، تليها الفئة العمرية أكثر من 40 سنة بعدد 15 ونسبة 41.7%، في حين الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بعدد 3 ونسبة 8.3% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



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

ت-توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

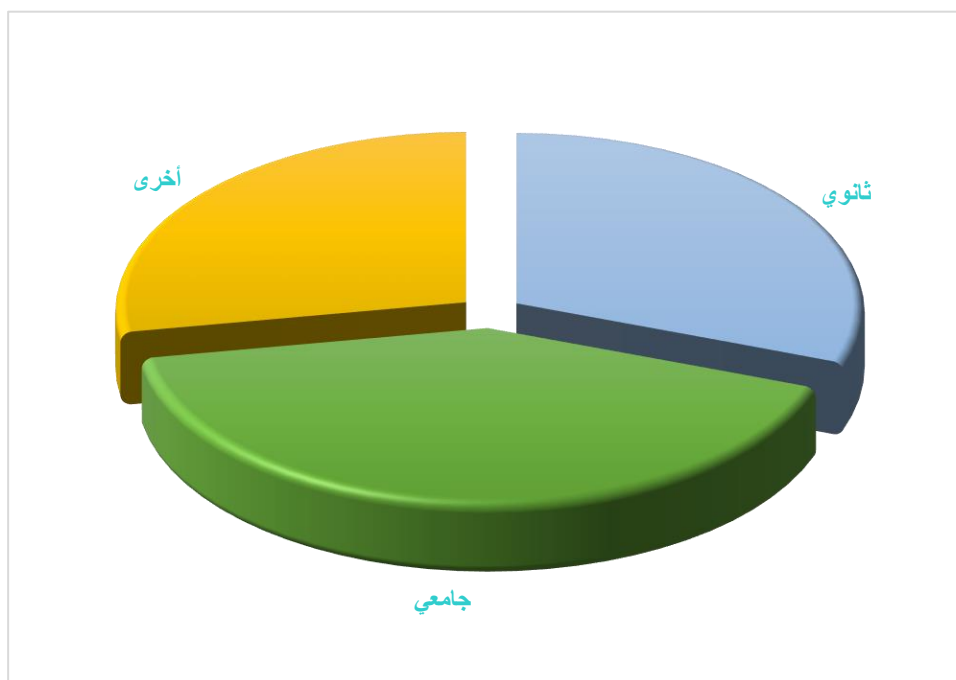
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
30,6	11	ثانوي

41,7	15	جامعي
27,8	10	أخرى
%100	36	المجموع

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

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية مستوى جامعي بعدد 15 ونسبة 41.7% يليها المستوى الثانوي بعدد 11 ونسبة 30.6% أما المستويات الأخرى بعدد 10 ونسبة 27.8% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (09): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



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

ث-توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الجدول رقم(07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

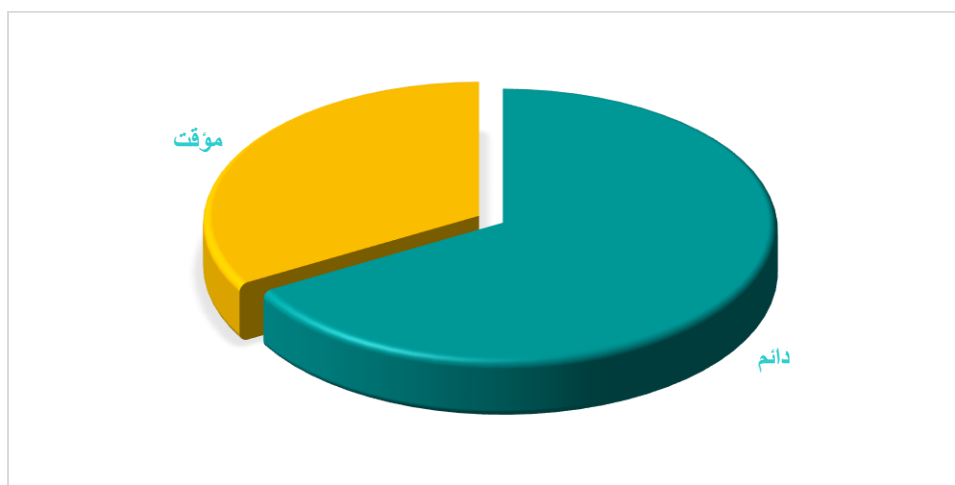
الوظيفة	التكرار	النسبة %
دائم	24	66,7

33,3	12	مؤقت
%100	36	المجموع

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

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الوظيفة بأغلبية موظفين دائمين بعدد 24 ونسبة 66.7% تليها موظف مؤقت بعدد 12 ونسبة 33.3% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (10): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



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

ج- توزيع عينة الدراسة حسب متغير اسم المصلحة محل الدراسة

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة

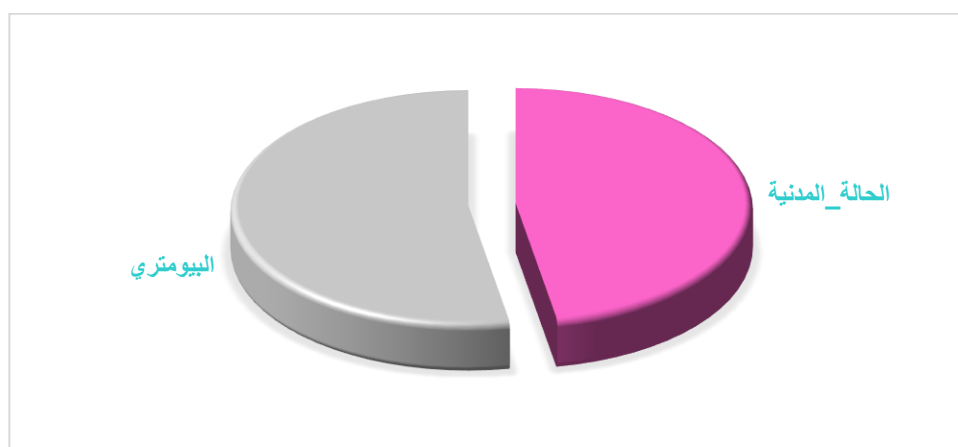
النسبة %	التكرار	المصلحة
47,2	17	الحالة_ المدنية

52,8	19	البيومتری
%100	36	المجموع

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

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة المستجوبة من مصلحة البيومتری بعدد 19 ونسبة 52.8% تليها من مصلحة حالة المدنية بعدد 17 ونسبة 47.2% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (11): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة



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

ثانيا: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال معرفة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية بومرداس (مصلحة البيومتری، مصلحة الحالة المدنية) .

وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك. وقبل التطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تم استعمال مقياس ليكرت الخماسي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (09): مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
منخفض جدا	1] - 1.80]
منخفض	1.81] - 2.60]

متوسط	2.61] - 3.39]
مرتفع	3.39] - 4.19]
مرتفع جدا	4.19] - 5]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

ثالثا: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

سنحاول في هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على أداة جمع البيانات في الإستبيان من خلال قياس مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال توضيح كل من الثبات والاتساق الداخلي لأبعاده ومحاوره كما يلي.

أ- حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

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

الجدول رقم (10): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
30	0.732

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

لقد تبين أن معامل الثبات (الفا كرونباخ) يساوي 0.732 بالنسبة للاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة، هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ب- الاتساق الداخلي للاستبيان

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

الجدول رقم (11): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Personne Correlation	
0.000	0.444**	المحور الأول: الإدارة الالكترونية
0.000	0.612**	المحور الثاني: جودة الخدمة الالكترونية
0.000	0.547**	البعد الأول: الاعتمادية
0.000	0.629**	البعد الثاني: الاستجابة
0.000	0.533**	البعد الثالث: الملموسية
0.000	0.640**	البعد الرابع: الأمان
0.000	0.736**	البعد الخامس: اللباقة
0.000	0.776**	العلاقة بين المتغيرين
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

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

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الثاني جودة الخدمة العمومية خلال أبعاد (البعد الأول: الاعتمادية؛ البعد الثاني: الاستجابة؛ البعد الثالث: الملموسية؛ البعد الرابع: الأمان؛ البعد الخامس: اللباقة) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الثاني دالة إحصائية، إذ أن قيمة (Sig) مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الثاني جودة الخدمة العمومية صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه. كما يتبين لنا أنه هناك علاقة دالة إحصائية بين متغيرات الدراسة كل من الإدارة الإلكترونية المتغير المستقل وجودة الخدمة العمومية كمتغير تابع حيث قدر معامل الارتباط بيرسون ($r=0.776$) وهو دال إحصائياً عند دلالة 0.05.

رابعاً: عرض وتحليل بيانات المحور الأول " الإدارة الالكترونية

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الأول

جدول رقم (12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الفصل الثاني دراسة تطبيقية ببلدية بومرداس (مصلحة البيومترى ومصلحة الحالة المدنية)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مرتبة	الاتجاه العام للعينة
تستخدم المؤسسة أجهزة الحاسب الآلي في مختلف العمليات الإدارية.	4,00	0,239	5	مرتفع
تستخدم البلدية البرمجيات.	4,86	0,424	4	مرتفع جدا
تستعمل المؤسسة شبكات الاتصال لنقل المعلومات بكل سرعة وأمان.	4,88	0,398	3	مرتفع جدا
يلجأ الموظف إلى قاعدة البيانات الموجودة على مستوى المؤسسة من أجل اتخاذ القرار المناسب في شؤون الخدمة العامة.	4,94	0,232	1	مرتفع جدا
يملك المسؤولون والموظفين داخل البلدية القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية.	4,94	0,232	2	مرتفع جدا
تمتلك البلدية المختصين المناسبين من أجل الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين وحماية حقوق موظفيها.	3,91	0,769	6	مرتفع جدا
تهتم إدارة البلدية بالتدريب والتكوين المستمر لموظفيها وإطاراتها من أجل مواكبة التطور التكنولوجي السريع وتمكينهم من التعامل مع مختلف التقنيات.	3,83	0,910	7	مرتفع
تتبع الإدارة التخطيط الإلكتروني بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.	3,66	0,925	10	مرتفع
أصبح هناك إطار تنظيمي فضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية يركز على الهدف الواحد المتقاسم بدل التركيز على الهيكل والخصائص التنظيمية الرسمية.	3,72	0,881	9	مرتفع
يسمح التوجيه الإلكتروني للموظفين بالتواصل على النحو الذي يناسبهم وخارج المناطق المكانية لأنه يلغي الحاجة إلى أن يكونوا في نفس الموقع الفعلي.	3,83	0,878	8	مرتفع
المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية		4.26	0.320	مرتفع جدا

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

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على الإدارة الإلكترونية بلغ (4.26) وبانحراف معياري قدر بـ: (0.320) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من

2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث نجد العبارة رقم 04 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.94، ما يدل على أنه يلجأ الموظف إلى قاعدة البيانات الموجودة على مستوى المؤسسة من أجل اتخاذ القرار المناسب في شؤون الخدمة العامة، تليها العبارة رقم 05 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.94 ما يؤكد على أنه يمتلك المسؤولين والموظفين داخل البلدية القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، في حين جاءت العبارة رقم 03 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.88 ما يدل على أنه تستعمل المؤسسة شبكات الاتصال لنقل المعلومات بكل سرعة وأمان، أما العبارة رقم 2 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.86 ما يدل على أن تستخدم البلدية محل الدراسة البرمجيات، أما العبارة رقم 1 بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.00 أي تستخدم المؤسسة أجهزة الحاسب الآلي في مختلف العمليات الإدارية، كما نجد العبارة رقم بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.91 ما يدل على أنه تمتلك البلدية المختصين المناسبين من أجل الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين وحماية حقوق موظفيها، أما العبارة رقم 07 بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.83 ما يؤكد على أنه تهتم إدارة البلدية بالتدريب والتكوين المستمر لموظفيها وإطاراتها من أجل مواكبة التطور التكنولوجي السريع وتمكينهم من التعامل مع مختلف التقنيات، في حين العبارة رقم 9 بالمرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.72 ما يدل على أنه أصبح هناك اطار تنظيمي فضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية يركز على الهدف الواحد المتقاسم بدل التركيز على الهيكل والخصائص التنظيمية الرسمية، وأخيراً نجد العبارة رقم 8 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.66 ما يدل على أنه تتبع الإدارة التخطيط الإلكتروني بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

خامسا: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني " جودة الخدمة العمومية"

أ- البعد الأول: الاعتمادية

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الثاني للبعد الأول: الاعتمادية

جدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الثاني الاعتمادية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
توفير الخدمات بشكل مستمر	3,50	0,910	مرتفع
دقة المعلومات	3,33	0,121	مرتفع
تقديم سجلات ووثائق خالية من الأخطاء	3,52	0,999	مرتفع
تعزيز خبرة وتطوير قدرات الموظفين	3,58	0,052	مرتفع
البعد الأول الاعتمادية	3,4861	0,825	مرتفع

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

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وبانحراف معياري قدر بـ: (0.825) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام البعد الأول هو ضمن مجال الموافقة (من 3.20 إلى 4.20 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن بعد الاعتمادية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 04 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (0.052) ما يؤكد على يتم تعزيز خبرة وتطوير قدرات الموظفين، تليها العبارة رقم (03) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.52) أي يتم تقديم سجلات ووثائق خالية من الأخطاء، في حين العبارة رقم 01 بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.50) ما يدل على أنه هناك توفير الخدمات بشكل مستمر، أما العبارة رقم 02 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.33 ما يؤكد على أنه يتم توفير المعلومات بالدقة المطلوبة.

ب- البعد الثاني: الاستجابة

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الثاني للبعد الثاني: الاستجابة

جدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الاستجابة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
توفير الخدمة بشكل فوري وفي الموعد المحدد.	3,63	0,046	2	مرتفع
تجنب التدافع عند شبابيك تقديم الخدمة.	3,63	0,960	3	مرتفع
تجنب الوقوف لمدة طويلة في طوابير الانتظار.	3,27	0,913	4	مرتفع
سهولة التواصل مع سكان المناطق النائية.	3,66	0,861	1	مرتفع
البعد الثاني: الاستجابة	3,55	0,741		مرتفع

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

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على بعد الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وبانحراف معياري قدر بـ: (0.741) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام البعد الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 3.20 إلى 4.20 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن بعد الاستجابة بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 08 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.861) ما يؤكد على سهولة التواصل مع سكان المناطق النائية، تليها العبارة رقم (05) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.63) أي يتم توفير الخدمة بشكل فوري وفي الموعد المحدد، في حين العبارة رقم 06 بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.63) ما يدل على أنه تجنب التدافع عند شبابيك تقديم الخدمة، وأخيرا نجد العبارة رقم 07 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.27 ما يدل على أنه تجنب الوقوف لمدة طويلة في طوابير الانتظار.

ت-البعد الثالث: الملموسية

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الثاني للبعد الثالث: الملموسية

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الملموسية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينات
تسهيل عملية تقديم الخدمات.	3,52	0,844	2	مرتفع
تقليل تكاليف الانتقال والوقت على المواطنين.	3,55	0,969	1	مرتفع
تقليل الوثائق والبيروقراطية.	3,41	0,024	3	مرتفع
القضاء على الوظائف الغير فعالة داخل المؤسسة.	3,30	0,090	4	مرتفع
البعد الثالث: الملموسية	3,45	0,686		مرتفع

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على بعد الملموسية بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وبالانحراف المعياري قدر بـ: (0.686) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام البعد الثالث هو ضمن مجال الموافقة (من 3.20 إلى 4.20 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن بعد الملموسية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 10 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.55) ما يؤكد على أنه تقليل تكاليف الانتقال والوقت على المواطنين، تليها العبارة رقم (09) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.52) أي يتم تسهيل عملية تقديم الخدمات، في حين العبارة رقم 11 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.41) ما يدل على أنه هناك تقليل الوثائق والبيروقراطية، وأخيرا نجد العبارة رقم 12 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.30 ما يدل على أنه القضاء على الوظائف الغير فعالة داخل المؤسسة.

ث- البعد الرابع: الأمان

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الثاني للبعد الرابع: الأمان

جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الأمان

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
التعامل الالكتروني مع المواطن يسمح بنقل معلوماته بشكل سري.	3.55	0.998	3	مرتفع
تقليل التلاعب في المعلومات وتزويرها.	3.66	0.956	1	مرتفع
تقليل الأطراف الذين ينقلون المعلومات والسجلات والوثائق يزيد سريتها.	3.63	0.150	2	مرتفع
زيادة خصوصية المعلومات الخاصة بالمواطنين.	3.52	0.999	4	مرتفع
البعد الرابع: الأمان	3.59	0.727		مرتفع

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على بعد الأمان بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وبانحراف معياري قدر بـ: (0.727) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام البعد الرابع هو ضمن مجال الموافقة (من 3.20 إلى 4.20 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 14 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.66) ما يؤكد على أنه تقليل التلاعب في المعلومات وتزويرها، تليها العبارة رقم (15) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.63) أي يتم تقليل الأطراف الذين ينقلون المعلومات والسجلات والوثائق يزيد سريتها في حين العبارة رقم 13 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.55) ما يدل على أنه التعامل الالكتروني مع المواطن يسمح بنقل معلوماته بشكل سري، وأخيرا نجد العبارة رقم 16 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.52 ما يدل على أنه زيادة خصوصية المعلومات الخاصة بالمواطنين.

أ- البعد الخامس: اللباقة

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الثاني للبعد الخامس: اللباقة

جدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات اللباقة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
تحقيق المساواة في التعامل مع كافة المواطنين.	3,58	0,079	3	مرتفع
التعامل مع المواطن بشكل يليق به والإستماع الجيد لمختلف انشغالاته.	3,72	0,881	2	مرتفع
زيادة خبرتي تؤدي إلى سرعة التصرف وحسن التعامل مع المواقف.	3,75	0,967	1	مرتفع
تعزيز روح الإحترام بين الموظف والمواطن.	3,36	0,990	4	مرتفع
البعد الخامس: اللباقة	3,60	0,742		مرتفع

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على بعد اللباقة بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري قدر بـ: (0.742) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام البعد الخامس هو ضمن مجال الموافقة (من 3.20 إلى 4.20 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن بعد اللباقة بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 19 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.75) ما يؤكد على أنه زيادة خبرتي تؤدي إلى سرعة التصرف وحسن التعامل مع المواقف، تليها العبارة رقم (18) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.72) أي يتم التعامل مع المواطن بشكل يليق به والإستماع الجيد لمختلف انشغالاته، في حين العبارة رقم 17 بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.58) ما يدل على أنه تحقيق المساواة في التعامل مع كافة المواطنين، وأخيرا نجد العبارة رقم 20 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.36 ما يدل على أنه تعزيز روح الإحترام بين الموظف والمواطن.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

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

الجدول رقم (18): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.335	0.966	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية
0.868	0.984	المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

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

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل من المحور الأول 0.335 والمحور الثاني: 0.868 أكبر من 0.05 وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعة.

المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على نتائج الدراسة التطبيقية من خلال اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي :

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية .

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي :

أ- الفرضية الصفريّة: (H0) لا تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

ب- الفرضية البديلة: (H1) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

الجدول رقم (19): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.321	0.008	0.395	7.471	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.838 + 0.321x + e_i$				

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

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت $B=0.321$ وهي دالة أقل من 0.05، معامل التفسير قد بلغ $R^2=0.395$ وهذا يدل أن على أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (39.5%) في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمصالح محل الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية $F=7.471$ بمستوى دلالة أقل من (0.05). بناء عليه قرار اختبار الفرضية الرئيسية: نرفض الفرضية الصفرية H_0 نقبل الفرضية البديلة H_1 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية .

ثانيا: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بالنسبة لبعد الاعتمادية وبعد الاستجابة

نص الفرضية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال بعد الاعتمادية وبعد الاستجابة.

أ- بالنسبة لبعد الاعتمادية

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي :

- الفرضية الصفرية: (H_0) لا تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الاعتمادية بمصلحة البيومرتري ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.
- الفرضية البديلة: (H_1) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الاعتمادية بمصلحة البيومرتري ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

الجدول رقم (20): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى بعد الاعتمادية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.490	0.000	0.512	19.151	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.285 + 0.490x_1 + e_i$				

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

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت $B=0.490$ وهي دالة أقل من 0.05، معامل التفسير قد بلغ ($R^2=0.512$) وهذا يدل أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (51.2%) في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال الاعتمادية حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=19.151$) بمستوى دلالة أقل من 0.05

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الأولى بالنسبة لبعـد الاعتمادية: نرفض الفرضية الصفـرية (H₀) نقبل الفرضية البديلة (H₁) أي تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الاعتمادية بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

ب- بالنسبة لبعـد الاستجابة

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي :

• الفرضية الصفـرية: (H₀) لا تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من

خلال الاستجابة بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية وفي بلدية بومرداس.

• الفرضية البديلة: (H₁) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال

الاستجابة بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية وفي بلدية بومرداس.

الجدول رقم (21): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى بعد الاستجابة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.312	0.001	0.243	11.809	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.877 + 0.312x_2 + e_i$				

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

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت $B=0.312$ وهي دالة أقل من

0.05، معامل التفسير قد بلغ ($R^2=0.243$) وهذا يدل أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (24.3%)

في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الاستجابة حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=11.809$) بمستوى دلالة أقل من (0.05)

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الأولى بالنسبة لبعد الاستجابة: نرفض الفرضية الصفرية H_0 نقبل الفرضية البديلة H_1 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الاستجابة بمصلحة البيومترى ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بالنسبة لبعد الملموسية، بعد الأمان، بعد اللباقة

نص الفرضية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال ابعاد الملموسية، بعد الأمان، بعد اللباقة بمصلحة البيومترى ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس

أ - بالنسبة لبعد الملموسية

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية: (H_0) لا تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الملموسية بمصلحة البيومترى ومصلحة الحالة المدنية ببلدية بومرداس.
- الفرضية البديلة: (H_1) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الملموسية بمصلحة البيومترى ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

الجدول رقم (22): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية بعد الملموسية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.578	0.000	0.210	12.723	(H_1)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.537 + 0.578x_2 + e_i$				

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

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت $B=0.578$ وهي دالة أقل من 0.05، معامل التفسير قد بلغ ($R^2=0.210$) وهذا يدل أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (21%) في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الملموسية بالمصالح محل الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=12.723$) بمستوى دلالة أقل من 0.05

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الثانية بعد الملموسية: نرفض الفرضية الصفريية (OH) نقبل الفرضية البديلة (IH) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الملموسية بمصلحة البيومرتري ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

ب- بالنسبة لبعء الامان

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي :

- الفرضية الصفريية: (H0) لا تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الأمان بمصلحة البيومرتري ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.
- الفرضية البديلة: (H1) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الأمان بمصلحة البيومرتري ومصلحة الحالة المدنية وفي بلدية بومرداس.

الجدول رقم (23): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية بعد الامان

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R ²	قيمة F	قرار الاختبار
0.532	0.002	0.321	11.529	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.401 + 0.532x_2 + e_i$				

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

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ((B=0.532 وهي دالة أقل من 0.05، معامل التفسير قد بلغ (R²=0.321) وهذا يدل أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (32.1%) في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الأمان حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=11.529) بمستوى دلالة أقل من 0.05.

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الثانية بعد الامان: نرفض الفرضية الصفريية H0 نقبل الفرضية البديلة H1 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الأمان بمصلحة البيومرتري ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

الجدول رقم (24): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية بعد اللباقة

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

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.610	0.000	0.336	16.653	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.549 + 0.610x_5 + e_i$				

ج- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بالنسبة لبعد اللباقة

نص الفرضية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال اللباقة بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي :

• الفرضية الصفرية: (H₀) لا تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من

خلال اللباقة بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

• الفرضية البديلة: (H₁) تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال

اللباقة بمصلحة البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت $B=0.610$ وهي دالة أقل من

0.05، معامل التفسير قد بلغ ($R^2=0.336$) وهذا يدل أن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة (33.6%)

في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال اللباقة حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت

قيمة F الجدولية ($F=16.653$) بمستوى دلالة أقل من 0.05.

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الثانية بعد اللباقة: نرفض الفرضية الصفرية H₀ نقبل الفرضية

البديلة H₁ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال اللباقة بمصلحة

البيومتری ومصلحة الحالة المدنية في بلدية بومرداس.

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - ببلدية بومرداس (مصلحة الحالة المدنية والبيومتری) وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة، تم معالجة إجابات العينة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير إلى نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أنه تساهم للإدارة الإلكترونية في دور كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال كل من الاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان بالإضافة للباقة حسب وجهة نظر عينة الدراسة المستجوبة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون ($r=0.776$) وهو دال إحصائيا عند دلالة 0.05 مايدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيرات الدراسة، وقد قدر المتوسط الحسابي ب (3.90) ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20) الذي يمثل مستوى موافقة مرتفع على توفر الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية.

خاتمة

تمثل الإدارة الالكترونية البوابة نحو النهوض بالخدمة العمومية وذلك للرفع وتحسين جودة هذه الخدمات مما يسمح بالوصول إلى أعلى مستويات الجودة ويساعد في نشر الثقافة الالكترونية بين المواطنين والإدارات ككل.

إن انتهاج الإدارة الالكترونية ومحاولة مواكبة التطور التكنولوجي الهائل في مجال المعلوماتية واعتماد أحدث التقنيات والشبكات الالكترونية ويؤدي إلى أقصى درجات رضى المستخدمين ويمكننا من تحسين جودة الخدمات.

ونظرا لأهمية الخدمة العمومية واعتبارها من أهم واجهات الأعمال بين الإدارة والمواطن وبالتالي فإن الرهانات عليها تتمثل في استمراريته بصورة جيدة وموافقة لما يريه المستخدمون، لذا فإن تبني الإدارة الالكترونية أصبح ضرورة حتمية لعصرنة وتطوير جودة الخدمات العمومية وذلك من خلال تنسيق الجهود المختلفة من تقنيات، قوى بشرية مؤهلة وبيئة محفزة ومتكاملة فيم بينها وقيادة رشيدة ومشجعة لتحقيق أهداف ومتطلبات الإدارة الالكترونية، وخلق مجتمع الكتروني مساير لما هو جديد في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية، الأمنية والبشرية التي تتكامل فيم بينها لتحقيق التحول للإدارة الالكترونية والخدمات الالكترونية ورفع نسبة الأمان والتقبل وذلك بوضع تشريعات وقوانين تضمن السرية والحماية للمعلومات والمعطيات الشخصية للأفراد مما يولد ثقة لدى المواطنين بمختلف مستوياتهم.

وجب على الإدارة الاتجاه التام للإدارة الالكترونية وذلك لتحسين الاداء وضمان الشفافية وترشيد الخدمات العمومية وترقيتها لأفضل مستويات جودة الخدمة. كما أن العمل بالإدارة الالكترونية يضمن تحقيق مرونة واستجابة سريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية وينتج عنه كذلك تطوير المهام والأنشطة والرقى بمستوى التعامل وخلق خدمة مميزة ذات جودة عالية.

ورغم كل هذا فإن للإدارة الالكترونية سلبيات ومعوقات يواجهها مؤدي الخدمة ومستقبلها ولذلك يجب تفاديها وذلك للوصول إلى خدمة عمومية أكثر ترشيدا وشفافية ونزاهة وسرعة في الإستجابة والدقة، ذلك أن تحسين الخدمة العمومية ينتج عنه تلبية حاجيات الأفراد وجعل المواطن محور اهتمام وتحقيق رغباته بأحسن صورة من أولويات الإدارة التي هي بدورها تحسن تصنيفها بين الإدارات الأخرى من حيث الكفاءة والفاعلية .

1. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أ- الإدارة الإلكترونية منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من السجلات والملفات الورقية التقليدية إلى معطيات مخزنة في قاعدة بيانات؛ فهي تعمل على تبسيط الإجراءات وتقليصها وبالتالي ربح الوقت وتقليل الجهد؛ في ظل عدم فاعلية الإدارة التقليدية ومحدوديتها أمام الإدارة الإلكترونية ؛
- ب- ضرورة وجود قاعدة بيانات تحمي وتحافظ على امن وسرية المعلومات الشخصية؛
- ت- التطبيق الكلي للإدارة الإلكترونية لتأدية الخدمة العمومية يساعد في تقليل طوابير الانتظار، تعزز القدرة اكتشاف الخلل والخطأ وضمان سرعة إصلاحه؛
- ث- المورد البشري المؤهل يساعد على التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية كما ان التدريب والتكوين الدوري للموظفين ضرورة حتمية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ج- يهدف العمل بالإدارة الإلكترونية إلى تقليل معاناة الموظفين وتحسين جودة الخدمات وارضاء المواطنين؛ حيث أصبح الاهتمام بالإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطور السريع في المجالات المختلفة؛
- ح- عدم وجود التشريعات والقوانين الكافية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية يؤثر سلبا على تطبيقها كما ان من معوقات العمل بالإدارة الإلكترونية ضعف الثقافة الإلكترونية؛
- خ- جودة الخدمة هي مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته فهي تحقق التفاعل الإيجابي بين المواطن والإدارة وتعزز الثقة؛
- د- تركز الخدمة العمومية على خمسة ابعاد يمكن قياس جودتها من خلالهم الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، اللباقة؛
- ذ- الخدمة عبارة عن أنشطة غير ملموسة تهدف إلى إشباع رغبات وحاجيات العملاء فكون الخدمة نشاط غير ملموس من الصعب تحديد مستوى جودتها عكس الأنشطة الملموسة وبالتالي تتطلب جهود وامكانيات ومؤهلات اكبر؛
- ر- التحول من خدمة عمومية الي خدمة عمومية الكترونية يتطلب تضافر جهود الإدارة والمواطن من اجل الوصول الي خدمة عمومية الكترونية كاملة؛
- ز- ينتج عن ترشيد الخدمة العمومية ترشيد التكاليف وريخ الوقت؛
- س- للإدارة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمة العمومية ورفع مستوى جودتها واعطاء نظرة جديدة وحسنة وتغيير النظرة التقليدية التي كانت تصور الخدمة العمومية في صورة البيروقراطية وكثرة الإجراءات وطول الانتظار في الطوابير وهدر الوقت.

2. نتائج إخبار الفرضيات

من خلال ما تم التطرق اليه في دراستنا تمكنا من أن نثبت صحت الفرضيات المطروحة من عدمها وكانت النتائج كما يلي:

1. الفرضية الأولى "تطبق بلدية بومرداس الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية بدرجة متوسطة" خاطئة، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ (3.90) وهو ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20) الذي يمثل مستوى موافقة مرتفع على توفر الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية.
2. الفرضية الثانية "توجد علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية في بلدية بومرداس وهذا عند مستوى دلالة معنوية 0.01" خاطئة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون ($r=0.776$) وهو دال إحصائيا عند دلالة 0.05 ما يدل على وجود علاقة إرتباط قوية بين متغيرات الدراسة.

3. التوصيات

- من خلال ما سبق وما تم التطرق له ودراسته يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات تتمثل في:
- أ- ضرورة مواصلة الاهتمام من طرف بلدية بومرداس فيما يخص تحسين جودة الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية؛
 - ب- مواكبة التطور التكنولوجي وكل ما جد به من جديد للمحافظة على مستوى جودة الخدمة المقدمة وتطويرها أكثر؛
 - ت- الحرص على التكوين الدائم للموظفين في مجال الإعلام الآلي والمعلوماتية من أجل نجاح الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية؛
 - ث- أهمية وجود قيادة رشيدة ومؤهلة لتدريب الهيئة الإدارية وضمان التوجيه الجيد لها؛
 - ج- أن تعمل بلدية بومرداس على توفير الدائم كل المتطلبات والعناصر اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
 - ح- أن تعمل بلدية بومرداس على متابعة وتقييم جودة الخدمة بشكل مستمر لمعرفة النقائص وتداركها؛
 - خ- التحسين المستمر في نوعية الأجهزة والوسائل والبرمجيات والشبكات حتى تضمن استمرارية خدمة المواطن في أي وقت وبكل سرعة وأمان ؛
 - د- استخدام أحدث البرمجيات والشبكات والتطبيقات التي من شأنها تقليص الإجراءات الإدارية التي كانت ترهق المواطن في الإدارة التقليدية .

4. افاق الدراسة

إن موضوع بحثنا يمثل مرحلة تمهيدية تحضيرية مهمة تسمح لأي إدارة بالتعرف على مدى أهمية تطبيق والعمل بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا العمل يفتح آفاق

لدراسات أخرى في هذا المجال بإشكاليات جديدة تمثل محورا للبحوث المستقبلية، كنهاية مفتوحة لهذه الدراسة نقترح المواضيع التالية:

- أ- مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين؛
- ب- كيفية تحسين الخدمة الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة ؛
- ت- الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع

اولا: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- أ- بشير عباس علاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي إستراتيجي"، جامعة الزيتونية الأردنية، الأردن، 2004.
- ب-توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، اساليب حديثة في المعايير والقياس، توزيع دار الفكر العربي مكتبة النهضة المصرية الاسكندرية، 2006.
- ت-حسن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية - مفاهيم، الخصائص، المتطلبات -، مؤسسة الورق لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2011.
- ث-خير كاضمحمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والطباعة عمان مقابل للبنك العربي الأردن، 2002.
- ج-ريحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء لنشر والتوزيع الطبعة الثانية 2015، الأردن 2011.
- ح-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع الأردن 2017.
- خ-طارق قندوز، بلال بن بتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل للريادة والتفوق (الإطار النظري والواقع التطبيقي)، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015.
- د- عادل حرشوشالمفرجيوآخرون، الادارة الالكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، منشورات المؤسسة العربية للتنمية الإدارية مصر الجديدة القاهرة 2007.
- ذ- علاء عبد الرزاق السالمي، تقديم خالد ابراهيم السليطي، الادارة الإلكترونية، دار وائل لنشر شارع الجمعية العلمية الملكية الأردن 2008.
- ر- قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى 2006، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

- ز- قاسم نايف علوان المحيوي، ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع الأردن، 2006.
- س- لبید عماد، موازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط 01، المركز الديمقراطي العربي، ماي 2021.
- ش- محمد الصيرفي، التسويق الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2008.
- ص- محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى 2009، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن، 2009.
- ض- محمد عبد العال وراتب جليل صويص، تحقيق الدقة في ادارة الجودة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، اثراء للنشر والتوزيع دار المدينة الرياضية، الأردن، 2008.
- ط- محمود محمد مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- ظ- مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، ادارة بلا اوراق - ادارة بلا مكان - ادارة بلا زمان - ادارة بلا تنظيمات جامدة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا دمشق حرمان 2011
- ع- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريح للنشر الرياض المملكة العربية السعودية، 2004.
- غ- نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوه، ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، الطبعة الأولى 2011، الوراق لنشر والتوزيع، 2011.

2- المجلات

- أ- بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 13.
- ب- بلخير محمد ايت عودية،، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين: علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية المجلد 05 / العدد 01، 2019-12-31.
- ت- تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر "قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2020.

- ث- حسن كليبي، دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر (المداخل والآثار)، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 01، (العدد التسلسلي 26)، جامعة محمد خيضر بسكرة، مارس 2021.
- ج- خليفة بوزازي، الحكومة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 05، العدد 01، 2021.
- ح- رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، جامعة بشار، أوت 2017.
- خ- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، جويلية 2014.
- د- فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة للإقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018.
- ذ- نورة سليمان فيسة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية البليدة، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية - ISSN 2661-8883/EISSN 7633 المجلد 04، العدد 03، جامعة الشلف، 2021.

3- المذكرات والرسائل والأطروحات

- أ- رايح الوافي، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف لمسيلا، 2019/2018.
- ب- عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2016/2015.
- ت- مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية قدمت هذه الرسالة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال جامعة الأزهر - غزة، 2012.
- ث- مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج برق بلس-غزة"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، أكتوبر 2018.

4- المؤتمرات

- أ- حوشين كمال وهارون سميرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، ابحاث الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية -12-13 نوفمبر 2014.
- ب- سالمي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المؤتمر الدولي، العدد 03، الخاص بدور المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- الكتب

- A. Florencegillet-**la Bote A' outils dela Qualité**- Dunod2020،11 rue paul Bert Malakoff.
- B. Frédéric colin- **Mémentos LMD Droit de la fonction publique**- Gualino éditeur lesdenso éditions 2018،70 rue du gouverneur général paris
- C. Svetlamabanjanac – **Système de Management de la Qualité (SMQ)**- Programme latin de don d'organe réunion des coordinateurs locaux 2014

الملاحق

الملحق رقم (01): أسئلة المقابلة

1. بتاريخ 27/20/06 من الشهر الثاني و13 من الشهر الثالث وبتاريخ 22/15 من الشهر الخامس لسنة 2022 قمنا بإجراء مقابلة مع المهندسة المكلفة بالإعلام الآلي والمسؤولة على مصلحة البيوميتري داخل بلدية بومرداس وقمنا بطرح عليها الأسئلة التالية؟
 - أ- متى كانت بداية عمل بالوثائق البيوميتري ببلدية بومرداس؟
 - ب- فيما تتمثل الخدمات التي تقدمها مصلحة البيوميتري؟
 - ت- ماهي المكاتب التي تحتوي عليها مصلحة البيوميتري؟
 - ث- ماهي المحطات التي تمر بها عملية إستخراج الوثائق البيوميتري؟
 - ج- ماهو الفرق بين معالجة الملف البيوميتري والملف التقليدي؟
 - ح- ماهي تكنولوجيا المعلومات (الوسائل) التي تحتوي عليها المصلحة والتي تستعملها للقيام بعملها وخدمة المواطنين؟
 - خ- ماهي التطبيقات المستخدمة على مستوى مصلحة البيوميتري؟
2. بتاريخ 24/17/10/03 من الشهر الرابع قمنا بإجراء مقابلة مع المهندسة المكلفة بالإعلام الآلي والمسؤولة عن مصلحة الحالة المدنية داخل بلدية بومرداس وطرحنا عليها الأسئلة التالية:
 - أ- ماهي الوثائق التي مزالت تستخرج يدويا والتي يتم استخراجها إلكترونيا؟
 - ب- كيفية نقل المعلومات الشخصية للمواطنين إلى الشبكة؟
 - ت- ماهي تكنولوجيا المعلومات (الوسائل) التي تحتوي عليها المصلحة والتي تستعملها للقيام بعملها وخدمة المواطنين؟
 - ث- ماهي التطبيقات المستخدمة على مستوى مصلحة الحالة المدنية؟
 - ج- ماهي الشبكات والبرامجيات المستخدمة في كلتا المصلحتين؟
 - ح- الأهداف المستقبلية لبلدية بومرداس؟

الملحق رقم 02: اسئلة الإستبيان
جامعة احمد بوقرة - بومرداس -
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

في إطار التحضير لمذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال تحت عنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة مصلحة البيومتری، مصلحة الحالة المدنية ومكتب الانتخابات في بلدية بومرداس يشرفنا أن نطلب منكم التكرم بملء هذه الإستمارة التي اعدت قصد التعرف على ارائكم حول هذا الموضوع، ونعدكم بأن المعلومات الواردة فيها ستبقى سرية، وتستخدم لأغراض علمية فقط، وشكرا مسبقا.

من فضلك، ضع علامة (x) في المكان المناسب

❖ اسم المصلحة:

مصلحة البيومتری ☐

مصلحة الحالة المدنية ☐

❖ البيانات الخاصة بالموظف:

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- السن: من 20 الى 30 ☐ من 30 الى 40 ☐ أكثر من 40 ☐
- المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐
- الوظيفة: دائم ☐ مؤقت ☐

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
01	تستخدم المؤسسة أجهزة الحاسب الآلي في مختلف العمليات الإدارية.					
02	تستخدم البلدية البرمجيات.					
03	تستعمل المؤسسة شبكات الاتصال لنقل المعلومات بكل سرعة وأمان.					
04	يلجأ الموظف إلى قاعدة البيانات الموجودة على مستوى المؤسسة من أجل اتخاذ القرار المناسب في شؤون الخدمة العامة.					
05	يملك المسؤولون والموظفين داخل البلدية القناة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية.					
06	تمتلك البلدية المختصين المناسبين من أجل الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين وحماية حقوق موظفيها.					
07	تهتم إدارة البلدية بالتدريب والتكوين المستمر لموظفيها وإطاراتها من أجل مواكبة التطور التكنولوجي السريع وتمكينهم من التعامل مع مختلف التقنيات.					
08	تتبع الإدارة التخطيط الإلكتروني بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.					
09	أصبح هناك اطار تنظيمي فضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية يركز على الهدف الواحد المتقاسم بدل التركيز على الهيكل والخصائص التنظيمية الرسمية.					
10	يسمح التوجيه الإلكتروني للموظفين بالتواصل على النحو الذي يناسبهم وخارج المناطق المكانية لأنه يلغي الحاجة إلى أن يكونوا في نفس الموقع الفعلي.					

المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
01	توفير الخدمات بشكل مستمر .					
02	دقة المعلومات.					
03	تقديم سجلات ووثائق خالية من الأخطاء .					
04	تعزيز خبرة وتطوير قدرات الموظفين.					
05	توفير الخدمة بشكل فوري وفي الموعد المحدد.					
06	تجنب التدافع عند شبابيك تقديم الخدمة.					
07	تجنب الوقوف لمدة طويلة في طوابير الأنتظار.					
08	سهولة التواصل مع سكان المناطق النائية.					
09	تسهيل عملية تقديم الخدمات.					
10	تقليل تكاليف الانتقال والوقت على المواطنين.					
11	تقليل الوثائق والبيروقراطية.					
12	القضاء على الوظائف الغير فعالة داخل المؤسسة.					
13	التعامل الالكتروني مع المواطن يسمح بنقل معلوماته بشكل سري.					
14	تقليل التلاعب في المعلومات وتزويرها.					
15	تقليل الأطراف الذين ينقلون المعلومات والسجلات والوثائق يزيد سريتها.					
16	زيادة خصوصية المعلومات الخاصة بالمواطنين.					
17	تحقيق المساواة في التعامل مع كافة المواطنين.					
18	التعامل مع المواطن بشكل يليق به والإستماع الجيد لمختلف إشغالاته.					
19	زيادة خبرتي تؤدي إلى سرعة التصرف وحسن التعامل مع المواقف.					
20	تعزيز روح الإحترام بين الموظف والمواطن.					

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	36	100.0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.732	30

الملحق رقم (04): نتائج الاتساق الداخلي

Corrélations

		MMMM1	MMMM2	MMMM3	MMMM4	MMMM5	XXXXXXX2
MMMM1	Corrélation de Pearson	1	.013	-.146	-.033	.131	.444**
	Sig. (bilatérale)		.940	.395	.847	.448	.007
	N	36	36	36	36	36	36
MMMM2	Corrélation de Pearson	.013	1	.286	.265	.603*	.612**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.012	.000
	N	36	36	36	36	36	36
MMMM3	Corrélation de Pearson	-.146	.286	1	.224	.073	.547**
	Sig. (bilatérale)	.395	.091		.188	.671	.001
	N	36	36	36	36	36	36
MMMM4	Corrélation de Pearson	-.033	-.126	.224	1	.516**	.629**
	Sig. (bilatérale)	.847	.464	.188		.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36
MMMM5	Corrélation de Pearson	.131	-.413*	.073	.516**	1	.533**
	Sig. (bilatérale)	.448	.012	.671	.001		.001
	N	36	36	36	36	36	36
XXXXXXX2	Corrélation de Pearson	.444**	.612**	.547**	.629**	.533**	1
	Sig. (bilatérale)	.007	.000	.001	.000	.001	
	N	36	36	36	36	36	36

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		XXXXX1	XXXXXXX2	TTTTT
XXXXX1	Corrélation de Pearson	1	-.049	.640**

	Sig. (bilatérale)		،776	،000
	N	36	36	36
XXXXXXX2	Corrélation de Pearson	،049-	1	،736**
	Sig. (bilatérale)	،776		،000
	N	36	36	36
TTTTT	Corrélation de Pearson	،640**	،736**	1
	Sig. (bilatérale)	،000	،000	
	N	36	36	36

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

الملحق رقم (05): نتائج توزيع عينة الدراسة

		المصلحة_إسم			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المدنية_الحالة	17	47.2	47.2	47.2
	الببومتری	19	52.8	52.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	47.2	47.2	47.2
	أنثى	19	52.8	52.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30إلى20من	3	8.3	8.3	8.3
	40إلى30من	18	50.0	50.0	58.3
	40أكثرمن	15	41.7	41.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

		التعليمي_المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	ثانوي	11	30.6	30.6	30.6
	جامعي	15	41.7	41.7	72.2
	أخرى	10	27.8	27.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

		الوظيفة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائم	24	66.7	66.7	66.7
	مؤقت	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

الملحق رقم (06): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
x1	36	4.0000	.23905
x2	36	4.8611	.42445
x3	36	4.8889	.39841
x4	36	4.9444	.23231
x5	36	4.9444	.23231
x6	36	3.9167	.76997
x7	36	3.8333	.91026
x8	36	3.6667	.92582
x9	36	3.7222	.88192
x10	36	3.8333	.87831
XXXXX1	36	4.2611	.32096
N valide (liste)	36		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
--	---	---------	------------

m1	36	3.5000	،91026
m2	36	3.3333	1.12122
m3	36	3.5278	،99960
m4	36	3.5833	1.05221
MMMM1	36	3.4861	،82580
k1	36	3.6389	1.04616
k2	36	3.6389	،96074
k3	36	3.2778	،91374
k4	36	3.6667	،86189
MMMM2	36	3.5556	،74189
t1	36	3.5278	،84468
t2	36	3.5556	،96937
t3	36	3.4167	1.02470
t4	36	3.3056	1.09073
MMMM3	36	3.4514	،68614
R1	36	3.5556	،99841
R2	36	3.6667	،95618
R3	36	3.6389	1.15022
R4	36	3.5278	،99960
MMMM4	36	3.5972	،72771
P1	36	3.5833	1.07902
P2	36	3.7222	،88192
P3	36	3.7500	،96732
P4	36	3.3611	،99003
MMMM5	36	3.6042	،74252
XXXXXX2	36	3.5389	،36393
N valide (liste)	36		

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
XXXXXX1	,097	36	,200*	,966	36	,335
XXXXXXXXX2	,098	36	,200*	,984	36	,868

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

a. Correction de signification de Lilliefors

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	4.09 ^a	3.95	3.82	,76813

a. Predictors:(Constant), XXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.408	1	4.408	7.471	,008 ^b
	Residual	41.892	34	,590		
	Total	46.300	35			

a. Predictors:(Constant), XXXXXXXX2

a. Predictors:(Constant), XXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.838	,348		5.281	,000
	XXXXXX1	,321	,118	4.09	2.733	,008

a. Dependent Variable XXXXXXXX2

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461 ^a	5.12	5.01	.71665

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.836	1	9.836	19.151	.000 ^b
	Residual	36.465	34	.514		
	Total	46.300	35			

a. Predictors: (Constant), MMMM1

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.285	.347		3.704	.000
	XXXXX1	.490	.112	.461	4.376	.000

a. Variable dépendante: XXXXX1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378 ^a	.243	2.31	.74774

a. a. Predictors: (Constant), XXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.603	1	6.603	11.809	.001 ^b
	Residual	39.697	34	.559		
	Total	46.300	35			

a. Predictors: (Constant), MMMM2

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.877	.271		6.931	.000
	XXXXX1	.312	.091	.378	3.436	.001

a. Dependent Variable: XXXXX1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 ^a	.210	.204	.80346

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.467	1	.467	12.723	.000 ^b
	Residual	45.834	34	.646		
	Total	46.300	35			

a. Predictors: (Constant), MMMM3

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.537	.276		1.190	.000
	XXXXX1	.578	.091	.412	.850	.000

a. Dependent Variable: XXXXX1

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	4.45 ^a	3.21	3.07	39898

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	976	1	976	11.529	.002 ^b
	Residual	45.324	34	.638		
	Total	46.300	35			

a. Predictors: (Constant), MMMM4

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.401	.303		.1925	.000
	XXXXX1	.532	.104	4.45	.236	.002

a. Dependent Variable: XXXXX1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.451 ^a	.336	3.31	.12653

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.976	1	.976	16.653	.000 ^b
	Residual	45.324	34	.638		
	Total	46.300	35			

a. Predictors: (Constant), MMMM5

a. Predictors: (Constant), XXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.549	.303		.1856	.000
	XXXXX1	.610	.104	.451	.265	.000

a. Dependent Variable: XXXXX1