



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعرييج
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم: علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير مهني
الميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تسيير عمومي
من إعداد الطالبتين: - بوتافعة اسمهان
- بوخالفة زكية

بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية برج بوعرييج

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا

مناقشا

أستاذ محاضراً

رحالي بلقاسم

السنة الجامعية: 2022-2023

الإهداء

الحمد لله الذي أنار لنا طريقنا وكان لنا خير عون، إلى أعلى ما نملك في هذه الدنيا ، إلى من كن سببا في وجودنا
على هذه الأرض ، إلى اللاتي نحني لهن بكل إجلال وتقدير ، أمهاتنا حفظهن الله وأطال في أعمارهن .
إلى من ندين لهم بحياتنا ، إلى من ساندونا في طريقنا ، إلى من نكن لهم مشاعر التقدير والاحترام والعرفان ، إلى آبائنا
حفظهم الله .

إلى كل فرد في العائلة ، وإلى كل الأساتذة الذين قدموا لنا يد المساعدة .

إلى كل هؤلاء نهدي هذا العمل المتواضع ، ونسال الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه الخير .

شكر وعرّفان

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على المصطفى الهادي الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين ، وبعد مصداقا لقوله تعالى [ولئن شكرتم لأزيدنكم] ، نشكر الله العلي القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على إتمام هذا العمل .

كما نتقدم بخالص الشكر والإمتنان للأستاذ رحالي بلقاسم لقبوله الإشراف على هذه الدراسة ، والذي لم يبخل بتقديم النصيحة والتوجيه لنا طيلة إجراء هذه الدراسة ، من خلال إرشاداته القيمة وتوجيهاته في كل خطوات البحث .

كما نتقدم بالشكر إلى كل من مدنا بيد العون من قريب أو بعيد وساعدنا على إنجاز هذا العمل بتعاونه وتشجيعه .

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج، بإتباع المنهج الوصفي التحليلي استخدمت إستبيان مكون من محورين يضم 23 عبارة لجمع البيانات الضرورية من البلدية، وباستخدام برنامج الحزم الإحصائية Spss توصلت الدراسة إلى نتيجة تمثلت في وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الجودة.

Abstract :

The study aimed to know the role of electronic administration in improving the quality of public service in the municipality of Bordj Bou Arreridj. Following the analytical descriptive approach, I used a two-axes questionnaire containing 23 phrases to collect the necessary data from the municipality. Using the SPSS statistical package program, the study concluded that there is a statistically significant effect of the dimensions of electronic management in improving the quality of public service in the institution under study.

Keywords : *Electronic Administration, Public Service, Quality..*

الصفحة	قائمة المحتويات
	الإهداء
	شكروعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
ا-ت	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية
6	المبحث الأول: مفاهيم في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية
6	المطلب الأول: عموميات في الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثاني: عموميات في جودة الخدمة العمومية
17	المطلب الثالث: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
18	المطلب الأول: الدراسات المحلية السابقة
19	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة
20	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية برج بوعريريج
24	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية
25	المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية
27	المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة
30	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
30	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص العينة
34	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة
36	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
42	الخاتمة العامة
45	قائمة المراجع
48	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	عدد الإستبيانات الموزعة، المسترجعة، القابلة للمعالجة	01
27	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى [مقياس ليكارت]	02
28	اختبار صدق أداة قياس متغير الإدارة الإلكترونية	03
28	اختبار صدق أداة قياس متغير جودة الخدمة العمومية	04
29	اختبارات أدوات القياس باستخدام معامل ألفا كرو نباخ	05
30	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس في المؤسسة محل الدراسة	06
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن في المؤسسة محل الدراسة	07
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي في المؤسسة محل الدراسة	08
33	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة	09
34	تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة تجاه متغير الإدارة الإلكترونية	10
34	تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة تجاه متغير جودة الخدمة العمومية	11
37	تقدير معالم نموذج أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على جودة الخدمة العمومية	12
37	تقدير معالم نموذج أثر التقليل من تكاليف الخدمة على جودة الخدمة العمومية	13
38	تقدير معالم نموذج أثر القضاء على البيروقراطية على جودة الخدمة العمومية	14

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	توزيع أفراد لعينة حسب الجنس	01
31	توزيع أفراد لعينة حسب السن	02
32	توزيع أفراد لعينة حسب المستوى التعليمي	03
33	توزيع أفراد لعينة حسب سنوات الخبرة	04
36	النموذج النظري للدراسة	05
39	النموذج القياسي لمعادلات الانحدار البسيط	06

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
49	إستبانة الدراسة	01

مقدمة عامة

لقد شهد العالم مؤخرا تطورا واسعا و سريعا في المجال التكنولوجي، وتحولا تقنيا بارزا يفرض نفسه على الساحة في شتى الميادين. وتعد الإدارة الإلكترونية أحد ثمار المنجزات التقنية، وثورة في عالم الإدارة الحديثة، وأهم تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال التقني والإداري في المؤسسات خاصة العمومية منها. فهي أحد أهم الأساليب المتبعة في عصرنا الحالي لتقريب الإدارة من المواطن، حيث أفرزت نقلة نوعية في نظام الخدمة العمومية، تنتهج كأحد أدوات الإصلاح الإداري، لما لها من مساهمة في الاتصال والتواصل المباشر بين المواطنين ومؤسسات الخدمة العمومية، من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الأعلام والاتصال، بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية التي تبقى أمرا مهما يواجه المؤسسات، فلم يعد يكفي مجرد تقديم الخدمة، وإنما تسعى الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى المواطنين واقتراحاتهم ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة لهم، ومدى جودتها والعمل على تحسينها والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي تطمح إليه بما يرضي مقدم الخدمة والمستفيد منها، وهذا ما يمثل تحديا حقيقيا أمام مؤسسات الخدمة العمومية.

الإشكالية:

وعلى ضوء ما تم تقديمه يمكن طرح التساؤل التالي:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعرييج؟

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

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتقليل من تكاليف الخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقضاء على البيروقراطية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج؟

الفرضيات:

قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتقليل من تكاليف الخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقضاء على البيروقراطية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية والذي يعتبر أحد أهم المواضيع الراهنة في الوقت الحالي، بسبب أهمية الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على الخدمة العمومية.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب ذاتية وموضوعية دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، نوجزها فيما يلي:

أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لدراسة الموضوع.
- إثراء المعارف حول موضوع الدراسة.
- اقتراح الأستاذ المشرف وتحفيزه وتشجيعه على معالجة الموضوع.

أسباب موضوعية:

- علاقة الموضوع بتخصص التسيير العمومي.
- إبراز وتوضيح دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

- الحدود المكانية: تتمثل في مقر بلدية برج بوعرييج .

- الحدود الزمنية: تم جمع البيانات من البلدية محل الدراسة خلال الفترة الممتدة بين شهري مارس وماي 2023.

منهج الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهذا من خلال استخلاص الشق النظري من أهم الدراسات والأطروحات و المقالات العلمية، أما الشق التطبيقي فكان من خلال أسلوب دراسة حالة والاعتماد على الاستبانة في جميع البيانات التي تم معالجتها ووصفها وتحليلها باستخدام بعض الأدوات الإحصائية.

هيكل الدراسة:

قصد الإمام بمختلف جوانب الموضوع سنقسم هذه الدراسة إلى فصلين، يتناول الأول منها الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، يتناول المبحث الأول مفاهيم في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، أما المبحث الثاني فيتناول الأدبيات التجريبية السابقة لموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني فسنخصصه للدراسة التطبيقية على مستوى بلدية برج بوعرييج، حيث سنتناول في المبحث الأول منه منهجية الدراسة الميدانية، باستعراض طريقة وأدوات الدراسة، بينما المبحث الثاني سيتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة، من خلال التطرق إلى التحليل الوصفي لخصائص العينة، تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

وفي الأخير سنتطرق إلى الخاتمة التي تتضمن النتائج العامة ونتائج اختبار الفرضيات وأهم التوصيات.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

تمهيد:

إن التطورات التكنولوجية المشهودة مؤخرا غيرت أداء المنظمات ككل، بفعل تبنيها تكنولوجيا الاتصال الجديدة، حيث يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية منبرا للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة بحيث أن لهذا التحويل متطلبات على كافة الأصعدة، حتى تؤثر على جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات العمومية.

سنحاول من خلال هذا الفصل الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، من خلال التطرق إلى أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بهما، إضافة إلى العلاقة بينهما، ثم التطرق إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

المبحث الأول: مفاهيم في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

سنتناول في هذه المبحث الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، من خلال التطرق إلى مفهومي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، والعلاقة بينهما.

المطلب الأول: عموميات في الإدارة الإلكترونية

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

بدأ ظهور الإدارة الإلكترونية بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها 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 للإدارة داخل المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكليات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته الشركة ظهر سنة 1964.²

ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية

قبل التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية حددنا مسبقاً تعريفاً للإدارة :

لغة: تعني الإحاطة، وأدار الأمر أو الرأي أي أحاط بهما.

اصطلاحاً: عرفتها موسوعة العلوم الاجتماعية بأنها العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ غرض معين أو الإشراف عليه.

أما فيما يخص الإدارة الإلكترونية فلقد تعددت تعاريفها، وفي النقاط التالية سنعرض مجموعة منها:

- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين لتحقيق أهداف الشركة.³

¹ بوخلط محمد الأزهر، زبيدي ادريس، حرير بكار عبد الجبار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة حالة دائرة تيماسين مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2019-2020، ص 3.

² خراجي وهيبية، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة ولاية البويرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محند أولحاج، البويرة 2018-2019، ص 3.

³ مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا دمشق، 2012، ص 47.

- هي تحول كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية إلى استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة وفق تقنية عالية المستوى، تختصر الزمن وترفع قيمة المنتج وتسهل وصوله إلى المستهلكين بأقل تكلفة ممكن¹.

- وتعرف على أنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق أفضل الخدمات للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع استغلال لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيق للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

انطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن تعريفها بأنها تحول للعمل الإداري من التعاملات التقليدية ذات الطبيعة المباشرة والورقية إلى التعاملات ذات الطبيعة الإلكترونية، من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة، وذلك لتقديم أفضل الخدمات لكل الجهات المعنية بأسرع وقت وأقل تكلفة.

ثالثاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتسم الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها بذلك عن الإدارة التقليدية، والتي من بينها نذكر ما يلي:

- إدارة بلا ورق: حيث عوضت الوسائل الإلكترونية الورق فيما يخص طلب الوثائق، الحصول على البيانات ومعالجتها.

- إدارة بلا مكان: حيث يمكن الاستفادة من مختلف خدمات المؤسسات الإدارية المقدمة الكترونياً في أي مكان عند الحاجة إليها.²

- إدارة بلا زمان: حيث تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

- تعتمد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية التي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.

- تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

- إدارة إلكترونية دون أوامر وروتين تقليدي، والتي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار.

- اللامركزية: هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد، مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية.

¹ غسان الطالب، محمد الزعائر، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، اليازوري للنشر والطباعة، الأردن، 2020 ص26

² عطوي سميرة، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض المؤسسات العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية،

مجلة البحوث والدراسات الانسانية، جامعة عبد الحق مهري، قسنطينة، العدد 2017/14، ص275:

- السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل وتببع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية واحتكار الحكومة لصالح فئة معينة.
- الشفافية: إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديموقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالة التشاؤم لدى المواطنين بالشفافية السياسية.
- الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها.¹

رابعاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهمية وفوائد عديدة، نذكر من أهمها ما يلي:²

- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار، من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية، وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.
- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك.
- المرونة في عمل الموظف، من خلال سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.
- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
- لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات، وبالتالي توفير مساحة هذه الخزائن وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.
- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالنيابة عن الدوائر الأخرى.
- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية، من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المنظمة أو المؤسسة، وهو ما يعرف بنظام التحوط عن الكوارث.
- انخفاض تكلفة الخدمة المقدمة، بمعنى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكنها أن توفر الخدمات الرئيسية للمجتمع بأسره، بغض النظر عن الموقع الجغرافي، وبأقل التكاليف الممكنة، بالإضافة إلى زيادة كفاءة المنظمة أو المؤسسة.
- تحسين مستوى أداء كافة العاملين في المنظمة أو المؤسسة.
- تساعد على الاتصال بين وحدات المنظمة أو المؤسسة المتباعدة جغرافياً.

¹ جيمية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالة، 2015، 2016، ص 23.

² نبيل سعد خليل، إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص 111 112.

- تلافي مخاطر التعاملات الورقية مع المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المنظمة أو المؤسسة.
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

خامسا: أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من الأهداف، أهمها ما يلي:

1- في مجال العمل الوظيفي

- تحسين مستوى تقديم الخدمات بتجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله.
- سهولة إنجاز المعاملات، وإعلام المستفيد بالبيانات المطلوبة دون التقيد بزمان أو مكان معين.
- تقليل التعقيدات الإدارية وتجاوز الروتين والإجراءات البيروقراطية.
- تخفيض التكاليف في إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي يطلبها بسهولة ويسر.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية والتقليل من معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- تقليل التكلفة المالية في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- زيادة الترابط بين العاملين بالإدارات العليا.

2- في مجال الشفافية والإصلاح الإداري

- التقليل من الوساطة والمحسوبية.
- إنجاز الأعمال بسرعة ودقة عالية.
- التقليل من استخدام الورق في الأعمال الإدارية وتلافي الأخطاء التي تقع في العمل نتيجة الأخطاء الإنسانية المرتكبة من طرف الموظف.
- تحقيق المساواة بين المواطنين في التعامل وأداء الخدمات ودون تمييز.

3- القضاء على الفساد الإداري:

يعد من الأهداف الرئيسة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية هو: القضاء على الفساد الإداري.¹

سادسا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب جملة من المتطلبات، التي تتكامل فيما بينها لتشكيل النسق الذي تنمو فيه الإدارة الإلكترونية، حيث لا يمكن تطبيق هذه الأخيرة بالشكل الفعال إلا إذا توفرت جميع المتطلبات التالية:

¹ صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص ص 35 .36.

- 1- متطلبات إدارية: هناك جملة من المتطلبات الإدارية اللازم توفرها، يمكن توضيحها في النقاط التالية:
 - وضع إستراتيجية وخطط التأسيس: يعد التخطيط أولى العمليات الإدارية، حيث يتطلب وجود رؤية مستقبلية واضحة حول ما يسمى بمشروع الإدارة الإلكترونية، هذا الأخير الذي يتطلب تحديد منطلقاته وأبعاده والأهداف المرجوة منه، مع تحديد الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمع ككل.
 - القيادة والدعم الإداري: تعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي من شأنها أن تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لما لها من قدرة على توفير البيئة المناسبة للعمل، فوجود القيادات الواعية المتحمسة يؤدي إلى تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إيجاد الحلول اللازمة لتحسين الخدمة الوظيفية.
 - متطلب الإصلاح الإداري: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب إصلاح على المستوى الإداري، وذلك عن طريق إحداث وظائف إدارية جديدة تتلاءم مع هذا الأسلوب الإداري الحديث (خبير تأمين المعلومات، مشغل البرامج الإلكترونية)، والتخلي عن بعض الوظائف الإدارية التقليدية.
 - التثقيف، التعليم والتوعية: حيث أن للثقافة دورا بارزا في نشر حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ويتطلب الأمر زيادة الوعي بضرورة تظافر الجهود، إضافة إلى التعليم والتدريب من أجل مواجهة هذا التحول الجديد والتعامل مع التغيرات بالشكل المناسب.
 - وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات: إن القوانين الإدارية نشأت في بيئة تقليدية كانت مبنية على أساس الانتقال واللقاء المباشر بين العامل وطالب الخدمة، و عليه فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب سن قوانين جديدة تتماشى وهذا الأسلوب الإداري، حيث يشمل إصدار تشريعات تتعلق بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات، والحفاظ على الحقوق الملكية والفكرية.
 - تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية: إن نجاح عمل الإدارة الإلكترونية في توفير متطلبات العمل الإلكتروني، يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية أو كحد أدنى إلى إضافة قنوات جديدة لتوزيع الخدمات والتسهيلات الإلكترونية عبر شبكة الانترنت وأنماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما أن تهيئة المنظمة إلكترونيا لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي:
 - تطوير وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية.
 - تنمية الموارد الإلكترونية.
 - ابتكار الثقافة الإلكترونية.
 - استقطاب ورعاية صناع المعرفة.

- الهيكل التنظيمي: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الهياكل التنظيمية التقليدية، التي كانت في الغالب تأخذ الشكل الهرمي الملائم لطبيعة الأعمال الصناعية، وعليه يتطلب الأمر التحول إلى هياكل تنظيمية أكثر مرونة كالمصفوفات والشبكات والخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، إضافة إلى ذلك يجب استحداث إدارات جديدة ودمج إدارات أخرى مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية، بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز، وتجدر الإشارة إلى أن هذا التحول أو التغيير يجب أن يكون تدريجياً وعبر مراحل متعددة.

2- المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع وله أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو المنشئ والمطور لها، فهي تبدأ من العنصر البشري وإليه تنتهي، وسنحاول فيما يلي تحديد جملة من المتطلبات البشرية:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت.

- استقطاب أفضل الخريجين المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم.

- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

- التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد.

وعليه يمكن القول أن ما تم عرضه من مؤشرات يلخص المتطلبات البشرية التي يجب أن تتوفر حتى يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية، مع الإشارة إلى أن متطلبات تدريب وتعليم المورد البشري يبقى أساس نجاح هذا الأسلوب الإداري.

3- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساندة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية. أي ما قد نسميه بنشر الثقافة التكنولوجية، وهذا يتم من خلال برمجة حصص تدريبية تهدف إلى تمكين جميع المستويات التعليمية من التحكم واستعمال الآلات التقنية، وتشجيع الاستثمار في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى المحلي والوطني، مع ضرورة توفير مبالغ مالية كافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.

4- المتطلبات التقنية: تعتبر الأجهزة والتقنيات الركيزة الأساسية اللازمة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها، إضافة إلى تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية. كما أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5- المتطلبات الأمنية: بالرغم من التقدم التكنولوجي والمعرفي الذي تم التوصل إليه، إلا أن التحدي الكبير يكمن في المحافظة على سرية المعلومات وتخزينها إلكترونياً وإتاحتها للجميع بشكل متساوي، ومن بين الإجراءات التي تستلزمها الإدارة الإلكترونية لتحقيق هذا المطلب ما يلي:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد على السطو الإلكتروني، وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- تطوير أدوات تشفير البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية، وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الأنترنت، لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاتها عبر الشبكة.
- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات الحاسوبية، تحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة.
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن المعلومات لديها.
- يجب أن توكل مسؤولية أمن المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين.
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات.¹

سابعاً: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الإلكترونية، والتي من أهمها:²

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوجهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

1 وهيبه حارث، سمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية، مجلة روى للدراسات المعرفية والحضارية، جامعة حاج لخضر باتنة، العدد 2، ديسمبر 2021، ص ص 171، 177.

2 راكز على محمود الزعاريب، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 34.

المطلب الثاني: عموميات في جودة الخدمة العمومية

أولاً: تعريف الجودة

عرفها جوران بأنها الملائمة للاستعمال، وعرفها ايغانز بأنها تلبية توقعات الزبائن أو ما يتفوق عليها.

أما الجمعية الأمريكية للجودة فقد عرفتها بأنها مجموعة الخصائص والمميزات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك، ويرى العجيلي بأنها مدى التقارب بين خصائص المنتج وحاجات الزبائن ورغباتهم، إذ يمكن من خلال ذلك بناء استراتيجيات الجودة الملائمة، ومن ثم صياغتها إلى تصاميم، وتتم بعدها مطابقة المنتج مع تلك التصاميم وتقديم الإرشادات لكيفية استخدامه، وقياس مدى قبول الزبون له.¹

ثانياً: تعريف الخدمة العمومية

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحمل أكثر من معنى، فإن المفهوم الواسع للخدمة العمومية هو الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين. أما المفهوم الضيق لها هو الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.²

ثالثاً: مبادئ الخدمة العمومية

تتلخص أهم هذه المبادئ في النقاط التالية:

- التزام الحتمي بين المرفق العام و المنفعة العامة: يتوقف إنشاء المرفق العام على تحقيق المنفعة العامة فلا وجود للمرفق العام دون أن ينطوي نشاطه على النفع العام.
- المساواة: توجب على المؤسسة العامة أن تخضع في نشاطها لمبدأ المساواة في تقديم الخدمة العامة بين أفراد المجتمع لتحقيق العدالة وعدم التمييز والتحيز فيما بينهم.
- الاستمرارية: وتعني استمرارية المؤسسة العامة في تلبية حاجات المواطنين، وإن كان على حساب خسارتها باعتبارها تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وليس إلى تحقيق الربح.

¹ يوسف الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة للمنظمات الانتاجية الخدمية، اليازوري للنشر والتوزيع عمان، 2008، ص ص 5756.

² رحاوي عبد الرحيم، قاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، العدد 3، أوت 2017، ص 107.

- مجانية الخدمة: بما أن المؤسسة العامة لا تهدف إلى تحقيق الربح وتصوب اتجاهها نحو المنفعة العامة، فإنها لجأت إلى مجانية الخدمات التي تقدمها، وفي بعض الأحيان مقابل مبالغ رمزية كالرسوم الجامعية والرسوم القضائية، ويتوقف تحديد قيمة الرسوم على عدد من العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية.¹

رابعاً: تعريف جودة الخدمات العمومية

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمات، وذلك تبعاً لاختلاف وتباين حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمات المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمات، ومنه يمكن إدراج المفاهيم التالية:

- تشمل تلك الجودة على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيفية تفاعل العاملون {مواقفهم، سلوكياتهم، ممارساتهم اللفظية} مع الزبائن.
- هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا السكان والمستعملين أو عدم الرضا، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.
- تعرف على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة و الجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة أو بعد تقديمها له.

يمكن تعريف جودة الخدمات من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، وهي:²

- 1- البعد التقني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- 2- البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستعمل، وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة ومستعملها.
- 3- الإمكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

أما التعريف الشامل لجودة الخدمة العمومية فهي: '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 أجل تقديم خدمات ممتازة تعزز موقع الحكومة ومكانتها وسط المجتمع.'³

¹ رابح وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2020، ص 77.

² فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2022، ص ص 51-52.

³ بوخلط محمد الأزهر، زبدي ادريس، حرير بكار عبد الجبار، مرجع سبق ذكره، ص 11.

خامسا: أبعاد جودة الخدمة

تمتلك الجودة في الإنتاج الخدمي ثمانية أبعاد هي:¹

الوقت: كم ينتظر العميل للحصول عليها؟

دقة التسليم: يتم تقديم الخدمة في الموعد المحدد سلفا من قبل مقدم الخدمة.

الإلمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل واضح ومفهوم ومبسط من قبل مقدم الخدمة وبشكل احترافي ومهني.

التعامل: ترحيب وحفاوة العاملين أي مقدمي الخدمات بكل العملاء 'مستهلكي الخدمات'

التناسق: تقديم الخدمات بنفس النمط والأسلوب والطريقة للعميل.

سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر.

الدقة: يتم إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول مرة وبشكل دائم.

الاستجابة: التفاعل السريع في رد الفعل من العاملين لحل المشكلات المتوقعة.³

سادسا: أهمية جودة الخدمات

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات المقدمة للخدمات، والتي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار المستعملين "الزبائن"، لكن في مجال الخدمات فإن المستعملين والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستعملين معا. لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي:²

- نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد مستمر.
- ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمات سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- فهم المستعملين: إن المستعملين يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للمستعملين.¹

¹ بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم الفلسفة والتطبيق، دارروابط للنشر تقنية المعلومات، القاهرة، 2016، ص ص 23-24..

² فؤاد بن غضبان، مرجع سبق ذكره، ص ص 52-53.

سابعاً: نماذج تقييم الجودة

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدل كبير، من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة. وفيما يلي استعراض مداخل قياس جودة الخدمات:

1- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات في إطار هذا المدخل ما يلي:

- مقياس عدد الشكاوي المقدمة من قبل الزبائن خلال فترة زمنية معينة، بحيث تمثل مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى.
- مقياس الرضا، وهو من أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمي الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها.
- مقياس الفجوة الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات.

2- قياس الجودة المهنية: يتناول هذا المنظور قدرة المنظمات الخدمية على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، وفي هذا الإطار يمكن التمييز بين أنواع المقاييس التالية:

- قياس الجودة بدلالة المدخلات: يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها إمكان اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودتها، ورغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة لا تعد كافية، فهناك عوامل أخرى مكملة، من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعلات فيما بينها، وما يربط بذلك من عمليات تحدد جدوى هذه المدخلات.
- قياس الجودة بدلالة العمليات: ويركز 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 والتأثير، وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات التي توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة، والتي يجب أن تستوفى كافة هذه العناصر لكي يتم تصنيف هذه الخدمات كخدمات جيدة.
- قياس الجودة بدلالة المخرجات: يعتبر من المقاييس الذي يتعلق بالنتائج النهائية، حيث ينظر للنتائج على أنها الانجاز أو عدم الإنجاز للنتائج النهائية من الخدمة التي يسعى إليها الزبون،

3- قياس الجودة 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

المطلب الثالث: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

من خلال هذا المطلب سوف نبين العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية من الناحية النظرية على النحو التالي:¹

- تأثير الإدارة الإلكترونية على تكريس مبدأ المساواة بين المواطنين: يتضح هنا أن أهم شرط هو أن تتوفر الشروط المطلوبة بالنسبة لمستخدمي الإدارة الإلكترونية، وذلك فيما يتعلق بالانتفاع بالخدمة وكذا تحمل الأعباء، دون الأخذ بعين الاعتبار كل أشكال الاختلافات التي ليس لها صلة بالشروط القانونية اللازمة. وهذا ما يساعد على محاربة عدة ظواهر سلبية كالمحسوبية والرشوة والتميز الذي يمارسه الموظفون في هذه الإدارة خدمة لمصالحهم، ومنه نجد أن نظام الإدارة الإلكترونية يحقق المساواة بين جميع المواطنين في الوظيف العمومي فيما يخص إجراءات الحصول على الخدمات.
- تأثير الإدارة الإلكترونية على الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية ولوائحها: للإدارة الإلكترونية دور في تعديل وتحسين وتنظيم البرامج المسطرة إذا اقتضت الضرورة ذلك، وإذا ما رأيت أن ذلك سيكون خدمة للمصلحة العامة، فهي تعمل استجابة لما تمليه عليها الظروف والمستجدات، وذلك سعياً لزيادة جودة المؤسسات العمومية.
- تأثير الإدارة الإلكترونية على تسهيل عمل موظف القطاع العام: تعمل الإدارة الإلكترونية على تسهيل عمل الموظف من خلال توفير ظروف العمل المناسبة بطريقة تسمح له بالقيام بكل أعماله إلكترونياً وهذا ما يجعل الأعمال تتصف بالشفافية، ويكرس مبادئ الإدارة من ناحية تقسيم العمل وممارسة الرقابة الإدارية عليه، إضافة إلى توفير عنصر التنظيم، وهذا ما ينعكس إيجاباً على الجميع من مواطنين وموظفين ويرقى بالإدارة العمومية إلى مستويات أحسن.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 96-107.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

سنستعرض في هذا المبحث بعض الدراسات المتاحة، والتي تناولت موضوع دراستنا سابقا.

المطلب الأول: الدراسات المحلية السابقة

- دراسة بوعنان نور الدين بعنوان: "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" تمحورت إشكالية هذه الدراسة في دراسة تأثير جودة الخدمة المينائية في تحقيق رضا الزبون. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:
 - ✓ عملية الاتصال بين المؤسسة المينائية لسكيدة وعملائها ضعيفة، وهذا ما يفسر عدم علم أغلبية العملاء بحصول المؤسسة على شهادة الأيزو (المطابقة للموصفات العالمية) التي تعتبر من أهم المتغيرات التي تحدث في المؤسسة.
 - ✓ يرى عملاء المؤسسة المينائية لسكيدة أن الأداء الفعلي للخدمة المينائية المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره، وهذا ما يعكس الانطباع السلبي حول مستوى الخدمة المينائية.
- دراسة عاشور عبد الكريم بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، تمحورت هذه الدراسة حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، واتجهت إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي: إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟ اتبع الباحث في دراسته منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة:
 - ✓ تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
 - ✓ الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية؛ مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات.
 - ✓ تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية الديمومة والاستمرارية؛ الاستجابة؛ السرعة ورجح الوقت؛ الدقة في تحديد المهام.
 - ✓ تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارة الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الإلكترونية. لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الإلكترونية.

- دراسة تارقي يونس بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسي أداء الخدمة العمومية، تمحورت هذه الدراسة حول الإدارة الإلكترونية وما تقدمه للخدمة العمومية في المؤسسة المدروسة، ومعرفة مختلف التكنولوجيات المستخدمة في من اجل الارتقاء بخدماتها، واتجهت إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، و من أهم الأدوات المستخدمة الإستبيان، و من أهم النتائج التي توصل إليها :
 - ✓ هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية المدروسة.
 - ✓ وجود تأثير بين ملاءمة البرامج و تحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة، ولكن بصفة عامة توجد علاقة تأثير ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية و تحسين أداء الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة

- دراسة حاتم غازي شعشاعة بعنوان: قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين من وجهة نظر العملاء، تكمن مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى تقييم عملاء البنك لجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل البنك. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم عملاء البنك لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم سواء من ناحية توقعاتهم بخصوص ذلك، أو إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعليا. التعرف على الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء البنك في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم. وأيضا التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات مثل عدد سنوات التعامل وعدد المصارف التي يتعامل معها العملاء» وعدد مرات التعامل على تقييم العملاء للخدمات المصرفية المقدمة لهم. خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:
 - ✓ إن مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك جيد من وجهة نظر عملاء البنك، إلا أنه لا يرقى إلى مستوى توقعاتهم.
 - ✓ اختلاف الأهمية النسبية للمعايير التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمة، حيث جاء بعد الاعتمادية في المرتبة الأولى يليه بعد الاستجابة ثم بعد الثقة، يليه بعد التعاطف، وأخيرا بعد العناصر الملموسة. وقد أشار إلى أن لهذا الترتيب أهمية في تطبيقه، بحيث يجب على إدارة البنك أن تأخذ في عين الاعتبار عند القيام بعملية تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
- دراسة حويل، ايناس ابراهيم بعنوان: الإدارة الإلكترونية و جودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء جامعة أسيوط في جمهورية مصر لوظائفها المختلفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالاستعانة بالاستبيان، طبقت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى الإداريين. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
 - ✓ إدراك العينة لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة.
 - ✓ إسهام الإدارة الإلكترونية في توفير بيئة تعليمية وبحثية أفضل.
 - ✓ إسهام الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين.
 - ✓ توفير فرص أفضل للاتصال والتعاون بين الجامعة والجامعات الأخرى، وبينها وبين المجتمع المحلي.

- ✓ التحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية، من خلال زيادة فرص المشاركة والاتصال وتدفق المعلومات، تقليل الوقوع في الأخطاء، توفير الوقت والجهد والمال، وتحقيق الشفافية.
- دراسة محمد جمال، أكرم عمار بعنوان: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على العاملين، وأهم المبررات التي تدعو للعمل بالإدارة الإلكترونية، مزاياها وما يترتب عن تطبيقها، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة:
- ✓ وجود التزام ودعم كامل من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ✓ وعي الموظفين بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها.
- ✓ حرص الإدارة على مواكبة التطورات التقنية وتهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- ✓ القناعة بأن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة عالية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

استعرضنا 6 دراسات سابقة، 3 جزائرية و 3 عربية، وقد تناول بعضها موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية بشكل منفصل، والبعض الآخر تناول المتغيرين معاً، وعليه يتضح أن موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة قد نالت اهتمام الباحثين، رغم أن أغلبية الدراسات تم تناولهما بشكل منفصل، وقد تبين من خلال استعراض لهذه الدراسات السابقة أوجه الاختلاف والتشابه بين هذه الدراسات والدراسة الحالية:

- تنوع الدراسات الجزائرية والعربية، وتختلف من حيث الموضوعات والمنهج الذي استخدمته كل دراسة ونوع العينة ومجتمع الدراسة.
- الاختلاف من حيث المنهج: اعتمد كل من بوعنان نور الدين وتارقي يونس وايناس ابراهيم على المنهج الوصفي التحليلي، أما عاشور عبد الكريم اتبع في دراسته منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة،
- اختلاف هذه الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت دراسة بوعنان نور الدين إلى التوصل لبعض النتائج التي من الممكن أن تساهم في تطوير جودة الخدمة، وهدفت دراسة (حاتم غازي شعشاعة) إلى التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات على تقييم العملاء للخدمات المقدمة.
- جميع هذه الدراسات تختلف مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة والعينة. وقد تشابهت الدراسات من حيث موضوع جودة الخدمات رغم اختلاف المتغير الثاني.
- أهم ما يميز الدراسة الحالية أنها تناولت موضوع حيوياً وجديداً وهو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة على مستوى الإدارات المحلية، وهذا الموضوع لم تتناوله الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه حول الإدارة الإلكترونية من مفهوم وخصائص وأهمية، يتبين أنها نموذج إداري، يتطلب تطبيقه عدة متطلبات بشرية ومالية، كما أن للإدارة الإلكترونية إنعكاس إيجابي على المنظمات العمومية، وذلك لما تساهم به من تأثير في جودة الخدمات العمومية، من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما تم الوقوف عليه من خلال التأكيد على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، والتي تناولتها عديد الدراسات السابقة، وهو ما يؤكد أن الإدارة الإلكترونية باتت ضرورة حتمية لمواكبة التطور وتحسين جودة الخدمة العمومية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية ببلدية

برج بوعريرج

تمهيد:

بعدها تم التطرق إلى المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، ومراجعة الدراسات العلمية السابقة. سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم التوصل إليه نظريا من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى بلدية برج بوعرييج. حيث سنحاول تحديد دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعرييج، من وجهة نظر موظفي هذه البلدية.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نحاول إبراز منهجية الدراسة بمختلف جوانبها، بعرض الأسلوب المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات، صدق وثبات الاستبيان.

المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، تحديد متغيرات الدراسة. وأيضا أدوات الدراسة الميدانية.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يمكن إيجاز مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

1- مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع دراستنا جميع الموظفين والعمال على مستوى بلدية برج بوعرييج، بمصالحها المختلفة.

2- عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في عينة عشوائية تم اختيارها من مجتمع الدراسة، حيث اخترنا منه عينة عشوائية من 50 موظف، وزعنا عليها استمارة استبيان بمحورين، يضم الأول 15 عبارة تهدف إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بإبعاها الثلاث، بينما يضم المحور الثاني 08 عبارات تهدف إلى التعرف على جودة الخدمة العمومية في بلدية برج بوعرييج.

الجدول رقم (01): الاستبيانات الموزعة، المسترجعة والقابلة للمعالجة.

الاستبيانات	العدد	النسبة المئوية
الاستبيانات الموزعة	50	100
الاستبيانات المسترجعة	48	96.00
الاستبيانات القابلة للمعالجة	48	96.00

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: تحديد متغيرات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل وجودة الخدمة العمومية كمتغير تابع.

- المتغير المستقل: يتمثل في الإدارة الالكترونية، والتي ارتأينا تقسيمها إلى الأبعاد التالية: " تبسيط الإجراءات الإدارية "، " التقليل من تكاليف الخدمة "، " القضاء على البيروقراطية "، من خلال محور يضم أسئلة تتعلق بأبعاد الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريج.
- المتغير التابع: يتمثل في جودة الخدمة العمومية في البلدية محل الدراسة، من خلال محور يضم أسئلة تتعلق بجودة الخدمة العمومية بالبلدية محل الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية

اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة الميدانية على الأدوات التالية:

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة:

- من أجل تحليل البيانات التي تم تجميعها من الاستبيانات تم الاستعانة ببرنامج SPSS. 22، حيث يتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية: وذلك على النحو التالي:
- استخدام التكرارات والنسب المئوية: تم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وكذا تحديد إجابات الأفراد اتجاه محاور الاستبيان.
 - استخدام المتوسطات الحسابية: تم استعمال المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابة أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.
 - معامل الثبات: معامل ألفا كرونباخ.
 - أساليب تحليل الانحدار الخطي: لتحديد مدى تفسير المتغيرات المستقلة للتغيير الحاصل في المتغير التابع والمعادلة التالية توضح نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم اعتماده، لقياس أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية:

$$Y=aX+b$$

Y: جودة الخدمة العمومية.

X: الإدارة الالكترونية بأبعادها الثلاث.

a: قيمة الثابت.

b: معامل انحدار جودة الخدمة العمومية على أبعاد الإدارة الالكترونية.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

في موضوعنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

الاستبيان: حيث خصص الاستبيان لمعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعرييج. وهو مكون من قسمين، القسم الأول مخصص للبيانات الشخصية كالسن، المستوى التعليمي، الأقدمية (الخبرة المهنية)... الخ ، أما القسم الثاني فيضم محورين كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالإدارة الالكترونية يضم 15 عبارة، تهدف إلى التعرف على أبعاد الإدارة الالكترونية من وجهة نظر أفراد العينة، وهي موزعة على ثلاث أبعاد كما يلي:

- بعد تبسيط الإجراءات الإدارية: ويشمل العبارات المرقمة من 01 إلى 05.
- بعد التقليل من تكاليف الخدمة: ويشمل العبارات المرقمة من 06 إلى 10.
- بعد القضاء على البيروقراطية: ويشمل العبارات المرقمة من 11 إلى 15.

أما المحور الثاني فيضم 08 عبارات تتعلق بجودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعرييج.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحورين تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- غير موافق بشدة يعطى لها درجة.
- غير موافق يعطى لها درجتين.
- محايد تعطى له ثلاث درجات.
- موافق تعطى له أربعة درجات.
- غير موافق بشدة تعطى له خمسة درجات.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): سلم ليكارت الخماسي

(5-4.2)	(4.2-3.4)	(3.4-2.6)	(2.6-1.8)	(1.8-1)	المتوسط الحسابي
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاتجاه
عالية جدا	عالية	متوسط	منخفض	منخفض جدا	درجة التقييم

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة

لقد تم إجراء عدد من الاختبارات للتأكد من صحة وثبات الاستبيان، وذلك من خلال تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

➤ صدق المحكمين: لغرض التأكد من مدى وضوح أسئلة الاستبيان تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته، وكذلك أساتذة متخصصين، وبعد ذلك صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوح لتظهر في شكلها النهائي.

➤ ثبات الاستبيان: لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرو نباخ، الموضح في الجدول الموالي، لحساب ثبات المقياس.

يعبر صدق المقياس على مدى قدرة المؤشرات على قياس المفهوم المراد قياسه، تم تحديده من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين المؤشرات (العبارات) والمتوسط الحسابي للمتغير. نتائج اختبارات الصدق مبينة في الجدولين المواليين:

الجدول رقم (03): اختبار صدق أداة قياس متغير الإدارة الالكترونية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة	البعد
.000	.935	العبرة 01	<u>تسيط الإجراءات الإدارية</u>
.000	.887	العبرة 02	
.000	.854	العبرة 03	
.000	.832	العبرة 04	
.000	.842	العبرة 05	
.000	.907	العبرة 06	<u>التقليل من تكاليف الخدمة</u>
.000	.914	العبرة 07	
.000	.851	العبرة 08	
.000	.835	العبرة 09	
.000	.862	العبرة 10	
.000	.905	العبرة 11	<u>القضاء على البيروقراطية</u>
.000	.911	العبرة 12	
.000	.793	العبرة 13	
.000	.825	العبرة 14	
.000	.844	العبرة 15	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (03) بأن جميع معاملات ارتباط بيرسون للمتغيرات المستقلة دالة معنويا. كما أن كل الارتباطات قوية تفوق 60%. بناء على نتائج الاختبار تم الحكم على صدق أدوات القياس المتمثلة في أبعاد متغير الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (04): اختبار صدق أداة قياس متغير جودة الخدمة العمومية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة	المتغير
.000	.841	العبرة 01	<u>جودة الخدمة العمومية</u>
.000	.931	العبرة 02	
.000	.872	العبرة 03	
.000	.807	العبرة 04	
.000	.883	العبرة 05	
.000	.901	العبرة 06	
.000	.753	العبرة 07	
.000	.810	العبرة 08	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (04) بأن جميع معاملات ارتباط بيرسون دالة معنويًا، تفوق ارتباطاتها تفوق 60%. بناء على نتائج اختبار صدق أدوات القياس تم الحكم على صدق أداة قياس متغير جودة الخدمة العمومية.

يعبر الثبات على مدى دقة أداة القياس ومدى اتساق مؤشراتته. فهو يسمح بتحديد إلى أي مدى يمكن الوثوق بأداة القياس. أي أن ارتفاع معدل الثبات يضمن الحصول على نفس النتائج إذا تم تطبيق نفس الأداة على نفس العينة بعد مدة معينة. كما يعتبر دليلاً على عدم تأثره بالعوامل والظروف الخارجية، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والمتغيرات العشوائية على نتائج عملية القياس.

نتائج اختبار الثبات مبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): اختبار ثبات أدوات القياس باستخدام معامل ألفا كرو نباخ

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ	معامل الصدق
الإدارة الإلكترونية	تبسيط الإجراءات الإدارية	05	0.886
	التقليل من التكاليف الإدارية	05	0.875
	القضاء على البيروقراطية	05	0.941
	<u>المحور ككل</u>	15	0.863
جودة الخدمة العمومية	08	0.927	0.962
الاستبيان ككل	23	0.885	0.940

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (05) بأن جميع معاملات الثبات جيدة، حيث تجاوزت قيمة "ألفا كرو نباخ" 60%. على هذا الأساس يمكن الحكم على ثبات جميع أدوات قياس متغيرات هذه الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها بناء على المعلومات التي تم تجميعها، وتلخيصها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي SPSS.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص العينة

لغرض التعرف على خصائص البيانات لأفراد عينة الدراسة، تناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، بالإضافة إلى الأقدمية.

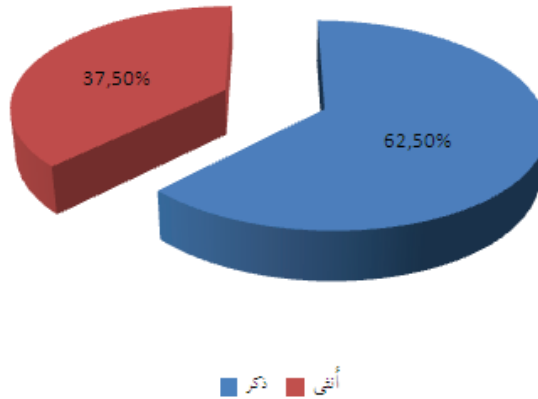
أولاً: الجنس: يتوزع أفراد العينة حسب الجنس إلى فئتين يلخصهما الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
62.50	30	ذكر
37.50	18	أنثى
100.0	48	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (01): توزيع أفراد لعينة حسب الجنس



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول والشكل البياني أعلاه أن نسبة الذكور تفوق بكثير نسبة الإناث، إذ بلغت نسبة الذكور 62.50% بعدد 30 ذكر من حجم العينة، بينما قدرت نسبة الإناث بـ 37.50% بعدد 18 أنثى من حجم العينة.

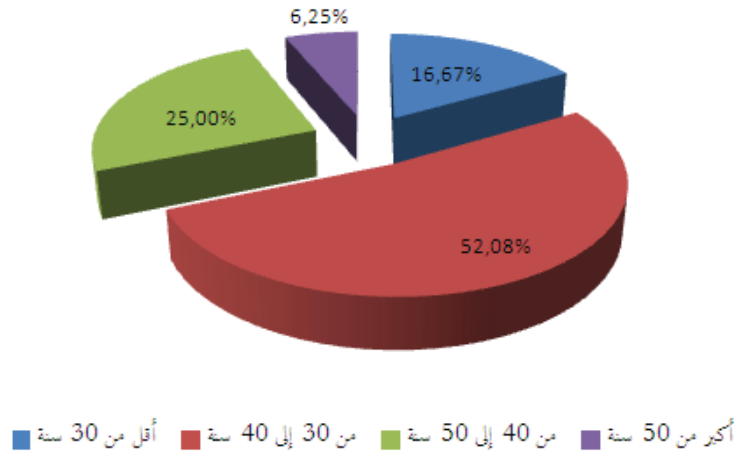
ثانيا: السن: يتوزع أفراد العينة حسب السن إلى فئات يلخصهما الجدول التالي:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	8	16.67
من 30 إلى 40 سنة	25	52.08
من 40 إلى 50 سنة	12	25.00
أكبر من 50 سنة	3	6.25
المجموع	55	100.0

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (02): توزيع أفراد لعينة حسب السن



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه بأن 52.08% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة وهي النسبة الأعلى، تليها فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و50 سنة بنسبة 25.00%. أما النسبة الأقل فتمثلت في الأفراد الذين تجاوزت أعمارهم 50 سنة بنسبة 6.25%.

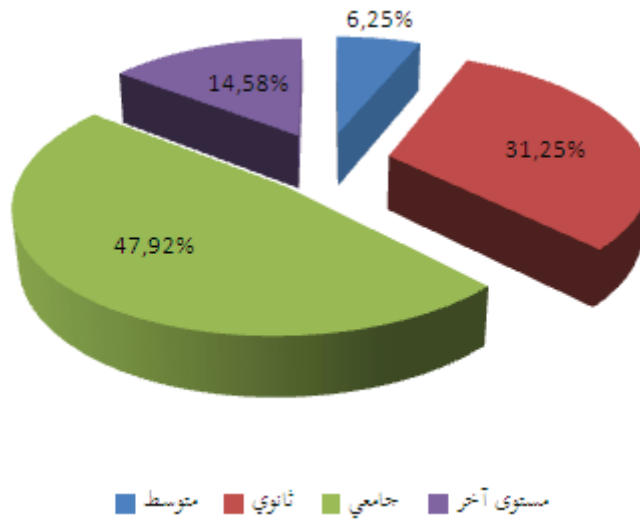
ثالثا: المستوى التعليمي: يتوزع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى مستويات يخصصها الجدول التالي:

الجدول رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
6.25	5	متوسط
31.25	15	ثانوي
47.92	23	جامعي
14.58	10	مستوى آخر
100.0	55	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (03): توزيع أفراد لعينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أعلاه بأن نسبة الحاصلين على مستوى جامعي تقدر بـ 47.92% ويتكرر 23 من إجمالي أفراد العينة، ونسبة الحاصلين على مستوى ثانوي تقدر بـ: 31.25% بـ 15 موظف، ونسبة الحاصلين على مستوى آخر تقدر بـ: 14.58% بتكرار 10 أفراد من حجم العينة، كما تم تسجيل ما نسبته 6.25% من أفراد العينة بمستوى متوسط بتكرار 05 أفراد من حجم العينة.

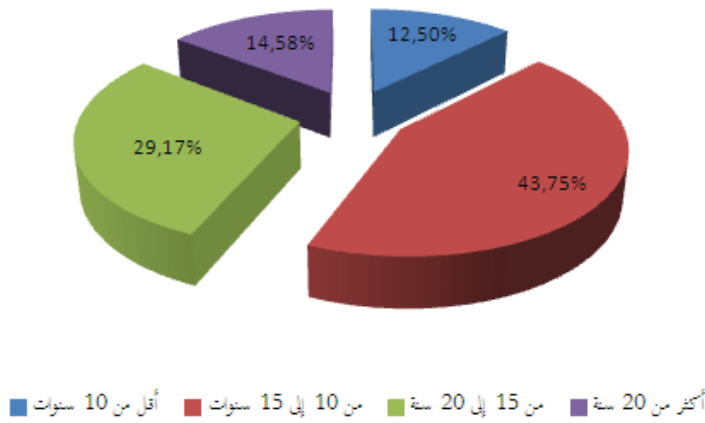
رابعاً: الأقدمية: يتوزع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة إلى فئات يلخصها الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	6	12.50
من 10 إلى 15 سنوات	21	43.75
من 15 إلى 20 سنة	14	29.17
أكثر من 20 سنة	7	14.58
المجموع	55	100.0

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (04): توزيع أفراد لعينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تبين من الجدول والتمثيل البياني أعلاه بأن 43.75% من أفراد العينة تتراوح خبرتهم المهنية من 10 إلى 15 سنة، وهي النسبة الأعلى بتكرار 21 فرد من حجم العينة. تليها فئة الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 15 و20 سنة بنسبة 29.17% بتكرار 14 فرد من حجم العينة. ثم فئة الأفراد الذين خبرتهم المهنية أكبر من 20 سنة بنسبة 14.58% بتكرار 7 أفراد من حجم العينة. أما النسبة الأقل فتمثلت في فئة الأفراد الذين تقل خبرتهم عن 10 سنوات بنسبة 12.50% بتكرار 6 أفراد من حجم العينة.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة:

الجدول رقم (10): تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة تجاه متغير الإدارة الالكترونية.

المتغير	البعد	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري العام	الاتجاه العام
الإدارة الإلكترونية	تبسيط الإجراءات الإدارية	العبرة 01	3.77	.971	موافق	3.97	1.044	موافق
		العبرة 02	3.92	1.051	موافق			
		العبرة 03	3.68	1.123	موافق			
		العبرة 04	4.15	.991	موافق			
		العبرة 05	4.05	1.042	موافق			
	التقليل من التكاليف الإدارية	العبرة 06	4.00	.812	موافق	3.96	.954	موافق
		العبرة 07	4.04	1.058	موافق			
		العبرة 08	3.86	.930	موافق			
		العبرة 09	3.76	.987	موافق			
		العبرة 10	4.14	1.075	موافق			
	القضاء على البيروقراطية	العبرة 11	3.80	1.059	موافق	3.85	1.031	موافق
		العبرة 12	3.76	.974	موافق			
		العبرة 13	3.83	.950	موافق			
		العبرة 14	3.71	1.120	موافق			
		العبرة 15	4.18	.992	موافق			

الجدول رقم (11): تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة تجاه متغير جودة الخدمة العمومية.

المتغير	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري العام	الاتجاه العام
جودة الخدمة العمومية	العبرة 01	3.95	1.173	موافق	3.86	1.024	موافق
	العبرة 02	4.07	1.094	موافق			
	العبرة 03	3.86	.841	موافق			
	العبرة 04	3.97	1.128	موافق			
	العبرة 05	3.77	.981	موافق			
	العبرة 06	3.82	.912	موافق			
	العبرة 07	3.70	1.021	موافق			
	العبرة 08	3.78	.974	موافق			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

- بالنسبة لبعد تبسيط الإجراءات الإدارية جاءت الإجابات عن فقرات هذا البعد في مجال الموافقة، حيث حازت الفقرة 04 "تقدم الإدارة الالكترونية تسهيلات تبسط المعاملات الإدارية مع المواطنين" على الرتبة الأولى من بين باقي عبارات هذا البعد، حيث جاءت بالموافقة بمتوسط حسابي قدره (4.15) وانحراف معياري قدره (0.991)، أما آخر فقرة فقد كانت الفقرة 03 "تسمح الإدارة الالكترونية بتقديم وانجاز معاملات دقيقة وواضحة" بمتوسط حسابي قدره (3.68) وانحراف معياري بلغ (1.123). على العموم فقد جاءت الإجابات عن فقرات هذا البعد بالموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.97) وانحراف معياري يساوي (1.044).

- بالنسبة لبعد التقليل من التكاليف الإدارية جاءت الإجابات عن فقرات هذا البعد في مجال الموافقة، حيث حازت الفقرة 10 "تساهم الإدارة الالكترونية في ضمان سرعة وسهولة إنجاز الخدمات" على الرتبة الأولى من بين باقي عبارات هذا البعد، حيث جاءت بالموافقة بمتوسط حسابي قدره (4.14) وانحراف معياري قدره (1.075)، أما آخر فقرة فقد كانت الفقرة 09 "معالجة المعلومات والخدمات إلكترونيا يقلل من الأرشيف الورقي" بمتوسط حسابي قدره (3.76) وانحراف معياري بلغ (0.987). على العموم فقد جاءت الإجابات عن فقرات هذا البعد بالموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.96) وانحراف معياري يساوي (0.954).

- بالنسبة لبعد القضاء على البيروقراطية جاءت الإجابات عن فقرات هذا البعد في مجال الموافقة، حيث حازت الفقرة 15 "تساهم الإدارة الالكترونية في التقليل من الروتين الإداري" على الرتبة الأولى من بين باقي عبارات هذا البعد، حيث جاءت بالموافقة بمتوسط حسابي قدره (4.18) وانحراف معياري قدره (0.992)، أما آخر فقرة فقد كانت الفقرة 14 "تحد الإدارة الالكترونية من مظاهر الفساد الإداري" بمتوسط حسابي قدره (3.71) وانحراف معياري بلغ (1.120). على العموم فقد جاءت الإجابات عن فقرات هذا البعد بالموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.85) وانحراف معياري يساوي (1.024).

بناء على ما سبق نستنتج أن وجود الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية برج بوعرييج جاء مقبولا وفقا لمقاييس الدراسة، حيث بلغ متوسط إجابات المبحوثين على أبعاد الإدارة الإلكترونية 3.92 بانحراف معياري قدره 1.010.

- بالنسبة لمتغير جودة الخدمة العمومية، فقد جاءت الإجابات عن فقرات هذا المحور في مجال الموافقة، حيث حازت الفقرة 02 "تهتم البلدية بمشاكل المواطنين وتجيب على استفساراتهم بوضوح" على الرتبة الأولى من بين باقي عبارات هذا البعد، حيث جاءت بالموافقة بمتوسط حسابي قدره (4.07) وانحراف معياري قدره (1.094)، أما آخر فقرة فقد كانت الفقرة 07 "يؤثر سلوك الموظفين أثناء تأدية مهامهم على راحة واطمئنان المواطنين" بمتوسط حسابي قدره (3.70) وانحراف معياري بلغ (1.021). على العموم فقد

جاءت الإجابات عن فقرات هذا المحور بالموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري يساوي (1.024).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

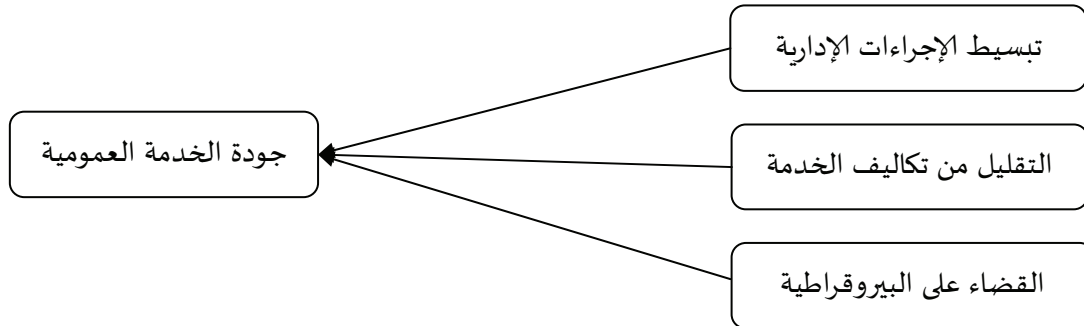
سنقوم في هذا العنصر باختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية كما يلي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريج
لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث نقوم بصياغة الفرضيتين المساعدة التاليتين:
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريج
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريج
-
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية:

بغرض اختبار علاقة أثر "الإدارة الالكترونية" (المتغير المستقل) على "جودة الخدمة العمومية" (المتغير التابع) تم اعتماد تحليل الانحدار الخطي البسيط.

الشكل رقم (05): النموذج النظري للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر تبسيط الإجراءات الإدارية على جودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (12): تقدير معالم نموذج أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على جودة الخدمة العمومية

معامل التحديد	تحليل التباين		مستوى الدلالة	إحصائية ستودنت	المقدرات		
					الخطأ المعياري	المعالم	
.487	.000	7.155	.000	5.072	.221	1.121	الثابت
			.000	4.076	.091	.371	تبسيط الإجراءات إ

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تشير بيانات الجدول رقم (12) إلى الدلالة الإحصائية لمعلمة متغير "تبسيط الإجراءات الإدارية" والثابت عند مستوى معنوية 05%. كما تبين نتائج التحليل الإحصائي أن النموذج النهائي يتمتع بجودة متوسطة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.487، أي أن المتغير "تبسيط الإجراءات الإدارية" يفسر التغير في "جودة الخدمة العمومية" بنسبة 48.7%.

بناء على ما سبق يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$\text{جودة الخدمة العمومية} = 0.371 \text{ تبسيط الإجراءات الإدارية} + 1.121$$

مما سبق نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريج عند مستوى معنوية 5%.

ثالثا: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التقليل من تكاليف الخدمة على جودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (13): تقدير معالم نموذج أثر التقليل من تكاليف الخدمة على جودة الخدمة العمومية

معامل التحديد	تحليل التباين		مستوى الدلالة	إحصائية ستودنت	المقدرات		
					الخطأ المعياري	المعالم	
.334	.000	7.150	.000	4.912	.287	1.410	الثابت
			.009	2.325	.089	.207	التقليل من تكاليف الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تشير بيانات الجدول رقم (13) إلى الدلالة الإحصائية لمعلمة متغير " التقليل من تكاليف الخدمة " والثابت عند مستوى معنوية 05%. كما تبين نتائج التحليل الإحصائي أن النموذج النهائي يتمتع بجودة ضعيفة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.334، أي أن المتغير " التقليل من تكاليف الخدمة " يفسر التغير في " جودة الخدمة العمومية" بنسبة 33.40%.

بناء على ما سبق يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$\text{جودة الخدمة العمومية} = 0.207 \text{ التقليل من تكاليف الخدمة} + 1.410$$

مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية التقليل من تكاليف الخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريج عند مستوى معنوية 5%.

رابعاً: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر القضاء على البيروقراطية على جودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (14): تقدير معالم نموذج أثر القضاء على البيروقراطية على جودة الخدمة العمومية

معامل التحديد	تحليل التباين		مستوى الدلالة	إحصائية ستودنت	المقدرات		
					الخطأ المعياري	المعالم	
.305	.000	8.539	.000	4.125	.325	1.452	الثابت
			.070	1.762	.199	.351	القضاء على البيروقراطية

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تشير بيانات الجدول رقم (14) إلى الدلالة الإحصائية لمعلمة متغير " القضاء على البيروقراطية" والثابت عند مستوى معنوية 05%. كما تبين نتائج التحليل الإحصائي أن النموذج النهائي يتمتع بجودة ضعيفة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.305، أي أن المتغير " القضاء على البيروقراطية " يفسر التغير في " جودة الخدمة العمومية " بنسبة 30.50%.

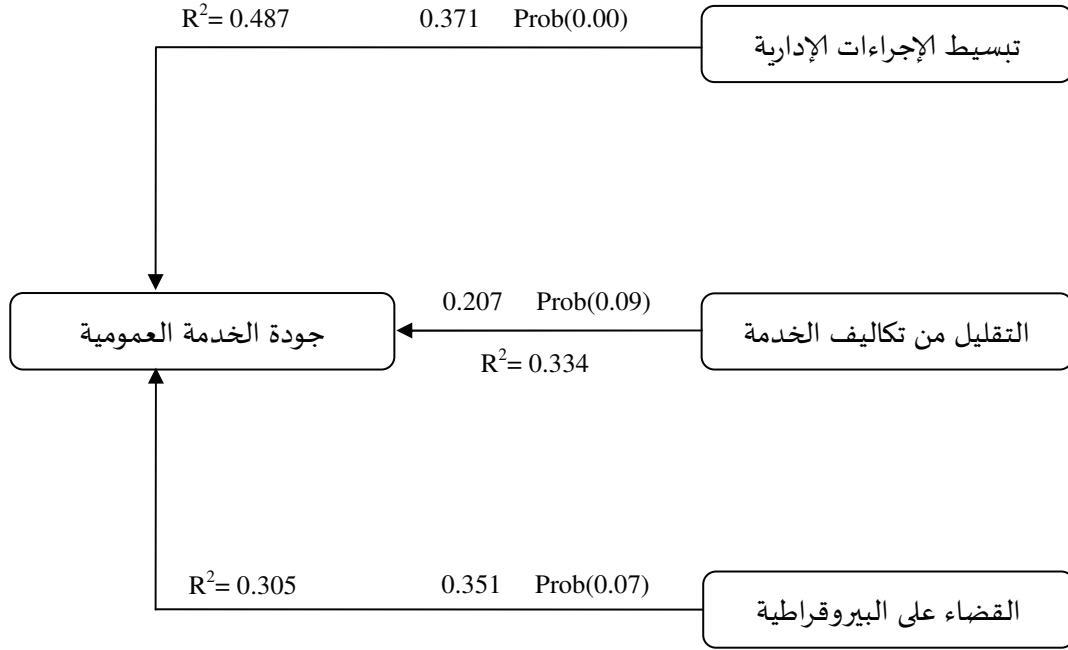
بناء على ما سبق يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$\text{جودة الخدمة العمومية} = 0.351 \text{ القضاء على البيروقراطية} + 1.452$$

مما سبق نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقضاء على البيروقراطية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريج عند مستوى معنوية 5%.

بالعودة إلى الفرضية الرئيسية يمكن القول أن للإدارة الإلكترونية أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج، وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (06): النموذج القياسي لمعادلات الانحدار البسيط



المصدر: من إعداد الطالبتين

يبين الشكل رقم (08) النموذج القياسي النهائي للدراسة، والذي تم الحصول عليه بالاعتماد على معادلات الانحدار البسيط. نلاحظ من خلال الشكل وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين "جودة الخدمة العمومية". وبمقارنة النموذج القياسي والنموذج النظري نلاحظ بأن جميع مكونات وأبعاد الإدارة الإلكترونية لها أثر إيجابي على جودة الخدمة العمومية. بناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن الحكم على تحقق فرضيات البحث.

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على مستوى بلدية برج بوعريـريـج، حيث قمنا بعرض منهجية الدراسة الميدانية، باستعراض طريقة وأدوات الدراسة، ثبات أداة الدراسة، ثم قمنا بعرض ومناقشة نتائج الدراسة، من خلال التحليل الوصفي لخصائص العينة، تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة، والتي بينت في الأخير وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الالكترونية (تبسيط الإجراءات الإدارية، التقليل من التكاليف والقضاء على البيروقراطية) في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريـريـج.

الخاتمة العامة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، نظرا لأهمية الإدارة الإلكترونية واستخداماتها المتزايدة. فتطبيقها أصبح ضرورة حتمية خاصة من طرف المنظمات العمومية، لما لها من أثر إيجابي كالارتقاء بمستوى أداء الموظف وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري، وهذا بدوره يؤدي إلى تقديم خدمات ممتازة تعزز موقع الحكومة ومكانتها بين المجتمع، من خلال احترام المواطن وإرضائه وإشباع رغباته الممكنة والمفترضة، بناء على هذه المعطيات جاءت هذه الدراسة للبحث في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية برج بوعرييج، من خلال إجراء دراسة ميدانية شملت عينة من الموظفين بها.

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

نتائج الجزء النظري:

من خلال هذا الجزء تم الخروج بالنتائج التالية:

- أن الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث غير مقيد بزمان أو مكان، حول العمل الإداري التقليدي إلى عمل إداري ذو طبيعة إلكترونية، يتميز بتوفير الوقت والجهد والتكلفة والتسهيل من التعقيدات الإدارية. وهذا ما يحقق أفضل الخدمات للمواطنين.
- أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يقتصر على استخدام الحاسب وشبكة الانترنت، بل يتطلب جملة متطلبات إدارية، بشرية، اقتصادية، اجتماعية، تقنية وأمنية.
- أن لجودة الخدمات أهمية كبيرة، فلم يعد يكفي تقديم الخدمات فقط، فالمؤسسات أصبحت تسعى أن تصل إلى التميز، وبذلك تحقق النجاح والاستقرار.

نتائج الجزء التطبيقي:

من خلال هذا الجزء تم الخروج بالنتائج التالية:

- هناك دور للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية برج بوعرييج، من خلال:
 - ✓ تبسيط الإجراءات الإدارية.
 - ✓ التقليل من تكاليف الخدمة .
 - ✓ القضاء على البيروقراطية.

إختبار الفرضيات:

من خلال الدراسة الميدانية تم إجراء اختبار للفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لتبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريرج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لتقليل من تكاليف الخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريرج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للقضاء على البيروقراطية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية برج بوعريرج.

الإقتراحات:

يمكننا تقديم بعض الإقتراحات والتوصيات في ختام هذا البحث، نوجزها فيما يلي:

- إقامة دورات تكوينية للموظفين تمكنهم من الاستعمال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين جودة الخدمات العمومية.
- توفير ظروف العمل المناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية.
- نشر ثقافة الوعي سواء لدى الموظفين أو المواطنين لاستخدام هذه التكنولوجيا، وتجنب كل ما هو تقليدي.
- توفير الأجهزة والمعدات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
- تدعيم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في مختلف المستويات التعليمية.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال مع توفير الكوادر المتخصصة في هذا المجال.

آفاق البحث:

يمكن أن يكون هذا البحث انطلاقة لأبحاث أخرى نوجزها فيما يلي:

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات العمومية.
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم الفلسفة والتطبيق، دار روابط للنشر تقنية المعلومات، القاهرة، 2016.
- راکز علی محمود الزعاریر، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
- صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
- غسان الطالب، محمد الزعاریر، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، اليازوري للنشر والطباعة، الأردن، 2020.
- فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2022.
- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا دمشق، 2012.
- نبيل سعد خليل، إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.
- رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2020.
- يوسف الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة للمنظمات الانتاجية الخدمية، اليازوري للنشر والتوزيع عمان، 2008.

ثانياً: المقالات:

- عطوي سميرة، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض المؤسسات الخدمية العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، جامعة عبد الحق مهري، قسنطينة، العدد 14/2017.
- رحاوي عبد الرحيم، أ.قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، العدد 3، أوت 2017.

- وهيبة حارش، سمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، جامعة حاج لخضر باتنة، العدد 2 ، ديسمبر 2021.

ثالثا: المذكرات:

- بوخلط محمد الأزهر، زبدي ادريس، حرير بكار عبد الجبار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة حالة دائرة تيماسين مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2019-2020.
- جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية ،جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016.
- خراجي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة ولاية البويرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محند أولحاج، البويرة 2018-2019.

قائمة الملاحق

استبيان

أخي أختي الكريم (ة):

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أما بعد:

تهدف الباحثتان من خلال هذا الاستبيان إلى دراسة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، على مستوى بلدية برج بوعرييج، وقد تم تصميم هذا الاستبيان بغرض جمع البيانات لاستكمال مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، والموسومة بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

وحيث أننا نؤمن بأنكم المصدر الأهم للوصول للمعلومات المطلوبة، علاوة على تشجيعكم ومؤازرتكم للبحث العلمي، توجهنا إليكم وكلنا أمل في مساعدتكم لنا، ونود التأكيد بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلى للبحث العلمي فقط.

من إعداد الطالبتين:

- بوتافعة اسمهان
- بوخالفة زكية

إشراف الأستاذ:

رحالي بلقاسم

المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء التكرم بوضع علامة X أمام الإجابة المناسبة

	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	الجنس			
<input type="checkbox"/>	أكبر من 50	<input type="checkbox"/>	50-40	<input type="checkbox"/>	40-30	<input type="checkbox"/>	أقل من 30	السن
<input type="checkbox"/>	مستوى آخر	<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	متوسط	المستوى التعليمي
<input type="checkbox"/>	أكثر من 20	<input type="checkbox"/>	من 15 إلى 20	<input type="checkbox"/>	من 10 إلى 15	<input type="checkbox"/>	أقل من 10 سنوات	الأقدمية

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية						
الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
تبسيط الإجراءات الإدارية						
01	تبسط وتسهل الإدارة الإلكترونية الإجراءات الإدارية					
02	تساهم الإدارة الإلكترونية في تفادي الأخطاء في المعلومات و المعاملات الإدارية					
03	تسمح الإدارة الإلكترونية بتقديم وإنجاز معاملات دقيقة و واضحة					
04	تقدم الإدارة الإلكترونية تسهيلات تبسط المعاملات الإدارية مع المواطنين					
05	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جو العمل					
التقليل من تكاليف الخدمة						
06	تساهم الإدارة الإلكترونية في إنهاء المعاملات الإدارية بسرعة					
07	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليص عدد العمال في الشبائيك					
08	تساهم الإدارة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد والتكلفة					
09	معالجة المعلومات و الخدمات الكترونيا يقلل من الأرشيف الورقي					
10	تساهم الإدارة الإلكترونية في ضمان سرعة و سهولة إنجاز الخدمات					
القضاء على البيروقراطية						
11	تأثر الإدارة الإلكترونية على سلوك الموظف في تأدية مهامه					
12	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من الروتين الإداري					
13	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من العقبات والتأخر في تقديم الخدمات و المعاملات الإدارية					

					تحد الإدارة الإلكترونية من مظاهر الفساد الإداري	14
					تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل مصداقية و شفافية المعاملات الإدارية	15

المحور الثالث: الخدمة العمومية						
الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	يتلاءم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمة المقدمة للمواطن					
02	تهتم البلدية بمشاكل المواطنين وتجيب على استفساراتهم بوضوح					
03	تعتمد البلدية على آليات و سياسات متميزة لتحقيق متطلبات المواطنين					
04	يتم تزويد شبابيك تقديم الخدمة بالاحتياجات اللازمة في حالة الازدحام وضغط العمل					
05	يتوفر لدى الموظفين القدرة على استيعاب طالبي الخدمة وتقدير ظروفهم					
06	توفر البلدية الخصوصية والسرية في المعلومات إلي تخص المواطنين					
07	يؤثر سلوك الموظفين أثناء تأدية مهامهم على راحة واطمئنان الموظفين					
08	تسهل البلدية إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمات					