

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة امحمد بوقرة - بومرداس

قسم علوم التسيير



رقم المذكرة: SGGP86

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير

مذكرة التخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: تسيير عمومي

الموضوع

الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة بلدية بودواو

الاستاذ المشرف:

خليفة رزقي

من إعداد الطلبة:

برابيع زينب

بولطواق حياة

دفعة: 2023

السنة الجامعية: 2023/2022

الشكر والتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدي إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له "

اللهم إنا نشكرك على نعمتك ونحمدك عليها، اللهم إنا نشكرك على كل طريق صعب سيرته لنا، والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين وخاتم النبيين. إن واجب الوفاء والإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى كل من ساعدنا في هذا العمل وتخص بالذكر، البروفيسور "خليفة رزقي"، وذلك لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة نصحا وتوجيها وإرشادا.

كما نتقدم بأسمى عبارات التقدير والعرفان لكل الأساتذة الأفاضل بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير لما قدموه لنا من نصائح وإرشادات منذ مسيرة الجامعة، كما لا ننسى بشكر عمال المكتبة لمساعدتهم في تقديم المراجع وإلى كل يد أمدتنا بالعون وكل من ساهم من قريب أ، بعبد لرفع معنوياتها ولكل من لم يبخل علينا بالنصائح والتوجيهات.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قلاعملو فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إله لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره

" سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم "

انتهت الرحلة لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك ومهما طالنت فستمضي بحلولها

ومرها وها أنا الآن وبعون الله تعالى أتمم هذا العمل

أهدي عملي هذا إلى من رباني وكافح من أجلي إلى المصباح الذي أنار دربي ولمن أحمل

إسمه بكل إفتخار أرجوا من الله أن يمدني عمرك لترى ثمارا قد حان قطاعها بعد طول أنتظار

وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم والغد وإلى الأبد والدي العزيز

إلى قدوتي الأولى ومعنى الحب والتفاني إلى بسمته الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاؤها سر

نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى من أرشدتني ورافقتني في كل مشاوير حياتي ولا تزال تفعل إلى

الآن اللهم إحفظها وأرزقها العفو والعافية أمي الحبيبة

إلى أختي الغالية والسند في حياتي ياسمين وإلى الورود المتفتحة والرياحين العطرة ميرال وميمي حفظهم

الله لي

إلى رفقاء المشوار حبيبة ومنال وإكرام وأمنة وحياة وشهرة وسعاد حفظهم الله

إلى كل الذين وسعتهم ذاكرتي ولم يسعهم قلبي

- زينب -

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أولا نحمد الله ونشكره على توفيقنا في إنجاز هذا العمل، يسعدني أن أضع
بين أيديكم ثمرة جهدي:

أهديه إلى من كلله الله بالهبة والوقار، الى من علمني العطاء

بدون إنتظار، الى من أحمل إسمه بكل إفتخار.

والدي العزيز حميد

الى الشمعة التي أنارت دربي التي قرن الله طاعته بطاعتها وجعل الجنة تحت أقدامها

أمي الغاليةجواهر

حفظهما الله وأطال في عمرهما

الى أحلى ما أملك إخواتي الأعزاء

دنيا يسرى فايز

الى رفيق الدرب وصديق الأيام وشريكي في كل لحظة الى من أنس طريقي زوجي الغالي

الى كل الأصدقاء والأقارب ولكل من أعطاني يد العون من قريب أو بعيد وساعدني في إنجاز هذه

المذكرة

وأخص بالذكر بالمشرف البروفيسور "خليفة رزقي"

- حياة -

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	- الشكر والتقدير
	- الإهداء
	-الإهداء
	-قائمة الجداول
	-قائمة الأشكال
	-قائمة الملاحق
ب - خ	-مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: أساسيات في الإدارة الإلكترونية
03	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
05	المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية
06	المطلب الثالث: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية
08	المطلب الرابع: متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية
12	المبحث الثاني: أساسيات في الخدمة العمومية
13	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
16	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها
19	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات
22	المطلب الرابع: نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية
23	المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمة العمومية
24	المطلب الأول: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جود الخدمة العمومية
25	المطلب الثاني: تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

28	المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
30	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبلدية بودواو
32	تمهيد
33	المبحث الأول: تقديم عام لبلدية بودواو
33	المطلب الأول: نشأة بلدية بودواو
43	المطلب الثاني: الخدمات العمومية الإلكترونية في بلدية بودواو
45	المطلب الثالث: المصلحة البيومترية
51	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
51	المطلب الأول: أدوات الدراسة
52	المطلب الثاني: تصميم أدوات الدراسة
55	المطلب الثالث: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
56	المطلب الرابع: إجراءات توزيع الاستبيان واسترجاعه
57	المبحث الثالث: تحليل إجابات الإستبيان والمقابلة
57	المطلب الأول: البيانات الشخصية
60	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة
63	المطلب الثالث: تأثير البيانات الشخصية على نظرة المواطنين لجودة الخدمة
66	المطلب الرابع: تحليل إجابات المقابلة وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية
67	خلاصة الفصل
69	الخاتمة
73	قائمة المصادر والمراجع
79	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
11	متطلبات الإدارة الإلكترونية	01
21	أبعاد جودة الخدمة	02
54	طول الفئة لمقياس ليكارت الثلاثي	03
56	طرق توزيع إستمارة الإستبيان	04
57	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	05
58	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	06
59	توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	07
60	تحليل عبارات أبعاد جودة الخدمة	08
63	تأثير البيانات الشخصية على نظرة المواطنين لجودة الخدمة	09

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
07	مبادئ الإدارة الإلكترونية	01
15	خصائص الخدمة العمومية	02
42	الهيكل التنظيمي لبلدية بودواو	03
57	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	04
58	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	05
59	توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	06

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
80	إستمارة إستبيان	01
83	نماذج العمل في spss نماذج العمل في spss	02
86	إعداد دليل المقابلة	03

الملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية الأداة الفعالة لتحقيق الحداثة والتطور وهي أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين جودة الخدمة العمومية وذلك من خلال تقريب الإدارة من المواطن، كالتسريع في تنفيذ الخدمة، الدقة وتقليل الأخطاء.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، ولقد تم إسقاط الدراسة على المصلحة البيوميتريية لبلدية بودواو، حيث اعتمدنا المنهج الوصفي والتحليلي في وصف الظاهرة المدروسة، ولجمع البيانات استخدمنا الاستبيان حيث تم توزيع 50 استمارة على عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات البلدية، كما قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس المصلحة البيوميتريية لجمع المعلومات اللازمة.

النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا هذه تتمثل في كون أن هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة العمومية، وتوصلنا أيضا إلى أنه هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية.

Résumé :

La gestion électronique est considérée comme un outil efficace pour atteindre la modernité et le développement, et c'est l'une des stratégies les plus importantes utilisées pour améliorer la qualité du service public, en rapprochant l'administration du citoyen, comme la rapidité dans la mise en œuvre de service, précision et réduction des erreurs.

Là où cette étude vise à savoir dans quelle mesure l'administration électronique contribue à améliorer la qualité du service public, et l'étude a été abandonnée sur l'intérêt biométrique de la commune de Budwaou, où nous avons adopté l'approche descriptive et analytique dans la description du phénomène étudié, et pour collecter des données nous avons utilisé un questionnaire où 50 questionnaires ont été distribués à un échantillon de citoyens qui ont bénéficié des services municipaux, nous avons également mené un entretien avec le responsable de l'intérêt biométrique pour la collecte d'information nécessaire.

Les résultats auxquels nous sommes parvenus à travers cette étude sont représentés par le fait qu'il existe une relation directe entre le niveau d'application de la gestion électronique et le niveau de qualité du service public, et nous avons également conclu qu'il existe des différences significatives statistiques de la qualité du service public.

Mots clés : gestion électronique, service public, qualité du service public.

مقدمة:

إن التطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة جعل من حتمية التقدم الوظيفي والإداري ضرورة ومطلباً ملحا لتلك الشعوب فأصبحت تزيد وتحسن من الخدمات الوظيفية التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، وهذا بالموازاة مع التطور السريع الذي عرفته البشرية عامة والمجتمعات الغربية المتقدمة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

أدى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير جذري في كيفية ممارسة المؤسسة لمهامها الإدارية، أدت هذه التغيرات إلى تحول الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة وظهور ما يسمى بالإدارة الالكترونية التي تعد من الركائز التي تعتمد عليها الدول في تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها.

تعتبر الإدارة الالكترونية من أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين جودة الخدمة العمومية، وتقريب الإدارة من المواطن، خاصة أن الإدارة الالكترونية توفر كثيرا من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمة، وذلك من أجل مواكبة التطور العلمي، كما أن للجزائر تجربة في هذا المجال من خلال إدخال هذه التقنيات الحديثة في العديد من القطاعات والتي سعت من خلالها إلى تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية، ومنها رقمنة سجلات الحالة المدنية، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية، وغير ذلك من مظاهر الإدارة الالكترونية.

يعد قطاع الجماعات الإقليمية من بين أهم القطاعات التي واكبت النهج الإلكتروني وذلك بعد ما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين والانتظار في الطوابير لاستخراج وثائق الحالة المدنية والوساطة وغيرها، فسعت إلى عصرنه قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بما فيها المرافق العمومية وذلك بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية نحو إدارة إلكترونية.

من خلال دراستنا هذه، سنحاول معرفة دور الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية بوداوا لمعالجة هذا الموضوع يمكننا معالجة الإشكالية التالية:

1. إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلديه بوداوا؟

2. الأسئلة الفرعية:

- انطلاقا من الإشكالية المطروحة يمكن أن نطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ما طبيعة العلاقة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية؟
- هل هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية حسب مفردات عينة الدراسة تعزى للبيانات الشخصية؟

3. الفرضيات:

- هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة العمومية.
- هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية حسب مفردات عينة الدراسة تعزى للبيانات الشخصية.

4. أهمية الدراسة:

- تستمد دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الحيوية والحديثة، كما يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع التي تكتسب أهمية كبيرة وذلك لعلاقته بالإدارات العمومية.
- تكمن أهمية هذا الموضوع في مساعدة المؤسسة في إكتشاف النقائص والثغرات الموجودة في تقديم الخدمة.
- مساعدة المؤسسة على معرفة آراء المواطنين على الخدمات المقدمة.

5. أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف أهمها:
- الوصول إلى توضيح مفهوم الإدارة الالكترونية توضيحا علميا دقيقا من أجل الاستفادة منه وتطبيقه في المستقبل المهني.
 - معرفة ما مدى مشاركة الموظفين في بلدية بودواو في تفعيل الإدارة الالكترونية.
 - تعرف على متطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية.
 - التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلديه بودواو.

- التعرف من قرب على واقع تطبيق الإدارة إلكترونيه في بلدية بودواو وإمكانيات تجاوز السلبيات ان وجدت.

6. اسباب إختيار الموضوع:

مما لا شك أن البحث في أي موضوع تكون وراءه أسباب معينة، تجعلنا نتناول موضوع "الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية"، ومن هاته الأسباب نذكر ما يلي:

- كون موضوع الإدارة الإلكترونية يتناسب مع تخصص الطالب في الماستر تسيير عمومي.
- الميول الشخصي بهذا الموضوع كونه لديه أهمية بالغة في الإدارة العمومية وتأثيره على تحسين جودة الخدمة العمومية.
- قلة الدراسات والبحوث المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية لأنه موضوع جديد.
- أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية في البحوث العلمية الحديثة، وإرتباطه المباشر بالواقع.

7. حدود الدراسة:

قصد التقييد بإطار البحث وضعنا مجموعة من الحدود بهدف تركيز جهودنا داخلها وعدم الخروج عنها وتتمثل هذه الدود في:

أ. **الحدود المكانية:** اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على بلدية بودواو وعلى عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات هذا المرفق العام.

ب. **الحدود الزمانية:** من شهر جانفي إلى غاية نهاية شهر جوان 2023.

8. صعوبات الدراسة:

مما لا شك فيه أن أي بحث علمي لا يخلو من الصعوبات والعراقيل التي تعيق الباحث من إنجاز بحثه، ونحن لا ننكر أنه قد واجهتنا بعض المشاكل التي عطلت سير عملنا في الجانبين النظري والتطبيقي، والتي تمثلت في:

- ندرة المراجع خاصة فيما يخص جودة الخدمة العمومية.
- نقص المعلومات المقدمة من طرف البلدية.
- قلة المراجع باللغة الأجنبية (أي عدم توفر الكتب).

- تعثر العثور على المؤسسة والحصول على موافقتها من أجل القيام بالدراسة.
- تردد المواطنين (عينة الدراسة) ورفضهم أحيانا التعاون معنا خاصة فيما يخص الإجابة على الإستبيان.

9. مصطلحات الأساسية للدراسة:

تتمثل أهم مصطلحات الدراسة في:

- أ- الإدارة الإلكترونية: هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمال الإدارات بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة.
- ب- الخدمة العمومية: "هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة، ولا يترتب عليه أي ملكية، وأن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي".
- ت- جودة الخدمة العمومية: "هي مجموعة من الخصائص والصفات التي تتصف بها الخدمة العمومية، والتي تكون قادرة على إرضاء تطلعات متلقي الخدمة وإشباع حاجاته ورغباته".

10. الدراسات السابقة:

- رابح الوافي: أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019.
- تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث تأثير إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بالمؤسسات العمومية الجزائرية بقطاع العدالة على مختلف عناصر جودة الخدمات كان بدرجات متفاوتة.
- عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
- تهدف هذه الدراسة الى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، حيث تطرقت الى دولتين مختلفتين الأولى متقدمة والثانية نامية.

- **حماد مختار:** تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتكبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.

تهدف هذه الدراسة الى إبراز أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام، وإدارة موظفيه من خلال الإستفادة من عناصر الإدارة الإلكترونية، حيث توصل الباحث الى أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة وأداة لأجل الرق بالإدارة الإلكترونية وسيورتها.

تطابقت الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في المتغير المستقل وهو الإدارة الإلكترونية واختلفت في المتغير التابع وهو جودة الخدمة العمومية. كما اختلفت الدراسات في المنهج المتبع، حيث اعتمد الباحث رابح الوافي على المنهج الوصفي والمنهج الكمي، أما الباحث عاشور العاشر فاعتمد في دراسته على منهج تحليل المضمون ودراسة الحالة، أما الباحث حماد مختار فاعتمد على المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمد على المنهج المقارب، أما نحن في دراستنا الحالية اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة، الاستبيان والمقابلة.

وفي الأخير نذكر أننا إستفدنا من الدراسات السابقة في إثراء وتدعيم الإطار النظري ومعرفة الاساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتفسير النتائج ومقارنتها.

11. مناهج الدراسة:

للقيام بدراسة الموضوع ومعالجة الإشكالية المطروحة قمنا بانتهاج المنهج الوصفي والتحليلي حيث قمنا بوصف كل المفاهيم المستعملة كأدوات التحليل وقمنا بتوضيحها بالشكل الذي رأينا أنه يخدم دراستنا كما ونوعا، هذا في الجانب النظري.

في الجانب التطبيقي قمنا بتوظيف منهج دراسة حالة، وهو المنهج المناسب لدراستنا التطبيقية وقمنا ببناء إستبانة(استبيان *Questionnaire*)، وزعناها على أفراد العينة وقمنا أيضا ببناء دليل استبيان من أجل القيام بالمقابلة لكي نعمق من البحث.

12. أدوات الدراسة:

بهدف إنجاح هذا البحث إعتدنا على مجموعة من الأدوات المتمثلة في عدد معتبرة من المراجع (الكتب باللغة العربية، والفرنسية، وبعض الأطروحات، مجلات، ملتقيات، وكذلك رسائل الماجستير والدكتوراه، أما

بالنسبة للدراسة الميدانية إعتدنا على أدوات جمع المعلومات تساعدنا في جمع البيانات بعناية، ودقة كبيرة والمتمثلة في: الإستبانة (الإستبيان) والمقابلة والملاحظة وفي كلها تناسب مع الموضوع.

13. تقسيمات الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين: الفصل النظري والفصل التطبيقي ومقدمة وخاتمة، حيث تحتوي المقدمة على مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق وبطريقة منهجية.

الفصل الأول: يعالج الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث، يشمل المبحث الأول أساسيات في الإدارة الإلكترونية أما المبحث الثاني يتضمن أساسيات في الخدمة العمومية، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمة العمومية.

أما الفصل الثاني: فقد خصص الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية محاولين التركيز على صلب الموضوع من خلال دراسة الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بودواو، بحيث قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث يحتوي المبحث الأول على تقديم عام لبلدية بودواو، أما المبحث الثاني يتضمن إجراءات الدراسة الميدانية، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى تحليل إجابات الإستبيان والمقابلة، وأخيرا خاتمة للدراسة تضمنت حوصلة للنتائج النظرية والتطبيقية وإختبار الفرضيات وكذا بعض التوصيات والمقترحات.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

تمهيد:

أصبح اليوم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة استخدامات متعددة وبشكل واسع في الدورات العمومية، والإدارة الإلكترونية أحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم، فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية من خلال تسهيل إتصالها بالمواطن وسرعة إستجابتها ودقة أدائها، من جهة أخرى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

سنحاول في هذا الفصل التعرف على موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات في الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: أساسيات في الخدمة العمومية

المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكتروني بتحسين جودة الخدمة العمومية

المبحث الأول: أساسيات في الإدارة الإلكترونية

نظرا للمكانة التي تحتلها الإدارة الإلكترونية في الوقت الحالي في جميع المجالات وعلى كافة المستويات، وتأثيرها على الفرد وعلاقته بالإدارة، ارتأينا في هذا المبحث لبعض الجوانب المرتبطة بهذا الموضوع، حيث يتضمن نبذة عن نشأة الإدارة الإلكترونية ومفهومها وأهميتها وخصائصها ومبادئها وأهدافها ومتطلباتها ومعوقاتنا.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

سنتناول في هذا المطلب نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الأنترنت.

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وتعود نشأة الإدارة الإلكترونية إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم البعض الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وقد ظهر أولاً استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.¹

نستطيع أن نقول ان بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة

¹ - ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص03.

في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة سنة 1960.¹

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

عرف مفهوم الإدارة الإلكترونية كغيره من المفاهيم العديد من التعاريف من قبل مختلف لباحثين نذكر أهمها:

- الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف.²
 - الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الخاصة بمنظمة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بها.³
 - كما تعرف الإدارة الإلكترونية بانها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام مواردها.⁴
 - الإدارة الإلكترونية تعني الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها إلكترونياً حسب خطوات متسلسلة.⁵
- من التعاريف السابقة نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمال الإدارات بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة.

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص32.

² - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص127.

³ - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص42.

⁴ - حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص39.

⁵ - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2006، ص32.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية:

في ظل الانتشار الواسع لإدارة الإلكترونية ومميزاتها العديدة، المبنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يجعلها تتسم بأهمية وجملة من الخصائص.

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

نظراً لاهتمام الكبير الذي توليه الدول المتقدمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة والذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الأخيرة، وعليه بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً لأهمية التي تحققها في عدة نقاط أهمها¹:

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي يقدمها للمواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المؤسسة وكذلك مع المنظمات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابياً على عمل المؤسسة؛
- كما ان تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المنظمات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة على أماكن التخزين.
- وقد أوضح (DAFT) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها بالآتي:
- المساعدة على اتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر وبسرعة لمتخذي القرار.
- تخفيض تكاليف الخدمة وجودتها.
- سرعة الوصول الى الوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت ومكان.

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

أدى التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تغييرات جذرية في أساليب وطرق إنجاز الأعمال على مستوى المنظمات

¹ - عيدوني كافية، بن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني-ديسمبر، 2017، الجزائر، ص ص 223-224.

وذلك بسبب ما يتوافر في الإدارة الإلكترونية من سمات وخصائص يمكن إجمالها في الآتي:¹

- إدارة ومتابعة الأدوات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- التخفيف من المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة.
- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.
- تتميز بأنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة المؤسسة لدى كافة العاملين.

المطلب الثالث: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

نقوم في هذا المطلب بالتعريف أولاً بأهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ثم نبرز أهداف الإدارة الإلكترونية.

أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

إن من أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية:²

1. **تقديم أحسن الخدمات:** وهذا يتطلب خلق بيئة عمل مهياة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائماً التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
2. **التركيز على النتائج:** بمعنى أن اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة على ارض الواقع، وان تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
3. **تخفيض التكاليف:** أي أن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي الى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء.

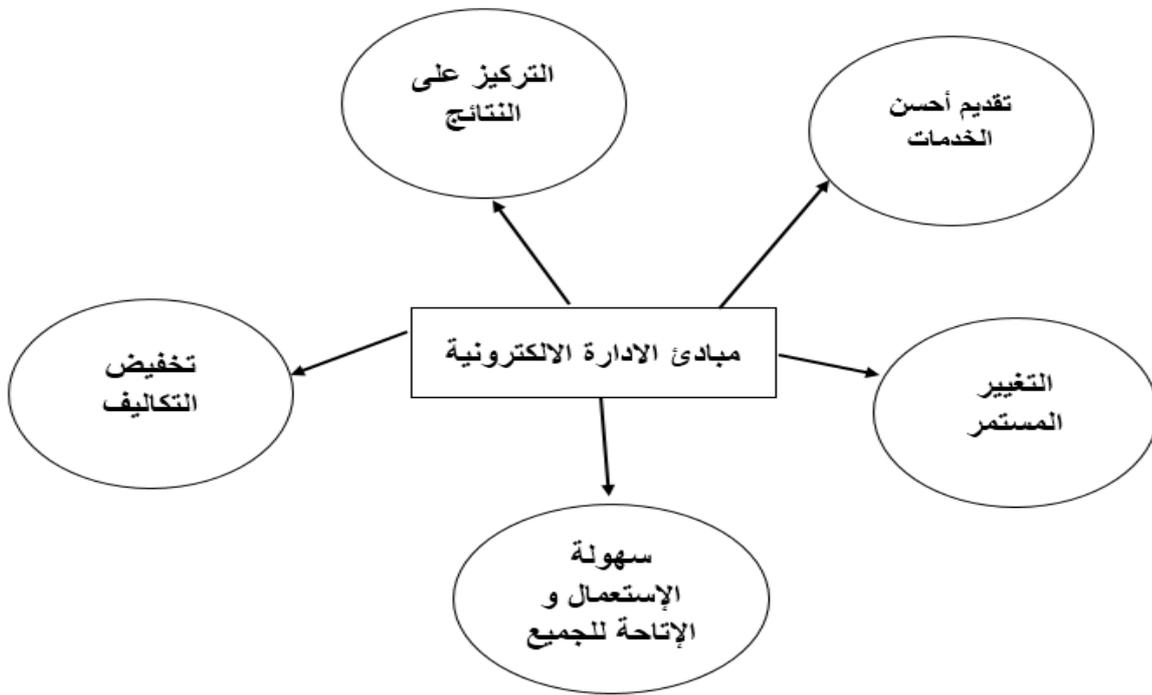
¹ - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 17.

² - حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، جامعة الجزائر: مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، 2007، ص ص 14، 15.

4. **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا المواطن، أو بقصد التفوق في التنافس.

5. **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي ان مبدأ الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع وذلك لكي يتمكن كل مواطن وافد من التواصل معها بسهولة وإتمام الإجراءات ببساطة وبساطة.

الشكل رقم (01): مبادئ الادارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعلومات السابقة

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام المنظمات بتطبيق الإدارة الإلكترونية لم يكن من فراغ، بل لتحقيق أهداف كثيرة من أهمها:¹

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

¹ - محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص73.

- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والمنظمات.
- القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- إلغاء عامل المكان وإلغاء تأثير عامل الزمان.¹

المطلب الرابع: متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة صحيحة لا بد من التقيد بالعديد من المتطلبات، ولا بد من وجود مشاكل ومعوقات تقف أمام تطبيقها.

أولاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

تقتضي الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر منها:²

1. المتطلبات الإدارية:

تتخصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- **توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكُم الهائل

¹ - فداء حامد، الإدارة الإلكترونية (الأسس النظرية والتطبيقية)، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص ص 228-229.

² - عبان عبد القادر، تحديات الإدارة، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيوولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص ص 73-74.

من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة حسابات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

• **تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:** وذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية مما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل: إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تساهم في التطور التكنولوجي.

• **متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصصة:** وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

2. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

اذ تشمل العمل على خلق تبعية اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في الدعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية والثقافة التكنولوجية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.

3. المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشرية أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية، وبالتالي يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة.

4. **المتطلبات المالية:** يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة، والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح، وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأدوات اللازمة، والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، مع التأكيد على ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها، وحجمها على المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية.

5. **المتطلبات الأمنية:** لقد أصبحت هناك حاجات ماسة إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق، فالتطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة، أدى إلى التفكير في تحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الأجهزة من أي اختراق أو تخريب.¹

الجدول رقم (01): متطلبات الإدارة الإلكترونية:

المتطلبات	العناصر
المتطلبات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> - وضع استراتيجيات وخطط تأسس. - توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية. - الكفاءات والمهارات المتخصصة. - تطوير التنظيم الإداري.
المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> - برمجة خصص تدريبية على استعمال آلات تقنية في مستويات التعليمية. - ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الاتفاق على المشاريع الإدارية الإلكترونية.
المتطلبات البشرية	<ul style="list-style-type: none"> - تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة. - ضرورة تأهيل العناصر البشرية على مستوى عالي من الكفاءة.
المتطلبات المالية	<ul style="list-style-type: none"> - توفير الأموال لتحسين مستوى بنية التحتية. - توفير الأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية.

¹ - إيمان ايت مهدي، تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في شعبة علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لين دباغين سطيف2، الجزائر، 2017- ص 31-32.

- تدريب العناصر البشرية باستمرار.	
- تحديد الاساليب وإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية معلومات الأجهزة من أي إختراق أو تخريب.	المتطلبات الأمنية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعلومات السابقة

ثانيا: معوقات الإدارة الإلكترونية

من بين معوقات الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:¹

1. المعوقات السياسية والقانونية: تتمثل فيما يلي:

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول الإلكتروني، وتقديم الدعم السياسي.

- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني.

2. المعوقات الإدارية: تشمل ما يلي:

- غياب الاستراتيجية الواضحة حول استخدام التكنولوجي.
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الجهات العليا.
- مقاومة التغيير من طرف العاملين وهذا خوفا على مناصبهم.

3. المعوقات المالية: تتمثل في:

- ارتفاع تكاليف البنى التحتية للتحول والإدارة الإلكترونية.
- قلة الموارد المالية للاستعانة بكفاءات ومهارات معلوماتية في مجال التقنيات الحديثة.

4. المعوقات البشرية: تتمثل في:

- ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف الأفراد.
- غياب الدورات التكوينية وعدم فعاليتها في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

5. المعوقات الأمنية: تتمثل في:

- تتمثل في مشكلة الخصوصية والسرية، حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى القضاء على سرية وخصوصية الفرد.

¹ - ليبيد عماد؛ موازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى وطني، المركز الديمقراطي العربي، برلين، الطبعة الأولى، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2، 2021، ص153.

المبحث الثاني: أساسيات في الخدمة العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة من أجل تحسين الخدمات العمومية ويعتبر تبني الجودة كأحد من المفاهيم التي أصبحت مطالب بها ولا يمكن الاستغناء عنها، وسنتطرق في هذا المبحث إلى معرفة كل من مفهوم الخدمة وجودة الخدمة العمومية وأهميتها وأبعادها ونماذج تقييمها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

نتطرق في هذا المطلب إلى عدة مفاهيم حول الخدمة والخدمة العمومية.

أولاً: مفهوم الخدمة

تعددت تعريف الخدمة العمومية من قبل الباحثين نذكر أهمها ما يلي:

- أما Kotler & Armstrong فقد عرف الخدمة بأنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير مادية ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أولاً يكون".¹
- يرى كريستوفر لوفلوك أن الخدمة عبارة عن "منفعة مدركة بالحواس، قائمة بحد ذاتها، أو متأصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة".²
- فالجمعية الأمريكية للتسويق عرفت الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".³

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الخدمة على أنها: عملية إنتاج منفعة غير ملموسة، ولا يترتب عليه أي ملكية، وأن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقروناً بمنتج مادي.

¹- زكريا عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى الشيخ، مبادئ التسويق الحديث - بين النظرية والتطبيق -، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص250.

²- حميد الطائي، محمود الصميدعي، بشير العلاق، إيهاب علي القرم، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2007، ص190.

³- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص33.

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية

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

وتعرف أيضا على أنها "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق مصلحة".²

تمتاز الخدمة العمومية ببعض الخصائص وهي كما يلي:³

1. **عدم الملموسية:** تعتبر عدم الملموسية من أهم الخصائص التي تفرق بين السلعة المادية والخدمة وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي، والمستفيد يفتقد إلى القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها عند حصوله على الخدمة.
2. **التلازمية:** وتعني التلازمية الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها.
3. **التباين:** تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز، وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات، خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح فببساطة يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على

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

²- المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة - النظرية والتطبيق -، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص 29.

³-عثماني فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، شعبة علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2015-2016، ص 45، 46.

الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة.

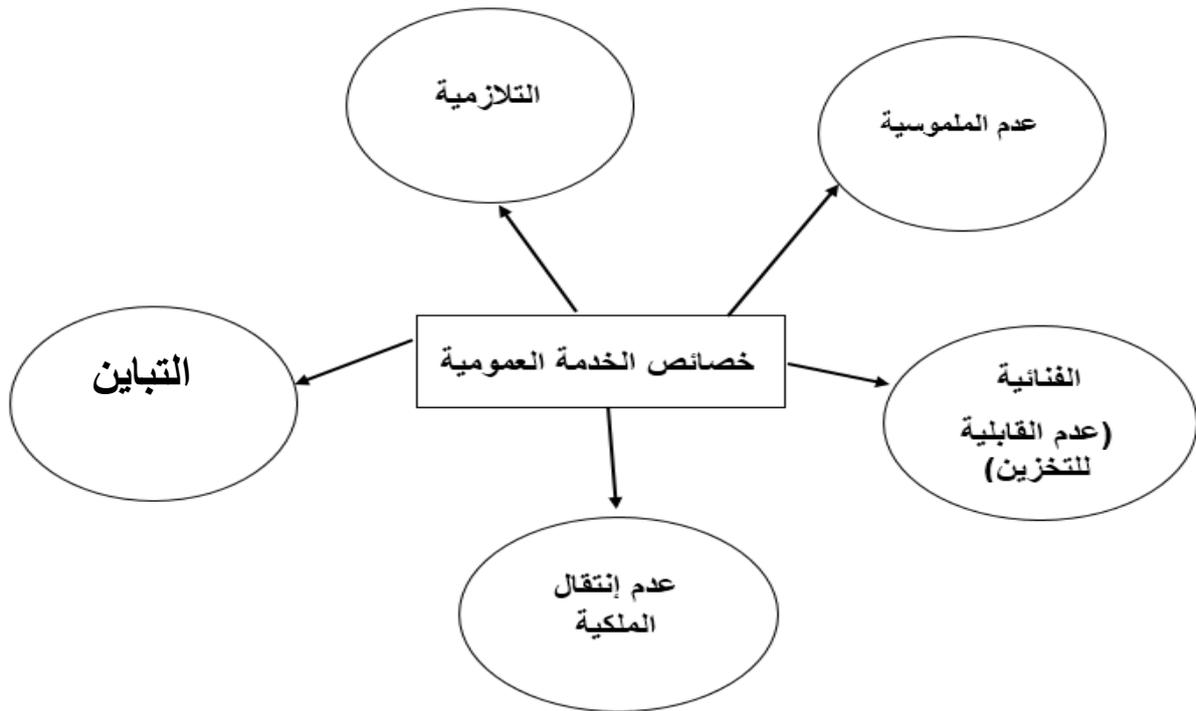
4. الفئائية (عدم القابلية للتخزين): الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، فلا يمكن الاحتفاظ بها

لفترة من الزمن، وهذا راجع لعدم ملموسيتها، لذا فإن مؤسسات الخدمة خصوصا في القطاع الخاص، تلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها، وهذه الخاصية لا تشكل أية مشكلة إذ كان الطلب مستمرا، إلا أن التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة واحدة يجعل مؤسسات الخدمة تواجه بعض الصعوبات.

وللتخفيف من آثار هذه الخاصية تلجأ المؤسسات المذكورة إلى بعض الإجراءات المتمثلة في الآتي:

- استخدام أنظمة الحجز المسبق لإدارة ومواجهة التغير في مستوى الطلب.
 - تشكيل قوة عمل مؤقتة عند مواجهة التصاعد في الطلب.
 - تطوير أساليب الخدمات المشتركة.
 - إضافات منشآت لأغراض التوسع المستقبلي.
 - الاستخدام المكثف لاستراتيجيات المزيج الترويجي لتحقيق الانتظام في الطلب.
5. **عدم انتقال الملكية:** تمثل هذه الخاصية صفة واضحة، تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك أن متلقي الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

الشكل رقم(02): خصائص الخدمة العمومية:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات السابقة

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها

تقاس جودة الخدمات بمدى إشباعها للحاجات ورغبات المستفيد لذلك يمكن استعراض بعض التعاريف الخاصة بالجودة وجودة الخدمة ذكر أهميتها.

أولاً: مفهوم الجودة

- الجودة من المصطلحات التي ارتبطت بالقطاع الخاص والمنافسة كمفهوم اقتصادي مرتبط بنوعية السلع والخدمات وبخصائص وبسمات تجعل من المنتج والخدمة قادرة على المنافسة وإرضاء الزبائن من خلال تقنية تجعل منها الأحسن.¹

¹ - ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الرابع، ديسمبر 2016، ص134.

- يمكن تعريف الجودة على أنها "السمات والخصائص النهائية للخدمة أو المنتج والتي تنبثق من قدرتها على تحقيق الرضا التام ومقابلة احتياجات المستهلك"¹.
- الجودة هي الخصائص المادية أو غير المادية التي تشكل الطبيعة الأساسية للشيء أو هي واحدة من الخصائص المميزة للشيء. (قاموس عالم ويبستر الجديد).²
- الجودة Quality: هي الدرجة التي تلبي بها مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات ويمكن أن تكون الخصائص طبيعية أو وظيفية أو عضوية، وهي كامنة في المنتج أو العملية أو النظام وتتعلق بأحد المتطلبات، والمتطلب هو احتياج أو توقع تم النص عليه ضمناً أو إلزامياً.³
- يتم تقديم تعريفه الموحد بواسطة ISO: الجودة هي التوافق مع التوقعات الحقيقية (الصريحة والضمنية) للموظف، ومن المؤسف أن هذا التعريف لا يشير صراحة إلى التكاليف والمواعيد النهائية، في الواقع الجودة منطقية فقط فيما يتعلق بالتكلفة والمهلة الزمنية، مصطلح الجودة هو كلمة في اللغة اليومية غامض يقود الكثير من الناس الى الاعتقاد بأن الجودة مرادفة للرفاهية والغلاء.⁴
- من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الجودة على أنها قدرة مجموعة من الخصائص التي يتصف بها منتج معين على إشباع حاجيات ورغبات المستعملين.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمات

- على الرغم من صعوبة تقييم المستفيدين لجودة الخدمة فإن هناك إجماعاً بين الباحثين والممارسين في مجال الخدمات بأن جودة الخدمة ما هي إلا "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستفيد) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة)".

¹ - منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمات العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، القاهرة، 2005، ص34.

² - عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009، ص13.

³ - إسماعيل إبراهيم القزاز، تدقيق أنظمة الجودة، دار دجلة ناشرون وموزعون، المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، الأردن، 2010،

ص9.

⁴ - Jean-piéreHubérac. Guide des Méthodes de la Qualité, 2 éme édition, MAXIMA Laurent du

Mesniléditeur, paris, 2001, p22.

فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين.¹

- توصل Lewis et Booms الى "أن جودة الخدمة مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة."²
 - عرفت جودة الخدمة أنها: "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها."³
 - وقد عرفت جودة الخدمة أيضا على انها: "مستوى متعادل للصفات التي تتميز بها الخدمة على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء فهي مجموعة الصفات التي تحدد إمكانية إشباع حاجات العملاء من خلال جودة الخدمة المقدمة وتكون من مسؤولية كل مستخدم او عامل في المنظمة."⁴
 - ويمكن تعريف جودة الخدمة على أنها "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة، أي أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة لتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها."⁵
- من خلال ما تقدم من تعاريف لجودة الخدمة العمومية يمكن أن نستخلص تعريفا شاملا وهو: جودة الخدمة العمومية هي مجموعة من الخصائص والصفات التي تتصف بها الخدمة العمومية، والتي تكون قادرة على إرضاء تطلعات متلقي الخدمة وإشباع حاجاته ورغباته.

¹- حميد الطائي، الأسس العلمية للتسويق الحديث، مرجع سبق ذكره، ص207.

²- ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، الناشر، دار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص491.

³- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2007، ص199.

⁴- أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، ماجستير إدارة اعمال، مجلة العينة للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، جامعة زاخوا، كلية إدارة الاعمال، العراق، 2020، ص76.

⁵- حططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية-تجربة حكومة دبي-، جامعة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد خمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد12، جوان2017، ص453.

ثالثاً: أهمية جودة الخدمات

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة التي تهدف الى تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال الخدمات، ويمكننا الإشارة الى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة فيما يلي:¹

1. نمو مجال الخدمة:

إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف الشركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

2. ازدياد المنافسة:

إذ من العلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

3. الفهم الأكبر للعملاء:

أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم المنتجات ذات جوده وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل:

أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب انلا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

¹ - مأمون سليمان الدراكعة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2006، ص194.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات

لقد ظهرت الحاجة إلى طرائق جديدة في التفكير من أجل خدمة المستهلكين، وتشير الدراسات والأبحاث التي تم إجرائها في مجال جودة الخدمات إلى جودة الخدمة من خلال الأبعاد التالية:¹

1. **الإعتمادية:** يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمات المتفق عليها بشكل دقيق ويعتمد عليه.
2. **الجوانب الملموسة:** ويشير ذلك إلى الدليل المادي للخدمة حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية، التجهيزات والأدوات المستخدمة في أدائها وتقديمها للعميل.
3. **الإستجابة:** وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة، فمثلا ما هو مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة للزبائن أو حل مشكلة محددة.
4. **التعاطف:** ويعني العناية بالعملاء، وإعطاء كل منهم الاهتمام الكافي بصورة شخصية وينطوي ذلك على ضرورة أن يعرف موظفو المنظمة كل عميل باسمه، وأن يقوموا بإجراء اتصالات دائمة معهم، وأن يكون لديهم معرفة تفصيلية بحاجاتهم ومتطلباتهم الخاصة بالشكل الذي يظهر مدى تعاطف الموظف مع عميله وعمق علاقته به.
5. **المصداقية:** وتعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء.
6. **الثقة:** ويشير هذا البعد إلى امتلاك الموظفين للمعرفة وحسن المعاملة، وكذلك قدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة، ويؤكد هذا المكون على ضرورة وجود موظفين ماهرين يمكنهم معاملة العملاء بشكل متميز، ويكون لديهم القدرة على جعل هؤلاء العملاء يشعرون بالثقة في المنظمة التي يمثلونها.

¹ - فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس، 2011-2012، ص ص 45، 47.

7. **الوثوق بها والثبات:** ويشير هذا البعد إلى القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق فيه، وكذلك أدائها بدرجة من الدقة والثبات أو التماثل، ويعبر ذلك المعيار على أداء الخدمة بشكل سليم من اول مرة، وقد لوحظ أن ذلك المكون كان واحد من أكثر مكونات جودة الخدمة أهمية بالنسبة للعملاء.

8. **كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة:** والتي تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.

9. **إمكانية الوصول:** والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.

الجدول رقم (02): ابعاد جودة الخدمات:

الشرح	البعد
يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمات بشكل دقيق.	الإعتمادية
يشير ذلك الى الدليل المادي للخدمة حيث تتطوي الخدمة على بعض الأجزاء الملموسة.	الجوانب الملموسة
هي القدرة على تلبية إحتياجات الزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.	الإستجابة
يعني العناية بالعملاء وان يكون لديهم معرفة تفصيلية بحاجاتهم ومتطلباتهم.	التعاطف
يشير الى سهولة الوصول الى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.	المصداقية
يشير هذا البعد إلى إمتلاك الموظفين لحسن المعاملة، وقدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين.	الثقة
يعني هذا البعد القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق فيه بدرجة من الدقة والثبات.	الوثوق بها والثبات
تعني إمتلاك الأفراد مقدمي الخدمة القدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة.	كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة
يشير هذا البعد توفر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة	إمكانية الوصول

من خلال مراعاة إحتياجات العملاء .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات السابقة

من ناحية أخرى يميز البعض الآخر بين ثلاثة أبعاد مختلفة للجودة، الجودة الفنية (Technicelqualité) والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: ما لذي يتم تقديمه؟ والجودة الوظيفية (Fonctionnelqualité) والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟، أما الجانب الثالث من أبعاد جودة الخدمة فيطلق عليه الصورة الذهنية لمنظمة (Corporal image) والذي يعكس انطباعات الزبائن عن منظمة الخدمة.

المطلب الرابع: نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية

ان عملية تقييم جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا المجال وذلك بغرض البحث عن النماذج المناسب لتقييم وفيما يلي استعراض نماذج تقييم جودة الخدمات.

أولاً-تقييم جودة الخدمة من جهة نظر الزبون:

أن عملية تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون تتم وفق نموذجين يعتمد كل منهما بشكل أساسي على مجموعة من المعايير القابلة للتعديل والتكيف حسب نوع الخدمة المراد تقديمها هما نموذجين أحدهما نموذج الفجوة والآخر الاتجاه بإضافة إلى مقاييس عدد الشكاوى.

ثانياً-تقييم جودة الخدمة حسب قدرات المؤسسة الخدمية:

يتناول هذا المنظور مدى قدرة المؤسسة الخدمية على الوفاء لخدمتها المتنوعة من خلال استخدام الأمثل للموارد المتاحة وفي هذا الإطار يمكن تمييز بين مداخل تقييم جودة الخدمة التالية:

1. تقييم جودة الخدمة بدلالة المدخلات:

يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها أن بإمكان اعتبار المدخلات والمواد جوهر الخدمة وجودتها، رغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان

الجودة فهناك عوامل أخرى مكملة فليس المهم توفر المدخلات أو الموارد الجيدة فقط وإنما في كيفية استغلالها علميا.

2. تقييم جودة الخدمة بدلالة العمليات:

يركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة وإن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفوا كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثير وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضح نسب المقبولة لكافة العناصر وأنشطة الخدمات المقدمة والتي يجب أن تستوفيها لكي يتم اعتبار هذه الخدمة جيدة.

3. تقييم جودة الخدمة بدلالة المخرجات:

هو من مقياس التي تتعلق بالنتائج النهائية حيث ينظر إليها على أنها الإنجاز أو عدم انجاز النتائج التي يسعى إليها الزبون ويتم تقييم جودة الخدمة من خلال قياس جودة المخرجات باعتماد على الطرق التالية:

- إجراء مقارنات بين توقعات الزبون والأداء الفعلي، بغرض اكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تجنبها مستقبلا؛
- استقصاء رضا الزبون بخصوص الخدمة المقدمة؛
- استقصاء العاملين في المؤسسة الخدمية للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات التي حالة دون تحقيق الأداء المرغوب.

ثالثا-تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل:

رغم ما أسهمت به المداخل السابقة من تقديم تقييم جودة الخدمة إلا أن جميعها يغلب عليها الطابع الجزئي، أدت هذه المداخل الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجات الشاملة في تقييم جودة الخدمة.¹

¹- بوخط محمد الأزهر، زبدي إدريس، حريز بكار عبد الجبار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، ورقة الجزائر دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2019-2020، ص ص 13، 15.

المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمة العمومية

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين جودة الخدمات العمومية، لذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة ونموذج لتحسين جودة الخدمات العمومية، فهناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى هذه العلاقة.

المطلب الأول: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جود الخدمة العمومية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية له بالغ الأثر في تحسين جودة خدماتها المقدمة وذلك من خلال:¹

- تقليص تكاليف الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال فالتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف.
- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون التأخير.
- الدقة والتي تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة وذلك من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة.

كما تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق ما يلي:

1. تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص أجال الانتظار.
2. تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
3. تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.

¹ - يحيوي نصيرة، أبحاث الملتقى الدولي -جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية -، حالة البلدان العربية -12-13 نوفمبر 2014، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، 2014، ص ص 194، 196.

4. التقليل من التزام عدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
5. الوصول إلى المناطق النائية بالخدمات مما يسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمورهم وعدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة.
6. تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
7. التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية.
8. استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.

المطلب الثاني: تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.

يتجلى تأثير استخدام نظام الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ خاصة بالمؤسسة العمومية سواء كانت هذه المبادئ عامة أو اكتسبتها نتيجة تواجدها المحلي ونظرة المواطن إليها:¹

1) تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير وديمومة الخدمة العمومية: ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمات بشكل مستمر وبدون انقطاع حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة لا يتوقف، إلا في حالة حدوث أعصاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة.

إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية.

إن نظام ومنهج الإدارة الإلكترونية ولطبيعته المرنة يؤدي إلى تعامل المنتفعين وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم مقولة: إن مواعيد العمل قد انتهت أو نحو ذلك، فالفرد يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو

¹ - رابح الوافي، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذجيا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، 2019، ص ص 181-183.

في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له لدى مقدمي الخدمات العمومية.

توفير البوابات الإلكترونية في الهيئات العمومية ومؤسسات الدولة من شأنه أن يؤثر إيجاباً على أوقات العمل بالمؤسسات العمومية حيث تدخل هذه المؤسسات في نظام الدوام العمل شبه كلي وذلك على مدار 24 ساعة ويومياً دون إجازات أو عطلات، هذا ما يسمح للجمهور المنتفع أن يتخلص من كابوس الطابور والصفوف الطويلة والتي لطالما أعاقت سير العملية الإدارية لأجل أمور بسيطة كالحصول على بعض المعلومات مثلاً.

(2) تأثير الإدارة الإلكترونية على تكريس مبدأ المساواة بين المواطنين: نعني في هذا الشأن أن مستخدمي الإدارة الإلكترونية متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة سواء فيما يتعلق بتحمل الأعباء أو فيما يتعلق بالانتفاع بالخدمة وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة، هذا ما يسمح بتجنب ظواهر إدارية سيئة كالمحسوبية أو ظاهرة الرشوة والتمييز البشري الذي يمارسه بعض الموظفين التقليديين ذوي المصالح، وحتى تكون هذه المساواة عادلة وجدية ينبغي مساعدة أولئك الذي يعانون من ظاهرة التخلف الإلكتروني حيث لا يستطيعون الولوج إلى الإدارة الإلكترونية نتيجة عدم تحكمهم في التكنولوجيا الحديثة، هذا ما يخلق ما يعرف بالفجوة الإلكترونية بين المواطن البسيط ومقدمي الخدمات العمومية.

والمساواة المقصودة هنا ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد والتي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية فهذا لا يمكن تحقيقه لأن الناس متفاوتون في المواهب ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، وإنما المراد من المساواة في هذه الحالة هي المساواة القانونية والتي تنص على وجود معاملة وانتفاع الفرد بصورة متساوية مع باقي أفراد دون اللجوء إلى مراكز الأفراد أو قيمهم أو عاداتهم أو طائفاتهم.

إن نظام الإدارة الإلكترونية يجعل من جميع المواطنين متساوين أمام المؤسسات العمومية الخدمية في إتباع إجراءات الحصول على الخدمات.

(3) تأثير الإدارة الإلكترونية على الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية ولوائحها: وتعني أن من حق الإدارة العمل في أي وقت ولأجل تعديل بعض الوظائف أو تحسين بعض البرامج وفق ما تطلبه

الظروف المختلفة عليها لأجل إقناع الصالح العام، فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت مستجدات تسمح بزيادة جودة أداء المؤسسات العمومية الخدمية فإن الإدارة العمومية تتدخل وتغلب المصلحة العامة إذ اقتضى الأمر دون أن يأخذ ذلك الوقت أو جهد وحتى الاقتصاد في الجانب المالي يكون له أثر في هذه الحالة.

لا شك أن تطبيق هذا المبدأ يسمح بتغيير إدارة المؤسسات العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن الإدارة المتبعة.

4) **تأثير الإدارة الإلكترونية على تسهيل عمل موظف القطاع العام:** من المتوقع أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تبسيط وتسهيل عمل الموظف بشكل يسمح له من نسخ وتدوين وتوقيع وختم الوثائق الإدارية إلكترونياً هذا ما يكرس الشفافية وحب العمل حيث يسمح مثل هذه الإجراءات بمحاكاة مبادئ إدارة الأعمال خاصة فيما يخص بتقسيم العمل والرقابة الإدارية بالإضافة إلى عنصر التنظيم الذي تفتقده معظم الإدارات العمومية اليوم، كل هذا يصب في صالح الجميع من موظفين ومواطنين لأجل الرقي بالخدمة العمومية.

5) **استخدام الإدارة الإلكترونية يسهل المعاملات اليومية للأفراد:** إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض انجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة، وفي نظام الإدارة الإلكترونية يعمل الموظفون على تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها من خلال ما يلي:

6) **التغلب على مشكل البيروقراطية:** أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرفق العام (المؤسسة العمومية) عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون مسيرة وأن تؤدي المؤسسة العمومية خدماتها دون أن يظهر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة.

حيث أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة بخوض رحلة التعب بين دواوين الحكومة وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الانترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والمواطنين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته.

(7) استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين: المعاملات

الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومواجهة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت و الجهد لكي يستثمرها في الأمور الصيانة اليومية الأخرى.

كما تستطيع الإدارات العامة باستخدام الإدارة الإلكترونية أن تبرم بعض الصفقات العمومية إلكترونياً دون الحاجة إلى استقبال الكم الهائل من الملفات من طرف المقاولين، ومعالجتها بصورة بينية إلكترونية بشكل يسمح برفع درجة الشفافية وتقليص تكاليف الصفقات الناجمة عن طرح المناقصات والاستثمارات المحلية الدولية.

(8) تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على توسيع نطاق الممارسات الديمقراطية:

تعمل الإدارة الإلكترونية على إتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد من إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم والافتتاح بأعمالها، مما يفتح الباب واسعا حول إجراء انتخابات عامة إلكترونية ذات قدر عال من الشفافية والمسؤولية.

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في توفير الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبتكلفة أقل كما تعتبر منفذا للولوج إلى الإدارة، بالإضافة إلى أنها تلغي جانب كبير من العلاقة السيئة بين الإدارة والمواطن، فتخفيف الشكليات يحد من سوء العلاقة بينهما من حيث تقديم الخدمات، فالإدارة الإلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح والشفافية وهذا يقلل من ظاهرة البيروقراطية كما أنها تساهم في تحديد دقيق

وواضح للإجراءات الإدارية وتعمل على ان لا تكون مبهمة فهي تلعب دورا في تحسين الخدمة العمومية من خلال:¹

- إحلال الوثائق الإلكترونية بديلا للوثائق الورقية.
- التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى والتي تفرضها المنظمات العصرية في معاملاتها كمنظمة الطيران الدولية التي فرضت تعميم استعمال جواز السفر الإلكتروني في كل دول العالم.
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع ومحو الأمية المعلوماتية، وإيجاد بيئة عمل أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي.
- ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمورهم وتوفير عناء التنقل عنهم لإنهاء معاملاتهم وذلك في إطار تقريب الإدارة من المواطن.
- التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن في مختلف المجالات وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن تقريب الإدارة للمواطن.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ والتوثيق وهذا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين، وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات.

¹ - بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02(2020)، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، الجزائر، 30 جوان 2020، ص ص116، 117.

خلاصة الفصل الأول:

إنطلاقاً مما سبق عرضه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية نموذج إداري حديث يرتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تقوم بتحويل الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة مما تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وقد بدأت الإدارة الإلكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية وفق لمعيار الدقة والسهولة والكفاءة، تهدف إلى التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمواطنين، كما رأينا من خلال مرورنا على مباحث هذا الفصل أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية وكيفية مساهمتها في تحسين جودة الخدمات العمومية، فالمؤسسات العمومية ترى في الإدارة الإلكترونية المخرج لها من مشاكلها باعتبارها تقوم أساساً على مبادئ أساسية مثل تكريس الثقافة وتقليص البيروقراطية.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لبلدية بودواو

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة من خلال التطرق الى التعريف بميدان الدراسة والخصائص التي تتميز بها عينة الدراسة المتمثلة في مواطنين بلدية بودواو، كما نقوم بتحليل الإستبيان، وعرض النتائج المتوصل إليها بعد إجراء إختبار الفرضيات، ونقوم أيضا ببناء دليل المقابلة لكي نعمق من البحث.

ويتم ذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام لبلدية بودواو

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل وإجابات الإستبيان والمقابلة

المبحث الأول: تقديم عام لبلدية بودواو

يتمحور هذا المبحث حول تقديم عام لبلدية بودواو الذي نتناول فيه نشأة بلدية بودواو (التعريف بالبلدية، نشأتها، موقعها الجغرافي، مهامها، وهيكلها التنظيمي)، والخدمات العمومية الإلكترونية التي توفرها البلدية، وكذلك المصلحة البيومترية التي تقدم لنا الخدمة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة بلدية بودواو

سنحاول في هذا المطلب تعريف ببلدية بودواو والتي شكلت لنا محل الدراسة التطبيقية

أولاً: التعريف بالبلدية:¹

تعتبر البلدية الوحدة الفعالة التي من شأنها تنظيم وتسيير شؤون الدولة، ولكي نعرف البلدية التي تعتبر أدق وحدة والمجموعة الإقليمية القانونية نتطرق في هذا المبحث إلى تبيين مختلف وحداتها ومهام كل واحد منها.

فالبلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدد بموجب قانون وذلك على حسب المادتين 01 و 02 من قانون 90/08 المؤرخ في 17 أفريل 1990 المتضمن قانون البلدية.

أما في تعريف آخر فهي المقاطعة الإدارية للدولة المكلفة بضمان السير الحسن لمصالحها العمومية والسهر على الأمن وخدمة المرفق العام، بضمان السير الحسن لمصالحها، أما المفهوم الجغرافي والإقليمي فهي تجمع سكاني يعيش في إقليم محدد من التراب الوطني، وهي وحدة إدارية وهي مجموعة لا مركزية تتمتع بالشخصية المعنوية، تديرها هيئة تنفيذية، ولديها مجلس منتخب يسمى المجلس الشعبي البلدي وتنشأ بموجب قانون.

¹ - القانون 90/ 08 المؤرخ في 17 أفريل 1990 المتضمن قانون البلدية.

ثانيا: نشأة بلدية بودواو:

لعل ما يشد الزائر لولاية بومرداس بلديتها التي تجمع بين الطابعين الفلاحي والحضاري، ومن بين أكبر هذه البلديات بلدية بود واو والتي كان يطلق عليها إبان التواجد الفرنسي بالجزائر "ALMA"، فحسب الموقع الفرنسي، "GENEAWIKI" أسست كمدينة سنة 1856 ضمت هذه التسمية ما يعرف حاليا ب بود واو، بود واو البحري وقورصو ممتدة من شاطئ البحر حتى أعالي بوزقزة.

بعد استقلال الجزائر وحسب ذاكرة أجيال سكان المنطقة وشيوخها، ولكون المنطقة فلاحية انتشرت فيها حشرة مضيئة أنداك لذلك أطلق عليها اسم "بوضواو"، بعدها تطورت التسمية إلى بود واو.

ثالثا: الموقع الجغرافي:

بود واو منطقة سهلية تقع شرق الجزائر العاصمة وتبعد عنها بحوالي 37 كلم، تبعد عن عاصمة الولاية بحوالي 10 كلم يحدها من الشمال بودواو البحري، من الجنوب قدارة، من الشرق قورصوا، ومن الغرب الرغاية التابعة إداريا للجزائر ما يجعلها أقرب بلديات بومرداس للعاصمة.

وهي بلدية تتميز بعدد كبير من السكان يتركز بشكل خاص على مستوى المدينة الرئيسية، ويقدر عدد سكانها ب 105.000 نسمة في 2022 موزعة على مساحة 42.25 كيلومتر مربع.

رابعا: مهام بلدية بودواو والهيكل التنظيمي**1- مهام بلدية بودواو:**

تقوم البلدية بعدة مهام للمواطنين نذكر البعض منها:¹

- خدمة جمع النفايات.
- إنارة الشوارع.
- شق وتوسيع وصيانة الشوارع.
- صيانة المدارس والعيادات.
- الخدمات الثقافية.

¹ - من اعداد الطالبتين بالتنسيق مع المصلحة ابيوميترية

- ورشات العمل واللقاءات في قاعة البلدية العامة.
- استقامة وتعبيد وصيانة ارصفتة الشوارع.
- تجميل والتشجير .
- منع التجاوز على تلك الممتلكات.

2- تعريف الهيكل التنظيمي لبلدية بودواو :

هو جوهر حصيلة التنظيم ويقوم أساسه على تحديد الأهداف والأنشطة اللازمة لتحقيقها وتقسيمها إلى مجموعات متناسقة، وتحديد هذه المجموعات بعضها ببعض.

3_ مكونات الهيكل التنظيمي :

تتكون بلدية بودواو من مصالح إدارية وكل مصلحة مقسمة إلى عدد من المكاتب إضافة إلى الأمين العام والمجلس الشعبي البلدي.

* رئيس المجلس الشعبي البلدي:

وهو يقوم بالإشراف على شؤون البلدية المختلفة ويديرها، ويتشكل المجلس الشعبي من مجموعة منتخبين يتم اختيارهم من قبل سكان البلدية بموجب أسلوب الاقتراع السري المباشر وذلك لمدة خمس سنوات. أما بالنسبة لرئيس المجلس الشعبي البلدي فقد جاء في المادة 48 من قانون البلدية " يعين أعضاء القائمة التي نالت أغلبية المقاعد عضوا من بينهم رئيسا للمجلس الشعبي البلدي يتم التنصيب في مدة لا تتعدى ثمانية أيام بعد الإعلان عن نتائج الاقتراع يعين الرئيس للمدة الانتخابية للمجلس الشعبي البلدي". كما يتولى الرئيس أموال البلدية والمحافظة على حقوقها حيث يتكفل تحت رقابة المجلس الشعبي البلدي خاصة بتسيير إيرادات البلدية والإذن بالإنفاق والقيام بكل الأعمال القانونية المتعلقة بأموال البلدية من حيث اكتسابها واستعمالها واستغلالها والتصرف فيها والمحافظة عليها.

* الأمين العام:

الأمين العام للبلدية يعد الأمين العام المسؤول عنها ويقوم بممارسة مهامه بموجب الصلاحيات المخولة له حسب التنظيم المعمول به. ويتكون من:

- مكتب تنسيق أشغال المجلس الشعبي البلدي.
- مكتب خلية الإصغاء والتوجيه.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الأرشيف.
- مكتب الإحصاء.
- مكتب ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- مكتب مسك السجلات.
- فرع البلدي.

4-مصالح الهيكل التنظيمي لبلدية بودواو:

تتمثل مصالح بلدية بودواو فيما يلي:¹

1_ مصلحة تسيير الموارد البشرية:

تهتم هذه المصلحة بكل ما يتعلق بالموارد البشرية من حياة مهنية وتكوين الموظفين وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب تسيير الحياة المهنية وبه:
- فرع تسيير الحياة المهنية للموظفين الرسميين.
- فرع تسيير الحياة المهنية للعمال المتعاقدين.
- فرع الحماية الاجتماعية والتقاعد.

¹من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الهيكل التنظيمي للبلدية.

- مكتب التكوين والمسابقات.

2_ مصلحة الحالة المدنية:

مكلف بتسليم الوثائق للموظفين ومكلف بالدفاتر والأرشيف وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب الحالة المدنية وبه:

• فرع استخراج الوثائق البطاقة الوطنية.

• فرع استخراج الوثائق البطاقة المحلية.

- مكتب التصديق.

- مكتب عقود الحالة المدنية والتسجيلات.

- مكتب الملحقة البلدية الصومام.

- مكتب الملحقة البلدية 20 أوت.

- مكتب الملحقة البلدية النشيط.

- مكتب الملحقة البلدية بن عجال.

3_ مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

تقوم المصلحة بالتنظيم العام للبلدية بجميع فروعها وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب المنازعات والمنفعة العامة.

- مكتب الانتخابات.

- مكتب الجمعيات.

- مكتب الشؤون العامة.

• فرع الخدمة الوطنية.

• فرع الحج.

• فرع التكوين المهني والتمهين.

• فرع السياحة والحرف.

- مكتب الشؤون الاقتصادية والتجارية.

4_ مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية:

يقوم بالتكفل بانشطالات الفئات المختلفة من المجتمع، مثل: تشغيل الشباب وفئات المعاقين.

وتهتم أيضا بمصالح التربية والثقافة. وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب التنشيط والرياضة.

• فرع تسيير المركز الثقافي.

• فرع النشاطات الرياضية.

• فرع تسيير مكتبة البلدية.

- مكتب المحتاجين وذوي العاهات والتضامن.

• فرع التضامن.

5_ مصلحة النظافة والبيئة:

تهتم هذه المصلحة بكل ما يتعلق بالبيئة ونظافتها وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب النظافة والتطهير.

- مكتب تسيير رفع القمامة المنزلية.

• فرع المنطقة 01 مركز المدينة.

• فرع المنطقة 02 الهضبة وبن تركية.

• فرع المنطقة 03 بن مرزوقة, بن يمينة والنشيط.

• فرع المنطقة 04 الحلايمية وبن عجال.

- مكتب الحظيرة والوسائل العامة.

• فرع تسيير العتاد والصيانة.

• فرع تسيير أشغال المدارس الابتدائية والصيانة ومباني البلدية.

• أمين المخازن.

• رئيس الحظيرة.

6_ مصلحة الأشغال الجديدة والتجهيز:

تقوم هذه المصلحة بكل الأعمال التي تخص مكاتب البلدية إضافة إلى دراسة بعض مشاريع البلدية المتعلقة بالتهيئة الحضارية وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب الأشغال العمومية والبناء.

- مكتب التسيير الحضري لمختلف الشبكات.

- مكتب متابعة وتحضير دراسة المرافق العمومية والشبكات.

7_ مصلحة التعمير والبناء:

تهتم بمراقبة مدى تطبيق ومطابقة مخططات البناء والتعمير إضافة إلى القيام بتسيير الاحتياطات العقارية وأعمال أخرى وتتكون من المكاتب التالية:

- مكتب العمران.

- فرع أدوات التعمير.
 - فرع رخص البناء.
 - مكتب التسيير العقاري والتجاري.
 - مكتب إعداد ومتابعة الدراسات العمرانية.
 - مكتب الإحصاء في ميدان التعمير.
 - فرع صيانة الإنارة العمومية.
 - فرع صيانة الشبكات المختلفة.
 - فرع رخص الطرقات.
- 8_ مصلحة المالية والشؤون الاقتصادية:**

تختص المصلحة المالية بإعداد تنفيذ الميزانية، أما مصلحة النشاط الاقتصادي فهي تعمل على تحقيق المصلحة العامة وتقديم خدمات للمواطنين وبدورها تشمل المكاتب التالية:

- مكتب تسيير أملاك البلدية
- فرع تثمين الأملاك المنتجة للمداخيل.
- فرع الأملاك غير المنتجة للمداخيل.
- مكتب إعداد الميزانية.
- فرع الميزانية.
- فرع متابعة التحصيلات والمداخيل والرسوم.
- مكتب الالتزامات.

- مكتب الحوالات.

• فرع التسيير.

• فرع التجهيز.

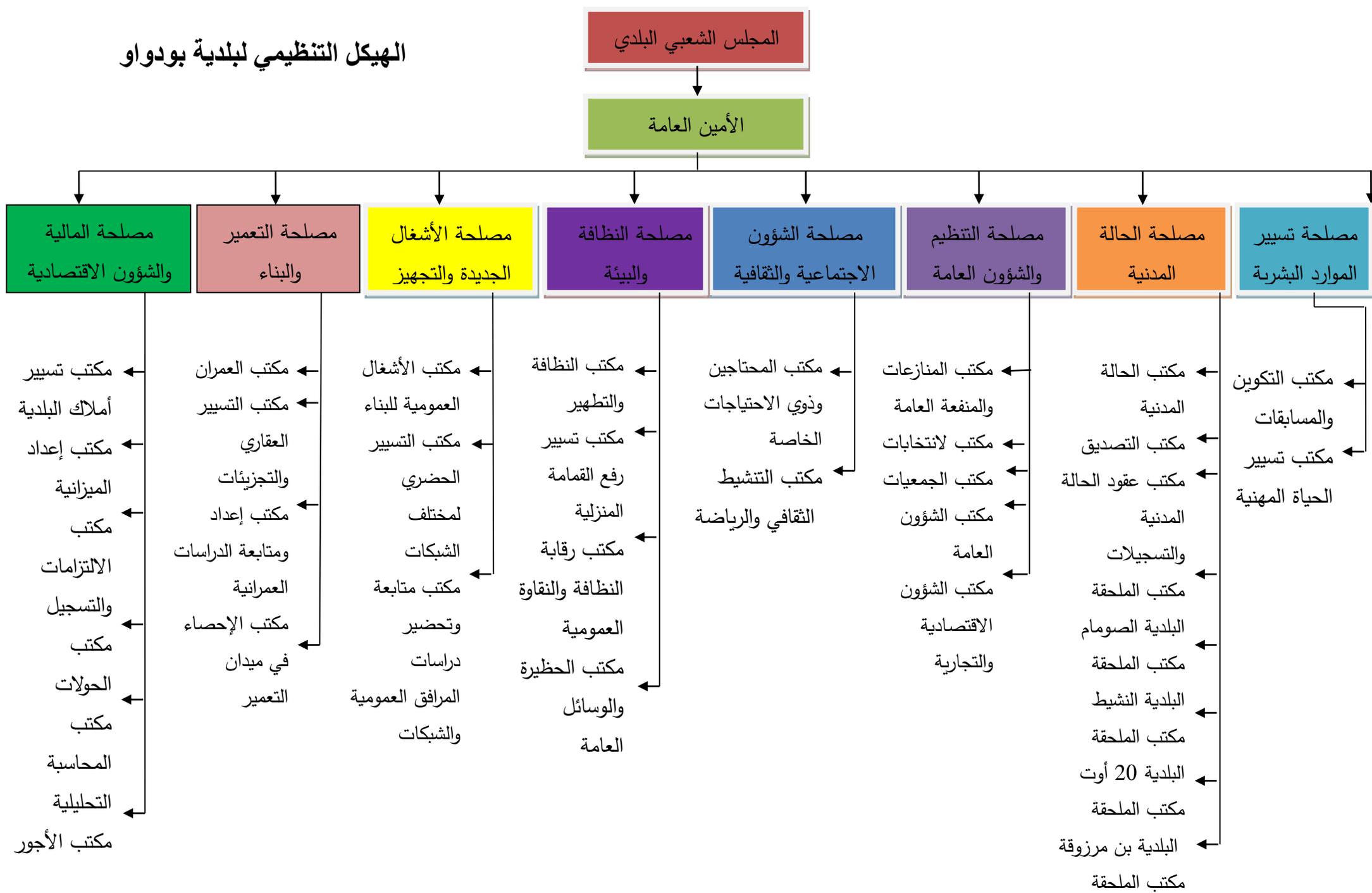
- مكتب المحاسبة التحليلية.

- مكتب الأجور.

• فرع أجور الموظفين الرسميين.

• فرع أجور العمال المؤقتين.

الهيكل التنظيمي لبلدية بودواو



المطلب الثاني: الخدمات العمومية الإلكترونية في بلدية بودواو

تتوفر بلدية بودواو على مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تساعدها في عملياتها الإدارية، وهي مكتب رقمنة الحالة المدنية، المصلحة البيومترية (جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترين ومكتب رخصة السياقة البيومترية)، ومكتب ترقيم المركبات، ومكتب الحالة المدنية.

1-مكترقمنة الحالة المدنية: وهي رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإداري، وقد تم بموجب هذا السجل ربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا البعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل بهدف تكوين قاعدة معطيات شاملة، تشغل عبر كافة بلديات الوطن لإصدار عقود الحالة المدنية للمواليد والوفيات والزواج لأي شخص ومن أي بلدية دون التنقل إلى البلدية الأصلية بصفة آنية.¹

- **العتاد المتواجد بمكتب الحالة المدنية البيومتري:**

يتكون مكتب الحالة البيوميتري لبلدية بودواو من العتاد التالي:²

- **أجهزة الحاسوب:** تم توفير 10 جهاز كمبيوتر بجميع لواحقها متصلين مع الخادم المحلي الخاصة بالحالة المدنية ومع الشباك الموحد، 2 أجهزة كمبيوتر خاصة باستخراج وثائق الحالة المدنية باللغة الفرنسية، 1 كمبيوتر خاص بالتصحيح القضائي أو الإداري، تتكون البلدية على 6 فروع كل فرع يحتوي على 4 أجهزة كمبيوتر.
- **الماسح الضوئي (SCANNER):** استعملت بلدية بودواو في عملية مسح سجلاتها 3 ماسحات ضوئية.
- **شبكات الاتصال:** يتواجد بالبلدية شبكة محلية تربط بين الموزع (SERVER) وإثنين أجهزة كمبيوتر (الخادم المحلي) بواسطة 02 لوحات وصل لشبكة الاتصال (SWITCHER) تستخدم لعملية المسح وإدخال البيانات، كما توجد شبكة وطنية تستعمل خارج البلدية.

¹- نوال بوعبدالله، رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، مخبر التنمية

الديمقراطية وحقوق الإنسان في الجزائر، جامعة الجلفة، الجزائر، مارس 2022، ص 95.

²- من اعداد الطالبتين بالتنسيق مع المصلحة.

- البرمجيات: استعملت في عملية رقمنة الحالة المدنية لبلدية بود واو على غرار جميع بلديات الوطن 03 برامج أو تطبيقات تعمل حسب الخادم / الموزع بحيث لكل برنامج قاعدة بيانات، وتتمثل هذه البرامج في:

- برنامج إدخال بيانات سجلات عقود الميلاد.
- برنامج خاص بإدخال بيانات سجلات عقود الزواج.
- برنامج خاص بإدخال بيانات سجلات عقود الوفاة.

كما تستعمل البلدية تطبيقات خاصة باستخراج وثائق الحالة المدنية والمتمثلة:

- التطبيق الخاص بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية (الشباك الموحد).
- التطبيق الخاص بالسجل البلدي الأوتوماتيكي للحالة المدنية (الشباك الموحد).

2. المصلحة البيومترية: وتتكل بما يلي:

- إصدار جواز السفر البيو متری.
- إصدار بطاقة التعريف البيو متری.
- إصدار رخصة السياقة البيو متری.

3. مكتب ترقيم المركبات : يوجد هذا المكتب داخل مقر بلدية بوداود لاستخراج البطاقات الرمادية و يرتبط هذا المكتب ارتباطا وثيقا بالمكتب الرئيسي لولاية بوداواو، حيث يعمل الموظف داخل هذا المكتب وكأنه داخل الولاية بالضبط وذلك عن طريق الإدارة عن بعد.

• يتوفر مكتب ترقيم المركبات على¹:

- 4 طابعات.
- 4 أجهزة إعلام الي.
- 2 برمجيات (واحدة شبكة محلية وأخرى شبكة وطنية).
- كابلات توصيل.

4. مكتب الحالة المدنية: يقوم هذا المكتب باستخراج الوثائق الإدارية للحالة المدنية وأوراق ثبوت الشخصية.

¹ - من اعداد الطالبتين بالتنسيق على مكتب ترقيم المركبات

المطلب الثالث: المصلحة البيومترية

يتضمن هذا المطلب التعريف بالمصلحة البيومترية وأهم الخدمات التي تقدمها.

أولاً: تعريف المصلحة البيومترية

تتفيذا لمخطط الحكومة الهادف لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات من أجل رقمنة المرفق العام، وهذا باستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة، وكانت الانطلاقة سنة 2014 برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني، وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مع ربط جميع البلديات به.

مكنت عملية رقمنة الحالة المدنية المواطنين من استخراج كل الوثائق بطريقة آنية من أي بلدية في جميع أنحاء الوطن، دون الانتقال إلى البلدية الأصلية، وقد تكلفت العملية بالنجاح بعد تحويل المصلحة البيومترية الخاصة باستخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين من مصلحة الإدارة الإدارية إلى مصلحة البلدية.¹

يقوم العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية بالمهام التالية:²

- البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف.
- عرض المعلومات الشخصية عبر الشاشة لصاحب الطلب.
- المصادقة على الصورة الملتقطة بالماسح الضوئي من طرف العون المكلف بالملف ومقارنتها مع الشخص مقدم الطلب لأخذ البيانات البيومترية.
- التأكد من العلامات الخصوصية وحالة الأصابع أو التدقيق مع إمكانية التصحيح في حالة اكتشاف خطأ.
- أخذ البصمات مع الحرص على أن تكون ذات جودة عالية ومطابقة للتقنية المعمول بها.

¹- بن جديد فتحي، المصلحة البيومترية آلية تقنية للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة ضياء للدراسات القانونية، العدد 01، ديسمبر 2022، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي نور البشير البيض، الجزائر، ص ص 118-119.

²- بن جديد فتحي، المصلحة البيومترية آلية تقنية للتنمية المحلية في الجزائر، نفس المرجع السابق، ص ص 120-121.

- إزالة آثار البصمات من جهاز مسح البصمات بعد كل عملية التقاط والتي تكون وجوباً مطابقة للمعايير التقنية المعمول بها.
- أخذ الإمضاء الرقمي لصاحب الطلب أو الولي الشرعي حسب الحالة، ثم يقدم العون وصل استلام له.
- بعد أخذ البيانات البيومترية تتم آلياً عملية تشفير المعلومات بإيداع الطلب للمعني.
- تقديم الاقتراحات التقنية والملاحظات العملية.

ثانياً: أهم الخدمات التي تقدمها المصلحة البيومترية

1- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

صدر المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها

تعتبر بطاقة التعريف الوطنية وثيقة هوية فردية تسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، كما أنه لا يمكن أياً كان ان يحوز أكثر من بطاقة تعريف وطنية واحدة في نفس الوقت.¹

تحدد مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر، وتحدد بخمس (5) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة، حيث تسري مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها.²

تكون بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني وتحتوي على شريحتين:³

-تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها.

-تتضمن الشريحة الثانية تطبيقية من أجل التحقق من صاحبها.

¹-المادة 3، المادة 4، المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، المتعلق بتحديد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25، ص10.

²- المادة 5، المرسوم الرئاسي رقم 17-143، المرجع السابق، ص10

³-المادة 6، المرسوم الرئاسي رقم 17-143، المرجع السابق، ص10

تسلم بطاقة التعريف الوطنية مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي، يستعمل الرمز السري من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.¹

1.1. الفرق بين بطاقة التعريف العادية وبطاقة التعريف البيومترية: توجد عدة فروق واضحة بين بطاقة التعريف العادية وبطاقة التعريف البيومترية نذكرها كالتالي:

● **بطاقة التعريف العادية:** تتمثل في:

- بطاقة ورقية لمعلومات عادية.
- تحتوي على عنوان الشخصي لصاحبها.
- تحتوي على صورة شمسية.
- معلومات غير مواكبة للرقمنة.

● **بطاقة التعريف البيومترية:** تتمثل في:

- بطاقة إلكترونية.
- لا تحتوي على عنوان الشخصي لصاحبها.
- تحتوي على فوتوغرافية.
- معلومات مواكبة للرقمنة.

2.1. الوثائق المطلوبة للحصول على بطاقة التعريف البيومترية:

ترفق استمارة طلب مملوءة وممضية من طرف المعني أو الولي الشرعي للقصر والتي تكون مرفقة بما يلي:

- شهادة الجنسية في حالة عدم امتلاك أي وثيقة بيومترية مسبقاً.
- شهادة الإقامة لا يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر.
- شهادة العمل بالنسبة للعمال أو الموظفين أو شهادة عدم العمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة.
- 02 صور شمسية للهوية ملونة، رقمية، حديثة ومماثلة.
- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.
- قسيمة جنائية.

¹ - المادة 7، المرسوم الرئاسي رقم 17-143، المرجع السابق، ص10

- بطاقة التعريف المنتهي صلاحيتها أو التصريح بالضياح أو الإتلاف أو السرقة في حالة التجديد.

- في حالة ضياح أو إتلاف بطاقة التعريف البيومترية يرفق الملف بقسيمة جبائية تقدر ب 1000 دج.

2. جواز السفر البيومتري:

جواز السفر سند سفر فردي يمنح بدون شرط السن لكل مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جنائية ولم يرد اعتباره، ويثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله، ويسمح له بمغادرة التراب الوطني أو العودة إليه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.¹

تحدد مدة صلاحية جواز السفر بعشر (10) سنوات للبالغين، وبخمس (5) سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة، تسري مدة صلاحية جواز السفر من تاريخ إعداده، لا يمكن تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري الإلكتروني.²

1.2 الوثائق المطلوبة للحصول على جواز السفر البيومتري:

استمارة مملوءة وموقعة من المعني مرفقة بما يلي:

- شهادة الجنسية في حالة عدم امتلاك أي وثيقة بيو مترية مسبقا.
- شهادة الإقامة لا يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر.
- شهادة العمل بالنسبة للعمال أو الموظفين أو شهادة عدم العمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة.
- 02 صور شمسية للهوية ملونة، رقمية، حديثة ومماثلة.
- جواز السفر المنتهي صلاحيته أو تصريح بالضياح أو إتلاف أو السرقة في حالة التجديد.
- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.
- قسيمة جبائية تتمثل في:

-القسيمة الجبائية المفروضة على جواز السفر البيومتري بالنسبة للبالغين:

¹- المادة 6، قانون رقم 14. 03 مؤرخ في 24 فبراير 2014، المتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية/ العدد 16، ص 4.

²- المادة 8، قانون رقم 14. 03 مؤرخ في 24 فبراير 2014، المرجع السابق، ص 4.

قسمة جبائية بقيمة 6000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 28 صفحة.

قسمة جبائية بقيمة 12000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 48 صفحة.

قسمة جبائية بقيمة 25000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 28 صفحة وفق الإجراء السريع.

قسمة جبائية بقيمة 60000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 48 صفحة وفق الإجراء السريع.

-القسمة الجبائية المفروضة على جواز السفر البيومتري بالنسبة للقصر:

قسمة جبائية بقيمة 3000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 28 صفحة.

قسمة جبائية بقيمة 6000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 48 صفحة.

قسمة جبائية بقيمة 12000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 28 صفحة وفق الإجراء السريع.

قسمة جبائية بقيمة 30000 دج بالنسبة جواز السفر البيومتري المتضمن 48 صفحة وفق الإجراء السريع.

3. رخصة السياقة البيومترية:

هي ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، وكذلك يمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعاة التطورات التكنولوجية.¹

¹المادة 2، القانون رقم 17. 05 المؤرخ في 16 فبراير 2017، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 12، ص3.

1.3. الوثائق المطلوبة لاستخراج رخصة السياقة البيومترية:

يتم إصدار رخصة السياقة البيومترية في حالتين: رخصة جديدة (امتحان أول مرة) أو في حالة إضافة صنف أي لديه رخصة من قبل تحتوي على صنف ب ويتم إضافة صنف آخر (الوزن الثقيل) مثلا: ج1، ج2، د، هـ.

ويتم إصدارها فقط في البلديات ولاية الجزائر وعلى مستوى جميع الولايات، أي بلدية الولاية فقط، أما في البلديات مازالت تستخرج الرخصة الكلاسيكية (الحمراء).

بالنسبة للممتحنين الجدد لا يمكن لهم إضافة صنف إلا بعد عامين من نهاية الامتحان.

الملف المطلوب:

- شهادة طبية؛
 - بطاقة إقامة؛
 - نسخة من فصيلة الدم؛
 - **والرخصة في حالة إضافة صنف الممتحنين الجدد:**
 - شهادة طبية من طرف مدرسة تعليم السياقة؛
 - بطاقة إقامة؛
 - نسخة من فصيلة الدم؛
- بالنسبة للقاصر يتم المصادقة عليها من طرف الولي الشرعي (الأم والأب).

- **محتويات رخصة السياقة البيومترية:** تحتوي الرخصة على:
 - الرقم التسلسلي؛
 - تاريخ الإصدار؛
 - تاريخ نهاية الصلاحية؛
 - الوجه الخلفي على الأصناف وتاريخ نهاية صلاحيتهم؛

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل وكيفية اختيار عينة الدراسة.

المطلب الأول: أدوات الدراسة

لإعداد هذه الدراسة الميدانية تم الاستعانة بعدة وسائل وأدوات في جمع البيانات التي تساعد الباحث في الحصول على المعلومات والبيانات، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

(1) - **الملاحظة:** هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.¹

حيث تم الاعتماد على الملاحظة في ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهيكل والمصالح، وبالتحديد في المصلحة البيوميترية (مكتب بطاقة التعريف البيوميترية، مكتب جواز السفر وخصة السياقة البيوميترية)، لجمع المعلومات التي يمكن الحصول عليها إلا من خلال الملاحظة، والتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة العلاقة بين الموظفين والمواطنين وذلك من خلال الزيارات والتنقل إلى المصلحة.

(2) - **الاستبيان:** الاستبيان أداة من أدوات الحصول على المعلومات والبيانات، يتألف من أسئلة يطلب الإجابة عليها من قبل الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان. كما عرف الاستبيان كونه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب.

¹ - محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2006، ص73.

كما عرف أنه الأداة الأكثر استخداما في الحصول على المعلومات، يتكون من مجموعة أسئلة محددة الإجابات مرتبطة ببعضها البعض من حيث الموضوع، وبصورة تكفل الوصول إلى المعلومات التي يهدف الباحث الوصول إليها.¹

(3) - **المقابلة:** تعتبر أحد أهم الأدوات التي يتم استخدامها في الدراسات الميدانية المتعلقة بالظواهر الإنسانية، وتعرف بأنها عملية منظمة تجمع بين طرفين، الطرف الأول هو الباحث والطرف الثاني هو المبحوث، وقد يكون الطرف الأول شخصا واحدا أو عدة أشخاص وكذلك للطرف الثاني، ويعتمد إعداد كل طرف حسب طبيعة البحث والظروف المحيطة بالمبحوثين، ونوعية المقابلة التي يتم إجرائها وأدواتها.²

المطلب الثاني: تصميم أدوات الدراسة

سوف نحاول في هذا المطلب اعداد محاور الاستبيان ودليل المقابلة.

1- بناء الاستبيان:

بغية جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة قمنا ببناء استبيان موجه للمواطنين الذين يقصدون بلدية بودواو باعتبارهم المستفيدين من الخدمات العمومية التي تقدمها البلدية. ويتكون الاستبيان المصمم للدراسة من محورين:³

المحور الأول: مخصص لخصائص عينة الدراسة (الخصائص الديموغرافية)، المتمثلة في:

- الجنس.
- السن.
- المستوى التعليمي.

المحور الثاني:

يتضمن قياس مدى توفر أبعاد جودة الخدمة في المصلحة البيومترية، ويحتوي على 19 سؤال تتمثل في:

¹- مهدي حسن زويلف، منهجية البحث العلمي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص79، 78.

²- عبد المعطي محمد عساف، التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 165.

³- أنظر الملحق (رقم 1).

• **بعد الاعتمادية:**

1. تساهم الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال (ربح الوقت).
2. تساهم الإدارة الإلكترونية في احترام المواعيد.
3. تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الأخطاء.
4. تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بشكل دقيق.

• **بعد الملموسية:**

5. تتوفر البلدية على قاعة مكيفة.
6. هناك اكتظاظ في المصلحة البيومترية.
7. تتوفر البلدية على قاعة مكيفة.
8. رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية المستخرجة في المصلحة.
9. ليس هناك تعطيل في الخدمة بناء على مشاكل في الشبكة.

• **بعد الاستجابة:**

10. احترام الموظفين أوقات العمل (تحديد أوقات الاستقبال).
11. يتم إرشاد وتوجيه المواطنين من طرف الموظفين.
12. يتم استخراج البطاقة البيومترية في مدة زمنية قصيرة مقارنة بالسابق.

• **بعد التعاطف:**

13. يتعامل الموظفون بطريقة لائقة.
14. الاعتناء بطالبي الخدمة والاهتمام الكافي يظهر مدى تعاطف الموظف.

• **بعد المصدقية:**

15. هناك ثقة بين الموظف والمواطن من حيث الخدمة المقدمة.

• **بعد الثقة:**

16. البطاقة البيومترية مناسبة من الناحية العلمية مقارنة بالبطاقة التقليدية.
17. حسن معاملة مقدمي الخدمة يشعرك بالارتياح.

• **بعد الوثوق بها والثبات:**

18. امتلاك الموظفين القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق.
19. حدثت أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة في المصلحة.

وقد تم اعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الثلاثي، وهذا حتى يتسنى تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 03: طول الفئة لمقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	طول الفئة	الوزن
غير موافق	من 1 إلى أقل من 1,67	1
محايد	من 1,67 إلى أقل 2,34	2
موافق	من 2,34 إلى 3	3

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق تم حساب طول الفئة من خلال أخذ أكبر وزن مطروح منها قيمة أقل وزن وتقسيمها على عدد الأوزان لإيجاد قيمة طول الفئة المقدر ب 0,67 ويتم حسابها كما يلي:

$$\text{طول الفئة} = \text{أكبر وزن} - \text{أقل وزن} / \text{عدد الأوزان}$$

$$0,67 = 3/2 = 3/1-3$$

2- اعداد دليل المقابلة:

لقد قمنا بمقابلة مع رئيس المصلحة البيومترية أين جرى بيننا حوار في شكل أسئلة لبعض الأمور والتعرف أكثر على المؤسسة بحيث تعرفنا على مجموعة من المعطيات التي أفادتنا للإحكام في درس الاستمارة.¹

1. في رأيك كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ربح الوقت؟
2. في رأيك كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بشكل دقيق؟
3. في رأيك هل كل الظروف ملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
4. هل هناك انضباط عند الموظفين (الأعوان الإداريين)؟
5. ماهي أهم المشاكل التي يعانون منها الموظفون (الأعوان الإداريون) في المصلحة البيومترية؟

¹ - مقابلة مع رئيس المصلحة البيومترية، بلدية بودواو، يوم 2023/06/04، على الساعة 10:00 صباحاً، انظر الملحق رقم 3.

6. في رأيك هل يمكن حل هذه المشاكل؟
7. كيف تقيم الثقة بين الموظف والمواطن من حيث الخدمة المقدمة؟
8. في رأيك أجهزة الإعلام الآلي متوفرة، قديمة، تحتاج إلى تغيير، كافية؟
9. حسب رأيك المواطنين راضين على الخدمة أم لا؟ لماذا؟
10. ما رأيك في تدفق وشبكة الأنترنت في البلدية؟

المطلب الثالث: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

تتناول هذا المطلب تعريف كل من مجتمع وعينة الدراسة وكيفية تحديد هما.

1. تحديد مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة كامل أفراد او احداث او مشاهدات موضوع البحث او الدراسة.¹ تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال أسلوب الوصفي والتحليلي حيث تم تصميم استمارة بحث موجه الى جزء من مواطنين القانطين ببلدية بود واو، وقصد التعرف على الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية، وفيما يتعلق بتصميم استمارة البحث، فقد تكونت من محورين وهما كالتالي:

المحور الأول: يتمثل في البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

المحور الثاني: يتمثل في قياس مدى توفر أبعاد جودة الخدمة العمومية في المصلحة البيومترية.

2. تحديد عينة الدراسة:

يقصد بالعينة من أنها عبارة عن شريحة أو جزئية مشتقة من "مجتمع الدراسة"، وتتكون من عدد محدد من المفردات التي تمثل في تركيبها وخصائصها تركيبة المجتمع الكلي وخصائصه.²

تم اختيار نوع العينة ميسرة من المواطنين الذين يقصدون المصلحة البيو مترية لبلدية بودواو البالغ عددهم 50 مواطن، وهذا راجع الى تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

¹ - محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، نفس المرجع السابق، ص84.

² عبد المعطي محمد عساف، التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، نفس المرجع السابق، ص101.

المطلب الرابع: إجراءات توزيع الاستبيان واسترجاعه.

لقد تم توزيع عينة ميسرة لعدد (50) استمارة استبيان على جزء من المواطنين القانطين الذين يقصدون المصلحة البيومترية لبلدية بودواو، ولقد كانت كل الاستمارات صالحة للدراسة، حيث ذهبنا الى محل الدراسة وعرضنا استمارات على المواطنين وتم التجاوب عليها في اليوم نفسه والجدول التالي يوضح لنا طرق توزيع واسترجاع استمارات الاستبيان:

جدول رقم 04: طرق توزيع استمارة الاستبيان

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الخاضعة للدراسة
50	50	50

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على الاستمارات الموزعة والمسترجعة

المبحث الثالث: تحليل إجابات الإستبيان والمقابلة

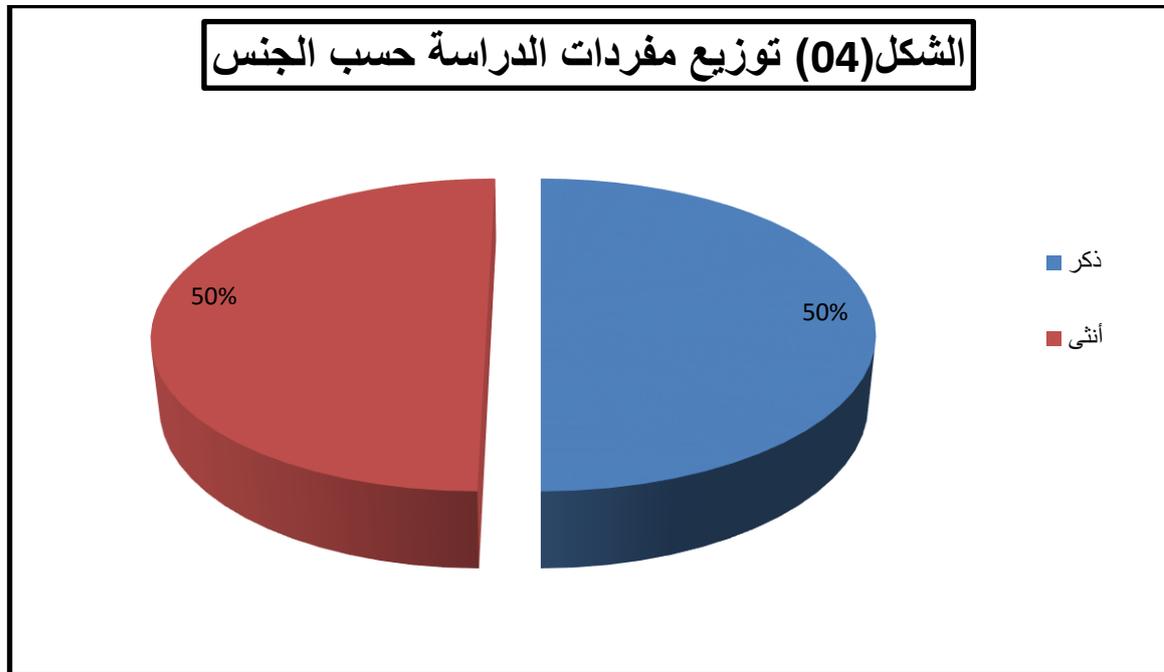
المطلب الأول: البيانات الشخصية

الجدول (05): توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
50%	25	ذكر
50%	25	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق رقم (05) ان عينة الدراسة توزعت بنسبة متساوية 50% للذكور و50% للإناث، وقد جاءت بشكل عفوي.



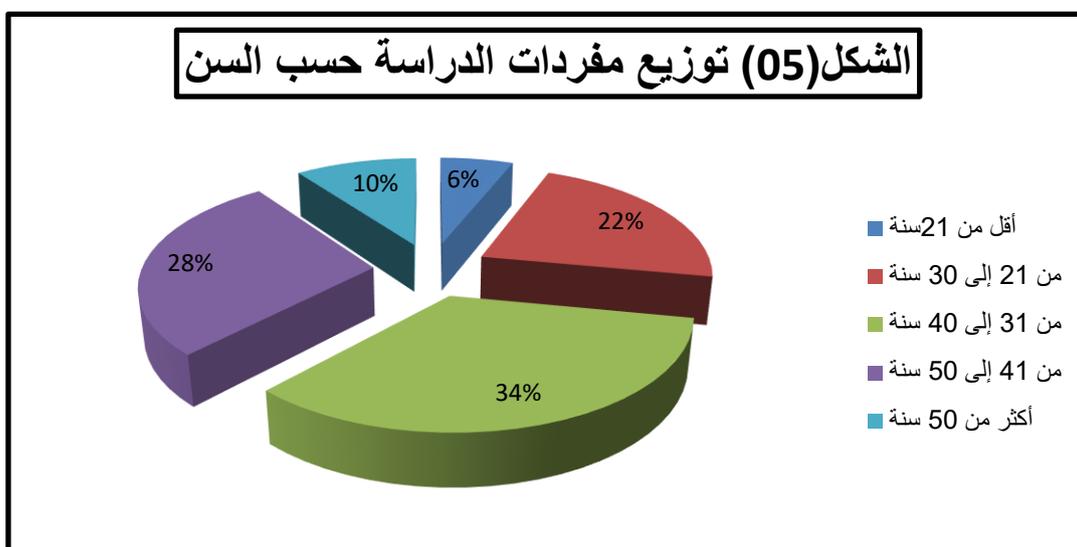
المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

الجدول (06): توزيع مفردات الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 21 سنة	3	6%
من 21 إلى 30 سنة	11	22%
من 31 إلى 40 سنة	17	34%
من 41 إلى 50 سنة	14	28%
أكثر من 50 سنة	5	10%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن أفراد العينة توزعت أعمارهم كما يلي: الفئة أقل من 21 سنة بنسبة 6% كأدنى فئة عمرية، تليها الفئة العمرية من 21 سنة إلى 30 سنة بنسبة 22%، والفئة من 31 سنة إلى 40 سنة بنسبة 34% وهي الفئة الأكثر حضوراً في دراستنا، ثم تليها الفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة بنسبة 28%، والفئة أكثر من 50 سنة بنسبة 10%.



المصدر: من اعداد الطابقتين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

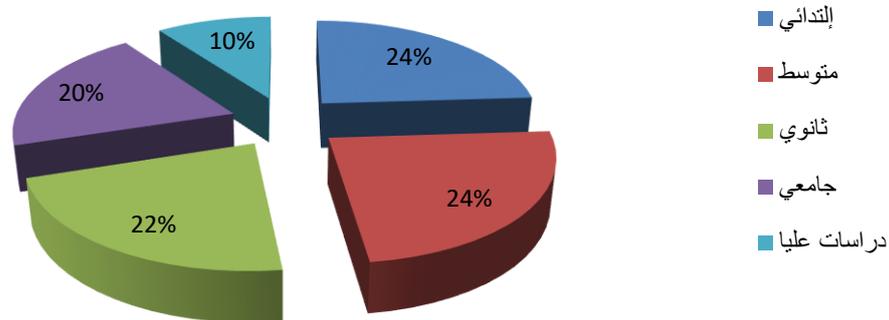
الجدول (07): توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
24%	12	ابتدائي
24%	12	متوسط
22%	11	ثانوي
20%	10	جامعي
10%	5	دراسات عليا
100%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن أفراد عينة الدراسة توزعت نسبتهم للمستوى الابتدائي والمتوسط بنسبة 24% أي نسبتهم متساوية، والثانوي بنسبة 22%، حيث قدرت نسبة المستوى الجامعي 20%، والدراسات العليا بنسبة 10%، استنتجا مما سبق نجد أن المستوى الابتدائي والمتوسط أكثر حضورا في دراستنا، أي أكبر نسبة من العدد الإجمالي للعينة.

الشكل (06) توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة

الجدول 08: تحليل عبارات أبعاد جودة الخدمة

رقم العبارة	البعد	العبارة	متوسط الأوزان
1	الإعتمادية	تساهم الإدارة الإلكترونية في ربح في انجاز الاعمال (ربح الوقت).	3.00
2		تساهم الإدارة الالكترونية في احترام المواعيد.	2.76
3		تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل الأخطاء.	2.64
4		تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بشكل دقيق.	2.86
مجموع متوسط البعد			
5	اللموسية	تتوفر البلدية على قاعة مكيفة.	2.66
6		هناك اكتظاظ في المصلحة البيو مترية (اثناء تقديم الخدمة).	2.04
7		تجد اين تترك سيارتك امام البلدية (موقف السيارات).	1.30
8		رأيك في شكل بطاقة التعريف البيو مترية المستخرجة من المصلحة.	2.78
9		ليس هناك تعطيل في الخدمة بناء على مشاكل في الشبكة.	2.32
مجموع متوسط البعد			
10	الإستجابة	احترام الموظفين أوقات العمل (تحديد أوقات الاستقبال).	2.10
11		يتم ارشاد وتوجيه المواطنين من طرف الموظفين.	2.64
12		يتم استخراج البطاقة البيومترية في مدة زمنية قصيرة مقارنة بالسابق.	2.62
مجموع متوسط البعد			
13	التعاطف	يتعامل الموظفون بطريقة لائقة.	2.40
14		الاعتناء بطالبي الخدمة والاهتمام الكافي يظهر مدى تعاطف الموظف.	2.56
مجموع متوسط البعد			
15	المصداقية	هناك ثقة بين الموظف والمواطن من حيث الخدمة المقدمة.	2.30

2.30	مجموع متوسط البعد	
2.84	البطاقة البيومترية مناسبة من الناحية العلمية مقارنة بالبطاقة التقليدية.	الثقة
2.86	حسن معاملة مقدمي الخدمة يشعر بالارتياح.	الثقة
2.85	مجموع متوسط البعد	
2.72	امتلاك الموظفين القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق.	الثقة
1.92	حدثت أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة في المصلحة.	الثقة
2.32	مجموع متوسط البعد	
2.49	متوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

تحليل أبعاد جودة الخدمة:

بعد قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ ان أبعاد جودة الخدمة تتمثل كما يلي:

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

البعد الأول: الاعتمادية: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,81 وجاء في المرتبة الثانية وهو يقع ضمن مجال الموافقة {3، 2.34} وبالتالي فإن هذا البعد محقق في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب مفردات عينة الدراسة.

البعد الثاني: الملموسية: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,22 وجاء في المرتبة السابعة وهو يقع ضمن مجال المحايدة {1.67، 2.34} وبالتالي فإن هذا البعد غير واضح لهم في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب عينة الدراسة.

البعد الثالث: الاستجابة: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,45 وجاء في المرتبة الرابعة وهو يقع ضمن مجال الموافقة {3، 2.34} وبالتالي فإن هذا البعد محقق في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب عينة الدراسة.

البعد الرابع: التعاطف: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,48 وجاء في المرتبة الثالثة وهو يقع ضمن مجال الموافقة {3، 2.34} وبالتالي فإن هذا البعد محقق في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب مفردات عينة الدراسة.

البعد الخامس: مصداقية: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,30 وجاء في المرتبة السادسة وهو يقع ضمن مجال المحايدة {1.67، 2.34} وبالتالي فإن هذا البعد غير واضح لهم في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب مفردات عينة الدراسة.

البعد السادس: الثقة: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,85 وجاء في المرتبة الأولى وهو يقع ضمن مجال الموافقة {2.34، 3} وبالتالي فإن هذا البعد محقق في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب مفردات عينة الدراسة.

البعد السابع: الوثوق بها والثبات: بلغ متوسط الأوزان لهذا البعد 2,32 وجاء في المرتبة الخامسة وهو يقع ضمن مجال المحايدة {1.67، 2.34} وبالتالي فإن هذا البعد محقق في الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية بودواو حسب مفردات عينة الدراسة.

المتوسط العام: بلغ متوسط العام لكل ابعاد متوسط الأوزان 2,49 وهو يقع ضمن مجال الموافقة {2.34، 3} وبالتالي هذا المتوسط محقق يعني أن الخدمة المقدمة بأبعادها المختلفة من طرف المصلحة البيومترية لبلدية بودواو ذات جودة.

المطلب الثالث: تأثير البيانات الشخصية على نظرة المواطنين لجودة الخدمة (جدول 09)

الأبعاد / متوسط الأوزان							البيانات الشخصية	
الوثوق	الثقة	المصداقية	التعاطف	الاستجابة	الملموسية	الاعتمادية		
2.72	3.00	2.92	3.00	2.89	2.65	3.00	ذكر	الجنس
1.92	2.70	1.68	1.96	2.01	1.78	2.63	أنثى	
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.80	3.00	اقل من 21 سنة	السن
2.86	3.00	3.00	3.00	3.00	2.80	3.00	من 21 الى 30 سنة	
2.50	3.00	2.52	2.82	2.72	2.37	3.00	من 31 الى 40 سنة	
1.96	3.00	1.78	1.96	2.07	1.84	2.69	من 41 الى 50 سنة	
1.10	1.50	1.00	1.30	1.06	1.12	2.00	أكثر من 50 سنة	
2.95	3.00	3.00	3.00	3.00	2.80	3.00	ابتدائي	
2.50	3.00	2.91	3.00	2.80	2.55	3.00	متوسط	
2.50	3.00	2.00	2.36	2.66	2.18	3.00	ثانوي	
1.75	3.00	1.70	1.95	1.83	1.72	2.57	جامعي	
1.10	1.50	1.00	1.30	1.06	1.12	2.00	دراسات	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

بعد قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ أن المتوسط الأبعاد لدى البيانات الشخصية كما يلي:

1. عند الجنس:

(1) متوسط بعد الاعتمادية قدر ب 3 وعند الإناث 2.63 إذن متوسط الجنسين يرون بعد الاعتمادية

متوفر في الخدمة اي يقع ضمن الموافقة.

(2) اما بالنسبة لبعد الملموسية عند الذكور قدرت ب 2.65 ما يشير إلى الموافقة أو بعبارة أخرى توفر الخدمة، أما بالنسبة للإناث قدرت ب 1.78 أي متوسط الإناث يقع ضمن الحياد عدم وضوح الخدمة.

(3) وبعد ذلك نجد متوسط بعد الاستجابة عند الذكور 2.89 وعند الإناث 2.01 ويدل ذلك عند الذكور معظمهم متضح لهم هذا البعد في الخدمة أما للإناث غير متضح لهم البعد في الخدمة.

(4) بعد التعاطف متوسط أوزانه عند الذكور بلغ ب 3 ما يدل على موافقتهم للبعد، أما الإناث قدر ب 1.96 ما يدل على الحياد في وجود البعد.

(5) أما فيما يخص بعد المصادقية قدر ب 2.92 عند الذكور مفهوم ذلك البعد واضح بالنسبة للخدمة، أما الإناث قدرت ب 1.68 حياديين في قرارهم بغياب البعد في مصلحة الخدمة.

(6) بعد الثقة بلغ متوسط هذا البعد عند الذكور ب 3 والإناث ب 2.70 أي كلا من الذكور والإناث متضح لهم البعد أي توفر هذا الأخير في الخدمة.

(7) بعد الوثوق بلغ متوسط هذا البعد عند الذكور ب 2.72 ما يدل على الموافقة في هذا البعد، أما الإناث بلغ ب 1.92 محايد أو بعبارة أخرى عدم اتضاح البعد في الخدمة.

مما سبق نستنتج أن الجنس يؤثر في جودة الخدمة، حيث نلاحظ أن رأي الذكور بخصوص جودة الخدمة يوافقون أن هناك جودة للخدمة وتوفر لأبعاد الجودة أكثر من الإناث.

2. عند السن:

(1) بعد الاعتمادية بالنسبة لفئة أقل من 21 سنة إلى (من 41 سنة إلى 50 سنة) بلغ متوسط هذه الفئات ب 3.00 الذي يقع ضمن موافقة أي توفر البعد في الخدمة، أما فئة (أكثر من 50 سنة) توفر البعد في الخدمة أي موافق بمتوسط بلغ 2.69.

(2) نلاحظ في بعد الملموسية أن متوسط لدى فئة اقل من 20 سنة ب 2.80 وفئة من 21 إلى 30 سنة 2.55 أي واضح هذا البعد في الخدمة بالنسبة لهذه الفئتين، اما فئة من 31 سنة إلى 40 سنة موافقين في وجود هذا البعد في الخدمة والفئتين الاخيرتين بلغ 1.12 أي محايد.

(3) اما بالنسبة لبعد الاستجابة نجد ان الفئات من أقل من 21 سنة إلى من 31 إلى 40 سنة موافقون على وجود أو توفر هذا البعد في الخدمة والفئتين الأخيرتين غير موافقون على وجود هذا البعد في الخدمة.

4) التعاطف بلاغ متوسط الفئات أقل من 21 سنة إلى (من 31 إلى 40 سنة) ما بين 3.00 و 2.82 اي يقع ضمن موافق والذي يعني بوضوح البعد لهم، أما الفئتين (من 41 سنة إلى 50 سنة وأكثر من 50 سنة) يقع ضمن الحياد بالنسبة 1.96.

5) بعد المصادقية يتراوح متوسط هذه الفئات (أقل من 21 سنة إلى من 31 سنة إلى 40 سنة) ب 3.00 الذي يقع ضمن الموافقة والفئتين الأخيرتين من 41 سنة إلى 50 سنة قدرت ب 1.78 ضمن محايد وأكثر من 50 سنة ب 1.00 ضمن غير موافق.

6) الثقة تراوحت متوسط الفئات من (اقل من 20 سنة إلى من 41 سنة إلى 50 سنة) ب 3 معنى ذلك تقع ضمن موافق بوجود هذا البعد في الخدمة عكس فئة أكثر من 50 سنة ب 1.5 غير موافق على وجوده.

7) بعد الوثوق كان متوسط الاوزان متقارب مع بعد الثقة بحيث نجد فئة (من اقل 21 سنة) إلى (من 41 سن إلى 50 سنة) موافقون، أما فئة من (51 سنة وفئة أكثر من 50 سنة) غير موافقون.

مما سبق نستنتج أن السن يؤثر في جودة الخدمة، حيث الفئتين (أقل من 21 سنة ومن 21 إلى 30 سنة) يوافقون أن هناك جودة للخدمة ويرون توفر لأبعاد الجودة أكثر من الفئات الأخرى.

3. المستوى التعليمي:

1) بعد الاعتمادية نلاحظ أن المتوسط لدى المستوى الابتدائي، متوسط، ثانوي قدر ب 3.00 الذي يقع ضمن موافق أي المستويات الثلاثة موافقة، بينما الجامعي قدر ب 2.57 موافق ودراسات عليا 2.00 الذي يقع ضمن محايد اي عدم وضوح البعد بالنسبة لهم.

2) الملموسية تتضح من خلال نتائج الإحصائية للمتوسط الذي قدر ب 2.80 و 2.18 و 1.72 للمستوى الابتدائي، ثانوي، جامعي الذي ينتمي لوزن موافق في وجود هذا البعد في الخدمة، اما دراسات عليا ب 1.12 غير موافق.

3) نلاحظ في بعد الاستجابة متوسط ابتدائي قدر ب 3.00 ومتوسط ب 2.80 وثانوي ب 2.66 معنى ذلك يقع متوسطهم ضمن موافق، ومستوى جامعي قدر ب 1.83 ضمن محايد ودراسات عليا ب 1.06 ضمن محايد اي عدم وضوح البعد بالنسبة لهم.

4) التعاطف يتضح من خلال الجدول متوسط مستوى ابتدائي قدر ب 3.00 ومتوسط ب 3.00 و ثانوي ب 2.36 أي متوسطهم تقع ضمن الموافقة، أما بالنسبة للمستوى الجامعي قدر ب 1.95 محايد ودراسات العليا 1.48 غير موافق اي غير موافقين على وجود هذا البعد في الخدمة.

(5) بعد المصادقية: متوسط هذا البعد بالنسبة للمستوى الابتدائي قدر ب 3.00 ومتوسط 2.91 وثانوي ب 2.00 أي ما يدل على الموافقة على توفر هذا البعد في الخدمة، أما بالنسبة للجامعي قدر ب 1.70 الذي يقع ضمن محايد والمستوى الأخير يقع ضمن غير موافق على وجود البعد في الخدمة ب 1.00.

(6) الثقة: متوسط الأوزان هذا الأخير للمستويات ابتدائي، متوسط، ثانوي، جامعي قدر ب 3.00 الذي يقع ضمن موافق، أما بالنسبة للمستوى دراسات عليا قدر ب 1.50 ضمن موافق على توفير هذا البعد في الخدمة.

(7) الوثوق: نجد متوسط المستوى الابتدائي ب 2.95 ومتوسط ب 2.50 وثانوي ب 2.50 أي متوسط أوزانهم يقع ضمن موافق أما بالنسبة للمستوى الجامعي قدر ب 1.75 محايد ودراسات عليا ب 1.10 معنى ذلك غير موافقون على وجود هذا البعد في الخدمة

ومما سبق نستنتج أن المستوى التعليمي يؤثر على جودة الخدمة، حيث الذين لديهم مستوى ابتدائي ومستوى متوسط يوافقون أن هناك جودة للخدمة المقدمة ويرون توفر لأبعاد الجودة أكثر من المستويات الأخرى.

المطلب الرابع: تحليل إجابات المقابلة وعلاقتها بجودة الخدمة

من خلال الدراسة التي قمنا بها باستخدام الاستبيان الموجه للمواطنين الذين يستفيدون من خدمات بلدية بودواو فيما يخص متغير جودة الخدمة العمومية المقدمة في المصلحة البيوميترية للبلدية، والمقابلة الموجهة لمسؤول المصلحة البيوميترية لبلدية بودواو، وجدنا أن المواطنين راضيين عن الخدمات المقدمة والتي كان سببها تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيوميترية، ويؤكد ذلك الإجابات المتحصل عليها من المقابلة، حيث تثبت أن مختلف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة، إلا أنها تعاني من بعض المشاكل كالانقطاع في الشبكة، ضغط في العمل بسبب توافد عدد كبير من المواطنين، لكنها تبقى مشاكل ظرفية فقط تحدث في بعض الأحيان.¹

¹ - من اعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات المقابلة والاستبيان.

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية ببلدية بودواو حول دور الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تناولنا في هذا الفصل إعطاء تقديم عام لبلدية بودواو بهدف التعرف عليها، ثم التطرق إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث إقتصرت على 50 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي موجهة للمواطنين الذين يقصدون مقر البلدية، ثما قمنا بتفريغ هذه الإستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية على برنامج SPSS، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الإستبيان، كما قمنا بإعداد دليل المقابلة كي نعمق من البحث، بعدها تحليل إجابات المقابلة وعلاقتها بجودة الخدمة.

خاتمة

خاتمة:

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم العوامل التي أصبحت ثروة حقيقية في عالم الإدارة، حيث أصبحت تحتل المرتبة الخامسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الدخول في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات لتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

ومن خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية بودواو وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي تمكنا من إختيار صحة الفرضيات المطروحة مسبقا فيما يلي:

الفرضية الأولى: التي نصت أن: "هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة العمومية" **محقة**.

تبين أن هناك علاقة طردية أي أن توفر الإدارة الألكترونية أدى إلى تحقيق الخدمة ذات جودة.

الفرضية الثانية: التي نصت أن: "هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية حسب عينة الدراسة تغزى للبيانات الشخصية" **محقة**.

تبين أن:

- هناك تأثير لمتغير الجنس على إدراك مفردات العينة على جودة الخدمة.
- هناك تأثير لمتغير السن على إدراك مفردات العينة على جودة الخدمة.
- هناك تأثير لمتغير المستوى التعليمي على إدراك مفردات العينة على جودة الخدمة.

نتائج الدراسة:

من أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا لبلدية بودواو فيمايلي:

- الإدارة الإلكترونية لها أهمية بالغة في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- هناك توفر في مختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية أدى إلى تقديم خدمة ذات جودة.

- يتم الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة من خلال أبعاد جودة الخدمة وتطبيق الإدارة الإلكترونية في ظروف ملائمة.
 - تساعد نماذج تقييم الخدمة في الحكم على جودة الخدمة العمومية.
 - ساهمت الإدارة الإلكترونية في الإستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال إختصار الإجراءات وريح الوقت، وتوفير الخدمات قي شكلها الإلكتروني عند الطلب.
 - على مستوى الخدمات الإلكترونية تم إستحداث مصالح تتمثل فيمكتب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين تم تحويلها الى البلدية بعد ما كانت على مستوى الدوائر وذلك لتحقيق مبدأتقريب الإدارة من المواطن.
 - توافد عدد كبير من المواطنين لطلب الوثائق البيومترية.
 - تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية أدى إلى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.
 - الجنس يؤثر في جودة الخدمة، حيث استنتجنا أن الذكور يوافقون أن هناك جودة في الخدمة أكثر من الإناث.
 - السن يؤثر في جودة الخدمة، حيث استنتجنا ان فئة الشباب أن هناك جودة في الخدمة ويرون توفر في أبعاد الجودة أكثر من الفئات الأخرى.
 - المستوى التعليمي يؤثر على جودة الخدمة، حيث استنتجنا الذين لديهم مستوى إبتدائي ومتوسط يوافقون أن هناك جودة للخدمة المقدمة ويرون توفر لأبعاد الجودة أكثر من المستويات الأخرى.
- الإقتراحات:**

من خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الإقتراحات التي يمكن أن تفيد بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسات في ذاتها، ومن بينها:

- زيادة مراكز تقديم الخدمة لتقليل من طوابير الإنتظار.
- تهيئة بيئة العمل المناسبة للموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية.
- ضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة الإهتمام أكثر من طرف المؤسسات العمومية بالمواطن من خلال الإستماع إلى آرائهم، والعمل على تحسين وتطوير الخدمات بإستمرار.

أفاق الدراسة:

يمكن مستقبلا إثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظرا لتجده، ويمكن أن نقترح بعض المواضيع التي هي بحاجة للبحث العلمي منها:

- انعكاسات مشروع الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية.
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- مدى ملائمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية.
- أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية.
- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين.

قائمة المراجع

الكتب:

1. إسماعيل إبراهيم القزاز، تدقيق أنظمة الجودة، دار دجلة ناشرون وموزعون، المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، الأردن، 2010.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، الناشر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
3. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
4. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
5. حميد الطائي، محمود الصميدعي، بشير العلاق، إيهاب علي القرم، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2007.
6. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2007.
7. زكريا عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى الشيخ، مبادئ التسويق الحديث - بين النظرية والتطبيق -، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
8. عبد المعطي محمد عساف، التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
9. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2006.
10. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.

11. عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009.
12. فداء حامد، الإدارة الإلكترونية (الأسس النظرية والتطبيقية)، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
13. مأمون سليمان الدراكعة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2006.
14. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
15. محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2006.
16. المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة - النظرية والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004.
17. منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمات العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، القاهرة، 2005.
18. مهدي حسن زويلف، منهجية البحث العلمي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1998.
19. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
20. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.

المجلات:

1. أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، ماجستير إدارة اعمال، مجلة العينة للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، جامعة زاخوا، كلية إدارة الاعمال، العراق، 2020.
2. بن جديد فتحي، المصلحة البيوميتريّة آليّة تقنيّة للتنمية المحليّة في الجزائر، مجلة ضياء للدراسات القانونية، العدد 01، ديسمبر 2022، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي نور البشير البيض، الجزائر.
3. بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02(2020)، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، الجزائر، 30 جوان 2020.
4. ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الرابع، ديسمبر 2016.
5. العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر، 2014.
6. عيدوني كافية، بن حوجة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني-ديسمبر، 2017، الجزائر.
7. نوال بوعبدالله، رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، مخبر التنمية الديمقراطية وحقوق الإنسان في الجزائر، جامعة الجلفة، الجزائر، مارس 2022.

المذكرات والرسائل والأطروحات:

1. إيمان ايت مهدي، تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في شعبة علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لين دباغين سطيف2، الجزائر، 2017-2018.
2. بوخلط محمد الأزهر، زبدي إدريس، حريز بكار عبد الجبار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، ورقة الجزائر دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2019-2020.
3. حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، جامعة الجزائر: مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، 2007.
4. رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذجيا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، 2019.
5. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2010.
6. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه، تخصص إدارة

أعمال، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

7. عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، شعبة علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2015-2016.

8. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس، 2011-2012.

الملتقيات والأيام الدراسية:

1. حطاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية-تجربة حكومة دبي-، جامعة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد خمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 12، جوان 2017.

2. لبيد عماد؛ موازي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى وطني، المركز الديمقراطي العربي، برلين، الطبعة الأولى، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2.

3. يحيوي نصيرة، أبحاث الملتقى الدولي -جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية -، حالة البلدان العربية -12-13 نوفمبر 2014، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، 2014.

القوانين والمراسم:

1. القانون 90/ 08 المؤرخ في 17 أبريل 1990 المتضمن قانون البلدية.
2. قانون رقم 14. 03 مؤرخ في 24 فبراير 2014، المتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية/العدد16.
3. القانون رقم 17. 05 المؤرخ في 16 فبراير 2017، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 12.
4. المرسوم الرئاسي رقم 17- 143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، المتعلق بتحديد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25.

المراجع باللغة الفرنسية:

1. Jean-piéreHubérac, **Guide des Méthodes de la Qualité**, 2 éme édition, MAXIMA Laurent du Mesnil éditeur, paris, 200

قائمة الملاحق

الملحق 1: إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد بوقرة - بومرداس -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الاستبيان موجه للمواطنين

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي نهدف من خلاله الى معرفة ارائكم حول الدراسة التي سيتم انجازها بعنوان " دور الادارة الالكترونية كألية لتحسين جودة الخدمة العمومية - حالة البطاقة البيومترية في بلدية بودواو - " و ذلك استكمالا لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي لذا فاننا نشكر تعاونكم و مساهمتكم في الاجابة على المحتويات الاستبيان و اعطائكم اياه الاهتمام الكافي لاتمام هذا العمل مؤكداً على ان كل ما سوف تدلون به اراء و وجهات نظر او بيانات سوف يكون موضع السرية و لن يستخدم الا لاغراض البحث العلمي .

وفي الاخير شكرا لكم على حسن تعاونكم تقبلو منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

بيانات عامة:

- لا يتم كتابة الاسم واللقب.
- تأكد من الاجابة على كافة العبارات.
- ضع الاشارة (x) داخل الخانة التي تمثل رأيك.

الاستاذ المشرف :

من اعداد الطالبتين:

-خليفة رزقي

- برابيع زينب

- بولطواق حياة

السنة الجامعية : 2022 - 2023

استمارة استبيان رقم (1):

المحور الثالث: البيانات الشخصية:

1/الجنس:

ذكر انثى

2/ السن:

اقل من 21 سنة من 21 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3/ المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي

جامعي دراسات عليا

المحور الثاني: قياس مدى توفر ابعاد جودة الخدمة في المصلحة البيومترية:

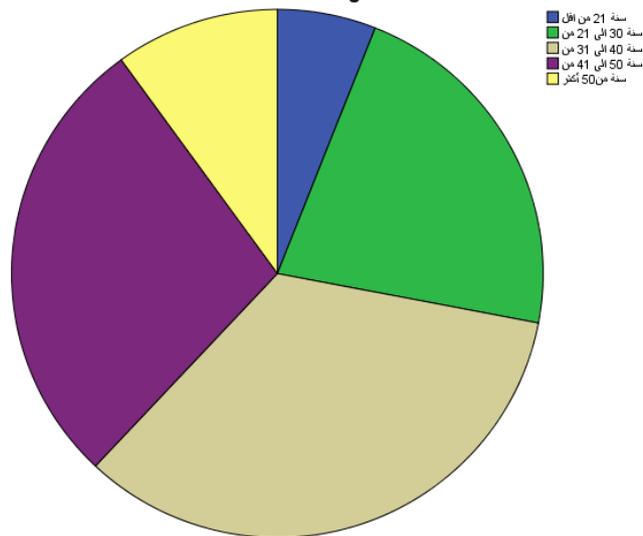
الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق	
1	01	تساهم الادارة الالكترونية في انجاز الاعمال (ربح الوقت).			
	02	تساهم الادارة الالكترونية في احترام المواعيد.			
2	03	تساهم الادارة الالكترونية في تقليل الاخطاء.			
	04	تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بشكل دقيق.			
	05	تتوفر البلدية على قاعة مكيفة.			
	06	هناك إكتظاظ في المصلحة البيومترية (أثناء تقديم الخدمة).			
	07	تجد أين تترك سيارتك امام البلدية (موقف السيارات).			
	08	رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية المستخرجة في المصلحة.			
	09	ليس هناك تعطيل في الخدمة بناء على مشاكل في الشبكة.			
	10	احترام الموظفين أوقات العمل (تحديد أوقات الاستقبال).			
	11	يتم إرشاد وتوجيه المواطنين من طرف الموظفين.			
	12	يتم استخراج البطاقة البيومترية في مدة زمنية قصيرة مقارنة بالسابق.			
	13	يتعامل الموظفون بطريقة لائقة.			
	14	الإعتناء بطالبي الخدمة والإهتمام الكافي يظهر مدى تعاطف الموظف.			
	15	هناك ثقة بين الموظف والمواطن من حيث الخدمة المقدمة.			
	16	البطاقة البيومترية مناسبة من الناحية العلمية مقارنة بالبطاقة التقليدية.			
	17	حسن معاملة مقدمي الخدمة يشعرك بالإرتياح.			
	18	إمتلاك الموظفين القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق.			
	19	حدثت أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة في المصلحة			

الملحق 2: نماذج عن العمل في spss

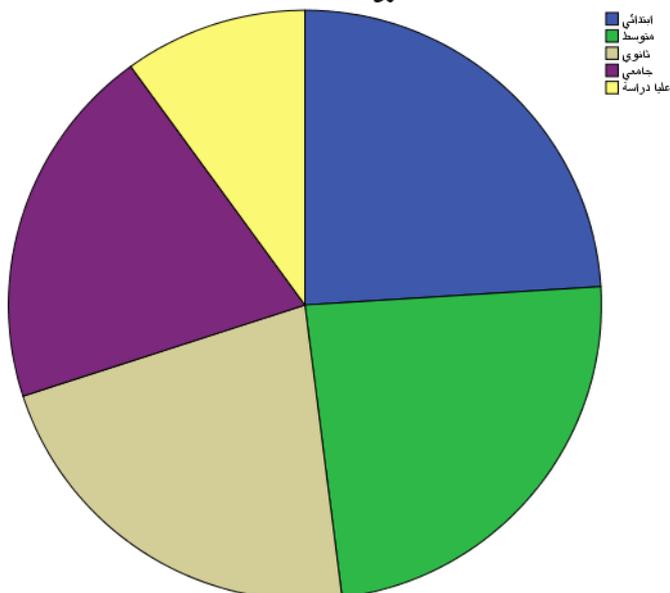
الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	25	50,0	50,0	50,0
أنثى	25	50,0	50,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

السن



المستوى



		ع1	ع2	ع3	ع4	ع5	ع6	ع7	ع8	ع9
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Moyenne		3,0000	2,7600	2,6400	2,8600	2,6600	2,0400	1,3000	2,7800	2,7800
Ecart type		,00000	,43142	,59796	,45221	,71742	,83201	,46291	,50669	,50669

الجنس * Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7

الجنس		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
ذكر	Moyenne	3,0000	2,6560	2,8933	3,0000	2,9200	3,0000	2,7200
	N	25	25	25	25	25	25	25
	Ecart type	,00000	,19596	,15870	,00000	,27689	,00000	,25331
أنثى	Moyenne	2,6300	1,7840	2,0133	1,9600	1,6800	2,7000	1,9200
	N	25	25	25	25	25	25	25
	Ecart type	,39607	,45431	,69041	,45461	,47610	,64550	,57155
Total	Moyenne	2,8150	2,2200	2,4533	2,4800	2,3000	2,8500	2,3200
	N	50	50	50	50	50	50	50
	Ecart type	,33431	,56025	,66585	,61412	,73540	,47649	,59556

السن * Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7

السن		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
سنة 21 اقل من	Moyenne	3,0000	2,8000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	N	3	3	3	3	3	3	3
	Ecart type	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000
سنة 30 الى 21 من	Moyenne	3,0000	2,8000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	2,8636
	N	11	11	11	11	11	11	11
	Ecart type	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000	,23355
سنة 40 الى 31 من	Moyenne	3,0000	2,3765	2,7255	2,8235	2,5294	3,0000	2,5000
	N	17	17	17	17	17	17	17
	Ecart type	,00000	,18550	,13098	,30317	,51450	,00000	,00000
سنة 50 الى 41 من	Moyenne	2,6964	1,8429	2,0714	1,9643	1,7857	3,0000	1,9643
	N	14	14	14	14	14	14	14
	Ecart type	,22315	,35239	,57257	,13363	,42582	,00000	,41437
سنة 50 اكثر من	Moyenne	2,0000	1,1200	1,0667	1,3000	1,0000	1,5000	1,1000
	N	5	5	5	5	5	5	5
	Ecart type	,25000	,10954	,14907	,27386	,00000	,50000	,22361
Total	Moyenne	2,8150	2,2200	2,4533	2,4800	2,3000	2,8500	2,3200
	N	50	50	50	50	50	50	50
	Ecart type	,33431	,56025	,66585	,61412	,73540	,47649	,59556

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
المستوى * Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7								
المستوى								
ابتدائي	Moyenne	3,0000	2,8000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	2,9583
	N	12	12	12	12	12	12	12
	Ecart type	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000	,14434
متوسط	Moyenne	3,0000	2,5500	2,8056	3,0000	2,9167	3,0000	2,5000
	N	12	12	12	12	12	12	12
	Ecart type	,00000	,17321	,17164	,00000	,28868	,00000	,00000
ثانوي	Moyenne	3,0000	2,1818	2,6667	2,3636	2,0000	3,0000	2,5000
	N	11	11	11	11	11	11	11
	Ecart type	,00000	,06030	,00000	,39312	,00000	,00000	,00000
جامعي	Moyenne	2,5750	1,7200	1,8333	1,9500	1,7000	3,0000	1,7500
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Ecart type	,12076	,34254	,50308	,15811	,48305	,00000	,26352
دراسة عليا	Moyenne	2,0000	1,1200	1,0667	1,3000	1,0000	1,5000	1,1000
	N	5	5	5	5	5	5	5
	Ecart type	,25000	,10954	,14907	,27386	,00000	,50000	,22361
Total	Moyenne	2,8150	2,2200	2,4533	2,4800	2,3000	2,8500	2,3200
	N	50	50	50	50	50	50	50
	Ecart type	,33431	,56025	,66585	,61412	,73540	,47649	,59556

الملحق 3: إعداد دليل المقابلة

جامعة محمد بوقرة بومرداس
معهد العلوم الاقتصادية والاقتصادية وعلوم التسيير

دليل المقابلة
Guide d'entretien

- الاسم واللقب، (اختياري):
- المنصب الحالي:
- عدد سنوات الخبرة في البلدية:
- عدد سنوات الخبرة الإجمالية:
- المستوى الثقافي:
- الشهادات:

1. في رأيك كيف تساهم الإدارة الالكترونية في ربح الوقت؟

.....
.....
.....

2. في رأيك كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بشكل دقيق.

.....
.....
.....

3. في رأيك هل كل الظروف ملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

.....
.....
.....

4. هل هناك انضباط عند الموظفين (الاعوان الإداريين)؟

.....
.....
.....

5. ما هي أهم المشاكل التي يعانون منها الموظفون (الاعوان الإداريون) في المصلحة البيوميتريية

.....
.....
.....

6. في رأيك هل يمكن حل هذه المشاكل؟

.....
.....

.....
7. كيف تقييم الثقة بين الموظف والمواطن من حيث الخدمة المقدمة.
.....

8. في رأيك أجهزة الاعلام الآلي متوفرة، قديمة، تحتاج إلى تغيير، كافية . . .
.....

9. حسب رأيك المواطنين راضيين على الخدمة أم لا؟ لماذا
.....

10. ما رأيك في تدفق وشبكة الانترنت في البلدية؟
.....