



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم اجتماع



دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

-دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة-

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:
- بوخاري فتحي

إعداد الطلبة:
- رحومه شعيب
- العابد الحاج عماره

لجنة التقييم:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
سالم يعقوب	دكتور	رئيس	جامعة حمه لخضر الوادي
فتحي بوخاري	دكتور	مشرف ومقرر	جامعة حمه لخضر الوادي
شوقي مرابط	دكتور	ممتحن	جامعة حمه لخضر الوادي

السنة الجامعية: 1442/ 1443هـ - 2022/2021 م.



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم لاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم اجتماع



دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

-دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة-

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:

- بوخاري فتحي

إعداد الطلبة:

- رحومه شعيب

- العابد الحاج عماره

السنة الجامعية: 1442/ 1443هـ - 2021/2022 م.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨ هـ

قال تعالى: ﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

(التوبة 105)

شكر وعرفان

نتقدم بالشكر لله أولا وأخيرا، ونحمد الله حمدا كثيرا وجليلا على توفيقه لإتمام هذا العمل وعلى كل النعم التي أنعم بها علينا، ونصلي ونسلم على الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام.

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان للأستاذ الفاضل: "بوخاري فتحي" الذي تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل والتي ساعدنا بتوجيهاته ونصائحه، والتي نرى فيها صورة مجسمة للخير والفضل

كما لا يفوتني أن أتقدم بكل الشكر والتقدير لجميع الأساتذة بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية بالجامعة والذين لم ييخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

ونرجو من الله عز وجل أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم ولله الحمد والمنة، وصل اللهم وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين..

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بتوزيع 30 استبيان على عمال بلدية حاسي خليفة، وقد تم معالجة المعطيات المتحصل عليها من خلالها باستعمال برامج وأساليب احصائية (spss) مخصصة لذلك، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أنها توجد علاقة ارتباطية قوية بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة، كما توجد علاقة ارتباطية قوية بين قواعد البيانات وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة، وأنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين ملائمة البرامج المستخدمة وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، جودة الخدمات، بلدية حاسي خليفة.

Study summary:

This study aimed to identify the role of electronic administration in improving the quality of public services, through the field study that we carried out by distributing 70 forms to the workers of the Hassi Khalifa municipality. The study reached results, the most important of which is that there is a strong correlation between the extent of using hardware and software and improving the quality of public services in the institution, and there is also a strong correlation between databases and improving the quality of public services in the institution, and that there is a strong correlation between the appropriateness of the programs used and improving the quality of services public in the institution.

Keywords: electronic management, quality of services, Hassi Khalifa municipality.

فهرس المحتويات

.....	الشكر والعرفان
.....	ملخص الدراسة :
.....	فهرس المحتويات
.....	قائمة الجداول،
.....	فهرس الأشكال،
أ.....	مقدمة.

الفصل الأول: الدراسة واعتباراتها

6.....	1. الإشكالية:
7.....	2. الفرضيات:
7.....	3. مبررات اختيار الموضوع:
8.....	4. أهداف الدراسة:
8.....	5. أهمية الدراسة
8.....	6. مفاهيم الدراسة.
10.....	7. الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية

17.....	تمهيد.....
18.....	1. مفهوم الادارة الالكترونية:
19.....	2. أهمية الإدارة الإلكترونية.
19.....	3. خصائص الادارة الإلكترونية:

4. عناصر وأهداف الإدارة الالكترونية:..... 20
5. مبادئ الإدارة الالكترونية 22
- خلاصة 24

الفصل الثالث: جودة الخدمة العمومية

- تمهيد..... 27
1. مفهوم جودة الخدمات 28
2. أهمية جودة الخدمة: 29
3. مستويات جودة الخدمة..... 29
4. أهمية قياس جودة الخدمة..... 30
5. أبعاد جودة الخدمة:..... 31
6. طرق قياس جودة الخدمة..... 32
7. العوامل المؤثرة في جودة الخدمة..... 33
- خلاصة 35

الجانب التطبيقي:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد..... 39
1. مجالات الدراسة:..... 40
2. مجتمع وعينة الدراسة..... 40
3. المنهج المستخدم في الدراسة..... 41
4. أدوات جمع البيانات..... 41
5. الخصائص السيكمترية..... 42
6. الأساليب الإحصائية..... 43
- خلاصة الفصل..... 45

الفصل الخامس: دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

49	1. عرض وتحليل البيانات الشخصية.....
52	2. تحليل ومناقشة الفرضية الرئيسية.....
53	3. تحليل ومناقشة الفرضيات الفرعية.....
56	خلاصة الفصل.....
58	الخاتمة.....
61	قائمة المصادر والمراجع.....
66	الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
42	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثي)	(01-05)
43	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر	(02-05)
44	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية	(03-05)
45	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية	(04 -05)
46	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية	(05-05)
47	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين قواعد البيانات وجودة الخدمات العمومية	(07 -05)
47	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين ملائمة البرامج المستخدمة وجودة الخدمات العمومية	(06-05)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
42	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)	(01-05)
44	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر	(02-05)
44	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية	(03-05)

مقدمة

شهد العصر الحديث تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للثورة التكنولوجية المتسارعة، وتقدم وسائل الاتصالات، وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات، فظهور شبكة الإنترنت، والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية، وذلك كون التغير أصبح اليوم سمةً من السمات الحضارية للعالم المتقدم.

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات، التي من أهمها النزاح والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية.

وبالتالي فإن توظيف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية؛ لذا تسعى العديد من المؤسسات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل إلى درجة التميز، الذي يعد هدفاً يساق إليه، حيث تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمواطن، كما أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطن من الخدمة لدرجة الامتياز، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا المواطن هاجسا للمؤسسات ومحور اهتمامها، والتعرف إلى حاجاته وتقديم خدمات تحقق رضاه، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مكّنت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات حسب رغبته واختياراته، وهذا ما عزز الرغبة لدى غالبية المؤسسات في الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للمواطن.

والجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاع الخدمة العمومية في

مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وللاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما تسمى بالإدارة الإلكترونية هدف تقليل الإجراءات الحكومية والعمليات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الإدارات وهذا من أجل تقديم خدمات عالية الجودة للمواطن.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الدراسة واعتباراتها

الفصل الأول: الدراسة واعتباراتها

1. الإشكالية.
2. الفرضيات.
3. مبررات اختيار الموضوع.
4. أهداف الدراسة.
5. أهمية الدراسة.
6. مفاهيم الدراسة.
7. الدراسات السابقة.

الإشكالية:

تواجه المؤسسات في عالم اليوم العديد من التحديات، ولعل أبرزها تنامي حدة المنافسة، ولمواجهة هذه التحديات، فقد اتجهت معظم المؤسسات إلى الاهتمام بجودة ما تقدمه لزيائنها من سلع وخدمات

ولقد حظي موضوع الجودة بأهمية كبيرة سواء على الصعيد العالمي أو المحلي، ولم يقتصر الاهتمام بالجودة على المنتجات والسمع التي توفرها الشركات أو المؤسسات، بل على العكس أضحت الجودة عنوانا لكثير من الخدمات التي تقدمها الإدارات والهيئات والجهات العامة والخاصة.

ويعتبر موضوع جودة الخدمة من أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها الكثير من المؤسسات الخدمية باعتبارها المعيار الأساسي لنجاحها وضمان بقائها واستمرارها وتحقيق رضا العملاء.

ولتحقيق ميزة تنافسية في مجال الخدمة لا بد من إدخال تقنيات المعلومات لإنتاج كم هائل من المعارف باستخدام الحواسيب الإلكترونية، والتي تعد ثورة حقيقية في الإدارة لما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليتها وأدائه.

وبالتالي، فالإدارة الإلكترونية منظومة رقمية تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وكذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية، وأخذ موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة يستحوذان على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات وذلك لأهميتها في تطوير تمك المؤسسات لإنجاز تعاملاتها وصولا إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة.

سنحاول من خلال دراستنا التطرق إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

وبناء على ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل تؤدي الإدارة الإلكترونية دورا فعالا في تحسين جودة الخدمة؟

التساؤلات الفرعية:

- لتسهيل دراسة الاشكالية الرئيسية قمنا بتجزئتها إلى أخرى فرعية كما يلي:
- ماهية الادارة الالكترونية؟
 - ماذا نعني بالخدمة وجودتها؟
 - فيما يتمثل دور الادارة الالكترونية على جودة الخدمة؟

2.الفرضيات:

الفرضية العامة:

- للإدارة الإلكترونية علاقة وطيدة بتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.

الفرضيات الفرعية:

- وتندرج تحت الفرضية العامة لهذه الدراسة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي كالتالي:
- توجد علاقة ارتباطية قوية بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.
 - توجد علاقة ارتباطية قوية بين قواعد البيانات وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.
 - توجد علاقة ارتباطية قوية بين ملائمة البرامج المستخدمة وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.

3.مبررات اختيار الموضوع:

إن البحث في أي موضوع تكون له السباب ومبررات معينة ونذكر من هذه الأسباب:

- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع، وما له من علاقة مباشرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- موضوع الإدارة الإلكترونية من أكثر المواضيع التي لقيت اهتمام كبير في ميدان الإدارة والقطاع الخدمي بالأخص.

- الاهتمام بجودة الخدمات.

4. أهداف الدراسة:

يسعى من خلال موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية والعلاقة بينهما.
- تقديم اقتراحات وتوصيات للمؤسسات محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل إليها.

5. أهمية الدراسة

إن أهمية هذه الدراسة تندرج في محاولة توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية والاستفادة التطبيقية لنتائج المتحصل عليها، من أجل مساعدة المؤسسات محل الدراسة على تطبيق أفضل الإدارة الإلكترونية التي تؤدي بدورها إلى تقديم خدمات ذات جودة ممتازة للمواطنين.

6. مفاهيم الدراسة

1.6 الإدارة الإلكترونية: تعرف بأنها: "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين؛ وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى".¹

وهناك من يعرفها على أنها تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات.²

التعريف الاجرائي عملية إدارية شاملة تسعى إلى تحويل العمل اليدوي والأنشطة والمهام إلى إلكتروني باستخدام وسائل وتقنيات متطورة؛ بهدف تنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات، وتبسيط الإجراءات، وتقديم الخدمات، وتحقيق الأهداف المرجوة والمساعدة في اتخاذ القرار الإداري.

¹ ابو بكر محمود الهوشي، الحكومة الالكترونية، مصر:مجموعة النيل العربي، 2006، ص410.

² سعد غالب سين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، السعودية:معهد الإدارة، 2005، ص22.

2.6 جودة الخدمات: تعرف بأنها: "مدى تحقيق توقعات الزبون (المنتفع)، أي التطابق بين ما يتمنى أن يحصل عليه والأداء الفعلي للمؤسسة، وذلك في جميع مراحل وجوانب تقديم الخدمة، كما تعتبر من محددات رضا الزبون، ويمكن القول أنه لا بد من النظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمها، والتي باعتبارها التطابق مع المواصفات الموضوعية لتقديم الخدمة، ومن وجهة نظر الزبون وهي التطابق مع حاجاته.¹

التعريف الاجرائي

عبارة عن تحقيق توقعات وآمال وتلبية احتياجات المستفيدين مع قياس مستوى الخدمات المقدمة من قبلها للمستفيدين والمتوافقة مع توقعاتهم، فإذا توافقت إدراكات المستفيدين مع توقعاتهم، فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت وتجاوزت التوقعات فتعتبر الخدمة متميزة للغاية، أما إذا لم تصل الخدمة وترتقي إلى مستوى التوقعات فإن الخدمة ستكون سيئة ويكون المستفيد غير راض عنها.

¹ محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005 ص17.

7. الدراسات السابقة

أولاً: حورية قارطي، إيمان مداوي، مارس 2016، "دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة،" دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر السفر البيومتري، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشلف، الجزائر.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الاستجابة، الاعتمادية، التوكيد، الملموسية، التعاطف)، حيث طرح الإشكالية التالية ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على تحسين جودة خدمة استخراج جواز سفر البيومتري في الجزائر؟

حيث انتهج الباحثين في دراستهم على عدة أساليب إحصائية أهمها الوسط الحسابي والنسب المئوية ومعامل الارتباط، معامل التحديد.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مما استدعى القول أن مصالح الجماعات المحلية (بلدية، دائرة) لا تفي بالمواعيد المقدمة لاستلام وتسليم جوازات السفر.

- توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاستجابة أي الموظفين يقومون بالرد على استفسارات المواطنين.

ومن أهم توصيات الدراسة نذكر منها:

- حتى تتمكن مصالح الخدمة العمومية من تطبيق الإدارة الإلكترونية أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرة العاملين وذلك بغية تقديم جودة عالية؛

• لابد من تدريب العاملين على آليات الإدارة الإلكترونية وذلك قبل أن ترسخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية وبالتالي تقديم الخدمات لجودة عالية؛

• اهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية وذلك حتى يكتسبوا ثقتهم ونشر الوعي بينهم من أجل استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.

ثانيا: دراسة عبد العزيز رحابي وأمال عباس 2017 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة "، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة العربي التبسي بتبسة.

وقد وهدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كآلية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة بيان اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية وإلقاء الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية حيث طرح الإشكالية التالي:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية عين الزرقاء؟

استخدم الباحثان المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وتم الاعتماد على أسلوب الاستبيان والمقابلة والملاحظة، وقد توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها:

• الإدارة الإلكترونية تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.

• ساهمت الإدارة الإلكترونية في الاستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت، وتوفير الخدمات في شكلها الإلكتروني عند الطلب؛ ومن أهم توصيات الدراسة نذكر منها:

- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية؛

- محاولة القضاء على مشكل الأمية الإلكترونية ونشر الثقافة الرقمية من خلال توفير كل مواطن من الاشتراك في شبكة الانترنت؛
 - زيادة مراكز تقديم الخدمة لتقليل من طوابير الانتظار؛
 - بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ثالثاً: دراسة تارقي يونس 2017 بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي دراسة حالة مؤسسة عمومية بلدية أولاد عيسى بإدار، في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

وقد هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية أولاد عيسى وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية وإبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وقد تم طرح الإشكالية الدراسة التالية إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية؟

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والأدوات المستخدمة أهمها الاستبيان وقد خرج الباحث بنتائج نذكر أهمها:

- هناك مستوى علي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة؛
- وجود تأثير بين ملائمة البرامج وتحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة ولكن بصفة عامة توجد علاقة تأثير ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية.

وقد توصل الباحث مجموعة من التوصيات نذكر منها:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة؛
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة؛

• محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ،ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.

رابعاً: عمر حمداني ويوسف خشوش 2019 بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل ولاية عين الدفلى " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، إدارة أعمال، جامعة الجيلالي بونعامة ،خميس مليانة، الجزائر.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية محل اهتمام المؤسسات الإدارية وغيرها وكذا إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم خدمات المؤسسة والتعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها.

كما طرح الباحثين الإشكالية التالية ما تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية جندل؟

والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي دف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أثبتت الدراسة أنه هناك مستوى عالي من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة؛

أثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة وكذا وجود علاقة ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية

حيث كانت توصيات واقتراحات الدراسة على النحو التالي:

- بيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات العامة؛
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لداء الموظفين وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا؛

• محاولة القضاء على مشكلة الأمنة الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية.

خامسا: دراسة حيمر حكيمة ودومي حورية 2019 بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، كلية العلوم الخدمة العمومية دراسة ميدانية لبلدية مسيلة " الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما، وتبيان متطلبات الإدارة الإلكترونية لأداء خدماتها والتعرف على دور الإلكترونية في تحسين دور الخدمات العمومية من خلال الدراسة الميدانية المسيلة.

كانت إشكالية الدراسة ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لبلدية

المسيلة؟

انتهجت الباحثين المنهج الوصفي التحليلي وكذا المنهج الإحصائي.

ومن بين النتائج التي توصلت إليها الباحثين:

- تتوفر بلدية المسيلة على الوسائل المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- هناك عدة معايير لتحسين جودة الخدمة العمومية أهمها معيار الملموسية، الأمان، التعاطف؛

- هناك علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية حيث أن الإدارة الإلكترونية تسمح لتحسين (جودة) الخدمة العمومية لبلدية المسيلة.

ومن خلال النتائج السابقة للباحثين قدمت الدراسة التوصيات التالية:

- توفير المتطلبات اللازمة والمتمثلة في (المتطلبات القانونية، المتطلبات المالية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات المادية) فهي أساس نجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات؛
- ضرورة القيام بدورات تدريبية دورية في مجال الإدارة الإلكترونية وأساليب تحسين الخدمة العمومية لمواكبة آخر التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها؛
- ضرورة تحسين البنية التحتية من أجهزة وشبكات باستمرار.

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية

تمهيد.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية.

2. أهمية الإدارة الإلكترونية.

3. خصائص الإدارة الإلكترونية.

4. عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية.

5. مبادئ الإدارة الإلكترونية.

خلاصة.

تمهيد

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية ونتاج تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في ادارة العلاقة بين المواطن والمؤسسات وربط الادارة العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا.

1. مفهوم الادارة الالكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان.¹

كما عرفت بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاعمال، تميل إلى تجريد الاشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح راس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الاكثر فاعلية في تحقيق اهدافها والاكثر كفاية في استخدام مواردها.²

في حين الباحث سعيد العمري بأن الادارة الالكترونية " تمثل تحولا اساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهوم هدف التميز في تقديم الخدمة الى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة.³

ان المفهوم السائد للإدارة الالكترونية في الكثير من الدول هو " استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات اداء الاجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الاهداف المرجوة منها.⁴

¹ محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004، ص ص 10، 11.

² عبود نجم، " الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 126.

³ عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

⁴ حسين محمد الحسن، " الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2011، ص 42.

1. أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور في مجال نظم المعلومات، علاوة على ذلك فإنها تمثل الاستجابة للتحديات القائمة، والتي تتمثل في العولمة والفضاء الرقمي وثورة المعلومات.¹

وقد أضاف "الزمر" أن الإدارة الإلكترونية تعمل على:

- **تخفيف الأعباء:** عن طريق إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية، مما يخفف من مشكلة الاحتفاظ والتخزين للمستندات الورقية.
- **مرونة في العمل:** عن طريق تمكين العاملين من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان والقيام بأعمالهم، مما تقلل من هدر الوقت والجهد والتكلفة في أداء الأعمال.²

- **إشراك المستفيد في صنع القرار:** عن طريق مشاركة المستفيدين من عمل المؤسسة في صنع القرار، وذلك عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.³
- **الاتصال والتواصل:** تسهل طرق الاتصال والتواصل بين العاملين داخل المؤسسة، والمستفيدين والجهات المعنية خارج المؤسسة.⁴

2. خصائص الإدارة الإلكترونية:⁵

- **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً.

¹ ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020 ص17

² السالمي، علاء، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2008، ص32.

³ أحمد، محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص22.

⁴ حامد، فداء محمود، الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2015، ص21.

⁵ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2007، ص17.

تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع وإحالته إلى موظف آخر.

اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

3. عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية:

1.4. عناصر الإدارة الإلكترونية: تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي¹:

- **عتاد الحاسوب :** (Hardware) يضم المكونات المادية للحاسوب وملحقاته ومختلف نظمه.

- **البرمجيات (Software):** تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل Operating Systems ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإكسترانت، الإنترنت).

- **صناع المعرفة:** إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة

¹ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 29.

خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتعاملون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.

2.4. أهداف الإدارة الإلكترونية: يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية في ما يلي:¹

- **تحسين مستوى الخدمات:** مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها، ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

- **التقليل من التعقيدات الإدارية:** بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحيها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة.

- **تخفيض التكاليف:** إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان.

- **تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية:** الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوباً موحداً لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة.

¹ محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الطبعة الأولى، ص 64.

4. مبادئ الإدارة الإلكترونية

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا المبدأ يتطلب خلق بيئة عمل في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكل.
 - التركيز على النتائج: بحيث إن اهتمام الإدارة الإلكترونية صب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع و بروز نتائجها على أرض الواقع.¹
 - التغيير المستمر: تسعى بانتظام لتحسين ثراء واما هو موجود ورفع المستوى الأداء سواء بقصد تربية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة في جميع المجالات فان الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر المتواصل.
 - تخفيض التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات التعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من مشاركين الذين يستفيدون من الخدمات وبأسعار زهيدة كل ما كثر عددهم.
 - سهوله الاستعمال والإتاحة للجميع: تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية أهمها أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهوله الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية واتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.²
- سادسا: إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية
- أ. الإيجابيات:

- الإدارة الإلكترونية العديد من الإيجابيات التي جعلت المنظمات تتجه نحو تطبيقها وفيما يلي أهمها:
- تبسيط إجراءات انجاز الأعمال من المنظمات من خلال تدفق سير المعلومات الكترونيا؛ توفير معلومات دقيقة وموثوقة؛

¹ حمد الطعمنة، طارق العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المرجع السابق، ص ص.04، 03

² حماد مختار: الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكره لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تنظيم السياسي، جامعه الجزائر، 2004 ص، 5

- تقليل من أعباء الأعمال الورقية؛
- تساعد المنظمات في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جوده الخدمات المقدم ؛
- تساهم في فتح قنوات الاتصال جديدة داخل المنظمات بين دوائرها المختلفة ومع المنظمات الأخرى؛
- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نتيجة توافر البيانات والمعلومات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليه ؛

ب. السلبيات:

بالرغم من الايجابيات العديدة لتطبيق الإدارة الالكترونية إلى انه هناك بعض السلبيات المحتمل التي قد تتجم عن هذا التطبيق منها:

انتشار البطالة: إن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة حيث لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد نتيجة التمكن من جميع الخدمات.

المساس بالصحة العامة: حيث يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى استخدام الحاسوب لساعات طويلة مما ينجم عنه ضعف حاسة النظر بشكل تدريجي.

المساس بالحق في الخصوصية: حيث أن التعامل الالكتروني قد يمكن بعض الأفراد في معرفه خصوصيات الآخرين

ضعف الإدارة: إن تطبيق الغير صحيح والدقيق للإدارة الالكترونية والانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني دفعه واحده بدون مقدمات أو بدون اعتماد أي تسلسل أو تدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى ضعف وظائف الإدارة.¹

¹علي حسين باكير:المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، العدد 23، مجله آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات 1 2006، ص 40 2006.

خلاصة

مما سبق عرضه في هذا الفصل يمكننا استنتاج أن الإدارة الإلكترونية تمثل عملية تغيير جذرية للأعمال والوظائف الإدارية فهي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين المواطنين والمؤسسات وذلك انطلاقاً من التغيرات في عمل الأجهزة والتحول من الشكل التقليدي إلى شكل جديد ومعاصر يرتكز على الانترنت لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد رضا الأفراد.

الفصل الثالث:

جودة الخدمة العمومية

الفصل الثالث: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. جودة الخدمة العمومية

تمهيد.

1. مفهوم جودة الخدمات.
 2. أهمية جودة الخدمة.
 3. مستويات جودة الخدمة.
 4. أهمية قياس جودة الخدمة.
 5. أبعاد جودة الخدمة.
 6. طرق قياس جودة الخدمة.
 7. العوامل المؤثرة في جودة الخدمة.
- خلاصة.

تمهيد

في ظل التغيرات والتحديات والتطورات الذي يشهده عالمنا الحالي، تسعى الكثير من المؤسسات للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لمستفيديها حتى تصل لدرجة التميز، ولضمان تحقيقها يستوجب على المؤسسة رسم الاستراتيجيات، ووضع الخطط، وتكوين فرق عمل مؤهلة، وتسخر الوسائل والأساليب والإمكانيات من أجل تحسين مستوى خدماتها وأدائها، والوصول إلى الجودة المطلوبة.

1. مفهوم جودة الخدمات

تعددت تعاريف جودة الخدمات وسوف ندرجها كما يلي:

قياس مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين.¹
عرفها جوران (Juran) بأنها "عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر، وتحسين مستمر للعمل في جميع النشاطات."²

مدى تطابق توقعات المستفيد بين ما يتمنى أن يحصل عليه والأداء الفعلي في جميع مراحل وجوانب تقديم الخدمة في المؤسسة، وكما يمكن النظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمها والتي يعتبرها التطابق مع المواصفات الموضوعية لتقديم الخدمة، ومن وجهة نظر المستفيد وهي التطابق مع حاجاته.³
وتعرف أيضا على أنها: مؤشر قياس رضا المستفيدين الذين تلقوا الخدمة، نسبة إلى ما كانوا يتوقعونه قبل تلقي الخدمة، وما ينتج عنه من تغذية راجعة.⁴

¹وداد بن قيراط، جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري "، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد، 2014، ص34.

²سيف ناصر والسرطاوي، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية "، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، اليمن، المجلد 7، العدد 15، 2014، ص45.

³زيدرة شرف الدين، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الإستشفائية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الإستشفائية "، رسالة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص54.

⁴المحياوي قاسم، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2006، ص32.

2. أهمية جودة الخدمة:

تكمّن أهمية جودة الخدمة وفقاً للأسباب الآتية:¹

- تؤثر في نمو وزيادة حجم الطلب على الخدمة؛
- تعد وسيلة تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة الخدمية، مقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها؛
- تساعد في زيادة حصة المؤسسة الخدمية من خلال استمرارية التعامل معها، وتوسيع قاعدة مستخدميها؛
- تساعد في فهم المستخدمين والمحافظة عليهم من خلال توفر المعاملة الجيدة، والفهم الأكبر للمستخدمين.

3. مستويات جودة الخدمة

- **الجودة التي يتوقعها المستخدم:** والتي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى المستخدمون وجوب توافرها.
- **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المؤسسة في نوعية الخدمة التي تقدمها لمستخدميها، والتي تعتقد بأنها ستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ.
- **الجودة الفعلية:** وهي التي تؤدي بها الخدمة، وتعبّر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المستخدمين.
- **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.

¹الدرادكة مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة المستخدمين، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص194.

الجودة المرجوة للمستخدمين: أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من مستخدميها عند تلقيهم لتلك الخدمات.¹

4. أهمية قياس جودة الخدمة

إن المؤسسات الخدماتية تحتاج إلى أداة أو معيار تستطيع على أساسها الحكم على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة، والتوصل إلى ما قد يكون من تباين بين النتائج المستهدفة وبين النتائج التي تحققت فعلاً، ومقارنة المحقق بالمستهدف، على أساس المعايير المحددة مسبقاً، لذا فإن وجود مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية يعتبر أمراً ضرورياً لتقييم الأداء.

تحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية، ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة في الأجل القصير والطويل. وتشير الدراسات إلى صعوبة قياس أداء الجودة في بعض المؤسسات الخدماتية لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل هذه المؤسسات، كذلك تأثر الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة، لأن أداء مقدمي الخدمة يساهم بدرجة كبيرة في تحديد جودة الخدمة.

كذلك اختلاف مراحل الخدمة من صناعة خدماتية إلى أخرى، وبالتالي لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات، وتعميمها على جميع المؤسسات الخدماتية؛ لذا فإن هناك حاجة ماسة لأن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدماتية كل على حدة بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة، في ضوء الظروف البيئية والثقافية والتنظيمية التي يعمل من خلالها، على أن تضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف طالب الخدمة ومقدم الخدمة والمؤسسة في نفس الوقت²

¹ صيام وليد، قياس معدلات النمو في مؤشرات أداء بورصة عمان بعد تحديثها وإدخال نظام التداول الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المناخ المالي والاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، 2002، ص 83.

² عبد المحسن توفيق، قياس الجودة والقياس المقارن - أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2002، ص 96.

5. أبعاد جودة الخدمة:

وتتمثل فيما يلي:

الملموسية: وتعني تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في مظهر التسهيلات المتوفرة، كالمعدات المادية والبشرية، ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار، والزي الرسمي، والأجهزة والتصميم والتنظيم الداخلي.¹

الاستجابة: تعني رغبة مزود الخدمة بتقديم المساعدة للمستفيد، وحل مشاكله المحددة، وإشباع رغباته، والاستجابة هي قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم.

الاعتمادية: تعني أن على مقدم الخدمة الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة بطريقة يمكن الاعتماد عليه بها، وبدرجة عالية من الدقة وبثبات كبير، ويرى البعض بأنها القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق

التعاطف: تعني درجة عناية مزود الخدمة بالمستفيد، ورعايته بشكل خاص، ومدى اهتمامه بمشكلاته، والعمل على إيجاد حلول بطرق إنسانية وراقية لكل مشكلاته، وتفهمهم لحاجات العملاء، وملاءمة ساعات العمل مع أوقات العملاء.²

الأمان: تعني شعور المستفيد واطمئنانه بأن الخدمة خالية من الخطورة، وكذلك قدرة المؤسسة على توفير السرية والأمان لهم في كافة معاملاتهم.³

¹الصميدعي محمود، يوسف ردينة، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2010، ص95

²الطائي، حميد، والعلاق، بشير، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2020، ص76.

³السبئي صادق، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء - دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 97، المجلد 23، 2017، ص174-192.

6. طرق قياس جودة الخدمة¹

1.6. قياس جودة الخدمة من منظور الزبائن: من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات

نجد:

أ- مقياس عدد الشكاوي: **Complaints** والذي يعتمد على عدد الشكاوي التي يتقدم بها المستفيدون خلال فترة زمنية معينة.

ب- مقياس الفجوة: **Measure Servqual** والذي يعتمد على معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{الإدراك} - \text{التوقع} = \text{Servqual} \text{ جودة الخدمة}$$

ت- مقياس الرضا **Measure Satisfaction**: والذي يعتمد على الكشف عن طبيعة شعور المستفيدين نحو الخدمة التي تقدم لهم، ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها، فهو يعتبر أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين.

ث- مقياس القيمة: **Measure Value** ويعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من قبل المستفيد، وتكلفة الحصول على هذه الخدمات من المؤسسة.

ج- مقياس الأداء الفعلي: **Measure Servperf** يعتمد على التركيز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، كون أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر المستفيدين، وقد جاء هذا المقياس استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة.

2.6. قياس الجودة المهنية: إن مقاييس الجودة المهنية تتناول قدرة منظمات الخدمة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة.

¹ صدقي، أحمد، حموي لينا، قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية - دراسة مقارنة مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 9، 2018، ص 86

أ- قياس الجودة بدلالة العملاء: يعتمد على قدرة المؤسسة على توفير البيئة المادية الملائمة من تجهيزات ومعدات وعاملين أكفاء، وقوانين ولوائح ومعدات وأدوات، ونظم مساعدة، وأهداف محددة وأساليب عمل وإجراءات سليمة واضحة، تؤدي إلى تحقيق خدمة مميزة.

ب- قياس الجودة بدلالة العمليات: يعتمد على الاهتمام بجودة العمليات أو بمراحل تقديم الخدمة، كما يحتوي على المؤشرات والمعايير التي توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة؛ كي يتم تصنيفها بالخدمات الجيدة.

ت- قياس الجودة بدلالة المخرجات: يعتمد على إجراء مقارنات كمية بين الأداء المستهدف والأداء الفعلي بغرض اكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تجنبها مستقبلاً، وكذلك عملية الاستقصاء عن رضا المستفيدين بخصوص الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى عملية استقصاء للعاملين في المؤسسة لتحديد مشاكل ومعوقات تحقيق أداء الخدمة.

7. العوامل المؤثرة في جودة الخدمة¹

البيئة والمجتمع: فقد يتعارض تقديم الخدمة مع احتياجات وقيم المجتمع، فيتوجب على المؤسسة تقديم الخدمات بما يتفق مع القيم والأخلاق.

الموارد: توفر الموارد يؤدي إلى تنمية المجتمع، وتعظيم العائد الاقتصادي والاجتماعي، والوصول إلى أفضل الخدمات وبالجودة المطلوبة

عنصر الأمان والثقة: بحيث لا تكون الخدمة متذبذبة، مما يؤثر على قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها

المعلومات المقدمة عن الخدمة: إن المستفيدين يتلقون المعلومات عن الخدمات من المؤسسات، ثم يحلون لها لاتخاذ القرار، لذا يجب أن تكون صادقة، وإلا أثرت على سمعة المؤسسة.

القوانين والتعليمات الحكومية: حيث تؤثر على تصميم الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.

¹الوادي محمود وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص48.

سابعاً: مزايا قياس جودة الخدمة

- قياس مستوى مقدمي الخدمات ذوي معدلات الأداء المرتفع أو المنخفض؛
- قياس الأداء الفعلي وفق معيار محدد مسبقاً، والتعرف إلى الأسباب المعوقة التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار؛
- قياس زمن وقت الخدمة، وقياس عدد الشكاوى، وقياس التفاوت في سرعة تقديم الخدمة ؛
- قياس رضا المستفيدين في مكان تقديم الخدمة من حيث المعاملة وسرعة الاستجابة والراحة.¹

¹الوادي مرجع سابق، ص103

خلاصة

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديد من اجل تحسين الخدمات العمومية ويعتبر تبني الجودة كأحد من المفاهيم التي أصبحت مطالب بها ولا محال منه.

الجودة كمفهوم إقتصادي دخل تدريجيا حقل المرافق العامة رغم صعوبة تقييمها خاصة في الخدمات العمومية الإدارية، لكن يمكن القول أن الجودة هي النتيجة التي تظهر عليها الخدمات العمومية في صورتها النهائية و رضا المرتفقين هو المقياس الأهم، رغم مرونة هذا المعيار. لكن للوصول لهذه الصورة النهائية يجب أن تتظافر مجموعة من المعطيات والمرتكزات منها تطوير المورد البشري وترقية ثقافة الخدمة العمومية وتحويلها من الكم للنوع، وترقية الاتصال...، لأن الجودة إذا كانت تقاس في المرافق التجارية والصناعية بمواصفات تقنية دقيقة فإن هذه المواصفات والتحسينات ترتقي أكثر في حالة وجود منافسة لأن أصل ظهور الجودة هو مواكبة المنافسة وما تقتضيه.

والوصول للجودة يكون من خلال إعادة تأهيل العنصر البشري واستخدام التكنولوجيا الحديثة والموازنة بين النوعيات وحسن الاختيار وفق آليات السوق ومتطلبات المرتفقين، ويكون ذلك من خلال خاصة استطلاعات الرأي ودراسة نفسية للمرتفقين، وإشراك جميع الفاعلين في الخدمة العمومية، وإعادة الاعتبار للبعد الأخلاقي للخدمة العمومية، ووضع موثيق ونصوص قانونية للجودة تحدد بدقة المواصفات

الجانِبُ التَطْبِيقِي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد.

1. مجالات الدراسة.
 2. مجتمع وعينة الدراسة.
 3. المنهج المستخدم في الدراسة.
 4. أدوات جمع البيانات.
 5. الخصائص السيكومترية.
 6. الأساليب الإحصائية.
- خلاصة الفصل.

تمهيد

تطرقنا في دراستنا هذه إلى العلاقة بين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، وحاولنا أن نعرف طبيعة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية الموجود بمؤسسة البحث وتحسين جودة الخدمات العمومية، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب والبيانات والخصائص المختلفة للعينة المحددة بعمال بلدية حاسي خليفة، نتطرق في هذا الفصل إلى أهم الاجراءات التي سنقوم بها في هذه المرحلة من الدراسة.

1. مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني:

لقد تم توزيع الاستبيان في بلدية حاسي خليفة

ب-المجال الزمني:

يمتد المجال الزمني للدراسة من مارس 2022 الى بداية جوان 2022

ج-المجال البشري:

الدراسة الراهنة حددت في مجالها البشري على مجموعة من عمال بلدية حاسي خليفة البالغ عددهم 30 عاملا.

2. مجتمع وعينة الدراسة

يشمل هذا تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك القيام باختبار صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة.

3.مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " مجموعة العناصر التي تشكل هدف الدراسة، وكل شخص من المجتمع يدعى وحدة إحصائية أو فرد وهو العنصر الأساسي عند القيام بتجربة ما"¹، فمجتمع هذه الدراسة بلدية حاسي خليفة ولاية الوادي.

4. عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "جزء من المجتمع، أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي. وبهذه الطريقة يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة

¹حورية بوساحة، الإحصاء والاحتمالات، المعهد الوطني للتكوين مستخدمى التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2008، ص 15.

الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه"¹، أما عينة الدراسة فقد اقتصررت على بلدية حاسي خليفة وقد تم توزيع 30 استمارة على أفراد العينة.

5. المنهج المستخدم في الدراسة

المنهج هو أسلوب لتقصي الحقائق المرتبطة بظاهرة معينة، ومحاولة اعطاء تفسيرات لمثل هذه الظاهرة.²

ولأنه من المعروف أن طبيعة الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم فيها، وبما أن الدراسة الحالية تتناول العوائق الاتصالية للتعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا وقد تم اختيار المنهج الوصفي لأنه الأنسب لهذه الدراسة.

هذا؛ ويعرف المنهج الوصفي بأنه استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين.³

6. أدوات جمع البيانات

كانت أدوات جمع البيانات متعددة ومختلفة فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات جمع البيانات التي يجب أن يتخذها البحث، وفي الدراسة الحالية اعتمدنا على استمارة استبانة (الاستبيان).

تعتبر الاستبيان من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: "بأنها أداة تتضمن مجموعة من الفقرات أو العبارات التقريرية حول مسألة ما تتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحث أغراض البحث"⁴.

¹ عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، الطبعة الثانية، دمشق، سوريا، 2005، ص 168.

² بكر عبد الجواد، منهج البحث المقارن بحوث ودراسات، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط2003، ص1، ص6

³ رحيم يونس كرو العزوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، ط1، 2008، ص97.

⁴ فريد سلام، التقنيات المنهجية الملائمة للبحث الاجتماعي، محاضرات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، السداسي الأول، 2017، ص287.

تأسيسا على ما ذكر سابقا تم تصميم الاستبيان للموضوع الموسوم: " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية -دراسة ميدانية في -بلدية حاسي خليفة-"، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستبيان أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستبيان ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستبيان ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها المتربصات، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وقد قسمت محاور الاستبيان كما يلي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية.

المحور الثالث: تحسين أداء الخدمة العمومية.

اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الإحصائي في شكلها البسيط على حساب النسب والتكرارات بعد تصنيف وتبويب البيانات.

7. الخصائص السيكمترية

الصدق والثبات

قمنا بحساب ثبات المقياس بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ) بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂)، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول (01-04): يبين صدق وثبات أداة الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات Alpha Cronbach	عدد العبارات	الاستبيان ككل
0.887	0.788	23	

المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن قيمة α للاستبيان بلغت (0.788) أي بنسبة 78.8% وهي أعلى من 60% وهذا يعكس ثبات الاستبيان، وبلغت قيمة معامل الصدق 0.887 وهي قيمة مرتفعة، وبالتالي نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان مما يجعلنا على ثقة تامة بصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على تساؤل الدراسة واختبار الفرضيات.

8. الأساليب الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوية عينة الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

أ. تم استخدام نظام (SPSS 22): وهو من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة ومنها تطبيق الأساليب الإحصائية، حيث يستخدم هذا النظام في إجراء التعديلات الإحصائية من إدخال البيانات وتلخيصها وعرضها بأشكال هندسية وبيانات وحسابات ومقاييس النزعة المركزية والتشتت والالتواء بالإضافة إلى تحليلات إحصائية متقدمة.¹

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{التكرار}}{\text{المجموع الكلي للعينة}} \times 100$$

ب. تم حساب التوزيع التكرار (ك)، والنسبة المئوية (%) لوصف خصائص المبحوثين، وكذلك التعرف على مواقفهم نحو عبارات المحاور الرئيسية للدراسة.

¹. وليدة بن عبد الرحمن خالد الفراء: تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، دار الهجرة، المملكة العربية السعودية، ص: 3.

ت. معامل الارتباط بيرسون: يستخدم معامل ارتباط بيرسون لحساب قيمة معامل الارتباط عندما يكون المتغيران المراد قياس الارتباط بينهما متغيرات متصلة أو مستمرة، ويشترط تساوي عدد حالات كلا من المتغيرين¹؛

ث. "ألفا كرونباخ": يشير إلى مدى إذا قمنا باستخدام نفس المقياس وإعادة اختباره مرات أخرى، فإن النتائج سوف تكون نفسها من خلال إيجاد معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من (50%) وبالتالي يمكن تعيين نتائج الدراسة على مؤسسات أخرى تنشط في نفس نشاط المؤسسة المدروسة.

¹ رائد إدريس محمود الخفاجي، عبد مجيد حميد العنابي، الوسائل الإحصائية في البحوث التربوية والنفسية، دار دجلة، الأردن، 2015، ص104.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل عرضنا أهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية لهذا البحث، والتي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي وذلك بدءًا بالمنهج المستخدم في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان، كما عرضنا مجالات الدراسة المكانية والبشرية والزمنية للمؤسسة، وتم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية طبقية وذكر أهم خصائصها، إضافة إلى الاعتماد على الخصائص السيكومترية لصدق الأداة (الاستبيان) وثباتها.

أخيرًا حددنا مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم جمعها من الدراسة الحالية للخروج بنتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات.

الفصل الخامس:

دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

الفصل الخامس: دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

تمهيد

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية.
 2. تحليل ومناقشة الفرضية الرئيسية.
 3. تحليل ومناقشة الفرضيات الفرعية.
- خلاصة الفصل.

تمهيد

سيتم في هذا الفصل تناول الدراسة الميدانية باعتبارها وسيلة هامة من أجل معالجة فرضيات الدراسة، كما أنها تمكن الباحث من الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، وهي تعد قاعدة أساسية لأي بحث علمي، وفي هذا الصدد سيتم التطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية.

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية

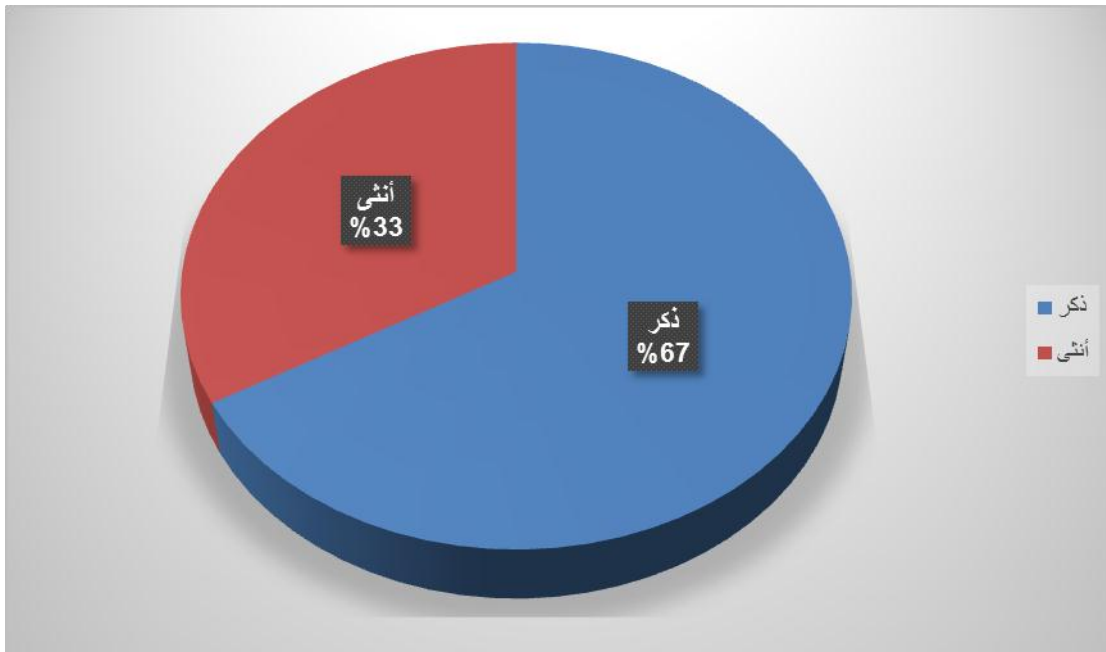
الجنس:

جدول رقم (01-05): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	20	%66.7
أنثى	10	%33.3
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة.

التمثيل البياني رقم (01-05): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)



المصدر: من إعداد الطلبة.

دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

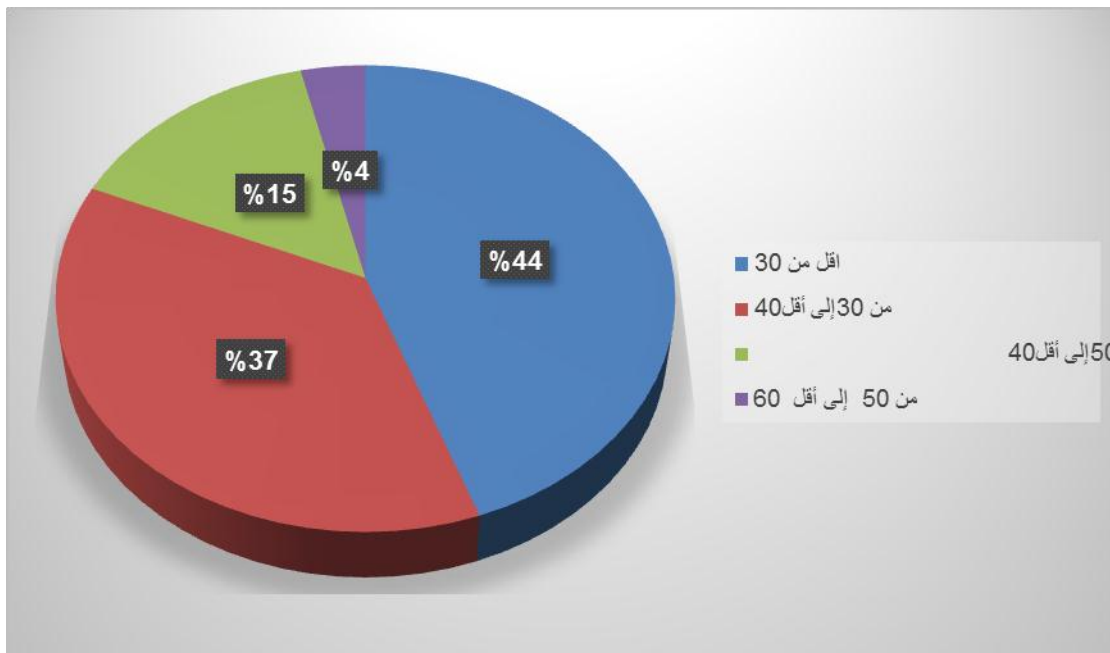
من خلال قراءتنا للجدول رقم (05-01) والتمثيل البياني رقم (05-01): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين، حيث نجد عدد العمال الذكور 20 عامل بنسبة 66.7%، وعدد العمال الإناث 10 عاملات بنسبة 33.3%.
العمر:

جدول رقم (05-02): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30	12	40%
من 30 إلى أقل 40	10	33.3%
من 40 إلى أقل 50	4	13.3%
من 50 إلى أقل 60	4	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة.

التمثيل البياني رقم (05-02): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال قراءتنا للجدول رقم (05-02) والتمثيل البياني رقم (05-02): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد من حيث السن، حيث نجد عدد العمال ذوي

دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

عمر " اقل من 30 " 12 عامل بنسبة 40% وعدد العمال ذوي عمر من 30 إلى أقل 40 " 10 عاملات بنسبة 33.3% وعدد العمال ذوي عمر " من 50 إلى أقل 40 4 بنسبة 13.3% وعدد العمال ذوي عمر " من 50 إلى أقل 60 بنسبة 3.3%.

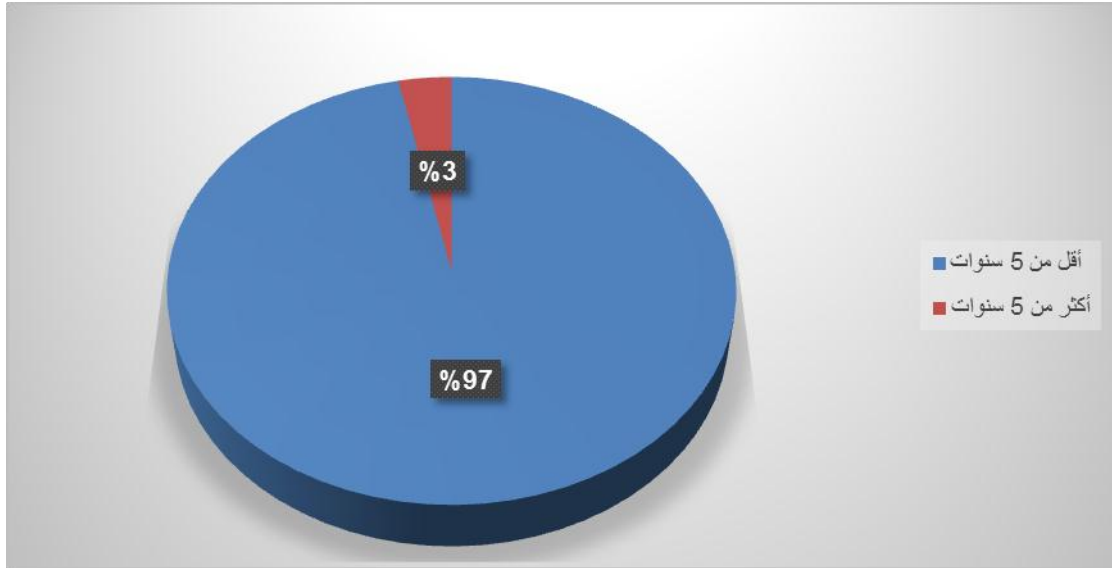
الأقدمية:

جدول رقم (05-03): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية:	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	29	96.7%
أكثر من 5 سنوات	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة.

التمثيل البياني رقم (05-03): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال قراءتنا للجدول رقم (05-03) والتمثيل البياني رقم (05-03): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد من حيث الأقدمية، حيث نجد عدد العمال الأقل من 5 سنوات 29 عامل بنسبة 96.7%، وعدد العمال الأكثر من 5 سنوات 1 بنسبة 3.3%.

2. تحليل ومناقشة الفرضية الرئيسية

عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: للإدارة الإلكترونية علاقة وطيدة بتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة. لدي عمال حاسي خليفة.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05 - 04): قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الإدارة

الإلكترونية و جودة الخدمات العمومية.

القرار	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط r	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.05	0.002	0.552	30	الإدارة الإلكترونية جودة الخدمات العمومية

المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الجدول رقم (04-05) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، يساوي 0.552، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.002، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه قوية موجبة دالة إحصائية بين درجة الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، بناءا على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية لدي عمال بلدية حاسي خليفة، أي أنه كلما زادت الإدارة الإلكترونية أدى ذلك إلى زيادة جودة الخدمات العمومية.

3. تحليل ومناقشة الفرضيات الفرعية

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية قوية بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية لدى عمال بلدية حاسي خليفة.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05-05): قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج و تحسين جودة الخدمات العمومية.

المتغيرات	عدد العينة	أفراد	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	30		0.412	0.024	دال إحصائيا عند 0.05
تحسين جودة الخدمات العمومية					

المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الجدول رقم (05-02) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة مدى استخدام الأجهزة والبرامج و تحسين جودة الخدمات العمومية، يساوي 0.412، ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.024، وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه قوية موجبة دالة إحصائية بين درجة مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية، بناء على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية لدى عمال

دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

بلدية حاسي خليفة، أي أنه كلما زادت مدى استخدام الأجهزة والبرامج أدى ذلك إلى تحسين جودة الخدمات العمومية.

8.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية قوية بين قواعد البيانات وتحسين جودة الخدمات العمومية لدى عمال حاسي خليفة.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05-06): قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين قواعد البيانات وجودة الخدمات العمومية.

المتغيرات	عدد العينة	أفراد	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
قواعد البيانات	30		0.406	0.026	دال إحصائيا عند 0.05
جودة الخدمات العمومية					

المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الجدول رقم (05-03) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة قواعد البيانات وجودة الخدمات العمومية، يساوي 0.406، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.026، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطية قوية موجبة دالة إحصائية بين درجة قواعد البيانات وجودة الخدمات العمومية، بناء على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و جودة الخدمات العمومية لدى عمال حاسي خليفة، أي أنه كلما زادت قواعد البيانات أدى ذلك إلى زيادة جودة الخدمات العمومية.

3.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية قوية بين ملائمة البرامج المستخدمة وتحسين جودة الخدمات العمومية لدى عمال بلدية حاسي خليفة.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05 - 07): قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين ملائمة البرامج المستخدمة و جودة الخدمات العمومية.

المتغيرات	عدد العينة	أفراد	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
ملائمة البرامج المستخدمة	30		0.377	0.040	دال إحصائيا عند 0.05
جودة الخدمات العمومية					

المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الجدول رقم (05 - 04) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة ملائمة البرامج المستخدمة وجودة الخدمات العمومية، يساوي 0.377، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.040، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطيه قوية موجبة دالة إحصائية بين درجة ملائمة البرامج المستخدمة وجودة الخدمات العمومية، بناءا على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج المستخدمة وجودة الخدمات العمومية لدي عمال بلدية حاسي خليفة، أي أنه كلما زادت ملائمة البرامج المستخدمة أدى ذلك إلى زيادة جودة الخدمات العمومية.

خلاصة الفصل

تمكنا من خلال هذا الفصل على التعرف بعدة جوانب تتعلق بمبيدان الدراسة، وذلك من خلال معاينتنا لهذه المؤسسة عن طريق استخدام مجموعة من الأدوات كالملاحظات التي قمنا باستنتاجها من خلال زيارتنا لعينة الدراسة، وأيضا من خلال الأجوبة المقدمة لنا من خلال إجابة الطلبة على استمارة الاستبيان وما تم طرحه من أسئلة عليهم لمعالجتها والتوصل إلى النتائج التي من خلالها يمكننا الاجابة عن الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تهدف إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مسقطين الدراسة التطبيقية على عينة من عمال بلدية حاسي خليفة، تم ذلك من خلال توزيع استمارة الاستبيان، وبعد جمعها ومعالجة البيانات المتحصل عليها من خلالها ومعالجتها بالأساليب المناسبة تم التوصل إلى النتائج التي تعتبر الإجابة عن الإشكالية التي نسعى لحلها من خلال هذه الدراسة، وتصديقا للفرضيات المطروحة تم التوصل إلى أن جميعها محقق، وتمثل ذلك:

- للإدارة الإلكترونية علاقة وطيدة بتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.
 - توجد علاقة ارتباطية قوية بين مدى استخدام الأجهزة والبرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.
 - توجد علاقة ارتباطية قوية بين قواعد البيانات وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.
 - توجد علاقة ارتباطية قوية بين ملائمة البرامج المستخدمة وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.
- ومن خلال النتائج المتحصل عليها قمنا بطرح مجموعة من التوصيات التي على البلدية اتباعها لزيادة التحسين من أداء العمال ومواكبة التطورات الحاصلة في المجالات المختلفة وتمثلت فيما يلي:
- الرفع من مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التكوينية، التعليمية في مجال التكنولوجيا وغيرها.
 - مع إقامة برامج تدريبية تركز على تنمية مهاراتهم السلوكية في التعامل مع المواطنين.
 - تحديث الأجهزة المختلفة في البلدية بين الحين والآخر لتجنب الأعطال المتكررة.

-
- ضرورة ريك الأجهزة والمعدات بمولدات كهرباء وغيرها من الأجهزة التي تضمن عملها في الظروف الاستثنائية.
 - الاحتفاظ بنسخ من معلومات المواطنين في أماكن وأجهزة مختلفة لضمان عدم تعرضها للتلف.
 - السعي لتوفير أساليب الحماية الالكترونية لضمان عدم اختراق البيانات الخاصة بالمواطنين والتلاعب بها.
 - ضرورة توظيف عمال يتمتعون بحسن المظهر وسعة الصدر لتحمل المواطنين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. ابو بكر محمود الهوشي، الحكومة الالكترونية، مصر: مجموعة النيل العربي، 2006.
2. أحمد، محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
3. بكر عبد الجواد، منهج البحث المقارن بحوث ودراسات، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط01، 2003.
4. حامد، فداء محمود، الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2015.
5. حسين محمد الحسن، "الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2011.
6. حورية بوساحة، الإحصاء والاحتمالات، المعهد الوطني للتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2008.
7. الدرادكه مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة المستفيدين، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
8. رائد إدريس محمود الخفاجي، عبد مجيد حميد العتابي، الوسائل الإحصائية في البحوث التربوية والنفسية، دار دجلة، الأردن، 2015.
9. رحيم يونس كرو العزواي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، ط1، 2008.
10. السالمي، علاء، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2008.

11. سعد غالب سين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، السعودية: معهد الإدارة، 2005.
12. الصميدعي محمود، يوسف ردينة، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2010.
13. الطائي، حميد، والعلاق، بشير، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2020.
14. عبد المحسن توفيق، قياس الجودة والقياس المقارن - أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2002.
15. عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، الطبعة الثانية، دمشق، سوريا، 2005.
16. عبود نجم، "الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
17. علي حسين باكير: المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، العدد 23، مجله آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، 2006.
18. محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الطبعة الأولى.
19. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2007.
20. محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
21. محمد محمود الطعامة، طارق شريف العلوش، " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004.

22. المحياوي قاسم، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2006.
23. الوادي محمود وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
24. وليدة بن عبد الرحمان خالد الفراء: تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، دار الهجرة، المملكة العربية السعودية.
25. ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: المذكرات الرسائل الجامعية

1. حماد مختار: الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكره لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تنظيم السياسي، جامعه الجزائر، 2004.
2. زديرة شرف الدين، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية"، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017.
3. عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

ثالثاً: المقالات والمؤتمرات العلمية

1. السبئي صادق، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء - دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 97، المجلد 23، 2017.

2. سيف ناصر والسرطاوي، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية "، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، اليمن، المجلد 7، العدد 15، 2014.
3. صدقي، أحمد، حموي لينا، قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية - دراسة مقارنة مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 9، 2018.
4. صيام وليد، قياس معدلات النمو في مؤشرات أداء بورصة عمان بعد تحديثها وإدخال نظام التداول الإلكتروني "، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المناخ المالي والاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، 2002.
5. فريد سلام، التقنيات المنهجية الملائمة للبحث الاجتماعي، محاضرات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، السداسي الأول، 2017.
6. وداد بن قيراط، جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري "، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد، 2014.

الملاحق

الملحق رقم (1): استبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر - الوادي

* استبيان *

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، تحت عنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية" دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة

نتشرف بتعاونكم معنا بالإجابة على أسئلة الاستبيان بتحديد رأيكم بالنسبة لكل عبارة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر على مدى واقعية كل عبارة من وجهة نظركم.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 من 30 إلى أقل 40
- من 40 إلى أقل 50 من 50 إلى أقل 60
3. الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات أكثر

الإدارة الإلكترونية			
أبعاد الإدارة الإلكترونية			
الرقم	البند	غير موافق	موافق
مدى استخدام الأجهزة والبرامج			
1	توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة		
2	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من لطرق المعلومات والعمل بأدق الطرق		
3	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة		
4	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة		

الملاحق

5	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية		
قواعد البيانات			
8	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها		
9	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها		
10	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة		
ملائمة البرامج المستخدمة			
11	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات		
12	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل		
13	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها		

ثانياً: تحسين أداء الخدمة العمومية

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
1	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي			
2	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.			
3	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل			
4	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال			
5	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة			
6	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال			
7	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة			
8	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين هدف تحسين الأداء			
9	حصلت على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد			
10	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم			

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	23

Statistics

		الجنس	العمر	3. الأقدمية:
N	Valid	30	30	30
	Missing	0	0	0
	Sum	40.00	60.00	31.00

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	66.7	66.7	66.7
	أنثى	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30	12	40.0	40.0	40.0
	من 30 إلى أقل 40	10	33.3	33.3	73.3
	من 40 إلى أقل 50	4	13.3	13.3	86.7
	من 50 إلى أقل من 60	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

3. الأقدمية:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	29	96.7	96.7	96.7
من 5 سنوات أكثر	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Correlations

		العمومية	الإلكترونية
العمومية	Pearson Correlation	1	.552**
	Sig.(2-tailed)		.002
	N	30	30
الإلكترونية	Pearson Correlation	.552**	1
	Sig.(2-tailed)	.002	
	N	30	30

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

Correlations

		العمومية	البرامج
العمومية	Pearson Correlation	1	.412*
	Sig.(2-tailed)		.024
	N	30	30
البرامج	Pearson Correlation	.412*	1
	Sig.(2-tailed)	.024	
	N	30	30

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

Correlations

		العمومية	البيانات
العمومية	Pearson Correlation	1	.406*
	Sig.(2-tailed)		.026
	N	30	30
البيانات	Pearson Correlation	.406*	1
	Sig.(2-tailed)	.026	
	N	30	30

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

Correlations

		العمومية	المستخدمة
العمومية	Pearson Correlation	1	.377*
	Sig.(2-tailed)		.040
	N	30	30
المستخدمة	Pearson Correlation	.377*	1
	Sig.(2-tailed)	.040	
	N	30	30

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

هذا SAVE OUTFILE='C:\Users\star computer\Desktop\
العام\ssps2022\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.

هذا SAVE OUTFILE='C:\Users\star computer\Desktop\
العام\ssps2022\مذكرة.15 دور الإدارة الألكترونية+'
' في تحسين جودة الخدمة العمومية\مجلد جديد \Untitled1.sav'
/COMPRESSED.