



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة

الخدمات في المؤسسات العمومية

دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين

- ورقة الجزائر -

إعداد الطلبة:

تحت إشراف:

بوخلط محمد الأزهر

الأستاذ / الدكتور غربي العيد

زبدي إدريس

حريز بكار عبد الجبار

لجنة المناقشة

رئيسا

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الأستاذ / الدكتور رحال نصر

مشرفا

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الأستاذ / الدكتور غربي العيد

مناقش

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الأستاذة / الدكتورة سامية عدايكة

السنة الجامعية: 2020/2019



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة

الخدمات في المؤسسات العمومية

دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين

- ورقة الجزائر -

إعداد الطلبة:

بوخلط محمد الأزهر

زبيدي إدريس

حريز بكار عبد الجبار

تحت إشراف:

الأستاذ / الدكتور غربي العيد

لجنة المناقشة

رئيسا

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الأستاذ / الدكتور رحال نصر

مشرفا

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الأستاذ / الدكتور غربي العيد

مناقش

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الأستاذة / الدكتورة سامية عدايكة

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

إذا كان الإهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء

فالإهداء إلى

معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى

مثل الأبوة الأعلى والدي العزيز

إلى

حبيبة قلبي أمي الحنونة

إلى

الحب كل الحب إخوتي وأخواتي

إلى

كافة الأهل والأصدقاء

إلى

من مهدوا الطريق أمامي للوصول إلى هذا المرتبة العلمية

نهدي هذا الجهد المتواضع

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

(رب أوزعني أُوْشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأُوْ اعلم صالجا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

صدق الله العظيم

سورة النمل. الآية 19

بداية نحمدو الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد نتقدم بأسمى عبارات الشكر واخلصا إلى الأستاذ المشرف غربي العيد الذي لم يتوانى في تقديم يد المساعدة والتوجيه طيلة فترة إعداد المذكرة .

والى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه .

والى كل الأساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة لتحكيم استبيانها .

والى جميع عمال المؤسسة محل الدراسة اللذين لم ييخلو عليا بالمعلومات طيلة مدة التريص

والى كل من ساندنا ولو بكلمة نصيحة واطلب من الله أن يثبت أجورهم

كما نتقدم بعبارات الشكر إلى : الأساتذة الذين قامو بتحكيم الاستبيان الأستاذ بوبكر عباسي , غطاس

عبد الغفار والى كل أساتذة كلية العلوم لاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير دون استثناء .

أخيرا اشكر كل من ساهم وقدم لنا النصح والإرشاد لإتمام هذا العمل سواء بالقول أو بالعمل ومد لنا يد

العون من قرب أو بعيد ولهم مني كل التقدير.



تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسليط الضوء على بعض متطلبات الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية للاتصالات، ضمان امن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم إبعاد جودة الخدمات وبيان اثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية لدائرة تماسين والبلديتين التابعتين لها تماسين وبلدة عمر ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتصميم استبانة ووزعناها على عينة الدراسة المكونة من 55 موظف إلا أن المسترجعة والقابلة لدراسة هي 50، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاق من الإشكالية والتساؤلات الفرعية.

وخلصت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات العمومية في المؤسسات الجزائرية .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، كفاءة الموارد البشرية ، تحسين جودة الخدمة العمومية .

Summary:

The aim of the study is identify resulted of the extent of information technology's contribution to improving the quality of public services by highlighting some of its requirements (human resource efficiency, communication infrastructure, information security assurance). Also its role in achieving the most important dimensions: the quality of services atmosphere and explaining the effect of information technology in improving the quality of public services. We conducted a field study in the Temacine Department (Daira) and its two municipalities: Temacine and the Blidet Amor. To achieve this goal we designed a questionnaire and distributed it to the study sample consisting of 55 employees, but we only retrieved 50 usable to our study. We relied on the descriptive analytical method in describing and analyzing the phenomenon, starting from problematic and sub-questions.

The study resulted to the existence of statistic significant effect of the information technology's in the Improvements quality of public service in the establishment under study.

Key words: information technology, human resource efficiency, improving the quality of public services.

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
I	الإهداء
II	شكر وعرهان
III	ملخص الدراسة
IVV -V	فهرس المحتويات
VIV	فهرس الجداول
VII	فهرس الإشكال
VIII	فهرس الملاحق
ا.ث	مقدمة عامة
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول :عموميات حول الإدارة الإلكترونية
3	المطلب الأول : نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
3	الفرع الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية
3	الفرع الثاني : مفهوم الإدارة الإلكترونية
5	المطلب الثاني : خصائص وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية
5	الفرع الأول : خصائص الإدارة الإلكترونية
5	الفرع الثاني : أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية
6	المطلب الثالث : أهداف وعناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية
6	الفرع الأول : أهداف الإدارة الإلكترونية
8	الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية
9	الفرع الثالث : متطلبات الإدارة الإلكترونية
11	المبحث الثاني : جودة الخدمات العمومية
11	المطلب الأول : تعريف جودة الخدمات العمومية وإبعادها
11	الفرع الأول : تعريف جودة الخدمات العمومية
11	الفرع الثاني : إبعاد جودة الخدمات العمومية
13	المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة ونماذج تقييم جودة الخدمة
13	الفرع الأول : أهمية جودة الخدمة
13	الفرع الثاني : نماذج تقييم جودة الخدمة
15	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
15	المطلب الأول : الدراسات السابقة (عربية)
20	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

21	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني الدراسة الميدانية	
28	تمهيد
29	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
29	المطلب الأول : طريقة الدراسة
29	الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة
30	الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة
31	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
31	الفرع الأول :الأدوات الإحصائية المستخدمة
31	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
32	الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان
33	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها.....
33	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
33	الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية
38	الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية.....
42	الفرع الثالث : عرض النتائج المتعلقة بعلاقة إبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية
43	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
43	الفرع الأول : اختبار التوزيع الطبيعي
44	الفرع الثاني : اختبار الفرضيات
54	خلاصة الفصل
56	الخاتمة
60	قائمة المصادر والمراجع
63	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
22	يوضح مقارنة الدراسات السابقة بالعربية مع الدراسة الحالية	1-1
25	يوضح مقارنة الدراسات السابقة الأجنبية مع الدراسة الحالية	2-1
29	عدد الاستبيانات الموزع و المسترجعة والقبالة للمعالجة	1-2
32	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	2-2
33	معامل الثبات للمؤسسة العمومية باستخدام طريقة ألف كرونباخ	3-2
34	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس في المؤسسة محل الدراسة	4-2
35	توزيع عينة الدراسة حسب العمر في المؤسسة محل الدراسة	5-2
36	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي في المؤسسات محل الدراسة	6-2
37	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة محل الدراسة	7-2
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات لبعء كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	8-2
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات لبعء توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية	9-2
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات لبعء امن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية	10-2
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المتعلقة بالمتغير التابع تحسين جودة الخدمات العمومية	11-2
42	العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسة محل الدراسة	12-2
44	المستوى المعنوي لمتغيرات الدراسة	13-2
44	نتائج إختبار الفرضية الأول هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكتروني	14-2
45	نتائج إختبار الفرضية الثانية للعلاقة بين كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمة العمومية	15-2
47	نتائج إختبار الفرضية الثالثة للعلاقة بين توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمة العمومية	16-2
47	نتائج إختبار الفرضية الرابعة للعلاقة بين ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمة العمومية	17-2
49	نتائج إختبار الفرضية الخامسة للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسن جودة الخدمة العمومية	18-2
50	يوضح نتائج تحليل إختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس	19-2
51	يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير العمر	20-2
52	يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير المستوى التعليمي	21-2
53	يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الأقدمية	22-2

فهرس الإشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
الفصل I		
7	أهداف الإدارة الإلكترونية.....	1. I
8	مكونات برامج الحاسوب	2. I
9	عناصر الإدارة الإلكترونية.....	3. I
الفصل II		
30	يوضح متغيرات الدراسة.....	1-II
34	نسبة توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	2-II
35	نسب توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	3 -II
36	نسب توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي	4-II
37	نسب توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخبرة	5-II

مقدمة

توطئة

بعد ظهور المؤسسات بشتى أنواعها وذلك اعتبارا من تطور المجتمعات والضرورة إلى إنشاء منظمات مختلفة متكاملة فيما بينها في نسق اجتماعي واقتصادي ؛ وبعد تطور هته المنظمات وسعيها إلى الظهور في البيئة التي تنشط فيها ومحاولة الوصول إلى مراكز الريادية ظهرت عدة فلسفات إدارية واقتصادية ومن أهم روادها دمينج ، كيرواشكاو وجوران و آخرون ، حيث اقترح كل منهم بعض الرؤى التي توصل المؤسسات إلى مستويات عالية من التطور والأداء من خلال تقديم أجود خدمة وسلعة لها ذلك باستخدام أقصى الإمكانيات المتاحة لديها من خلال جلب اليد العاملة المؤهلة وما هو متاح في السوق من أدوات مثل تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة والاستفادة من استخدامها بطريقة تتيح وتسهل العمل وتقديم الخدمة بجودة أكبر ويعد مشروع الإدارة الإلكترونية من أهم تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال الإداري والتقني في المؤسسات .

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 الكترونية، و للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما تسمى بالإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الإجراءات الحكومية والعمليات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الإدارات وهذا من أجل تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.

تعتبر دائرة تماسين والبلديتين التابعتين لها من مؤسسات قطاع الخدمة العمومية التي شملها مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال عصرنة القطاع والاعتماد على الوسائل الإلكترونية في الأنشطة الخدمائية لتقليل الإجراءات والعمليات الإدارية وزيادة كفاءة وجوده الخدمات .

1. الإشكالية :

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية لدائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، أسئلة فرعية تسمح بالوصول إلى نتائج تخدم دراستنا وهي:

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشري في ظل الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومي في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين) ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين توفر ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الاقدمية) في دائرة تماسين وبلديتها (تماسين وبلدة عمر)؟

2. فرضيات الدراسة:

استنادا إلى إشكالية الدراسة تم صياغة فرضيات تتماشى مع موضوع الدراسة والتي سيجري اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها، ولهذا تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية:

الفرضية الأول : هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكتروني في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين) ؛

الفرضية الثانية: نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؛

الفرضية الثالثة: نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؛

الفرضية الرابعة: نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؛

الفرضية الخامسة: نصت الفرضية: على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر وتماسين)؛

الفرضية السادسة: هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الاقدمية) في دائرة تماسين وبلديتها (تماسين وبلدة عمر).

3. مبررات اختيار الموضوع:

- إن البحث في أي موضوع تكون له السباب و مبررات 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 اجل مساعدة المؤسسات محل الدراسة على تطبيق أفضل الإدارة الإلكترونية التي تؤدي بدورها إلى تقديم خدمات ذات جودة ممتازة للمواطنين.

6. حدود الدراسة:

من اجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة والتوصل إلى نتائج موضوعية تم تحديد حدودها كالتالي:

- حدود زمنية: حيث أُنجزت هذه الدراسة التطبيقية خلال الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى غاية شهر مارس سنة 2020 .
- حدود مكانية: حيث أجريت الدراسة بدائرة تماسين وبلديتي الدائرة تماسين وبلدة عمر.

7. المنهج والأدوات المستخدمة:

على حسب طبيعة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة في الجزء النظري، أم الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات

والمعلومات المتعلقة بعينة الدراسة وذلك باستخدام الاستبانة و الملاحظة العلمية ثم تبويب و تحليل هذه البيانات باستخدام أدوات إحصائية.

8. صعوبات البحث:

- الوضع الذي يمر به الوطن من جراء فيروس كورونا اطلال مدة انجاز الدراسة وصعوبة التنقل من اجل جمع المعلومات الكافية.
- صعوبة استجابة العمال مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة استرجاع البيانات.

9. هيكل الدراسة :

من اجل على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين , حيث إن الفصل الأول تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية , وقد تم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول والذي كان عموميات حول الإدارة الإلكترونية إما **المبحث الثاني** فقد تناولنا فيه جودة الخدمات العمومية إما فيما يخص **المبحث الثالث** فقد تناولنا فيه الدراسات السابقة إما فيما يخص الفصل الثاني والذي عنون بالدراسة الميدانية فهو الآخر تم تقسيمه إلى مبحثين :

المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة **والمبحث الثاني** نتائج الدراسة ومناقشتها .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

أبرزت التطورات التكنولوجية عدة تغييرات على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العمومية والخاصة التي تبنت تكنولوجيا الاتصال الجديدة كأحد روافد العملية الإدارية فيها، مما يجعلها تواكب التغييرات الحاصلة في البيئة التي تنشط فيها وهذا ما يؤدي إلى التنسيق بين الداخل والخارج.

ويعد تبنى مشروع الإدارة الإلكترونية خيارا للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة ولكي يحدث هذا التحويل لابد من توفير الوسائل والعناصر وكذا المورد البشري الكفاء، وتوفير المتطلبات سيؤدي إلى تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية.

عليه سنحاول من خلال هذا الفصل تبين مفهوم الإدارة الإلكترونية و أهميتها و أهدافها ، و هذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فنحاول من خلاله تبين مفهوم جودة الخدمات العمومية وأهميتها ونماذج تقييمها وفي المبحث الثالث سنحاول من خلاله عرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة و التعليق عليها فكان تقسيم الفصل كالتالي:

المبحث الأول : مدخل إلى الإدارة الإلكترونية ؛

المبحث الثاني : مدخل إلى جودة الخدمات العمومية ؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية

نظرا لتطور الكبير في كافة المجالات تكنولوجيا المعلومات بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال الإداري من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية، مما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية وفي هذا المبحث سنعرض الجوانب المرتبطة بهذا المفهوم ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من نشأة وأهمية وأهداف وما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص وعناصر ومتطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونيةالفرع الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافسية والتحديات المتزايدة أمام الإدارات البيروقراطية، كما تحسن مستوى أعمالها، وجودة خدماتها وهو ما اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، وبذلك ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود إلى عصر المعرفة.¹

تعود بدايات الإدارة الإلكترونية إلى عام 1960، عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكليات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر إدارة داخل المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكليات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964.²

الفرع الثاني : مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعريف الإدارة الإلكترونية منها ما هو بسيط ومنها ما هو مركب ومعقد، من أهمها ما يلي:
تعرف على أنها وسيلة تستخدم لرفع مستوى الأداء و الكفاءة باستخدام الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرة الإلكترونية والرسائل الصوتية؛

كما عرفها البعض على أنها استخدام الحاسب الآلي في استقبال وتنظيم وتخزين وتحليل ومعالجة المعلومات

¹ تارقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بلدية أولاد عيسى إدرا، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، الجزائر، 2017، ص3

² محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجية في الإدارة العامة، الحكومة الإلكترونية، دار ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2018، ص102

لتقديم خدمات أفضل للمستنفدين وتميز بالسرعة والدقة ؛

وجاء في تعريف آخر على أنها ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالإعتماد على المعلومات الضرورية للوصول لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات تكون إدارة جاهز لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً¹؛ ومن تعريفاتها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويظال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية وتتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري و الآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء أو بالعكس فهي ممارسة تتسم بتكامل تام للعلاقات بين الحلقات الضرورية أو المستويات الإدارية في بنية المنظمة²؛

وعرفها آخرون على أنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI، والبريد الإلكتروني E-Mail، وشاشات الكنتالوجات EFT ؛

ومن تعريفات الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة³؛

ونعرف الإدارة الإلكترونية على أنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم، مع استغلال لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة⁴؛

انطلاقاً من المفاهيم السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تنسيق جهود الموظفين والعاملين في إطار مؤسسي للوصول إلى الأهداف المحددة سلفاً باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بشكل واعي للاستفادة من مزاياه وذلك للوصول إلى مراكز ريادية في إطار نشاطها.

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف و آخرون، الإدارة الالكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2013، ص 63

² محمد الطعمنة وطارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، دار دينمك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004، ص 10

³ بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال والتسويق، جامعة الجزائر 03، 2016، ص 31

⁴ ناصر طهار وكمال معيوف، مساهمات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة المديرية العامة لضرائب، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، مجلة 3، جامعة الشلف، ديسمبر 2019، ص 20

المطلب الثاني : خصائص و أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الأهداف والفعاليات، وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعطيها الخصائص التالية:

1. إدارة بلا ورق: فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق لكن لا تستخدمه بكثافة، ويحل بديلا عنه الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني و الأدلة الإلكترونية والمفكرة الإلكترونية و الرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية
2. تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة : والبعد عن التنظيمات الجامدة . حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة؛¹
3. إدارة بلا مكان: وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية؛²
4. إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة ؛
5. استخدام البريد الإلكتروني الصوتي بدلا من الصادر والوارد؛
6. تتميز بالابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛
7. تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمع والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية الخ...؛
8. تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها؛
9. الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد؛³
10. التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات .

الفرع الثاني : أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجدت أهمية كبيرة حصلت إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجدت أهمية

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، المجموعة العربية لتدريب والنشر، ط1، 2012، ص21

² أسيا سليمان تيش، واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة سكيكدة، 2014، ص23

³ عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص122

كبيرة حصلت كنتيجة لها، ولذلك تتسابق الدول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسستها ومن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

1. تغيير نمط أسلوب الإدارة التقليدية البيروقراطية الجامدة إلى أسلوب الإلكتروني المرن للخروج من مشكلات التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية ؛
2. تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة؛
3. اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة؛
4. إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي؛
5. رفع الكفاءة تحسين الخدمات ودعم الاقتصاد الوطني؛
6. تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنطقة ؛
7. تحسين جودة الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبون؛
8. استخدام عوامل الإنتاج وتنسيقها بأفضل الطرق، بحيث تؤدي إلى أكبر إنتاج ممكن وبأقل التكاليف الممكنة؛¹

المطلب الثالث: أهداف وعناصر و متطلبات الإدارة الإلكترونية :

الفرع الأول : أهداف الإدارة الإلكترونية :

إن الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوبا إلكتروني للإدارة، فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى للخدمات المستفيدين ، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة إن الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الاستفادة من المميزات. والتي تتمثل فيما يلي :

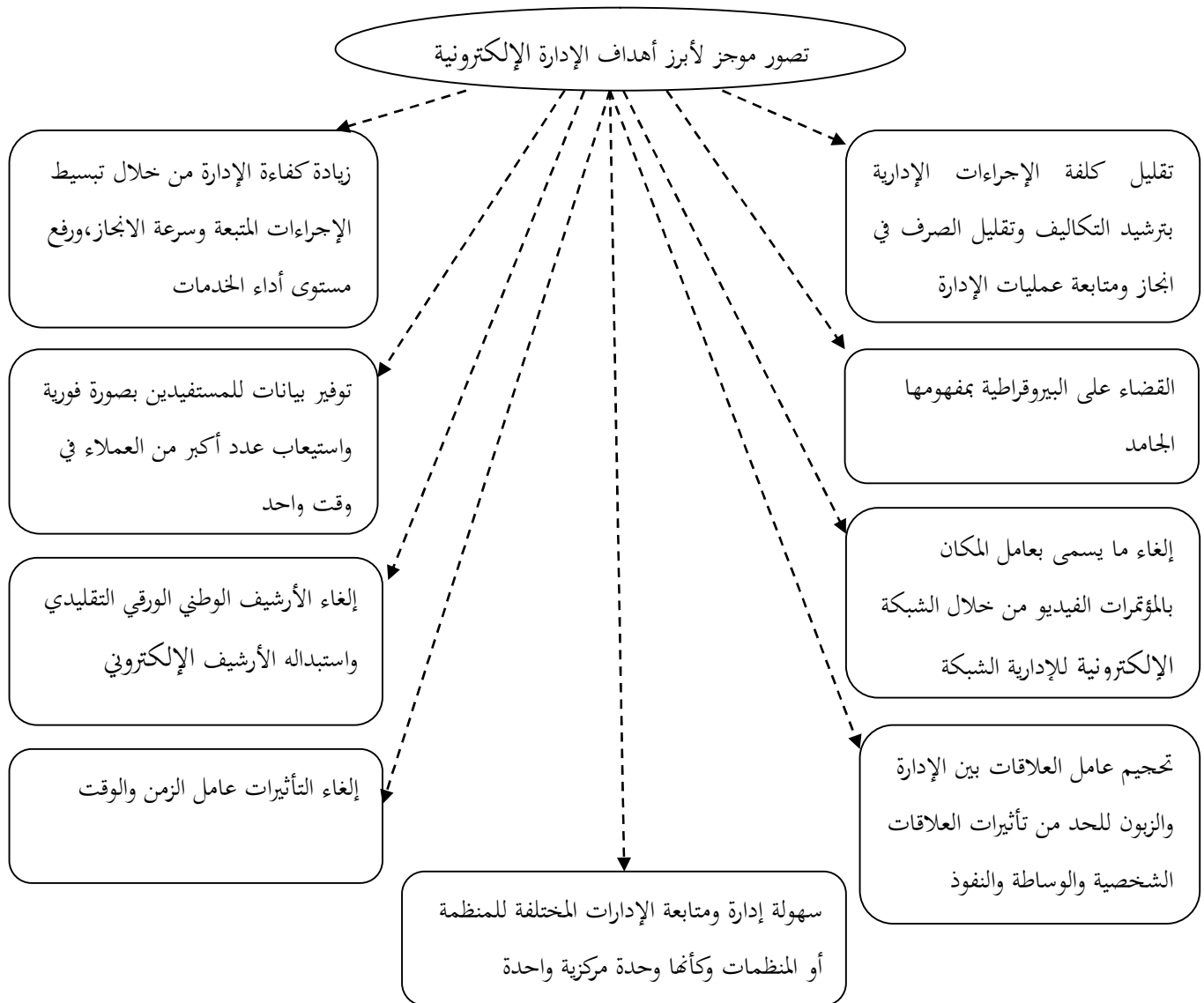
1. تطوير الإدارة العامة: من خلال خفض الأعمال الورقية وإعادة استعمال الحلول ؛
2. تحسين الخدمات :خفض التنقل أي توصيل في أي وقت وفي أي مكان وسهولة الوصول إلى المعلومات؛
3. خفض المصاريف :تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية؛
4. التقرب من المواطنين (الموظفين) واجهة واحدة بالنسبة للمواطنين (الموظفين)، نظرة موحدة وإجراءات سهلة؛²

¹ شيلي الهام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص علوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف عباس سطيف 1، 2020، ص 11

² بن سالم حدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة مالية، جامعة بوزيان عاشور الحلفة، 2018، مناحة على الموقع : < URI: http://dspace.univ-djelfa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2891> تاريخ الإطلاع: 2020/04/20، ص 21

5. تحسين التنافسية الاقتصادية : استخدام الانترنت التجارة العالمية وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة¹؛
6. تقديم الخدمة لدى المستخدمين بصورة مرضية ؛
7. صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية ؛
8. تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة؛
9. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية ؛
10. الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار؛
11. الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها².

الشكل رقم (I-1): يوضح أهداف الإدارة الإلكترونية



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، ط1 2015، ص128

¹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص81

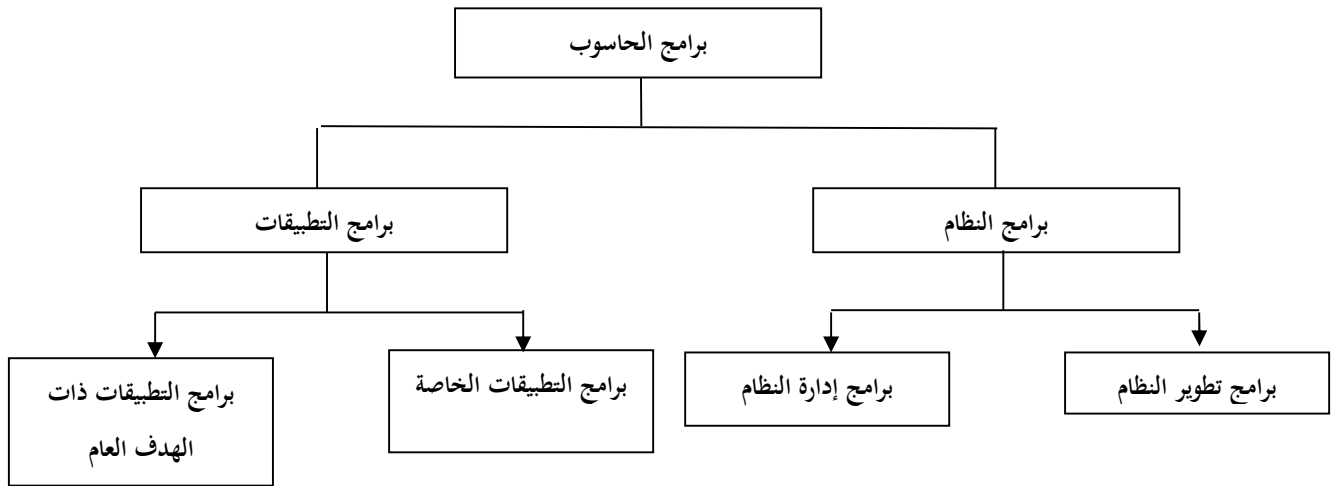
² محمد القدوة، الحكومة الإلكترونية، والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص124

الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية وهي :

1. **عتاد الحاسوب:** يتمثل في المكونات المادية للحاسوب؛
2. **البرامج :** وهو الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب ,وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات , كما هو موضح في الشكل رقم 2 .تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب,برامج البريد الإلكتروني ,برامج الدعم الجماعي , رسوم الحاسوب , الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات. إما برامج التطبيقات تتضمن البرامج المحاسبية , حزم البرامج المالية ,برامج التجارة الإلكترونية,برامج تخطيط موارد المنشأة , برامج إدارة المشروعات وغيرها .ويمكن توضيح مكونات برامج الحاسوب في الشكل الموالي.

الشكل رقم (I -2) :يوضح مكونات برامج الحاسوب



المصدر:مصطفى يوسف كافي،الإدارة الإلكترونية،دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع،دمشق،سوريا،2011،ص88

3. **شبكة الاتصالات :** وهي عبارة عن الوصلات التي تربط شبكات الانترنت وشبكة الإكسترنترنت وشبكة الإنترنت وهي التي تمثل قيمة للمنظمة وإدارتها؛

4. **صناع المعرفة:** القيادة الرقمية والمدريرون الفرعين والمحللون للموارد المعرفية ورأس مال الفكري للمنظمة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير للوصول إلى ثقافة المعرفة.¹

¹ غلب سعد ياسين، مقدمة في الإدارة الإلكترونية ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2020،ص13

الشكل رقم (3-I): يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية¹



المصدر: مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص8

الفرع الثالث : متطلبات الإدارة الإلكترونية

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافه مرتبط بتوفير مجموعة من المتطلبات اللازمة ، وهناك من يرى من الضروري توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية والبرمجيات ولتوضيح تلك المتطلبات من خلال الشرح التالي:

أولاً - المتطلبات الإدارية:

وتنحصر المتطلبات الإدارية في العناصر التالية:

1-1 وضع استراتيجيات وخطط تأسيس : التي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم مع توفير مخصصات كافية لإجراء التحول المطلوب؛

2-1 توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: توفير العتاد وشبكات الاتصال والبرامج ؛

3-1 القيادة والدعم الإداري : دعم والتزام الإدارة العليا أمر مهم لنجاح الإدارة الإلكترونية ؛

4-1 الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل هرمي يعتمد على قواعد تقليدية و روتين إداري وعمل يدوي؛

5-1 التعليم والتدريب والتثقيف: بما أن التقنية علم وثقافة و أداة عمل جديدة ومغايرة للأدوات العمل التقليدية بشكل كبير فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة الإلكترونية وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية؛²

¹-Agnès , Bradier , "Le gouvernement électronique : une priorité européenne " , revue française d'administration publique , école national d'administrative , N°110 2004 p341 .

² عبد العزيز رحابي، أمال عباس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر

أكاديمي ، علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، 2017، ص27

ثانيا - المتطلبات البشرية :

يعد العنصر البشرية من أهم العناصر في المنظمات، إذ هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها، حتى إذا امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة لذا لا بد من تأهيل العناصر البشرية. وكذلك إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة؛

ثالثا- المتطلبات المالية :

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة، والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج وتحديثها وتدريب العنصر البشري؛¹

رابعا- المتطلبات الأمنية:

التأمين والحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات و الأجهزة وتشرع الأنظمة وسن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستخدمين ومن المعروف أن أي جهاز حاسب تم توصيله بشبكة الانترنت يمكن اختراقه إذا كان خاليا من برامج الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخالي من الاختراقات، ولكن هناك مجموعة من الإجراءات يجب توفيرها مثال:

- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الإلية؛
- التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات؛
- تركيب الجدار الناري بين المستخدمين ومصادر المعلومات؛
- عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن أمنه؛
- استخدام البطاقة الممغنطة أو البصمات؛
- سن القوانين والتشريعات التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل فيها؛²

خامسا - المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية عن تقديم العون المادي والمعنوي لمساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية³.

¹ محمد سعيد نمر، مرجع سبق ذكره، ص126

² محمد القدوة، مرجع سبق ذكره، ص127

³ براهيمى سميحة، الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، جامعة المسيلة، 2019، متاحة على الموقع <URI: http://dspace.univ-msila.dz:8080//xhtmlui/handle/123456789/10456>، تاريخ الإطلاع 2020/03/20

المبحث الثاني: جودة الخدمات العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديد من اجل تحسين الخدمات العمومية و يعتبر تبني الجودة كأحد من المفاهيم التي أصبحت مطالب بها ولا مجال منها، وستعرض في هذا المبحث إلى معرفة كل من مفهوم جودة الخدمات العمومية وإبعادها وأهميتها ونماذج تقييمها.

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات العمومية و أبعادهاالفرع الأول : تعريف جودة الخدمات العمومية

تعرف على أنها تحقيق رغبات العميل أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع توقع مع تلك الخدمة.¹

وكما يعرفها البعض الأخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملائمتها لاستخدمته و استعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة الخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقا لها.²

أما التعريف الشامل لجودة الخدمة العمومية " احترام المواطن للعمل على إرضائه وإشباع رغباته الممكنة والمفترضة، وهذا من خلال تقديم خدمات ذات نوعية في الوقت الملائم بهدف تقليص معدلات شكاوي المواطنين والتطوير المستمر من اجل تقديم خدمات ممتازة التي تعزز موقع الحكومة ومكانتها بين المجتمع."

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات العمومية :

تسعى المؤسسات العمومية إلى تقديم خدمات تتوافق مع تطلعات الزبائن (المواطنين) وتلبي حاجاتهم ولتحقيق ذلك يجب إن تبحث عن الطرق و الوسائل و أدوات لتحسين الخدمة العمومية، لذلك يجب على المؤسسات العمومية إن تعرف أهم الإبعاد التي يعتمد عليها الزبون (المواطن) في الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة و تتمثل هذه الإبعاد في ما يلي:

أولا - الاعتمادية :

أي قدرة مقدم الخدمة العمومية على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضا بدرجة عالية من الدقة والصحة، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثل ما وعده مقدم الخدمة؛

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

²مسعود قانه ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر03 ، الجزائر، 2012، ص07

ثانيا - مدى إمكانية و توفر الحصول على الخدمة :

تتعلق بمدى قدرة و محاولة المنظمة على تلبية حاجات الزبون من خلال توفرها في الوقت المناسب والمكان الذي يرغبه الزبون وهل من السهل الوصول إلى مكان تلقيها وبأقل التكاليف وبأحسن تقدير؛¹

ثالثا - الكفاءة والجدارة :

أي كفاءة القائمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة، وكثير ما يلجأ الزبائن لمثل هذا المعيار فمثلا يفضل الزبائن تلقي خدماتهم من أشخاص ذوي شهادات علمية عالية المستوى؛

رابعا - الأمان :

تعني إلمام العاملين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر عن طريق: توفير مختلف التسهيلات أثناء إجراء المعاملات والمحافظة على سرية المعلومات وتوفير موظفي الأمن داخل وخارج المؤسسة المقدمة للخدمة.²

خامسا - المصداقية :

تعني الثقة المتبادلة و الصدق في الأداء التي تركز على تنفيذ الخدمات المعلنة و فق لما روج لها؛

سادسا -درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون :

و يتطلب ذلك من المؤسسة الخدمية بذل المزيد من الجهود لتفهم الحاجات و رغبات الزبائن، من خلال البحوث و المقابلات لغرض التعرف على الخدمة التي تحقق رضاهم؛³

سابعا - الاستجابة :

التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل الغير متوقعة و الاستعداد لتقديم الخدمة؛⁴

¹ دومي حورية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية بلدية المسيلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة المسيلة، متاحة على الموقع، <URI: http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14725> تاريخ الإطلاع: 2020/03/20 ص22،

² فليسي لندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوقرة بومرداس، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012، ص46

³ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية و التطبيقية و التنظيمية في المؤسسات السلعية و الخدمية، الطبعة الأولى، دار حامد لنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2013، ص165

⁴ جوبر حمزة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019، ص15

ثامنا - الملموسية :

يشير هذا البعد إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع مقدمي الخدمات و أدوات ووسائل الاتصال معهم ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم الخدمة من قبل العميل بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية(المعدات، الأجهزة، الأفراد...)؛¹

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة ونماذج تقييم جودة الخدمة :

يمكن الإشارة إلى إن هناك أسباب رئيسية لأهمية جودة الخدمات كما إن لها نماذج تقييم للحكم على مدى الجودة المقدمة وفي هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية جودة الخدمة و نماذج تقييم جودة الخدمات.

الفرع الأول: أهمية جودة الخدمة :

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال الخدمات الزبائن والموظفين يتعاونون معا من اجل إنتاج الخدمة وتقديمها وعليه على المؤسسات الاهتمام بالموظفين و الزبائن معا . تكمن أهمية الجودة في ما يلي :

1. نمو مجال الخدمة حيث يزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات وهي في نمو مستمر؛
2. ازدياد المنافسة إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة؛
3. فهم الزبائن : إن الزبائن يردون معاملة جيدة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير معاملة جيدة وفهم الزبون؛²

الفرع الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمة :

إن 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.

¹مهديد بيمينه وبحري أبوبكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون مغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016، ص32
²مأمون الدراكمة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2001، ص15.

أولا - 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 والأخر الاتجاه بإضافة إلى مقاييس عدد الشكاوي؛

ثانيا - 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 مكتملة 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 يغفلوا كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثر و ينطوي 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 مقاييس التي تتعلق بالنتائج النهائية حيث ينظر إليها على أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز 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 و محاولة 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.

المبحث الثالث :الدراسات السابقة

تعددت وتنوعت الدراسات والبحوث التي تناولت مواضيع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالجودة ،إلا إننا اخترنا بعضا من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بالموضوع بشكل مباشر .

المطلب الأول :الدراسات السابقة بالعربية

أولا- 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 ؛

- على الرغم من توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية, إلا إن هناك صعوبات يعاني منها نمط التحول للإدارة الإلكترونية, وفي مقدمتها مخاطر امن المعلومات الإلكترونية ؛

- يتم الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة من خلال مبادئ وأبعاد جودة الخدمات ؛

¹لحامت سعيدة و عجو نورة، تقييم جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية العمومية بالجزائر دراسة حالة مؤسسة استشفائية العمومية بالأخضرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة العقيد أكلي محمد أولحاج،2012،ص40.

- تساهم نماذج قياس جودة الخدمة نموذج شكاوي ، ورضا الزبون ، ونموذج الفجوة ، ونموذج الأداء في الحكم على جودة الخدمات المقدمة .

ومن أهم توصيات الدراسة نذكر منها:

- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية ؛

- محاولة القضاء على مشكل الأمية الالكترونية 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.

ثانيا- حورية قارطي ،إيمان مداوي، مارس 2016 ، "دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر" دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مقال، 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؛

- توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد توكيد الجودة؛

- توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الملموسية .

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؛
- لا بد من تدريب العاملين على آليات الإدارة الإلكتروني وذلك قبل أن ترسخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية و بالتالي 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.

ثالثا - عمر حمداني ويوسف خشوش 2019 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،إدارة أعمال ،جامعة الجليلي 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، وكذا التعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها، كما طرح الباحثين الإشكالية التالية ما تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية جندل؟

والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي بهدف 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 و اقتراحات الدراسة على النحو التالي:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات العامة؛

- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة؛

- ضرورة نشر ثقافة الوعي لداء الموظفين وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا؛

- محاولة القضاء على مشكلة الأمنية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية.

رابعا - دراسة حيمر حكيمه ودومي حورية 2019 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة

الخدمة العمومية دراسة ميدانية لبلدية ميسلة " ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ،كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص إدارة مالية،جامعة محمد بوضياف, الميسلة،الجزائر.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما،وتبيان متطلبات

الإدارة الإلكترونية لأداء خدماتها والتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين دور الخدمات العمومية من خلال

الدراسة الميدانية الميسلة وكانت إشكالية الدراسة ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لبلدية

الميسلة؟

ولالإجابة على الإشكال المطروح انتهجت الباحثتين المنهج الوصفي التحليلي وكذا المنهج الإحصائي ومن بين

النتائج التي توصلت إليها الباحثتين :

- تتوفر بلدية الميسلة 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 الميسلة ؛

- إن تحسين (جودة) الخدمة العمومية، يعتمد على معيار الاعتمادية فهي تساهم في انجاز الأعمال من

خلال توفير الوقت والجهد؛

- تحسين جودة الخدمة العمومية يعتمد على معيار الاستجابة أي يتم ترشيد وتوجيه الزبائن فالإدارة

الإلكترونية تساهم في زيادة الشعور بالحماس لدى مقدم الخدمة .

ومن خلال النتائج السابقة للباحثتين 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 الادارة الإلكترونية وأساليب تحسين الخدمة العمومية لمواكبة آخر التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها؛
- ضرورة تحسين البنية التحتية من أجهزة وشبكات باستمرار؛
- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الإدارة الإلكترونية، من خلال الاحتكاك والشراكة؛
- ضرورة الاهتمام أكثر من طرف المنظمات العمومية الخدمية بالزبائن من خلال الاستماع إلى آرائهم وملاحظتهم لنوعية الخدمة ودورها في الوصول إلى جودة الخدمة العمومية .

خامسا- دراسة تارقي يونس 2017 بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية- دراسة حالة مؤسسة عمومية بلدية أولاد عيسى بإدرار " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماجستير أكاديمي 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 وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها ومعرفة أهم التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماها ثم إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية وطرح 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؛
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجية؛
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

أولا - دراسة Amel Attoura Christian Longhi et 2014

بعنوان : " تطوير الإدارة الإلكترونية في البلديات الفرنسية "مجلة جغرافيا اقتصادية، اجتماعية
مقال، 2014، العدد 16، متاحة على العنوان الإلكتروني:

-1page-/<http://www.carin.info/revue-geographie-economie-societe-2014-5.htm>

تاريخ التحميل: 2020/03/08، صفحات 5 – 32 .

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية؛
- إثبات أهمية التحلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الكتروني؛
- وتمحور إشكالية الدراسة في: اقتراح تحليل لإستراتيجية تطوير الخدمات الإدارة الإلكترونية في البلديات الأكثر من 10 ألف نسمة ؛
- وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- كشفت النتائج التحليل البسيطة لقواعد البيانات في إطار هذه الدراسة على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها؛
- فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في المناطق الحضرية مثل(ايل دو فرنس، بوش دو رون، بارن) إضافة إلى (بورج و كركسون) بالرغم أنها لا تقع في المناطق الحضرية أما بالنسبة الفئتين الأخرويتين إما لم تبدأ أو في إطار الانطلاق بالرغم من أنها تتشابهان من الناحية المناخية والموقع الجغرافيا ولكنها تختلف في الناحية سوسي واقتصادية ؛
- البلديات التي لم تشارك في التحلي من النمط التقليدية في تقديم الخدمات بغض النظر عن كبرها هي بلديات صناعية، قليلة الكثافة ضعيفة في المجال الاقتصادي الاجتماعي؛
- الخصائص الاجتماعية الاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- حجم وكثافة السكان هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسن خدماتها؛
- البنية السياسية والخصائص الاقتصادية الاجتماعية هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها

من أهم توصيات الدراسة :

- البلديات الواقعة في الأرياف والضواحي هي البلديات المدعوة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من أجل تحسين الخدمات والتخلي على الممارسات التقليدية

ثانيا- دراسة Liang Ma et Yueping Zheng 2019

"أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوربية"، مجلة الدولية العلوم الإدارية، مقال، 2019، العدد 2019/3VOL98، متاحة على العنوان الإلكتروني:

<<http://www.cairn.info/revue.intrnationale-des-scences-administratives-2019-3-pages-523.htm>>

تاريخ التحميل: 2020/03/08، صفحات 523-545.

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة طريقة علمية العلاقة بين الأداء الموضوعي من جهة ووجهة نظر المواطنين من جهة أخرى (المستفيد من الخدمة)؛

حيث طرح المشكل التالي : هل الموظفين راضون عن الإدارة الإلكترونية حيثما تكون في أعلى ترتيب ؟ وقد استخدم الباحثين في دراستهم المنهج التحريبي ومن أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثين نذكر ما يلي:

- العرض الخدمات في الإدارة الإلكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة؛
- يرى المواطنين أن فوائد الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت ؛
- تظهر النتائج التحريبية أن الأداء الموضوعي للإدارة الإلكترونية تتماشى جزئيا مع رضا المواطنين والفوائد التي يتصورونها؛
- يمكن أن تكون المعايير في كل مكان فيها الإدارة الإلكترونية مؤشرات موثوقة لرضا المواطنين؛
- رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة ؛
- أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين هي التي تربطهم بخدماتها؛
- يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الإلكترونية أكثر من اهتمامهم بالإعلانات؛

- وجود ترابط ايجابي بين الإدارة الإلكترونية و رضا الزبائن ؛
ومن أهم توصيات الدراسة :

يجب على السلطات العمومية أن تعمل على إعطاء اهتمام كبير بتطوير لخدمات عبر الخط بهدف تحسين جودة خدماتها.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أولا - موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة المحلية

يمكن عرض مميزات دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في الجدول التالي رقم (01) :

جدول رقم (1-1) يوضح مقارنة الدراسات السابقة بالعربية مع الدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسة الخامسة	الدراسة الرابعة	الدراسة الثالثة	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	موضوع الدراسة
دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية المصالح البيومترية بلديات ودوائر لمقاطعة الإدارية توقرت	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الخدمية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولادا عيسى بإدرار	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لبلدية مسيلة	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل	دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة استطلاعية حول خدمة	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة الجزائر	
التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسليط الضوء على عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية (البنية التحتية والاتصالات - توفير الموارد البشري - توفير أمن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمة في ظل تحسين جودة الخدمة وبيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية	البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الخدمات العمومية من خلال تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	ماهية الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما، وتبيان متطلبات الإدارة الإلكترونية لأداء خدماتها والتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية	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، وكذا التعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها	التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الاستجابة، الاعتمادية، التوكيد، الملموسية، التعاطف	معرفة مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كألية لتطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة بيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة	الهدف
دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (بلدة عمر و تماسين)	بلدية أولادي عيسى بإدرار الجزائر	بلدية مسيلة	بلدية جندل	مصالح البيومترية بغض بلديات ودوائر الجزائر	حالة بلدية عين الزرقاء تبسة الجزائر	عينة الدراسة
2020-2019	2017/2016	2019	2019	مارس 2016	2017/2016	فترة الدراسة

النتائج المتوصل إليها	علاقة قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية و، بينما كانت العلاقة متوسطة بالنسبة لمجال اعتمادية الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.	توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف العمومية، كل الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة الخدمة استخراج جواز السفر البومتري إما بالنسبة لكل من بعدي الاعتماد والتوكيد فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية .	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 .	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؛ إن تحسين (جودة) الخدمة العمومية، يعتمد على معيار الاعتمادية فهي تساهم في إنجاز الأعمال من خلال توفير الوقت والجهد؛ تحسين جودة الخدمة العمومية يعتمد على معيار الاستجابة أي يتم ترشيد وتوجيه الزبائن فالإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة الشعور بالحماس لدى مقدم الخدمة.	هناك مستوى عالي 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
-----------------------	--	---	---	---	---

المصدر : من إعداد الطلبة وبناء على الدراسات السابقة المحلية.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

اختلاف دراستنا على الدراسات السابقة المحلية من خلال الإطار الزمني والمكاني؛

عينة الدراسة للدراسات السابقة عبارة عن المصالح البيومترية لبلدية واحدة بينما عينة الدراسة بالنسبة لموضوعنا هي

دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (بلدة عمر و تماسين)

تشابه دراستنا مع الدراسة الأولى في العنوان ولكن هناك اختلاف في طريقة الدراسة حيث سلط أصحاب الدراسة

على بعض متطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (في البنية الشبكية و المقومات التقنية والبشرية) ودورها في

تحسين جودة الخدمات من خلال مبادئ وأبعاد جودة الخدمة العمومية دون تفصيل بينما دراستنا سلط الضوء

على بعض متطلبات وعناصر الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في (كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية، توفير

البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية، ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية) ودورها في

تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمة العمومية.

وكذلك تشابهت دراستنا مع الدراسة الثانية في المتغير المستقل لكن هناك اختلاف في المتغير التابع حيث إن هذه الدراسة اقتصرت على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة استخراج جواز السفر البيومتري من خلال دراسة الإدارة الإلكترونية مجملتها وتأثيرها في تحسين جودة الخدمات استخراج جواز السفر البيومتري بالاعتماد على إبعاد جودة الخدمة (الملموسية، التوكيد، تعاطف، الاستجابة، الاعتمادية) أم في دراستنا الحالية تم التركيز على عناصر الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال أهم أبعاد جودة الخدمة.

هناك تشابه كبير بين عنوان الدراسة الثالثة ودراستنا الحالية لكن هناك اختلاف حيث إن الباحثين درسوا أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تشتمل على (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة) ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية، أم في دراستنا الحالية درسنا عناصر الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية، توفر البنية التحتية للاتصالات، ضمان أمن المعلومات) ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية بالاعتماد على أهم أبعادها.

وهناك أيضا تشابه بين الدراسة الرابعة مع دراستنا الحالية في العنوان لكن هناك اختلاف حيث إن أصحاب الدراسة جعلوا تركيزهم على بعض متطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية (متطلبات مالية وبشرية وتقنية وقانونية، وبعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج وكذلك بعد قواعد البيانات) ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية (الاعتمادية، الملموسة، الاستجابة، الأمان) وتختلف دراستنا مع هذه الدراسة حيث تم التركيز في دراستنا الحالية على عناصر الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية.

تختلف الدراسة الخامسة عن دراستنا الحالية حيث إن المتغير التابع يدرس تحسين الأداء أم الدراسة الحالية تدرس تحسين الجودة ولكن هناك تشابه في المتغير المستقل إلا وهو الإدارة الإلكترونية حيث ركزت الدراسة السابقة على إبعاد الإدارة الإلكترونية لكن الدراسة الحالية تركز على عناصر الإدارة الإلكترونية.

ثانيا - موقع الدراسة الحالية من الدراستين السابقتين الأجنبية:

يمكن عرض مميزات الدراسة الحالية عن الدراستين الأجنبية في الجدول التالي رقم (2):

جدول رقم (1-2) يوضح مقارنة الدراسات الأجنبية مع الدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	موضوع الدراسة
دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية المصالح البيومترية لبلديات ودوائر لمقاطعة الإدارية توقرت	أداء الحكومة الإلكترونية على نطاق واسع التحليل ورضا المواطن تحليل متعدد المستويات في البلدان الأوروبي.	تطوير الحكومة الإلكترونية من بلديات الفرنسية	

<p>التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسليط الضوء على عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية (البنية التحتية والاتصالات- توفير الموارد البشري - توفير أمن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمة في ظل تحسين جودة الخدمة وبيان اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية</p>	<p>تجريب الصلة بين الأداء الموضوعي للحكومة الإلكترونية على جانب العرض وتصورات المواطنين على جانب الطلب حيث تم إجراء تحليل متعدد المستويات لأكثر من 28000 مشترك في 32 دولة أوروبية.</p>	<p>المساهمة في دراسة معرفة وتطوير الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية باستغلال قاعدة البيانات الأصلية وتسليط الضوء على الاختلافات الهامة في الاستراتيجيات نشر الخدمات الإدارية الإلكترونية لعينة متجانسة من البلديات وأهميتها و الخصائص الاجتماعية والاقتصادية في فهم هذه الاختلافات.</p>	<p>الهدف</p>
<p>دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (بلدة عمر و تماسين)</p>	<p>مجموعة من الدول الأوروبية</p>	<p>البلديات الفرنسية</p>	<p>عينة الدراسة</p>
<p>2020-2019</p>	<p>2019</p>	<p>2014</p>	<p>فترة الدراسة</p>
<p>النتائج المتوصل إليها</p>	<p>من الممكن تحديد فئات مختلفة من البلديات واستراتيجيات مختلفة لتطوير الحكومة الإلكترونية، مرحلة الإقلاع في إزالة المواد عن الخدمات الإدارة الإلكترونية المحلية متشابهة إلى حد كبير من حيث الحجم و الموقع الجغرافي.</p>	<p>كشفت الدراسة ان الحكومة الالكترونية التي تتصدر المخططات تحظى بتقدير من قبل المواطنين، الارتباط بين أداء الإدارة والرضا عنها في مجالات الخدمات والمشاركة عبر الانترنت أكثر وضوحا مما كانت عليه في المعلومات على الخط تظهر النتائج أيضا إن المواطنين يدركون الفوائد.</p>	<p>المصدر : من إعداد الطلبة وبناء على المطالب السابقة.</p>

المصدر : من إعداد الطلبة وبناء على المطالب السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا مايلي:

اختلاف دراستنا على الدراستين السابقتين الأجنبيتين من خلال الإطار الزمني؛

تشابهت الدراسة الأجنبية الأولى مع دراستنا الحالية من حيث أنها تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية وعملها في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن ولكن هناك اختلاف حيث إن الدراسة الأجنبية اشتملت على مجموعة من البلديات والتي تم دراستها ككل، أم دراستنا الحالية أجريت على دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (بلدة عمر و تماسين) تقتصر على دراسة المصالح البيومترية لهذه البلديات من اجل معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

إن وجه التشابه بين الدراسة الأجنبية الثانية ودراستنا الحالية هو تناول موضوع الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، حيث إن الدراسة الأجنبية تمت على مجموعة من الدول الأوروبية وهذا هو الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية التي أجريت على دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (بلدة عمر و تماسين).

خلاصة الفصل :

بعد التعرف عن قرب على مفهوم الإدارة الإلكترونية وبعض أهدافها وأهميتها وخصائصها، فإن تطبيقها يسمح بخلق مجموعة من المزايا للمنظمات العمومية في تقديم خدمة عمومية حيث تكون بسرعة و بدقة وهذا مما يجعلها ذات جودة عالية إذا هي جديرة بالاهتمام والبحث وذلك من خلال ذكر بعض الدراسات السابقة أو المرتبطة وموقع دراستنا منها حيث رأينا أنه من المهم إبراز دور تبني الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال دراسة بعض عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في تحقيق بعض أبعاد جودة الخدمة العمومية مجتمعة، في الإدارة المحلية في دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (بلدة عمر و تماسين).

كما سيكون الفصل الثاني لدارستنا في شكل دراسة ميدانية التي سنحاول من خلالها دراسة عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية التي تم التطرق إليها في الفصل الأول وذلك بإثبات الفرضيات التي وضعناها أو بنفيها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في هذا المبحث سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS، وكذلك من خلال عرض نتائج الإحصائي . و في إطار الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا في المقدمة العامة، وبناء على ما سبق، ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتناول في هذا المبحث في أهم الأدوات المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية وتشمل (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة، الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات، الصدق والثبات....).

المطلب الأول: طريقة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة وكيفية قياسها ومصادر بيانات الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يمكن إيجاز مجتمع وعينة الدراسة كما يلي :

أولا - مجتمع الدراسة :

بما أن محل الدراسة القطاع العمومي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع تم تطبيق الدراسة على المؤسسات العمومية في الجزائر بالتحديد قطاع الجماعات المحلية في الجزائر عن طريق دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

ثانيا - عينة الدراسة :

عمال المصالح البيومترية في دائرة تماسين و بلديتها بلدة عمر و تماسين تم الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد توصلنا إلى تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيعها وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة العشوائية (غير الاحتمالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة ، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ونظر لسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى.

ثالثا - حجم العينة :

استهدفت الاستبيان موظفي المصالح البيومترية دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (تماسين - بلدة عمر) وقد تم

توزيع 55 استبيان على الموظفين والجدول التالي بين ذلك:

الجدول رقم (1-2) عدد الاستبيانات الموزع و المسترجعة والقابلة للمعالجة

البيان	العمال	النسبة
الاستبيانات الموزعة	55	100%
الاستبيانات المفقودة	03	5.45%
الاستبيانات الملغاة	02	3.64%
الاستبيانات الصالحة للتحليل	50	90.91%

المصدر: من إعداد الطلبة

الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مجموعة من المتطلبات وعناصر الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وتطبيق تحسين جودة الخدمات العمومية كمتغير تابع ويمكن توضيحها فيما يلي :

أولاً- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية

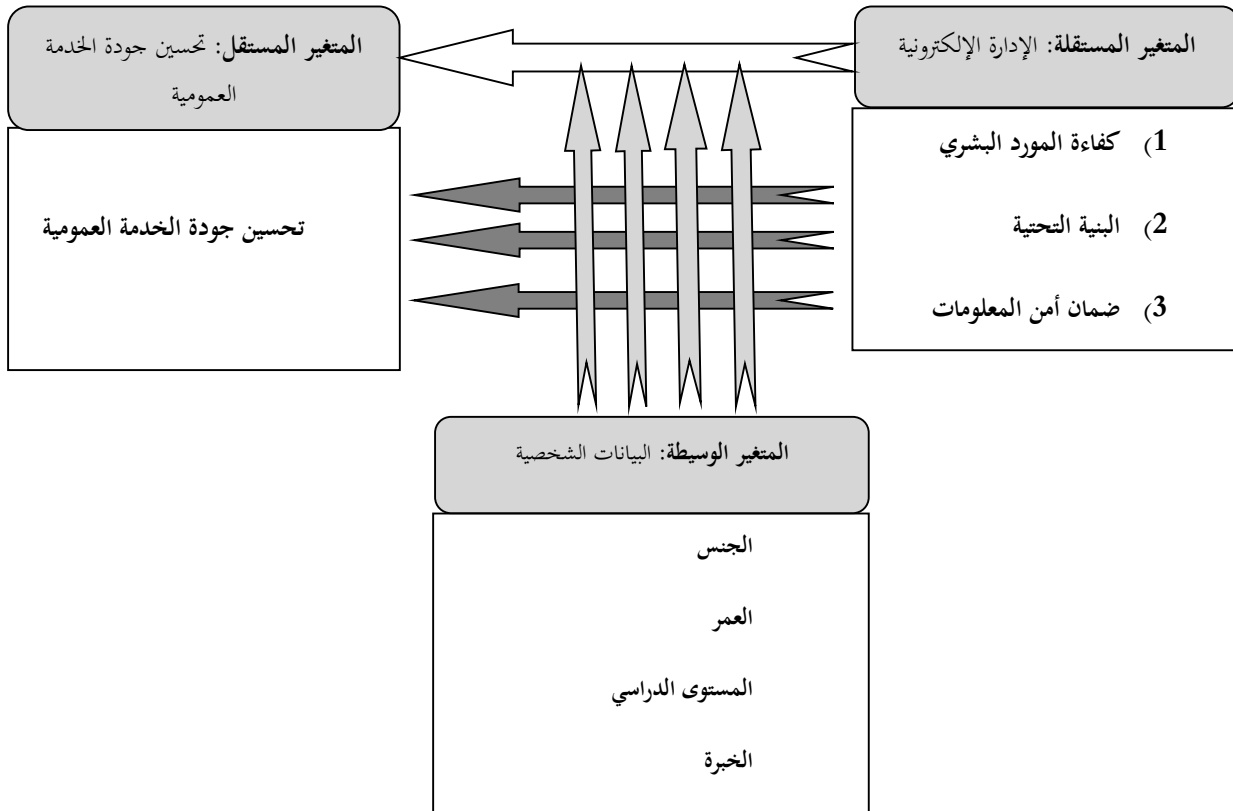
يتمثل المتغير المستقل في دراسة الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، توفر البنية التحتية للاتصالات في ظل لإدارة الإلكترونية،ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية) باعتبارها احد العوامل التي لها دور في تحسين جودة الخدمات العمومية .

ثانياً- المتغير التابع: تحسين جودة الخدمة العمومية

يتمثل المتغير التابع في الدراسة تحسين جودة العمومية

ثالث : المتغير الوسيط : يتمثل في البيانات الشخصية

الشكل رقم (II- 01) يوضح متغيرات الدراسة



المصدر : من إعداد الطلبة باعتماد على دراسات سابقة

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان ، تمت عملية تفرغ البيانات في ملف إكسل (Excel) والاستعانة ببرنامج spss النسخة 25 ، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية نذكر منها :

أولاً : معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ ؛

ثانياً : استخدام التكرارات والنسب المؤية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛

ثالثاً : استخدام المتوسط الحسابي؛

رابعة : استخدام الانحرافات المعيارية؛

خامسة : أساليب تحليل الانحدار والارتباط لاتبات وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية ؛

سادسة : إختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova).

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة , وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية ؛

أولاً : الاستبيان

مقسم على الأجزاء التالي:

الجزء الأول : ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال المصالح البيومترية في المصالح البيومترية دائرة تماسين وبلديتي الدائرة (تماسين - بلدة عمر) (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الخبرة)؛

الجزء الثاني: يتعلق بالإدارة الإلكترونية ويحتوي على 16 عبارة؛

الجزء الثالث :يتعلق بتحسين جودة الخدمات العمومية يحتوي على 19 عبارة.

ولالإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على "ليكاتر" ذي 3 درجات ،ونظرا لملائمته للموضوع محل الدراسة و لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال بطلب من الموظفين درجة موافقة رأيهم على كل عبارة من العبارة الواردة على مقياس " ليكاتر الثلاثي" كما يلي:

1. موافق تعطى لها ثلاث درجات؛

2. محايد تعطى لها درجتان؛

3. غير موافق تعطى لها درجة واحدة .

وحسب الدراسات السابقة ينقسم " ليكرت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-2) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.34	من 2.35 إلى 3
الاتجاه	لا أوافق	محايد	موافق
درجة التقييم	ضعيفة	متوسط	عالي
الترتيب	01	02	03

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم تقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=2/3) تم إضافة هذه القيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 01 إلى 1.66 غير موافق) و(من 1.67 إلى 2.34 محايد) و(من 2.35 إلى 3 موافق).

ثانيا : الملاحظة العلمية :

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي لها دور كبير في فسح مجال الاستكشاف في ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهياكل والمصالح، من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة علاقة بين الموظفين.

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع ، وبالإضافة للاختبارات اللازمة لتحقيق من الصدق والثبات.

أولا : صدق المحكمين:

لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا و بساطة لتظهر في شكلها النهائي .

ثانيا : ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي هو في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلو لاحظ أن معامل الثبات للعينة للمؤسسة محل الدراسة نسبتها مقبولة، وتعد هذه

النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة ، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي تعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث .

جدول رقم (2-3) معامل الثبات للمؤسسة العمومية باستخدام طريقة ألف كرونباخ

المؤسسة	المصالح البيومترية مقر دائرة تماسين وبلديات الدائرة
معامل الصدق و الثبات للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية	0.803
معامل الصدق و الثبات للمتغير التابع تحسين جودة الخدمة العمومية	0.647
معامل الصدق و الثبات الإجمالي	0.809

المصدر: من إعداد الطلبة و بناءا على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألف كرونباخ يصل إلى 0.809 (80.9 بالمئة)، حيث يعتبر ذو مستوى عالي الثقة والثبات وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة ، سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها وإحصائها في المطلب الأول، ومناقشة وتفسير النتائج اقتصاديا في المطلب الثاني .

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها بناء على المعلومات التي تم جمعها , تلخيصها ومعالجتها من خلال البرامج الإحصائية سالفة الذكر .

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

دراسة وتحليل البطاقة الشخصية : من خلال نتائج الاستبيان الموظفين.

أولا - عرض النتائج المتعلقة بالجنس :

سيتم عرض النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم(2-4) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس في المؤسسة محل الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	20	40%
	أنثى	30	60%
	المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة و بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

الشكل رقم (II-02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفراد العينة تمثل في نسبة 40 % ذكور وما نسبته 60 % إناث أي أن الموظفات هن الأغلبية.

ثانيا - عرض النتائج المتعلقة بالعمر

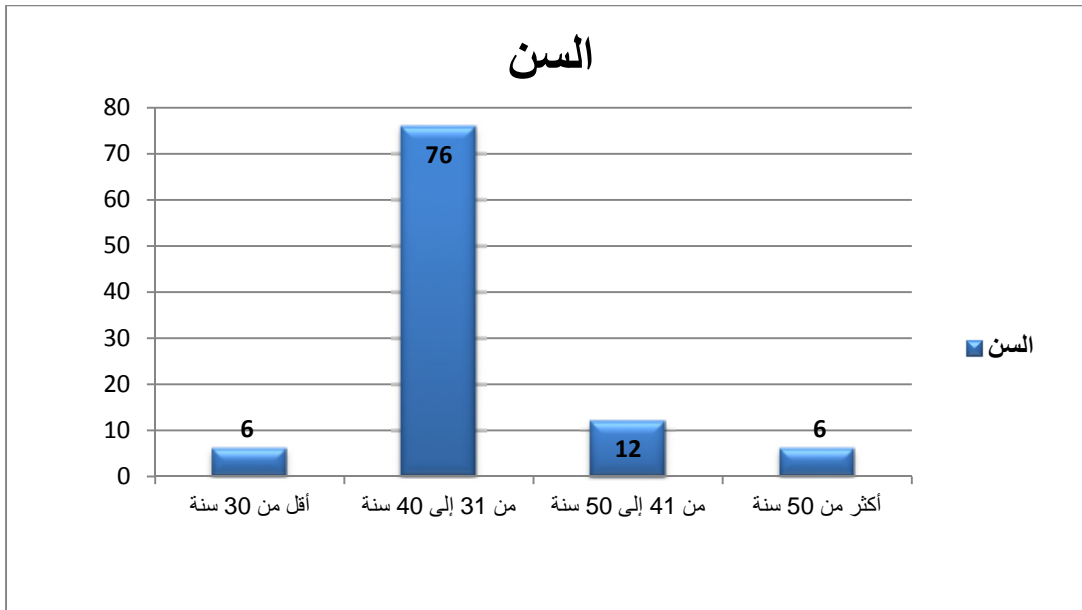
سيتم عرض النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب العمر في المؤسسة محل الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من 30 سنة	3	6%
	31-40 سنة	38	76%
	41-50 سنة	6	12%
	أكثر من 50 سنة	03	6%
المجموع		50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (II-03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة للعمر فنلاحظ أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة تمثل أقل نسبة بنسبة تقدر بـ 6% وهي الفئة الحديثة التوظيف بالمؤسسات محل الدراسة في حين تصدرت الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة بنسبة تقدر بـ 76% أفراد عينة الدراسة وهي الفئة الراشدة وفئة الشباب وهذا يعني المؤسسة تهتم بالتشبيب و الاستثمار في الطاقات الشابة

ثم تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 12 % وبلغت نسبة الفئة العمرية أكثر من 50 سنة 06 % يغلب على الفئات العمرية فئة الشباب.

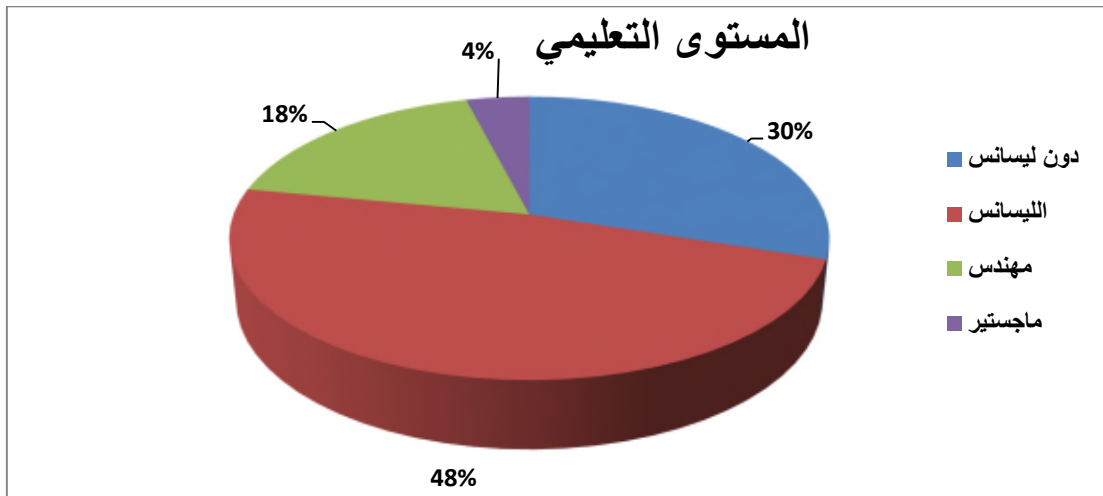
ثالثا - عرض النتائج المتعلقة بالمستوى العلمي

الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي في المؤسسات محل الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي	دون ليسانس	15	30
	الليسانس	24	48
	مهندس	09	18
	ماجستير	02	4
المجموع		50	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

الشكل رقم (II-04): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي نجد أغلبية حاملي شهادة ليسانس بنسبة 48.0 % من مجموع الموظفين ثم يليها الفئة الموظفين دون شهادة ليسانس بنسبة 30.0 % ثم يليها فئة الموظفين الذي يحملون شهادة مهندس بنسبة 18 % في الأخير شهادة الماجستير بنسبة 15 % ومن خلال هذا التحليل إن الفئة الغالبة الحاملين شهادة الليسانس نلاحظ أن من خلال الجدول الفئة الحاملة للشهادات الجامعية هي الغالبة عموما .

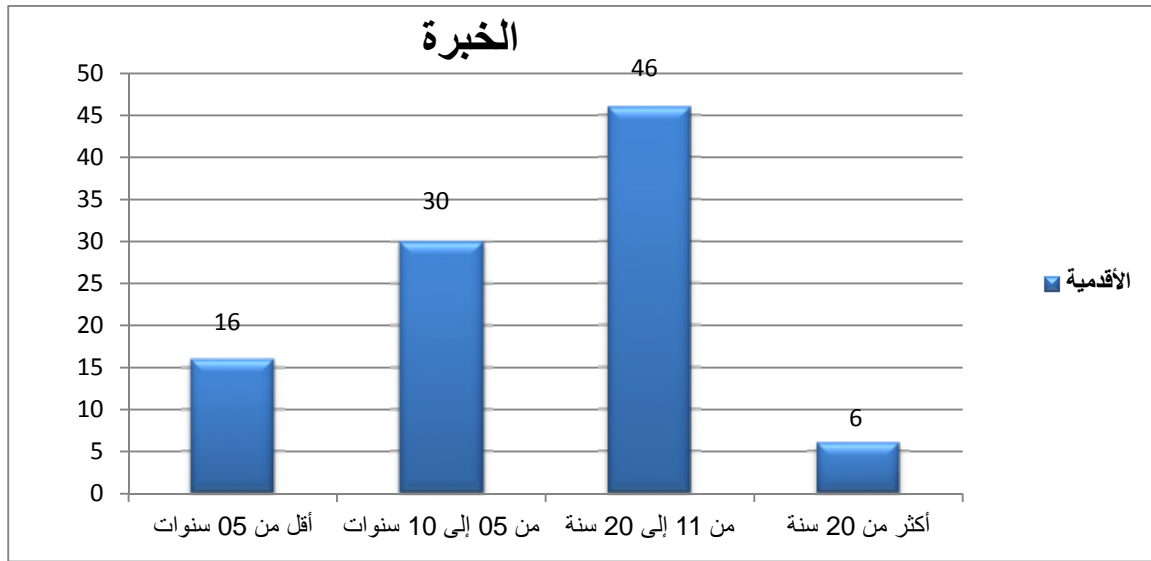
رابعا - عرض النتائج المتعلقة بالخبرة

الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة محل الدراسة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
الخبرة	أقل من 05 سنوات	09	16
	من 05 إلى 10 سنوات	15	30
	من 11 إلى 20 سنة	23	46
	أكثر من 20 سنة	03	06
المجموع		50	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

الشكل رقم (II-05): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا توزيع النسب حسب فئة الخبر إلى إن فئة (11 إلى 20 سنة) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر ب 46% وهم الموظفين من ذوي خبرة طويلة في المؤسسة، وتليها فئة من (5 إلى 10 سنوات) عمل في المؤسسة وهذا ما يشير إليه النسبة البالغة 30% وهذا ما يدل على مهارة وخبرة الموظفين وجهودهم في تقديم الأفضل للمؤسسة إلا أنه لا ينفي تواجدهم حديث في المصلحة أي الخبرة المكتسبة في المصالح الأخرى .

الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية

أولاً - عرض النتائج المتعلقة بالبعد الأول : كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (2-8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تمتلك المصلحة على الكفاءات والمؤهلات الضرورية والقادرة على استخدام الحواسيب وشبكات الاتصال المختلف	01	2.72	0.60	عالي
02	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية قبل الشروع في التنفيذ	05	1.88	0.91	متوسط
03	يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	03	2.44	0.76	عالي
04	تتوفر المصلحة التي أعمل فيها مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الإلكترونية	04	2.22	0.84	متوسط
05	يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات المختلفة لإتصال	02	2.52	0.67	عالي
	كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية		2.35	0.41	عالي

لمصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا :

قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات الأفراد محل الدراسة حول كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية تقدر بـ 2.35 وهو ذو درجة عالية ومرتفعة مما يدل على أن هناك توفر كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية في مستوى جيد لا بد المحافظة عليها ؛

ويدل على ذلك العبارات رقم: (01) و(03) و(05) بمتوسطات حسابية تقدر ب(2.72) و (2.44) و(2.52) على التوالي هذا ما يعكس ارتفاع درجتها وانحرافات المعيارية والمقدر ب (0.60) و (0.76) و(0.67) وهذا يعني وجود موظفين كفاء يمتلكون المؤهلات والمعارف الضرورية للتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية واستخدام شبكات الاتصال المختلفة ولهم القدرة على حل المشاكل التي يواجهونها بشكل جيد؛

أما فيما يخص العبارتين (02) و (04) فعاءت متوسطاتهما الحسابية على النحو التالي (1.88) و (2.22) على التوالي بدرجة متوسطة وانحراف معياري قدره (0.91) و (0.84) هذا يعني هناك بعض الموظفين لم يستفيد من الدورات التدريبية وهناك قلة في المهندسين المختصين وهذا راجع لحداثة هذه المصالح

ثانيا - عرض النتائج المتعلقة البعد الثاني : توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (2-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
06	تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة وإمكانات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية	01	2.22	0.864	متوسط
07	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح	02	2.18	0.91	متوسط
08	يتم التعامل بالبريد الإلكتروني SMS لتمام مختلف المعاملات التي تقدمها مختلف الخدمات	03	1.96	0.88	متوسط
09	تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع	04	1.68	0.79	متوسط
	توفير البنية التحتية للاتصالات		2.01	0.55	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من الجدول رقم (2-9) إن بعد توفير البنية التحتية للاتصالات سائد بدرجة متوسطة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.01) وهو ذو درجة متوسطة مما يدل على أن هناك توفير البنية التحتية للاتصالات بشكل مقبول على العموم لان البلديات والدوائر حديثة العهد في مجال الإدارة الإلكترونية وسائرة في تحسين بنيتها التحتية؛

ويدل على ذلك العبارات رقم: (06) و(07) و(08) و(09) بمتوسطات حسابية تقدر ب(2.22) و(2.18) و(1.96) و(1.68) على التوالي هذا ما يعكس نتيجة متوسطة وانحرافات المعيارية والمقدر ب(0.86) و(0.91) و(0.88) و(0.79) وهذا يعني توفر الأجهزة والإمكانية وشبكات الاتصال وخدمة الانترنت عالية التدفق بشكل مقبول وأن استخدام خدمة الرسائل القصيرة تستخدم في بعض المعاملات بشكل متوسط.

ثالثا - عرض النتائج المتعلقة البعد الثالث: ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (2-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
10	لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	04	1.98	0.91	متوسط
11	لا يهدد استخدام برامج الإدارة الإلكترونية الأمن المعلوماتية للعمل	01	2.50	0.73	عالي
12	تستخدم المصلحة التي تعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	05	1.90	0.78	متوسط
13	تمتلك المصلحة التي تعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية	06	1.82	0.85	متوسط
14	توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية	03	2.08	0.94	متوسط
15	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني	02	2.44	0.76	عالي
	ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية		2.12	0.58	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من الجدول رقم (2-10) إن قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات الأفراد محل الدراسة حول ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية تقدر بـ (2.12) وانحراف معياري (0.58) وهو ذو درجة متوسطة مما يدل على أن هناك ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية مقبول على العموم. وقد حلت العبارة رقم (11) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.73 بدرجة عالية لما توفره المؤسسات محل الدراسة من برامج الإدارة الإلكترونية الأمن المعلوماتية وحرص المؤسسة على أمن معلوماتها بينما احتلت العبارة (15) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.44) وانحراف معياري قدره (0.76) بدرجة عالية مما يدل على وجود اهتمام مرتفع بأمن قواعد بياناتها من الاختراق والهجمات الإلكترونية. أما فيما يخص العبارات (10)، (12)، (13)، (14) جاءت متوسطاتها الحسابية على النحو التالي (1.98) و(1.90) و(2.08) على التوالي بدرجة متوسطة بـ (1.98) و(1.90) و(2.08) معياري (0.91) و(0.78) و(0.85) و(0.94) يدل أنه تتوفر المؤسسة على عدد مقبول من المختصين وأنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها لا بأس به إلا أنه يجب الاهتمام أكثر بهذه الأنظمة وانه تمتلك المؤسسات محل الدراسة على أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية يفني بالغرض المطلوب منها بشكل مقبول على العموم إلا أنه يجب الزيادة من هذه الأجهزة و توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية

للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية فيما يضمن استمرارية العملية في حالة تلف قاعدة البيانات الأصلية .

رابعاً - عرض النتائج المتعلقة بالمتغير التابع : تحسين جودة الخدمات العمومية

جدول رقم (2-11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة المتعلقة بالمتغير التابع : تحسين جودة الخدمات العمومية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
16	أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه الزبون	08	2.60	0.67	عالي
17	يتحصل الزبون على الخدمة العمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه	13	2.34	0.74	متوسط
18	تخلوا الخدمات العمومية التي أقدمها من الأخطاء		1.94	0.79	متوسط
19	يتحصل الزبون على الخدمة العمومية بكل يسر وسهولة	09	2.54	0.78	عالي
20	يدفع الزبون تكلفة تناسب الخدمة العمومية التي يحصل عليها		1.60	0.78	ضعيفة
21	لا يواجه الزبون أية صعوبات في الحصول على الخدمات العمومية التي يرغب فيها	10	2.54	0.70	عالي
22	مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها ذوي كفاءات عالية	11	2.46	0.67	عالي
23	يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها بمهارات كبيرة في تقديمها	12	2.34	0.71	متوسط
24	نقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية	07	2.66	0.59	عالي
25	يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها على سرية المعلومات	06	2.68	0.62	عالي
26	يوجد أعوان أمن داخل وخارج محيط المؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية		1.58	0.78	ضعيفة
27	أقدم الخدمات العمومية للزبائن وفق ما هو معلن عنها	03	2.72	0.64	عالي
28	أغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه	16	2.12	0.78	متوسط
29	قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات الزبائن من الخدمة العمومية	15	1.92	0.75	متوسط
30	أسأل الزبائن أحيانا حول مدى قبولهم لطريقة تقديم الخدمة العمومية	14	2.22	0.76	متوسط
31	لم أواجه أي مشكل مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية	05	1.70	0.76	متوسط

عالي	0.64	2.72	04	أهتم بحل المشاكل التي قد تواجهني مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية	32
عالي	0.50	2.78	02	أستعمل وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي أقدمها	33
عالي	0.43	2.88	01	أهتم بالظهور بمظهر لائق بمستوى الخدمات التي أقدمها	34
متوسط	0.25	2.33		تحسين جودة الخدمات العمومية	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المحور المتعلق بتحسين جودة الخدمات العمومية بلغ (2.33) بانحراف معياري قدره (2.25) وهو ذو درجة متوسطة وهذا يفسر باهتمام مقبول بتحقيق أبعاد جودة الخدمة العمومية إلا أنه يوجد بعض النقائص يجب تداركها ؛ وقد احتلت العبارات رقم (19) المرتب الأول بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (0.43) بدرجة عالية وهذا يدل أن الخدمة تقدم بشكل جيد؛ في حين جاءت العبارة (26) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.58) وانحراف معياري (0.78) بدرجة ضعيف لعدم توفر الأمن في محيط المؤسسة ؛ كما يظهر في الأخير إن اغلب العبارات في جدول المتوسطات متوسطة بدرجة متوسطة مما يدل على وجود مستوى اهتمام مقبول بتحسين جودة الخدمات العمومية أي أغلبية أبعاد جودة الخدمات العمومية محققة بشكل متوسط وهذا ما يستوجب على المؤسسات محل الدراسة أن تعطيها الأهمية الكافية من إقامة دورات تدريبية في الجودة

الفرع الثالث: عرض النتائج المتعلقة بعلاقة أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية

أولا - باستخدام معاملات الارتباط برسون

جدول رقم (2- 12) العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسة محل الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	مستوى الخطأ	مستوى الدلالة	القرار
الإدارة الإلكترونية	تحسين جودة الخدمة العمومية	Person			
كفاءة الموارد البشرية		0.36	0.05	0.009	دال
توفر البنية التحتية للاتصالات		0.21	0.05	0.13	غير دال
ضمان أمن المعلومات		0.383	0.05	0.006	دال
الإدارة الإلكترونية		0.40	0.05	0.004	دال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح لنا من خلال جدول العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسة محل الدراسة باستخدام اختبار بيرسون :

وجود علاقة ارتباط طردية بين كفاءة الموارد البشرية مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية مقدرة ب (36%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب (0.009) أقل من مستوى المعنوية ؛

كم يظهر الجدول أنه لا توجد علاقة بين توفر البنية التحتية في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب (0.13) أكبر من مستوى المعنوية ؛

وتبين من الجدول وجود علاقة ارتباط طردية بين ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية مقدرة ب (38%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى المحسوبة المقدر ب (0.006) أقل من مستوى المعنوية ؛

ووجود علاقة ارتباط طردية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية مقدرة ب (40%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى المحسوبة المقدر ب (0.004) أقل من مستوى المعنوية .

نستنتج مما سبق أن المؤسسة محل الدراسة لديها الأجهزة والوسائل وكذا شبكات الاتصال بشكل كافي وأنه كلما توفرت كفاءة في الموارد البشرية عالية و أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية كلما كانت لها القدرة في تعزيز وتحسين جودة الخدمة العمومية .

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية سنقوم بمناقشتها على ضوء الفرضيات للوقوف على درجة تحققها أو انعدامها حيث يتناول هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية مع التأكد من أن التوزيع طبيعي لبيانات الدراسة .

الفرع الأول : اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات الفرعية والرئيسة تم إجراء اختبار "كولمكروف - سيرنوف" من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضية تحليل الانحدار (komlogrove-semrnov) كاختبار ضروري للفرضيات والتحقق من مدى إتباع التوزيع الطبيعي لأن الاختبارات المعلمية تشترط اعتدالية التوزيع أن يكون التوزيع طبيعيا وقدم تم إجراء الاختبار بعد ما تم توزيع كل الاستبيانات وجمعها وكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (2- 13) المستوى المعنوي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة الاختبار T	مستوى الدلالة SIG
الإدارة الإلكترونية	0.89	0.2
تحسين جودة الخدمة العمومية	0.10	0.2
الاستبيان الكلي	0.70	0.2

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال الجدول رقم (2- 13) أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 أي أن sig أكبر من 0.05 هذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية .

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات :

أولا اختبار الفرضية الأولى : نصت الفرضية هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر و تماسين)

الجدول رقم (2- 14) نتائج اختبار الفرضية الأولى هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	الإبعاد	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	01	2.35	0.41	عالي
02	توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية	03	2.01	0.55	متوسط
03	ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية	02	2.12	0.58	متوسط
	الإدارة الإلكترونية		2.16	0.42	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه هناك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر و تماسين) وهذا راجع إلى أن المشروع جديد ويستلزم على المؤسسات محل الدراسة مرافقة المشروع لبلوغ أهدافه.

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية :

لاختبار هذه الفرضيات لابد من التعرف ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية، توفير البنية التحتية للاتصالات، ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية) وتحسين جودة الخدمة العمومية باعتباره متغير تابع وكل متطلبات الإدارة الإلكترونية عامل مستقل ، حيث يتم قبول أو رفض الفرضية بالاعتماد على مستوى المعنوية ، نرفض الفرضية إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 كما يتم بحساب معامل الارتباط بين كل متطلب من متطلبات السابقة الذكر وتحسين جودة الخدمة العمومية مع العلم أن قيمة معامل الارتباط تتراوح بين (-1) و (1) وكلما اقتربت من الصفر دل ذلك على ضعف العلاقة بين المتغيرين بينما كلما اقتربت قيمته من 1 دل ذلك على وجود علاقة قوية جدا بينهما ونستدل على العلاقة بين المتغيرين إذا كانت طردية أو عكسية عن طريق إشارة معامل الارتباط إذا كانت موجبة فهذا يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين وإذا كانت سالبة دليل على وجود علاقة عكسية بينما المتغيرين أما معامل التحديد فنستدل به على درجة تأكد كل متطلب متطلبات الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية نصت الفرضية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية"

الجدول رقم (2- 15) نتائج اختبار الفرضية الثانية للعلاقة بين كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمة العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة
كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	تحسن جودة الخدمة العمومية	1.80	0.22	0.36	0.13	2.71	7.34	0.009

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هناك أثر لتوفر كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة ما يلي :

من خلال اختبار T أن مستوى الدلالة هو 0.009 أقل من مستوى الدلالة 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة قدره 0.05 في المؤسسة محل الدراسة؛

كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر ب 0.36 دالة عند مستوى معنوية 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدر ب 0.009 أقل من مستوى المعنوية وعليه هناك علاقة طردية ضعيفة بين كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية يعزز جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة من خلال جعلها قادرة على تسيير ومرافقة مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال كفاءة المورد البشري الذي بإمكانه إضافة أساليب وطرق جديدة للخدمات المقدمة تماشياً مع استخدام التقنيات ومتابعة شكاوي المواطنين ؛

كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R^2 المقدر ب 0.13 مما يدل على الأثر الموجب بين متغيرات الدراسة وهذا يعني 13% أن التباين أو التغير في جودة الخدمة العمومية راجع إلى تأثير كفاءة المورد البشري في ظل الإدارة الإلكترونية أما الباقي المقدر ب 87% يعود إلى عوامل أخرى ؛

وبين الجدول نموذج الانحدار F لكفاءة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية ذو دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب 0.009 أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على معنوية النموذج ومنه يمكن كتابة نموذج الانحدار على الشكل التالي :

$$\text{تحسين جودة الخدمة العمومية} = 1.80 + 0.22 \text{ كفاءة الموارد البشرية}$$

وبناءً على النتائج السابقة نستنتج أنه وجود علاقة ارتباط ضعيفة وأثر لكفاءة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة ومنه الفرضية الثانية التي نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة مقبولة .

ثالثاً اختبار الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية"

الجدول رقم (2- 16) نتائج اختبار الفرضية الثالثة للعلاقة بين توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية تحسن جودة

الخدمة العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة
توفر البنية التحتية للاتصالات	تحسن جودة الخدمة العمومية	2.13	0.10	0.21	0.04	1.53	2.35	0.13

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية .

نلاحظ أن مستوى الدلالة ($SIG=0.13$) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج نرفض الفرضية الثالثة القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" ونقبل الفرضية البديلة التي نصت على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية"

رابعا اختبار الفرضية الرابعة :

نصت الفرضية الرابعة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية"

الجدول رقم(2- 17) نتائج اختبار الفرضية الرابعة للعلاقة بين ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية تحسن جودة

الخدمة العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة
ضمان أمن المعلومات	تحسن جودة الخدمة العمومية	1.97	0.16	0.38	0.14	2.87	8.2	0.006

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هناك أثر ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.16) ومعامل الارتباط ب(0.38) و مستوى الدلالة المحسوبة والمقدر (0.006) أقل من مستوى المعنوية الذي يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بينهما ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05) مقدر ب 38% وهذا ما أوضحه اختبار (T) هذا ما يدل على ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية يعزز من جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة من خلال توفير برامج الحماية اللازمة من الفيروسات وأخطار التلف و الاختراق ولكن يجب على المؤسسة إعطاءها المزيد من الأهمية لإعطاء الأمان ورضا للمواطنين مما يساهم في تحقيق أبعاد جودة الخدمة العمومية

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثل في معامل التحديد R² فقد بلغت (0.14) مما يعني إن نسبة التغيرات 14.4% من التغيرات من جودة الخدمة العمومية راجعة إلى تأثير ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية أما الباقي المقدر ب 85.6% راجع إلى عوامل أخرى ؛ وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية ومنه يمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي :

$$\text{تحسين جودة الخدمة العمومية} = 1.97 + 0.16 \text{ ضمان أمن المعلومات ؛}$$

وبناء على النتائج السابقة نستنتج أنه وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة وأثر لضمان أمن المعلومات على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة ومنه الفرضية الرابعة التي نصت على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية" عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة مقبولة .

خامسا اختبار الفرضية الخامسة :

نصت الفرضية اختبار الخامسة :على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية"

الجدول رقم (2-18) نتائج اختبار الفرضية الخامسة للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسن جودة الخدمة العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الإدارة الإلكترونية	تحسن جودة الخدمة العمومية	1.80	0.24	0.40	0.16	3.061	9.37	0.004

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

يتضح من خلال جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هناك أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.24) ومعامل الارتباط (0.40) الذي يدل على وجود علاقة طردية بنسبة (40%) بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية عند المستوى الدلالة (0.05) وهذا ما أوضحه اختبار (T) هذا ما يدل على أن الإدارة الإلكترونية الممثلة في (كفاءة المورد البشرية، توفر البنية التحتية، ضمان أمن المعلومة) يعزز من جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة أي أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمة العمومية (الأمان، الملموسية، الإعتمادية) وهذا ما ينعكس على تحسين الخدمة العمومية بشكل مقبول

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثل في معامل التحديد R² فقد بلغت (0.16) مما يعني إن نسبة التغيرات 16% من التغيرات من جودة الخدمة العمومية راجعة إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية أما الباقي راجع إلى عناصر أخرى خارج عن دراستنا

وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية ويمكن صياغة معادلة خط الانحدار على الشكل التالي :

$$\text{تحسين جودة الخدمة العمومية} = 0.24 + 1.80 \text{ من الإدارة الإلكترونية}$$

وبناء على النتائج السابقة نستنتج أنه وجود علاقة ارتباط طردية وأثر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة ومنه الفرضية الرابعة التي نصت على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية" عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة مقبولة .

سادس اختبار الفرضية السادسة :

التي نصت هناك فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية، الخبرة) في دائرة تماسين وبلديتها (تماسين وبلدة عمر).

1. إختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس

من أجل التأكد من صحة هذه الفرضية سنعمد على اختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور لان عامل الجنس يحتوي على فئتين هما (ذكر، أنثى) والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (2-19) يوضح نتائج تحليل إختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس

المحاور	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	ذكر	2.21	0.42	0.64	0.42	غير دالة
	أنثى	2.23	0.42			
تحسين جودة الخدمة العمومية	ذكر	2.36	0.24	0.36	0.54	غير دالة
	أنثى	2.31	0.26			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه نتائج إختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس ومنه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابة الموظفين لمحور الإدارة الإلكترونية تعزي متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 لأنه القيمة الاحتمالية المقدرة ب 0.42 وأكبر من مستوى الدلالة 0.05

وكذلك نستنتج لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابة الموظفين لمحور تحسين جودة الخدمة العمومية تعزي متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 لانه القيمة الاحتمالية المقدرة ب 0.54 أكبر من مستوى الدلالة .

ومنه نقول: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لإجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس وهذا راجع إلى تقارب الإجابة الموظفين لعبارات محاور الدراسة لفهمهم المتقارب للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية بين الجنسين

2. إختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور

الدراسة تعزي متغير العمر

من أجل التأكد من صحة هذه الفرضية سنعمد اختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير العمر

والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-20) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير العمر

المحاور	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	أقل 30 سنة	2.02	0.15	0.33	0.80	غير دالة
	30 - 40 سنة	2.15	0.43			
	41 - 50 سنة	2.24	0.45			
	أكثر من 50 سنة	2.33	0.56			
تحسين جودة الخدمة العمومية	أقل 30 سنة	2.31	0.52	0.28	0.83	غير دالة
	30 - 40 سنة	2.31	0.26			
	41 - 50 سنة	2.42	0.25			
	أكثر من 50 سنة	02.33	0.36			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لأن مستوى القيمة الاحتمالية (SIG=0.80) لمحور الإدارة الإلكترونية و (SIG=0.83) لمحور تحسين جودة الخدمة العمومية وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يمكن تفسيره أن أغلبية الموظفين من الشباب.

3. إختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور

الدراسة تعزي متغير المستوى التعليمي

من أجل التأكد من صحة هذه الفرضية سنعمد اختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (2- 21) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير

المستوى التعليمي

المحاور	المستوى التعليمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	دون ليسانس	2.29	0.40	1.24	0.30	غير دالة
	ليسانس	2.11	0.39			
	مهندس	2.20	0.52			
	ماجستير	1.76	0.23			
تحسين جودة الخدمة العمومية	دون ليسانس	2.37	0.28	0.65	0.58	غير دالة
	ليسانس	2.28	0.22			
	مهندس	2.38	0.30			
	ماجستير	2.42	0.14			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير المستوى التعليمي لأن مستوى القيمة الاحتمالية ($SIG=0.30$) لمحور الإدارة الإلكترونية و ($SIG=0.58$) لمحور تحسين جودة الخدمة العمومية وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا راجع إلى أن سياسة المؤسسة توظيف ذو شهادات جامعية وهذا ما يعطي نفس التفكير

4. إختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور

الدراسة تعزي متغير الأقدمية

من أجل التأكد من صحة هذه الفرضية سنعمد اختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova

لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الأقدمية.

والجدول الموالي سوف يوضح ذلك:

جدول رقم (2-22) يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الأقدمية

المحاور	الأقدمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	أقل من 05 سنوات	2.18	0.23	0.40	0.75	غير دالة
	من 05 إلى 10 سنوات	2.22	0.48			
	من 11 إلى 20 سنة	2.10	0.43			
	أكثر من 20 سنة	2.16	0.56			
تحسين جودة الخدمة العمومية	أقل من 05 سنوات	2.23	0.13	1.38	0.26	غير دالة
	من 05 إلى 10 سنوات	2.27	0.25			
	من 11 إلى 20 سنة	2.40	0.27			
	أكثر من 20 سنة	2.36	0.36			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS النسخة 25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الأقدمية لأن مستوى القيمة الاحتمالية ($SIG=0.75$) لمحور الإدارة الإلكترونية و ($SIG=0.26$) لمحور تحسين جودة الخدمة العمومية وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

وهذا راجع إلى أن جميع الموظفين ذو خبرة محدودة في المصلحة بالرغم من خبرة الكبيرة للبعض في المؤسسات محل الدراسة نظرا لحدثة المصلحة؛

من خلال ما سبق نستنتج أن الفرضية السادسة التي نصت هناك فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الخبرة) في دائرة تماسين وبلديتها (تماسين وبلدة عمر) مرفوضة أي أنه نقبل الفرضية البديلة لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات الديمغرافية

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية دائرة تماسين وبلديتيها حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية حيث تم التطرق إلى عرض نتائج الدراسة حيث اقتصر على 50 استبانة صالحة للتحليل الإحصائية، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة SPSS نسخة 25 من أجل اختبار الفرضيات الدراسة وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة .

وقد تبين بعد تحليل الدراسة التطبيقية أن الإدارة الإلكترونية دور في تحسين جودة الخدمة العمومية وذلك من خلال النتائج المتوصل إليها والتي كانت النحو التالي :

1. هناك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتيها (بلدة عمر وتماسين) وهذا راجع إلى أن المشروع جديد ويستلزم على المؤسسات محل الدراسة مرافقة المشروع لبلوغ أهدافه؛
2. يوجد علاقة طردية ضعيف و أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
4. وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة وأثر لضمان أمن المعلومات على تحسين جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
5. وجود علاقة ارتباط طردية و أثر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة ؛
6. لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات الديمغرافية.

الخاتمة

الخاتمة:

بعد مشروع الإدارة الإلكترونية والذي تبنته الجزائر في مختلف القطاعات ومن بين هذه القطاعات نجد قطاع الإدارة الإقليمية الذي آدا إلى العديد من التحولات وهذا ما يجعله جديرا بالدراسة الخاصة أنه يعاين تأخرا مقارنة مع الكثير من الدول والتي تبنت هذا المشروع بالرغم من أهميته في شتى المجالات لأنه يعتبر بوابة لمشروع أكبر وهو الحكومة الإلكترونية.

تعد دراستنا والتي ناقشة موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة تماسين وبلديتها (تماسين، بلدة عمر) ضمن البحوث الميدانية والاستكشافية من أجل تقييم مستوى تطبيق هذا المشروع ومدى فعاليته في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمة العمومية وبعد الدراسة أسفرت على مجموعة من النتائج والتي تمكننا من اختبار الفرضيات المطروحة سلفا في الجانب المنهجي وتوصلنا إلى ما يلي:

النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات

أولاً: الفرضية الأولى: التي نصت الفرضية هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر و تماسين) **مرفوضة** وتبين من خلال الدراسة أنه هناك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر و تماسين) انطلاقا من المتوسط الحسابي والمقدر ب 2.16 وهذا راجع إلى أحداث تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؛

ثانيا: الفرضية الثانية: التي نصت الفرضية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر و تماسين) **مقبولة** وقد أكدت هذه الدراسة على أن جودة الخدمة العمومية يرجع إلى مدى توفير كفاءة الموارد البشرية لآنجاز الخدمات

ثالثا: الفرضية الثالثة: التي نصت الفرضية الثالثة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" الإدارة الإلكترونية في دائرة تماسين وبلديتها (بلدة عمر و تماسين) **مرفوضة** ونقبل الفرضية البديلة والقائلة "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" الإدارة الإلكترونية في دائرة

تماسين وبلديتيها (بلدة عمر و تماسين) أن المؤسسات محل الدراسة مكنتية بالبنية التحتية للاتصالات والمتمثلة في الرمجيات والشبكات والعتاد في مجال تكنولوجيايات صناعة المعرفة ولكن لا بد من تحسينها وترقيتها باستمرار؛
رابعاً: الفرضية الرابعة : التي نصت الفرضية الرابعة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتيها (بلدة عمر و تماسين) **مقبولة** وهذا قد تم إثبات صحة الفرضية استناداً ما أكدته الدراسة بأنه تتوفر برامج ضمان أمن المعلومة والمؤسسة مهتمة بضمن أمن معلوماته وهذا يحسن جودة الخدمات العمومية ؛

خامساً الفرضية الخامسة التي نصت الفرضية اختبار الخامسة :على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة تماسين وبلديتيها (بلدة عمر و تماسين) **مقبولة** استناداً لما أكدت هذه الدراسة أن التحسين في مستوى جودة العمومية مرتبط بالتحول نحو الإدارة كاتجاه حديث بالإدارة ؛
سادساً الفرضية السادسة : هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الاقدمية، الخبرة) في دائرة تماسين وبلديتيها (تماسين وبلدة عمر) **مرفوضة** نقبل الفرضية البديلة والقائلة لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الاقدمية، الخبرة) في دائرة تماسين وبلديتيها (تماسين وبلدة عمر).

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي يمكن أن تفيده بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسات في ذاتها ومن بينها:

1. تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة ؛
1. ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة من أجل تحسين جودة الخدمة؛
2. ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا
3. محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ،ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة؛
4. إعادة النظر في الهياكل التنظيمية للمؤسسات وإدراج المصالح البيومترية في هته الهياكل من أجل تنظيم العمل وكذا إحداث المناصب النوعية؛
5. إعادة النظر في الهياكل التنظيمية للمؤسسات وإدراج المصالح البيومترية في هته الهياكل من أجل تنظيم العمل وكذا إحداث المناصب النوعية؛

6. التزام الحكومة بمتابعة المشروع من خلال تطوير القوانين والتشريعات التي تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية
7. إعطاء أجال من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ؛
8. تحفيز الموظفين على تطبيق البرامج .
9. حث مستعملي الإدارة إلى اللجوء إلى طلب الخدمات عن طريق الوسائل الإلكترونية
10. ضرورة إقامة نظام معلوماتي فعال بما يتوافق وطلبات المترفقين في وقت واحد .
11. إقامة شبكة معلومات بين كل دوائر الوزارة تفاديا للأعطال والمخلفات المترتبة عن الاستقلالية.

أفاق الدراسة :

- لان الإمام بجميع جوانب الموضوع صعبة لتشعب وسعة الموضوع هذا ما يؤدي إلى صعوبة تناول والتطرق إلى جميع مفاهيم وجوانب الموضوع لذي يبقى مجال البحث مفتوحا حول الموضوع ومثال علي ذلك:
1. تعميم الإدارة الإلكترونية في مختلف الدوائر الوزارية للوصول إلى الحكومة الإلكترونية ؛
 2. دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛
 3. مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة أداء المؤسسات العمومية؛
 4. الاستفادة من الأبحاث الجامعية في استخدام الابتكارات المساعدة على الإدارة الإلكترونية .

قائمة المصادر والمراجع

1. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية و التطبيقية و التنظيمية في المؤسسات السلعية و الخدمية، الطبعة الأولى، دار حامد لنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2013.
2. عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014.
3. عمر أحمد أبو هاشم الشريف و آخرون، الإدارة الالكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2013.
4. غلب سعد ياسين، مقدمة في الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2020.
5. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها الوظيفية، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، المجموعة العربية لتدريب و النشر، ط1، 2012.
6. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق، سوريا، 2011.
7. محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة و التكنولوجيا في الإدارة العامة، الحكومة الالكترونية، دار ناشرون و موزعون، عمان، الأردن، 2018.
8. محمد الطعمانة و طارق العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، دار دينمك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004.
9. محمد القدوة، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
10. محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة و التعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
11. مأمون الدراكة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2001.

البحوث الجامعية

1. أسيا سليمان تيش تيش، واقع الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الاقتصادية و دورها في تطوير العمل الإداري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة سكيكدة، 2014.
2. بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال و التسويق، جامعة الجزائر 03، 2016.
3. تارقي يونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بلدية أولاد عيسى إدرار، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، الجزائر، 2017.
4. جوبر حمزة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية مقررة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.
5. خامت سعدية و عجو نورة، تقييم جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية العمومية بالجزائر دراسة حالة مؤسسة استشفائية العمومية بالأخضرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، 2012.

6. شيلي الهام, دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي, رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم, تخصص علوم تسيير, جامعة فرحات عباس سطيف 1, 2020.
7. عبد العزيز رحابي, أمال عباس, دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي, علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية, تخصص إدارة أعمال المؤسسات, جامعة تبسة, الجزائر, 2017.
8. فليسي لنده, واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوقرة بومرداس, مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير, جامعة أحمد بوقرة, بومرداس, الجزائر, 2012.
9. مسعود قانه, تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية, مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة الجزائر 03, الجزائر, 2012.
10. مهديد يمينة وبحري أبوبكر, تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون مغنية, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر, جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان, الجزائر, 2016.

المجلات

1. ناصر طهار وكمال معيوف, مساهمات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة المديرية العامة لضرائب, مجلة نماء للاقتصاد والتجارة, مجلة 3, جامعة الشلف, ديسمبر 2019.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Agnès , Bradier , "Le gouvernement électronique : une priorité européenne " , revue française d'administration publique , école national d'administrative , N°110 2004 .

المواقع الالكترونية

1. براهيمى سميحة, الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق, مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني, جامعة المسيلة, 2019, متاحة على الموقع <URI: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10456>
2. بن سالم حدة, دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية, مذكرة ماستر, تخصص إدارة مالية, جامعة بوزيان عاشور الجلفة, 2018, متاحة على الموقع <URI: <http://dspace.univ-djelfa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2891>
3. دومي حورية, دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية, دراسة ميدانية بلدية المسيلة, مذكرة ماستر, تخصص إدارة مالية, جامعة المسيلة, متاحة على الموقع <URI: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14725>

الملاحق

الملحق الأول: الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ	درجة العلمية
بوبكر عباسي	أستاذ محاضر - ب - جامعة الشهيد حمي لخضر - الوادي
غطاس عبد الغفار	أستاذ محاضر جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريبيج الجزائر

الملحق الثاني: الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل 30 سنة 30 - 40 سنة 41 - 50 سنة أكثر من 50 سنة
3. مستوى التعليمي: دون الليسانس الليسانس مهندس ماجستير
4. الاقدمية: أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنوات أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
البعد الأول: كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية				
01	تمتلك المصلحة على الكفاءات والمؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا			
02	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية قبل الشروع في التنفيذ			
03	يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي			
04	تتوفر المصلحة التي أعمل فيها مبرمجين ومهندسين متخصصين في إنجاز البرامج الإلكترونية			
05	يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات المختلفة لاتصال			

البعد الثاني : توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية			
06			تتوفر المصلحة التي تعمل فيها على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية
07			توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح
08			لاتمام مختلف المعاملات التي تقدمها SMS يتم التعامل بالبريد الإلكتروني مختلف الخدمات
09			تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع
البعد الثالث: ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية			
10			لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة
11			لا يهدد استخدام برامج الإدارة الإلكترونية الأمن المعلوماتية للعمل
12			تستخدم المصلحة التي تعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها
13			تمتلك المصلحة التي تعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية
15			توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية
16			لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني

المحور الثالث :تحسين جودة الخدمة العمومية:

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
01	أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه الزبون			
02	يتحصل الزبون على الخدمة العمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه			
03	تحلوا الخدمات العمومية التي أقدمها من الأخطاء			
04	يتحصل الزبون على الخدمة العمومية بكل يسر وسهولة			
05	يدفع الزبون تكلفة تناسب الخدمة العمومية التي يحصل عليها			
06	لا يواجه الزبون أية صعوبات في الحصول على الخدمات العمومية التي يرغب فيها			
07	مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي تعمل بها ذوي كفاءات عالية			
08	يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي تعمل بها بمهارات كبيرة في تقديمها			

09	نقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية
10	يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها على سرية المعلومات
11	يوجد أعوان أمن داخل وخارج محيط المؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية
12	أقدم الخدمات العمومية للزبائن وفق ما هو معلن عنها
13	أغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه
14	قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات الزبائن من الخدمة العمومية
15	أسأل الزبائن أحيانا حول مدى قبولهم لطريقة تقديم الخدمة العمومية
16	لم أواجه أي مشكل مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية
17	أهتم بحل المشاكل التي قد تواجهني مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية
18	أستعمل وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي أقدمها
19	أهتم بالظهور بمظهر لائق بمستوى الخدمات التي أقدمها

- ما التحديث (الصعوبات و النقائص) في نظركم التي يوجهها تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

.....

- ما اقتراحاتكم لزيادة تحسين جودة الخدمة العمومية :

.....

الملحق الثالث : بيانات الاستبيان مفرعة في إكسل

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with 34 rows of data (respondents) and 27 columns of questions (Q14 to Q40). Each cell contains a numerical response, likely on a scale of 1 to 5. The data is organized in a grid format, with the first column containing respondent numbers (1-34) and subsequent columns containing question identifiers and their corresponding answers.

المصدر: مخرجات برنامج إكسل Microsoft Office Excel

الملحق الرابع: البيانات مفرغة في spss النسخة 25

الملحق الخامس: نتائج تحليل استبيان الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية

معلم اتساق ألفا كرونبيخ كانت ألفا كرونبيخ مقبولة لمواصلة التحليل الإحصائي

معامل الصدق والثبات للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية: Echelle

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,803	15

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

معامل الصدق والثبات للمتغير التابع تحسين جودة الخدمة العمومية: Echelle

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,647	19

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	49	98,0
	Exclue ^a	1	2,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

معامل الصدق والثبات الإجمالي: Echelle

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,809	34

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	49	98,0
	Exclue ^a	1	2,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسطات لحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	20	40,0	40,0	40,0
	أنثى	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	3	6,0	6,0	6,0
	من 30 - 40 سنة	38	76,0	76,0	82,0
	من 41 إلى 50 سنة	6	12,0	12,0	94,0
	أكثر من 50 سنة	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دون ليسانس	15	30,0	30,0	30,0
	ليسانس	24	48,0	48,0	78,0
	مهندس	9	18,0	18,0	96,0
	ماجستير	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	9	18,0	18,0	18,0
	من 05 سنوات إلى 10 سنوات	15	30,0	30,0	48,0
	من 11 إلى 20 سنة	23	46,0	46,0	94,0
	أكثر من 20 سنة	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الملحق السادس: عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل لإبعاد الإدارة الإلكترونية
عرض النتائج المتعلقة بالبعد الأول كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية:

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أمتك الكفاءات والمؤهلات الضرورية للتطبيق الجيد لبرامج الإدارة الإلكترونية	50	1	3	2,72	,607
استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية قبل الشروع في التنفيذ	50	1	3	1,88	,918
يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	50	1	3	2,44	,760
تتوفر المصلحة التي أعمل فيها مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الإلكترونية	50	1	3	2,22	,840
يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات المختلفة لإتصال	50	1	3	2,52	,677
كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	50	1,40	3,00	2,3560	,41461
N valide (liste)	50				

تتوفر المصلحة التي أعمل فيها مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الإلكترونية	50	1	3	2,22	,840
يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات مختلفة لإتصال	50	1	3	2,52	,677
كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	50	1,40	3,00	2,3560	,41461
N valide (liste)	50				

عرض النتائج المتعلقة البعد الثاني : توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية:

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية	50	1	3	2,22	,864
توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح	50	1	3	2,18	,919
يتم التعامل بالبريد الإلكتروني SMS لاتمام مختلف المعاملات التي تقدمها مختلف الخدمات	50	1	3	1,96	,880
تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع	50	1	3	1,68	,794
توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية	50	1,00	3,00	2,0100	,55088
N valide (liste)	50				

عرض النتائج المتعلقة البعد الثالث: ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية:

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	50	1	3	1,98	,915
لا يهدد استخدام برامج الإدارة الإلكترونية الأمن المعلوماتية للعمل	50	1	3	2,50	,735
تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	50	1	3	1,90	,789

تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية	50	1	3	1,82	,850
توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية	50	1	3	2,08	,944
لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني	50	1	3	2,44	,760
ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية	50	1,00	3,00	2,1200	,58325
N valide (liste)	50				

الملحق السابع : عرض النتائج المتعلقة بالمتغير التابع تحسين جودة الخدمات العمومية

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه الزبون	50	1	3	2,60	,670
يُتَحَصَّلُ الزبون على الخدمة العمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه	50	1	3	2,34	,745
تخلوا الخدمات العمومية التي أقدمها من الأخطاء	50	1	3	1,94	,793
يُتَحَصَّلُ الزبون على الخدمة العمومية بكل يسر وسهولة	50	1	3	2,54	,788
يُدْفَعُ الزبون تكلفة تناسب الخدمة العمومية التي يحصل عليها	50	1	3	1,60	,782
لا يواجه الزبون أية صعوبات في الحصول على الخدمات العمومية التي يرغب فيها	50	1	3	2,54	,706
مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها ذوي كفاءات عالية	50	1	3	2,46	,676
يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها بمهارات كبيرة في تقديمها	50	1	3	2,34	,717
نقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية	50	1	3	2,66	,593
يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي أعمل بها على سرية المعلومات	50	1	3	2,68	,621
يوجد أعوان أمن داخل وخارج محيط المؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية	50	1	3	1,58	,785
أقدم الخدمات العمومية للزبائن وفق ما هو معلن عنها	50	1	3	2,72	,640
أغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه	49	1	3	2,12	,781
قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات الزبائن من الخدمة العمومية	50	1	3	1,92	,752

أسأل الزبائن أحيانا حول مدى قبولهم لطريقة تقديم الخدمة العمومية	50	1	3	2,22	,764
لم أواجه أي مشكل مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية	50	1	3	1,70	,763
أهتم بحل المشاكل التي قد تواجهني مع الزبائن أثناء تقديمي للخدمة العمومية	50	1	3	2,72	,640
استعمل وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي أقدمها	50	1	3	2,78	,507
أهتم بالظهور بمظهر لائق بمستوى الخدمات التي أقدمها	50	1	3	2,88	,435
تحسين جودة الخدمة العمومية	50	1,79	2,79	2,3337	,25725
N valide (liste)	49				

الملحق الثامن : اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
الإدارة الالكترونية	,089	50	,200 [*]	,972	50	,288
تحسين جودة الخدمة العمومية	,107	50	,200 [*]	,964	50	,127

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

a. Correction de signification de Lilliefors

تحليل الانحدار الخطي استخدام طريقة بيرسون عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع هو (تحسين جودة الخدمات العمومية) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Corrélations						
		الإدارة الإلكترونية	مجال الإدارة الإلكترونية	توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية	ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية	تحسين جودة الخدمة العمومية
الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	1	,777**	,735**	,894**	,404**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,004
	N	50	50	50	50	50
كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,777**	1	,409**	,562**	,364**
	Sig. (bilatérale)	,000		,003	,000	,009
	N	50	50	50	50	50
توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,735**	,409**	1	,465**	,216
	Sig. (bilatérale)	,000	,003		,001	,132
	N	50	50	50	50	50
ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,894**	,562**	,465**	1	,383**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001		,006
	N	50	50	50	50	50
تحسين جودة الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	,404**	,364**	,216	,383**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	,009	,132	,006	
	N	50	50	50	50	50

الملحق التاسع : اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

- اختبار الفرضية الثانية :

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,364 ^a	,133	,115	,24206
a. كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية. Prédicteurs : (Constante),				

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,430	1	,430	7,344	,009 ^b
	de Student	2,812	48	,059		
	Total	3,243	49			
a. تحسين جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :						
b. كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية. Prédicteurs : (Constante),						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,801	,199		9,031	,000
	كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية	,226	,083	,364	2,710	,009
a. تحسين جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :						

- اختبار الفرضية الثالث :

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,216 ^a	,047	,027	,25377
a. توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية. Prédicteurs : (Constante),				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,152	1	,152	2,354	,132 ^b
	de Student	3,091	48	,064		
	Total	3,243	49			

a. تحسين جودة الخدمة العمومية
b. متوفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية
Prédicteurs : (Constante),

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,131	,137		15,547	,000
	البنية التحتية توفير للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية	,101	,066	,216	1,534	,132

a. تحسين جودة الخدمة العمومية

- اختبار الفرضية الرابعة :

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,383 ^a	,146	,129	,24014

a. ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية
Prédicteurs : (Constante),

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,475	1	,475	8,234	,006 ^b
	de Student	2,768	48	,058		
	Total	3,243	49			

a. تحسين جودة الخدمة العمومية
b. ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية
Prédicteurs : (Constante),

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1,976	,129		15,290	,000
	ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية	,169	,059	,383	2,870	,006

a. تحسين جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :

- اختبار الفرضية الخامسة :

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,404 ^a	,163	,146	,23774

a. الادارة الإلكترونية. Prédicteurs : (Constante),

ANOVA ^a						
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	,530	1	,530	9,371	,004 ^b
	de Student	2,713	48	,057		
	Total	3,243	49			

a. تحسين جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :
b. الادارة الإلكترونية. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1,802	,177		10,181	,000
	الادارة الإلكترونية	,245	,080	,404	3,061	,004

a. تحسين جودة الخدمة العمومية. Variable dépendante :

الملحق العاشر: عرض النتائج باستخدام تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات لمحاور الدراسة

أولاً- علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات الموظفين تبعاً للجنس:

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الإدارة الإلكترونية	ذكر	20	2,2167	,42268	,09451
	أنثى	30	2,1378	,42918	,07836
تحسين جودة الخدمة العمومية	ذكر	20	2,3632	,24203	,05412
	أنثى	30	2,3141	,26915	,04914

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances				Test t pour l'égalité des moyennes			Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
الذكور، الأفراد	Hypothèse de variances égales	,645	,426	,641	48	,525	,07869	,12015	-,16873	,32651
	Hypothèse de variances inégales			,643	41,309	,524	,07869	,12277	-,16899	,32677
نساء، جودة الخدمة العمومية	Hypothèse de variances égales	,364	,549	,656	48	,515	,04903	,07470	-,10116	,19921
	Hypothèse de variances inégales			,671	43,757	,506	,04903	,07310	-,09832	,19637

ثانياً- علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات الموظفين تبعاً للعمر:

		N	Moyenne	Ecart type	
الادارة الالكترونية	أقل من 30 سنة	3	2,0222	,15396	
	من 30- 40 سنة	38	2,1561	,43101	
	من 41 إلى 50 سنة	6	2,2444	,45931	
	أكثر من 50 سنة	3	2,3333	,56960	
	Modèle	Effets fixes			,43300
		Effets aléatoires			
تحسين جودة الخدمة العمومية	أقل من 30 سنة	3	2,3158	,05263	
	من 30- 40 سنة	38	2,3186	,26406	
	من 41 إلى 50 سنة	6	2,4211	,25784	
	أكثر من 50 سنة	3	2,3684	,36464	
	Total	50	2,3337	,25725	
	Modèle	Effets fixes			,26308
		Effets aléatoires			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الادارة الالكترونية	Intergruppes	,186	3	,062	,331	,803
	Intragruppes	8,625	46	,187		
تحسين جودة الخدمة العمومية	Intergruppes	,059	3	,020	,284	,837
	Intragruppes	3,184	46	,069		

	Total	3,243	49		
--	-------	-------	----	--	--

ثالثا - علاقة مستوى التعليمي لا توجد فرق بين إجابات الموظفين تبعا للمستوى التعليمي:

		N	Moyenne	Ecart type	
الادارة الالكترونية	دون ليسانس	15	2,2978	,40306	
	ليسانس	24	2,1111	,39644	
	مهندس	9	2,2000	,52493	
	ماجستير	2	1,7667	,23570	
	Total	50	2,1693	,42404	
	Modèle	Effets fixes			,42090
		Effets aléatoires			
تحسين جودة الخدمة العمومية	دون ليسانس	15	2,3789	,28773	
	ليسانس	24	2,2808	,22567	
	مهندس	9	2,3801	,30777	
	ماجستير	2	2,4211	,14886	
	Total	50	2,3337	,25725	
	Modèle	Effets fixes			,26003
		Effets aléatoires			

رابعا - علاقة الخبرة لا توجد فرق بين إجابات الموظفين تبعا للخبرة :

		N	Moyenne	Ecart type
الادارة الالكترونية	أقل من 05 سنوات	9	2,1926	,23439
	من 05 سنوات إلى 10 سنوات	15	2,2222	,48773
	من 11 إلى 20 سنة	23	2,1043	,43523
	أكثر من 20 سنة	3	2,3333	,56960
	Total	50	2,1693	,42404
	Modèle	Effets fixes		
	Effets aléatoires			
تحسين جودة الخدمة العمومية	أقل من 05 سنوات	9	2,2398	,13187
	من 05 سنوات إلى 10 سنوات	15	2,2704	,25602
	من 11 إلى 20 سنة	23	2,4073	,27404
	أكثر من 20 سنة	3	2,3684	,36464
	Total	50	2,3337	,25725
	Modèle	Effets fixes		
	Effets aléatoires			

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الادارة الالكترونية	Intergruppes	,225	3	,075	,401	,753
	Intragruppes	8,586	46	,187		
	Total	8,811	49			
تحسين جودة الخدمة العمومية	Intergruppes	,268	3	,089	1,381	,261
	Intragruppes	2,975	46	,065		
	Total	3,243	49			

