



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييرج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم تسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر مهني

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

من إعداد الطالبين: - سليم رابعة

- سامي خينوش

بغنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية

(دراسة حالة - بلدية عين تاغروت)

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

الأستاذ محاضر

مصطفى بن قانة

مشرفا

الأستاذ محاضر

بوبكر ملياني

مناقشا

الأستاذة محاضرة

ام السعد سراي

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ، عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى خَيْرِ الْبَشَرِ مُعَلِّمِ الْإِنْسَانِيَّةِ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

إِلَى مَنْ كَانَ لِي الْقُدْوَةُ الْحَسَنَةُ وَالْمَعِينُ الَّذِي لَا يَنْضَبُ، إِلَى مَنْ زَرَعَ فِيَّ حُبَّ الْعِلْمِ وَأَبْجَدِيَّاتِ اللُّغَةِ الْعَرَبِيَّةِ، وَمَهَّدَ لِي دُرُوبَ الْحَيَاةِ بِنُورِ حِكْمَتِهِ وَجَمِيلِ خُلُقِهِ، إِلَى رُوحِ وَالِدِي الطَّاهِرَةِ، طَيِّبِ اللَّهِ ثَرَاهُ وَأَسْكَنَهُ فُسَيْحَ جَنَانِهِ.

وإِلَى مَنْ كَانَتْ لِي السِّنْدُ وَالْعَوْنُ، وَنَبَعَ الْخَنَانُ الَّذِي لَا يَجْفُ، وَمَهَّدَ الطَّمَأْنِينَةَ الَّتِي احْتَضَنَنِي، إِلَى رُوحِ وَالِدَتِي الْفَاضِلَةِ، رَحِمَهَا اللَّهُ رَحْمَةً وَاسِعَةً وَأَجْزَلَ لَهَا الْمَثُوبَةَ.

إِلَى شَقِيقَتِي الْحَبِيبَةِ، أُخْتِي الْوَحِيدَةِ، زَهْرَةَ الدَّارِ وَسِرِّ الْبَهْجَةِ، وَإِلَى إِخْوَتِي الْأَعْزَاءِ، سِنْدِ الظَّهْرِ وَعَضْدِ الطَّرِيقِ، أَهْدِي هَذَا الْجُهْدَ الْمَتَوَاضِعَ.

إِلَى شَرِיקَةِ الدَّرَبِ وَمُلْهِمَةِ الرُّوحِ، زَوْجَتِي الْغَالِيَةِ، وَإِلَى قُرَّةِ عَيْنِي وَبَسْمَةِ فَوَادِي، ابْنِي الْحَبِيبِ، الَّذِينَ كَانَا وَلَا زَالَا النُّورَ الَّذِي يُضِيءُ دُرُوبِي، وَالِدَاعَ الَّذِي يَشُدُّ مِنْ أَرْزِي.

وإِلَى مَنْ كَانَ لِي الْمُرْشَدُ وَالْمُعَلِّمُ، الَّذِي لَمْ يَبْخُلْ بِعِلْمِهِ وَلَا وَقْتِهِ، الْأُسْتَاذُ الْفَاضِلُ وَالْمَشْرَفُ الْقَدِيرُ، وَإِلَى كَافَةِ الْأُسَاتِذَةِ الْأَجْلَاءِ الَّذِينَ أَنَارُوا دُرُوبَ الْعِلْمِ وَالْمَعْرِفَةِ، بِخَاصَّةِ الْأُسْتَاذِ الْقَدِيرِ زَعِيتَرِ فَاتِحٍ، فَلَكُمْ مِنِّي جَزِيلُ الشُّكْرِ وَوَافِرُ التَّقْدِيرِ.

وإِلَى كُلِّ الْأَهْلِ وَالْأَصْدِقَاءِ وَالزَّمَلَاءِ، مَنْ شَارَكَوْنِي فَرَحَةَ الْإِنْجَازِ، وَقَاسَمُونِي مَرَارَةَ التَّحْدِيَّاتِ، فَلَكُمْ مِنِّي خَالِصُ الشُّكْرِ وَالْامْتِنَانِ.

سامي خينوش

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

إلى من غرسوا في نفسي بذور الطموح، وسقوها بحبهم وتضحياتهم.

إلى والديّ العزيزين، رمز الصبر والعطاء، أنتم السند والدافع لي في كل خطوة.

إلى إخوتي وأخواتي، شركاء فرحتي ونجاحي، أنتم مصدر قوتي وإلهامي.

إلى أصدقائي وزملائي، الذين كانوا لي العون والدعم طوال هذا المشوار.

وأخيراً، إلى كل من علمني حرفاً، سواء كان في مقاعد الدراسة أو في مدرسة الحياة، أهدي هذا العمل المتواضع.

أسأل الله أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكون خطوة في طريق العلم والمعرفة.

دمتم دائماً في حفظ الله ورضاه.

سليم رابعة



عرفان وشكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وهبنا القوة والصبر لنصل إلى هذه اللحظة، ووقفنا في إنجاز هذا العمل المتواضع.

نتقدم بخالص عبارات الشكر والامتنان إلى:

والدينا الأعزاء

الذين كانا لنا السند والداعم الأول في مسيرتنا العلمية والحياتية. شكرًا

لتضحياتكم، لدعائكم، ولحضوركم الدائم في حياتنا.

أساتذتنا الأفاضل

الذين لم يدّخروا جهدًا في تعليمنا وتوجيهنا. شكرًا لكم على ما بذلتموه من وقت وجهد لتقديم العلم والمعرفة لنا.

إلى كل من مد يد العون والمساندة

إلى أصدقائنا وزملائنا، الذين شاركونا هذه الرحلة، فكنتم خير رفقاء الدرب.

وأخيرًا، إلى كل من ساهم بكلمة، بنصيحة، أو بدعاء صادق

نشكركم من أعماق قلوبنا، وأسأل الله أن يجزيكم عنا خير الجزاء، وأن يجعل هذه

الجهود في ميزان حسناتكم.

بكل الحب والامتنان

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال استعراض أبرز التطبيقات والممارسات الحديثة التي تعزز الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي ومستخدمي الخدمات العمومية في بلدية عين تاغروت. وقد تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي والاستدلالي بهدف فهم دور تكنولوجيا المعلومات على مختلف أبعاد جودة الخدمة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ملموس لتكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة وسرعة معالجة الطلبات، كما أسهمت بشكل فعال في تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة من خلال الأنظمة الرقمية التي تتيح تتبع سير المعاملات بدقة. وقد انعكس ذلك إيجاباً على مستوى رضا المستخدمين، نتيجة للحد من الأخطاء البشرية وتبسيط الإجراءات الإدارية. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة العمومية.

Abstract:

This study aims to analyze the role of information technology in improving the quality of public service by reviewing the most notable applications and modern practices that enhance efficiency and transparency in service delivery. To achieve this, a descriptive analytical approach was adopted, using a questionnaire to collect data from a sample consisting of employees and users of public services in the municipality of Ain Taghrout.

The data was analyzed using descriptive and inferential statistical techniques to understand the role of information technology across various dimensions of service quality.

The results of the study showed a significant positive impact of information technology in improving the efficiency and speed of processing requests, as it effectively contributed to enhancing the principles of transparency and accountability through digital systems that allow for accurate tracking of transactions. This positively which in turn improved user satisfaction, as a result of reducing human errors and simplifying administrative procedures.

Keywords: Information technology, quality of public service.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
–	الإهداء
–	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
III – II	قائمة المحتويات
V – II	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
	الفصل الأول
06	تمهيد
22-07	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات العمومية.
07	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.
21-14	المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية.
21	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري وآلية تحسين جودة الخدمة العمومية.
22	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.
25-22	المطلب الثاني: انعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة العمومية.
26	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
31-26	المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية
32-31	المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية
34-33	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

35	خلاصة
36	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم للمؤسسة محل الدراسة
39-38	المطلب الأول: تعريف بلدية عين تاغروت
43-40	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
43	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
46-43	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات
47-46	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
51-47	المطلب الثالث: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة
52	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات
57-52	المطلب الأول: عرض وتحليل محاور الاستبيان
58	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية
62-59	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات الفرعية
63	خلاصة
69-64	الخاتمة
72-70	قائمة المراجع
82-73	الملاحق
85-83	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25-23	العلاقة النظرية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية	01
31-29	المقارنة بين دراستنا والرسائل الجامعية	02
32	المقارنة بين دراستنا والمقالات العلمية	03
34	المقارنة بين دراستنا والدراسة الأجنبية	04
45	درجات الموافقة لمقياس ديكارت الخماسي	05
45	طول الخلية لسلم لكارت	06
46	معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة	07
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	08
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	09
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	10
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	11
51	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	12
53-52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات	13
56-55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور جودة	14
58	نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	15
59	اختبار دور أجهزة الإعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية	16

17	اختبار دور الشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية	60
18	اختبار دور قواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت، من خلال الانحدار الخطي البسيط	61
19	اختبار دور مهارات الموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت، من خلال الانحدار الخطي البسيط	62

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
47	توزيع العينة حسب متغير الجنس	02
48	توزيع العينة حسب متغير العمر	03
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	04
50	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	05
51	توزيع العينة حسب متغير الخبرة	06

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
78-74	الاستبيان	01
82-79	مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 27	02

مقدمة

مقدمة

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً فعالاً في تعزيز اقتصاديات العديد من البلدان، وأصبحت موضوعاً يحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين في السنوات الأخيرة. بالإضافة إلى تأثيرها المباشر على كل جانب من جوانب الحياة تعد هذه التكنولوجيا الوسيلة الأكثر أهمية لتحويل المجتمعات النامية إلى مجتمعات متقدمة. كما أنها تعتبر أداة تساعد على تسريع عملية التنمية وإعادة هيكلتها، من خلال ضمان تقديم المعلومات بطريقة أكثر انسجاماً. تشكل تكنولوجيا المعلومات عاملاً أساسياً في تحسين الجودة الخدمة العمومية. ومن أبرز هذه القطاعات القطاع العام الذي يمثل محور العديد من الخدمات وله أثر حيوي في دعم الاقتصاد والقطاعات الأخرى. وتساهم تكنولوجيا المعلومات أيضاً في تعزيز التواصل بين الأفراد والمجتمعات وتلعب دوراً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام.

هناك علاقة وثيقة بين القطاع العام وتكنولوجيا المعلومات حيث يسعى كل منهما إلى تحسين الخدمات بشكل مستمر. توفر تكنولوجيا المعلومات حلولاً فعالة لتحسين مستويات الخدمة للكيانات ذات الصلة. وفي الوقت نفسه، أدى التركيز على تحسين جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام إلى زيادة الطلب على تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي يتطلب حلولاً أكثر تقدماً. يتعين على المنظمات وأصحاب المصلحة استخدام تكنولوجيا المعلومات لتلبية الاحتياجات المتزايدة للمستخدمين وتعزيز تجربتهم. ويساعد هذا في زيادة الكفاءة وتحسين تجربة المستخدم وضمان السلامة والاستدامة وتطوير الأنظمة الذكية.

حيث تعمل مؤسسات قطاع العام في الجزائر على مواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات وهذا للوصول إلى تحسينات جديدة تسهل في القضاء على العراقيل المختلفة التي قد تواجهها أثناء قيامها بمختلف مهامها. ومن خلال الأهمية الكبيرة التي تحظى بها تكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات بما فيها قطاع العام جاءت الدراسة لتتناول الموضوع والتحقق منه من خلال معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية في البلدية عين تاغروت.

✚ **إشكالية الدراسة:** على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية بالبلدية عين تاغروت؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي تكنولوجيا المعلومات المستخدمة حالياً في تقديم الخدمة العمومية في البلدية عين تاغروت؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين تفاعل المواطنين مع البلدية؟
- ما هي مظاهر وأبعاد جودة الخدمة العمومية في بلدية عين تاغروت؟

✚ **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

➤ الفرضية الرئيسية:

- "يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية في البلدية عين تاغروت"

➤ الفرضيات الفرعية:

- يوجد دور إيجابي لأجهزة الإعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

- يوجد دور إيجابي لشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

- يوجد دور إيجابي لقواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

- يوجد دور إيجابي لموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

➤ **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة أهمية تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لتحسين جودة الخدمة العمومية التي تساعد الدراسة في توضيح كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين في تقديم الخدمات العامة.

➤ **أهداف الدراسة:** نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط

التالية:

- تحليل دور التكنولوجيا في تحسين الكفاءة الإدارية وسرعة تقديم الخدمات في بلدية عين تاغروت.

- تحديد متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المحلية.

- استكشاف الموارد البشرية المطلوبة لتبني التكنولوجيا بكفاءة.

- دراسة المشكلات التي تعيق تطبيق التكنولوجيا مثل نقص الموارد أو ضعف الكفاءات.

➤ **منهج الدراسة:** في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الأداة البحثية التالية الاستبانة في معالجة الفصل التطبيقي من خلال:

- **المنهج الوصفي ومنهج التحليل :** والذي سيتم استخدامه لإبراز جميع الجوانب النظرية والمفاهيم المرتبطة بكل من المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) ، والتابع (جودة الخدمة العمومية) في الدراسة.

- **منهج دراسة حالة:** والذي سيتم الاعتماد عليه في الجانب التطبيقي من أجل تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

➤ حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية:

– تركّز الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات العمومية، دون التطرق إلى الجوانب الأخرى مثل السياسات الإدارية العامة أو التمويل المباشر.

– تشمل الدراسة الخدمات المقدمة من بلدية عين تاغروت فقط، مع استبعاد الخدمات التي لا تعتمد على التكنولوجيا بشكل مباشر.

– **الحدود الزمنية:** الإطار الزمني للدراسة من 1 ماي 2025 إلى 30 ماي 2025، بهدف تقييم الوضع الحالي لتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الخدمات العمومية خلال هذه الفترة.

– **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على بلدية عين تاغروت، كإطار جغرافي محدد لتطبيق النتائج والتحليل.

– **الحدود البشرية:** تشمل الدراسة عينة من الموظفين المرتبطين بالخدمات العمومية المقدمة من البلدية، بهدف الحصول على بيانات موضوعية وشاملة.

🚩 **أسباب اختيار الموضوع:** هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

– تزايد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الخدمة العمومية، مما يجعل دراسة هذا الموضوع ذات صلة بواقع الإدارة المحلية.

– وجود تحديات تواجه بلدية عين تاغروت في تقديم خدماتها، مثل البيروقراطية وضعف الكفاءة، يمكن معالجتها من خلال حلول تكنولوجية مبتكرة.

– الأثر الإيجابي المتوقع للدراسة على حياة المواطنين في بلدية عين تاغروت من خلال تحسين جودة الخدمة العمومية.

– وجود اهتمام شخصي أو أكاديمي لدى الباحثين بدراسة التفاعل بين التكنولوجيا والإدارة المحلية.

🚩 صعوبات الدراسة:

– نقص الوثائق أو البيانات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في بلدية عين تاغروت.

– محدودية الوقت المخصص لإجراء البحث وتحليل النتائج مقارنة باتساع الموضوع.

– الاختلاف في تعريفات جودة الخدمة العمومية وأبعادها، مما يصعب صياغة إطار نظري موحد.

🚩 **هيكل الدراسة:** للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع ثم الاعتماد على خطة تنقسم إلى مقدمة عامة وفصلين نظري وتطبيقي وخاتمة عامة، بحيث:

– شمل الفصل الأول المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع البحث، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، في المبحث الأول تناولنا مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية، وفي المبحث الثاني تناولنا دور تكنولوجيا

المعلومات في المجال الإداري وآلية تحسين جودة الخدمة العمومية، شمل تعريف التكنولوجيا المعلومات وأبعادها وكذا خصوصية في جودة الخدمة العمومية، وفي الأخير خلاصة الفصل.

- أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة التطبيقية وذلك من أجل معرفة درجة التأثير الذي يمكن أن تلعب التكنولوجيا المعلومات دور هام في تحقيق جودة الخدمة العمومية، ولتحقيق ذلك تم تقسيمه إلى مبحثين رئيسيين خصص الأول التقديم للمؤسسة محل الدراسة، وأدوات جمع البيانات ومتغيرات الدراسة من خلال توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة، في حين خصص المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات (Information Technology) من أبرز الميادين التي شهدت تطوراً مذهلاً خلال العقود الأخيرة، حيث أصبحت عنصراً ضرورياً في شتى مجالات الحياة اليومية والعملية. فقد أسهمت هذه التقنية في إحداث تحول عميق في طرائق تبادل البيانات والمعلومات ووسائل الاتصال، سواء على المستوى الفردي أو المؤسسي أو حتى على المستوى الحكومي والدولي.

أضحت تكنولوجيا المعلومات أداة محورية في عمليات التحديث والتطوير لاسيما في قطاع الخدمات العمومية. إذ فرضت المنافسة المتزايدة على المؤسسات العمومية خصوصاً العاملة في قطاع الخدمات أن تضع جودة الخدمة في صلب اهتماماتها بهدف تحقيق رضا المواطنين، وتعزيز مستوى المعيشة ومواكبة متطلبات المجتمع، وضمان التميز في بيئة العمل.

ولتناول الجانب النظري المتصل بموضوع الدراسة، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين:

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري وآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية.

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات العمومية

في عصرنا الحالي، تتطور تكنولوجيا المعلومات بسرعة. وقد أدت هذه التطورات إلى تغييرات جذرية في كافة جوانب الحياة اليومية وفي كافة القطاعات، بما في ذلك قطاع الخدمة العامة. ويعد قطاع الخدمة العامة أحد المجالات المهمة المتأثرة بشكل مباشر بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستساهم هذه الدراسة في توضيح الأبعاد النظرية الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في سياق جودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في دعم العمليات التنظيمية واتخاذ القرارات الإستراتيجية وتحقيق التطوير والابتكار.

سوف نستكشف في هذا المبحث طبيعة ومفاهيم تكنولوجيا المعلومات .

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل أن نناقش مفهوم تكنولوجيا المعلومات، دعونا أولاً نناقش مفهومي المصطلحين التكنولوجيا والمعلومات، والتي نعرفهما على النحو التالي:¹

1- مفهوم تكنولوجيا

نجد أن مفهوم التكنولوجيا قد ارتبط بالصناعات أولاً، وخاصة خلال عقود العصر الصناعي، ثم تحول إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات في النصف الثاني من القرن العشرين.

أ- لغة: إن مصطلح تكنولوجيا مشتق من لفظين هما تكنو ومعناها فنون ولوجي ومعناها علم، وعند جمع اللفظين وترجمتها للعربية تصبح معنى تكنولوجيا علم الفنون .

- إن كلمة التكنولوجيا كلمة لاتينية وتتكون من Teche. بمعنى الفن، logos. بمعنى الدراسة والعلم.

- يشير المصطلح في الكتابات الأركولوجية والأنثروبولوجية إلى بناء المعرفة لممارسة الحرف والصناعات اليدوية البسيطة أو الأشياء المادية، أما في المجتمعات الصناعية فيشير المصطلح إلى المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلاً عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات.

ب- يعرفها المعجم الشامل:

- التكنولوجيا هي جملة المعرفة التي تتعلق بعمليات التصنيع والاستخراج.
- التكنولوجيا هي القطاع العام أو المنظم من العلم الذي يطبق على الصناعة.

¹الملحة أماني، بوراس حنان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات النقل، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2023 - 2024 م، ص 3.

– التكنولوجيا هي مجموعة من التقنيات (الطرق الفنية أو الوسائل المستخدمة) في مجتمع يهدف إلى الحصول على مقومات المعيشة أو وسائل العيش.

ومن ناحية المدلول اللغوي " يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي. كما يلاحظ أنه هناك اختلاط خاصة في اللغة الفرنسية بين لفظ تقنية Technique ولفظ تكنولوجيا Technologie ، والأول لفظ قديم والثاني حديث نسبياً، والتقنية هو الأسلوب أو الطريقة الذي يستخدمه الإنسان في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي علم الفنون والمهن La science des arts et métiers ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي¹.

2 – مفهوم المعلومات

أ–**التعريف اللغوي:** إن أصل كلمة معلومات يعود إلى اللغة اللاتينية التي تعني شرح أو توضيح شيء ما وتستخدم بالفرنسية بصيغة المفرد information لدلالة على المعلومة وتستخدم الكلمة كمحتوى لعمليات الإيصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام، كما تتصل الكلمة تفاعل بشري بين فرد وجماعته أو بين مجموعة ومجموعة أخرى.

بينما كلمة معلومات في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.

ب–التعريف اصطلاحاً:

تنتج المعلومات عادةً بطرق متفق عليها، مما يتيح استخدامها في سياقات محددة مثل التعليم والإعلام والترفيه، أو لتقديم دوافع فعالة ومفيدة في اتخاذ قرارات تتعلق بالأعمال المعنية.

–المعلومة هي مقياس القيمة رسالة معينة لمتخذ قرار معين في موقف محدد.

–المعلومات عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات أي أنها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة.

–المعلومات هي المخرجات الناتجة من تشغيل نظام المعلومات والتي تعبر عن معاني محدودة لمستخدمي المعلومات في المنظمة.

وتعرف أيضاً المعلومات بأنها: مجموعة بيانات مرتبة ومعدة للاستخدام في غرض معين بواسطة شخص معين وفي وقت محدد.²

3 – مفهوم تكنولوجيا معلومات:

¹ بوقفة عيسى، زكري هشام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019-2020، ص 3.

² سلمى عداومة، داليا عبد مزيا، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التغيير التنظيمي داخل المؤسسة، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2023 – 2024، ص 17.

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر وله مدلولات علمية مختلفة لذلك تقدم هنا بعض التعارف بهدف الوصول إلى التعريف المعتمد في هذه الدراسة.

أ - عرف يتربان TURBAN وآخرون تكنولوجيا المعلومات على أنها الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات، والذي يتضمن الأجهزة والقواعد والبيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى¹.

ب- يعرفها كارتر وسنكلير CARTER AND SINCLAIR على أنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بنائها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين.

ج - يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها: الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة: المكتب، المصنع والمزمل".

ويميز روجر كارتر بين جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات:

الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.

الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات.

د- عرفها "عثمان" على أنها التكنولوجيا الإلكترونية اللازمة لتجميع وتجهيز وتوصيل المعلومات، كما عرفها أيضا على أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الإلكترونية.

من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديث.

من السهل في معظم الأحيان عند مناقشة تكنولوجيا المعلومات أن يجد المرء نفسه منهمكا في التكنولوجيا وينسى سبب استحداث التكنولوجيا وتطورها في المقام الأول إن المعلومات هي الشيء الذي تريد الحصول عليه في حقيقة الأمر لأنها الشيء الذي تستخدمه لتنجز أعمالنا، فالشيء الذي يهم معظم الأفراد هو ما يمكن أن يحققه في أعمالهم باستخدام التكنولوجيا كأداة وبالنسبة لتكنولوجيا المعلومات يجب أن يتضمن النظام القدرات والخصائص والترتيبات التي تمكن النظام من التعامل مع المعلومات بالطريقة المطلوبة.

ف نجد أن موضوع تكنولوجيا المعلومات حظي باهتمام العديد من الباحثين والدارسين منذ سنوات عدة لما لها من تأثير مهم في كثير من جوانب الاداء للمؤسسات والافراد على حد سواء. وقد حاولوا وضع مفهوم لتكنولوجيا المعلومات واذ نجد ان تأطيرهم النظري وان التقى في بعض المرتكزات الاساسية الا انه قد اختلف في بعضها الآخر. فقد عرف توربان (Turban) تكنولوجيا المعلومات في مفهومها الضيق بأنها الجانب التكنولوجي في نظم المعلومات، حيث تتضمن المعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات وادوات أخرى. وعرفها الزعبي وآخرون بأنها عبارة عن مجموعة الادوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني

¹سميرة كرامة، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة بريد الجزائر " بتقريت، مذكرة نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010-2011، ص ص 10 - 11.

سواء كانت على شكل نص أو صوت أو صورة، وذلك باستخدام الحاسوب، ومن هذه الأدوات الحاسوب والطباعة والاقراص والانترنت وتطبيقات تعدد الوسائط وغيرها.¹ وعرفت من قبل سين (senn) بأنها تلك التكنولوجيا التي تمثل نطاق واسع من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن ومعالجة وتوزيع المعلومات، فضلا عن دورها في توليد المعرفة، وتؤدي تكنولوجيا المعلومات من خلال أدواتها المختلفة عددا من الوظائف تبدأ من الالتقاط والتخزين والاكتشاف والمعالجة والاطهار للمعلومات لمستخدميها بزمان قياسي وبكلفت أقل.²

ثانيا: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

إن العصر الذي نعيشه اليوم هو عصر المعلوماتية (عصر تكنولوجيا المعلومات) أو بالأحرى الحقب الجديد للمعلومات، وهذا لما تميز به عن باقي العصور الأخرى من انسياب للمعلومات . ونظرا لاستخدام التكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات، وانجر عنها ثورة غيرت أنماط السلوك كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جدي ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات أدى ذلك تطور المؤسسة وتغير طريقة عملها.³ وفي هذا المطلب سنتطرق إلى خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات.

1 -خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي:

- أ- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - إلكترونيا - متجاوزة.
- ب- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- ج- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- د- **قليلة الكلفة والسرعة في وقت معا:** وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- هـ- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- و- **تدريب شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- ز- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.⁴

¹ إفرايم توربان، تقنية المعلومات في إدارة الشركات، دار الرضا للنشر والتوزيع، مصر، 2000 م، ص 18.

² عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، طبعة 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2015 م، ص 47.

³ عدنان أبو عرفة، مقدمة في تقنيات المعلومات، طبعة 1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2010 م، ص 16.

⁴ علم الدين، محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005 م، ص 77.

ح-اللاترمنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

ط-اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

ي - قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

ك- قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال الهواتف النقال ... الخ.

ل- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

م- اللامركزية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.

ن- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن¹.

ر- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

2-أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل.

وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من مرؤوسهم وهذا ربما يعود بهم إلى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات.

¹المعاينة محمد أمين، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات، طبعة 1، دار الإعصار العلمي، عمان 2016م، ص 90.

إن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما تمنحه للمنظمات من فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المنظمات تخرج على النظام التقليدي في ممارسة أعمالها في موقع واحد وهي بذلك توفر فرص الإقامة شبكات أعمال بين أطراف متفرقة في شتى أنحاء العالم.

وتأسيساً على ما تقدم فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من اسهامات للعاملين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، إذ ان المنظمات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لابد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزء هام فيها.

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في إتاحة الفرصة لتطبيق أفضل لقانون اقتصاد الوقت والمال مضافا إليها النقاط التالية :

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء للمجتمع الإنساني.¹

- توفير المال عن طريق تحسين الكفاءة : وتوفير المال يتحقق على المدى البعيد لان التكاليف الرأسمالية الخاصة بمرحلة الإنشاء تكاليف عالية.

- تخزين واستعادة المعلومات: فتكنولوجيا المعلومات لها القابلية على تخزين كمية هائلة من البيانات والمعلومات يمكن الرجوع إليها واستعادتها في أي وقت.

- الدقة : يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير والوثوق بالمعلومات المأخوذة منها من حيث الدقة.

- تستطيع تكنولوجيا المعلومات تعويض الإنسان عن الكثير من الأعمال الروتينية المتعبة والمملة.

- إحصاء البيانات وتسجيلها واسترجاع البيانات وتوصيلها خدمة للبحث واتخاذ القرارات، لتحقيق نظام رقابة داخلية فعال له تأثير على دقة ومصداقية المعلومات .

- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة: إن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات حتم على كل منظمة الحاق بركب التطور تجنباً للاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية والتنافس في تقديم السلع والخدمات بناء معايير الكفاءة والفاعلية.

ثالثاً: مزايا ومكونات تكنولوجيا المعلومات

1 - مزايا تكنولوجيا المعلومات: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا، وتمثل أهم المزايا الرئيسية التكنولوجيا المعلومات والاتصال هي ما يلي:

أ- زيادة المبيعات والأرباح: من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الراحة خاصة في ظل تخفيض التكاليف.

ب- تخفيض التكاليف: فالمنظمات تقوم بأداء الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية لتخفيض التكاليف.

¹ شهرزاد عوافي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية، دراسة استطلاعية لعينة من الوكالات البنكية لولاية أم البواقي، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018 م - 2019 م، ص 9.

ج-الحصول على مزايا تنافسية: من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

د-تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي جو مثال على ذلك ومن الأمثلة على ذلك ما يعرف بـ التبادل الإلكتروني للبيانات"، حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونياً. بالإضافة إلى هذه المزايا توجد العديد من المزايا الإضافية الأخرى لاستخدام مثل هذه التكنولوجيات في منظمات الأعمال منها:

-زيادة القدرة على الخلق والابتكار.

-مواجهة التهديدات الخارجية.

-توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

-دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

-تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة.

-تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.

إن تشييد بني تحتية تكنولوجية في إطار الاقتصاد الرقمي يكون أساساً بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

2 -مكونات تكنولوجيا المعلومات

مكونات تكنولوجيا المعلومات هي مزيج معقد من الأفراد والتقنيات تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهماً يصعب تقليده بسهولة وهي:¹

أ-المكونات المادية والبرمجيات (Hardware and software): المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل وشبكات الاتصال وأدوات النقل، ومخزن البيانات. أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ أنها تمثل أربع مكونات رئيسة هي أدوات (الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والخزن).

ب-الموارد البشرية (Human Ressources): يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات. ويمكن تقسيمهما للصنفين، الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.

¹ James A, O' Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999, p :190.

ج-شبكات الاتصال (Communication Networks): وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديوهات فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.

4- قواعد البيانات (Data Base): هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغمطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية.

المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية

أولا: تعريف الخدمة.

عرفت الجمعية التسويقية الأمريكية الخدمة بأنها: هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تفنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها او معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة العميل بطريقة هامة حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة¹. وبناءً على ما سبق يرى الباحثين ان الخدمة: "هي نشاط او مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف لآخر وتحقق له منفعة وتكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان، كما تكون مرتبطة بمنتج مادي أو ملموس". وتم تعريفها بأنها: "نشاط أو منفعة يستطيع تقديمها طرف لطرف آخر ويجب ان تكون بالضرورة غير ملموسة ولا تؤدي الى ملكية اي شيء، وقد يرتبط انتاجها او لا يرتبط بمنتج ملموس". كما تم تعريفها كذلك بأنها: طهي المخرجات الضرورية للمؤسسة الخدمية ولاقي تستهدف تقديم منافع غير محسوسة يتطلع اليها المستفيدون".

¹ صالح بوعبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2013-2014، ص 44.

ثانيا- مفهوم الخدمة العمومية: ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة. وزيادة درجة تدخلها في اشباع الحاجات العامة من جهة وتوجيه الاقتصاد من جهة اخرى مما ادى الى تزايد دور القطاع العام حيث اضحى يشغل اهتمام العديد من المنظمات ودوره في دعم الاقتصاد الوطني، وهذا ما اشدت اهتمام الباحثين والدارسين من اجل تطوي كفاءة ومردودية القطاع العام.

ثالثا: تعريف الخدمة العمومية :

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات كإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية كذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب.¹

كما إن الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الادارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة.

ووفقا للقانون الاداري الفرنسي "الخدمة العامة هي خدمة فنية، وعادة ما تقدمها مؤسسة عامة، استجابة للاحتياجات العامة، والتي يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على ادارتها احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف من اجل تحقيق المصلحة العامة .

اما إذا عدنا للقوانين الجزائرية فإننا نجد المرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 4 جويلية والمنظم للعلاقة بين الادارة والمواطن والذي اشار في مادته السادسة على ان الادارة تسهر على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين ويجب ان تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة. وبالرجوع الى نفس المرسوم نجد ان المشرع الجزائري وضع جملة من الآليات التي تضمن نجاعة تقديم الخدمات العامة من قبل الموظف العام.

- الرقابة الصارمة على سلوك وانضباط اعوان الادارة من خلال التأكد بقيامهم بمهامهم على اساس احترام حقوق المواطنين.

- استقبال المواطن أحسن استقبال وذلك من خلال توضيح الاجراءات المطلوب اتباعها.

-اعلام المواطن اعلام المواطن بكل التنظيمات والتدابير الادارية من خلال النشر والاعلام واطلاع المواطن على الوثائق والمعلومات الادارية.

- التحسين الدائم لنوعية الخدمة .

فما عرفت المنظمة الدولية لمقاييس الإيزو وفقا للمعايير الأيزو تمثل مجموعة من الوثائق التوجيهية التي تضع الإطار اللازم لضمان جودة الخدمة المقدمة من قبل المؤسسات العمومية. تشمل هذه المعايير عدة جوانب:

أ-إدارة الجودة: تهدف إلى تحسين العمليات والخدمات وضمان التوافق مع توقعات المواطنين(ISO 9001) .

ب-إدارة البيئة: لتقليل الآثار البيئية للخدمات العمومية(ISO 14001) .

¹ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، جامعة المسيلة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2017 - 2018، ص 10.

ج-إدارة الصحة والسلامة المهنية: لضمان بيئة عمل آمنة (ISO 45001).

في حين ركز الدكتور "ثابت عبد الرحمن إدريس" في تعريفه للخدمة العمومية على محورين هما:

1-كعملية تعريف الخدمة العمومية.

إن ما تقدمه المنظمات الحكومية مثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على تدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري على عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة هي:

أ-الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع التدخلات في عملية الخدمة العامة مثل دخول المريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج تختلف الخدمات الصحية التي تجري على ذاته وكذلك محاكمة الأفراد وغيرها من الخدمات العامة.

ب-الموارد: تصبح كل الموارد والأشياء أحد أنواع التدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، فهي تجري على الأشياء وليس الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص المرور للسيارات.

ج-المعلومات: وتسمى بعمليات تشغيل المعلومات مثل خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات .

2 -تعريف الخدمة العمومية كنظام: انطلاقاً مما تقدمه هذه الخدمة، يمكن النظر إليها كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تحوي ما يلي¹:

أ-نظام عمليات التشغيل وإنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على تدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، يتم التسليم النهائي للخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

وتعرف المنظمة العامة على أنها: " جهاز يقوم بإنتاج وتوفير خدمة عامة بغرض إشباع حاجيات المجتمع " .

ثالثاً - خصائص الخدمة العمومية:

-إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية اجتماعية واقتصادية وغيرها.

-أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق، أي أنها متواجدة في سوق الاحتكار الكامل (عارض وحيد وطالبين متعددين).

-أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى، من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة.

¹نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 م، ص 244

-بالنظر إلى تميز هذه المؤسسات باحتكار التخصص بالإضافة إلى احتكار جغرافي، فإنها مؤسسات لا تمثل الأقليات لأنها تسعى لتمكين البيع لأوسع نطاق من الجمهور، ولذلك فالخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة.

-إن من مميزاتها انسجامها في علاقات مع زبائن الكثرة، ولذلك فشكل هذه المؤسسات وأسلوب تنظيمها ونوعية علاقاتها مع الجمهور، وأسلوب إنتاجها يجب أن يكون من نوع خاص .

- ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري، البحث عن تحقيق الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي ولكن مع ذلك فإن عدم البحث المنهجي في هذه المؤسسات عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح الاجتماعي مع الربح المادي.

يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة عادية، وذلك بالنظر إلى طبيعة الإنتاج العادي من جهة وإلى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية والتي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى مما يقلل هامش تحركه ويحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق¹.

رابعا: أهمية الخدمة العمومية

تتلخص أهمية الخدمة العمومية فيما يلي² :

1 -إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع: فالفرد يحتاج إلى الصحة التعليم الماء، الكهرباء، السكن..... الخ لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما كان ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

2 -الخدمة العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم بعض الانجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك ولاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور .

3 -تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي: إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويساهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية: السكن، العمل، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها لعامة المجتمع.

¹ أسماء قاسمية، سالمي رشيد، ترشيد الخدمة لعمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة المديّة، العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي 2014م، ص349.

² غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد لخضر الوادي، الجزائر، جانفي 2016، ص ص 182-183.

4- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع: كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والناتج القومي ومن معدل دخل الفرد، وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... الخ . كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها للدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

خامسا: أنواع الخدمة العمومية.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم الآتي:¹

1- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها .

2- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء الكهرباء، الغاز والنقل... الخ وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

3- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

4- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس المستشفيات الجامعات وغيرها، وقياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد :

أ- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة الامن، الدفاع الوطني والمالية العامة... الخ.

ب- خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم الصحة، المساعدات الاجتماعية... الخ.

¹ عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان 2014-2015، ص57.

—خدمات ذات طابع اقتصادي : والتي يطلق عليها عموماً خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة... الخ.

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العمومية بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.¹

سادساً: مبادئ الخدمة العمومية

تتنوع الخدمات العمومية وتختلف حيث توجد منها خدمات ذات طابع إداري وأخرى ذات طابع صناعي:

1-منطق المصلحة العامة: وضع ثلاث قواعد موضوعية حتى يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية وتتمثل فيما يلي :

أ-مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية: إن مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات النابع عن إعلان حقوق الإنسان ويكون مبدأ المساواة هذا محترماً أكثر إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار كقطاع البريد والاتصالات، وتشمل المساواة أمام المصالح العمومية نوعين هما:

ب-مساواة المستعملين: تعني ضرورة أن تشتغل في نفس الظروف والشروط أمام كافة المستعملين بلا تمييز، فليس مصلحة عمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات وجل أصناف الحاجات بلا فوارق أو تمييز.

ج-مساواة غير المستعملين: تكون هنا بين كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل.

د- مبدأ الاستمرارية: الخدمة العمومية كوضع لتلبية حاجة جد ضرورية، فيكون انشغالها مضموناً بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع فإذا كانت الخدمة تشمل المصلحة العامة، فمن الضروري ضمان استمرارها حتى إذا كانت المؤسسة عاجزة لأنه يوجد حاجة حقيقية تستوجب الإشباع.

هـ- مبدأ الملائمة: هي تكيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، أي يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف، فإن حصل تغيير وتطور الحاجات فيجب على الخدمة أن تتلاءم والمصلحة العمومية أن تنسجم، وذلك بتحسين نوعية وكمية أدائها، لهذا يعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية، كما طرحت اقتراحات أخرى لبعض الكتاب وإضافة قاعدتين.

و- مبدأ الحيادية: أن تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل، قد تكون بمقابل في شكل مبالغ رمزية فقط مثل المبالغ المسددة عند إنجاز فحوصات في المستشفيات والعيادات العمومية.

¹عطار نادية، المرجع السابق، ص 58.

2- الاستقلالية اتجاه السوق: سىتم معالجة هذا العنصر في نقطتين:

أ- غىاب منطق السوق: المؤسسة الخاصة لا تجلب مواردها إلا من السوق، ولذلك تعتبر ارتفاع وضخامة مبيعاتها ومؤشر لكفاءتها وكجزء لحسن تعاملها مع السوق وهنا يطرح السؤال التالي: هل يمكن لمصالح الخدمات العمومية التي تجلب بعض الموارد المالية خارج السوق، والذي تبىع خدماتها لزبائن خاضعين أن يكون مؤشر كفاءتها وفعاليتها هو ذاته مؤشر كفاءة المؤسسة الخاصة؟ للإجابة على هذا السؤال يجب أن نفرق بين الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري وبين الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري من جهة أخرى .

ب- حضور المراقبة العمومية: محدودية سلطة السوق هي معوضة من طرف زيادة وارتفاع في سلطة السلطات العمومية ويمكن أن نحدد موقع الخدمة من خلال مجموعة متجانسة من النقاط، تمتد ابتداء من تبعية كبرى تجاه السوق ومن شبه استقلالية تجاه السلطات العمومية (مخطط مستقل، حرية في تحديد الأسعار) إلى استقلالية كاملة اتجاه السوق¹.

سابعاً: معايير الخدمة العمومية.

توصل معظم الباحثين والعلماء في مجال علم الإدارة العمومية إلى أن كل عملية تسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها وتتمثل في المعايير التالية²:

2- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية.

3- معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده مبدئياً، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهمتها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهيدين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).

- المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة مهام تهدف إلى مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

¹ المألحة أماني، بوراس حنان، المرجع السابق، ص 34.

² رقيي سليمة، ناجمي أسماء، الإطار القانوني لتقديم الخدمة العمومية في ضوء التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021-2022، ص 16.

4- معيار المساواة: ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... إلخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ويستمد هذا المبدأ وجوه من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية. ومع ذلك فإن مبدأ المساواة ليس مطلقا إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعدد أوضاعهم .

فمثال القاعدة الدستورية تنص على:

-تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أي شروط أخرى غير التي يحددها القانون، فهذا النص الدستوري يؤكد على مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العامة لجميع المواطنين، لكن يقتصر على الذين تتوفر فيهم شروط المنصوص عليها قانونا .¹

5- معيار التطور: يسمح هذا المعيار بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني مثل معالجة العمليات الجارية الحاسوبية بالنظم الآلية الحديثة وادخال البطاقة البيومترية في الحالة المدنية.

6- معيار المجانية النسبية: انطلاقا من معيار المساواة بين المواطنين وهذا ان كانت وضعياتهم متباينة (من حيث الدخل) يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثل الصحة والامن، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية، ويكون التسعير خاضعا للثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

7- معيار الفعالية: باعتبار الخدمة العمومية هي كل الانشطة التي تسوق فيها عجز في تصحيح حالات الاستغلال الغير المتوازن بين مختلف مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال التعليم، الصحة والمواصلات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، ومن ثم فإن هذه الخدمات تجعل كئيبة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.²

ثامنا: أهداف الخدمة العمومية.

تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

1- الأهداف الإدارية والاقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

¹ رجال عبد الرزاق، عصرنه وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة الخلفة 2016-2017، ص 6.

² لكحل محمد، الادارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حالة الجزائر، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر، 2018-2019، ص ص 94-95.

2-الأهداف السياسية: الأنظمة الاجتماعية الموجودة، إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

3-الأهداف الاجتماعية والدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف التنشئة الاجتماعية وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطن بشكل عام¹.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري وآلية تحسين جودة الخدمة العمومية.

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة ما يعرف بثورة المعلومات إلى الدرجة التي أصبحت فيها المعلومات موردا أساسيا مهما يفوق حتى باقي موارد الإنتاج، ما شكل تحديا أمام الإدارات العمومية وما تقدمه من خدمات.

وبالنظر إلى أهمية الخدمة العمومية قامت الإدارة العامة بعدة إصلاحات لتحسين خدماتها وهذا تزامنا مع ما يحدث في العالم من متغيرات تكنولوجية تعتبر أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين أداء وجودة هذه الخدمة وذلك لتقريب المواطن أكثر من الإدارة وتلبية حاجاته بأسرع وقت وأقل تكلفة وأكثر تطور ودقة والانتقال من الأساليب القديمة في تقديم الخدمات إلى الأساليب الإلكترونية حديثة ساعد في تحسين وجودة الأداء الخدماتي للمتعامل.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية

أضحى استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك وسائل الاتصال والشبكات الإلكترونية، في مجال الخدمات العمومية عاملاً محورياً لتحقيق جملة من الفوائد. فهو يتيح مستوى عالٍ من الراحة والملاءمة، ويسهم في تسريع إنجاز المهام وتقديم الخدمات أو طلبها، مع ضمان إرضاء حاجات وتطلعات المواطنين. كما أن الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية يحد بشكل كبير من نسبة الأخطاء، بفضل ما تتميز به من دقة عالية، إضافة إلى ما توفره من اختصار للوقت والجهد، مما يسهم في تجاوز التعقيد الإداري ومعالجة مظاهر البيروقراطية التقليدية. وفي هذا السياق، تُوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنية متكاملة من الأدوات التقنية التي يمكن توظيفها بطرق مبتكرة لمعالجة إشكاليات التنمية بأساليب أكثر حداثة.

ولا يمكن إغفال الدور المحوري لهذه التكنولوجيا في إحداث نقلة نوعية وعصرية في أداء المؤسسات والإدارات العمومية، من خلال تجاوز الأطر التقليدية نحو نماذج تنظيمية جديدة، حيث أصبحت التكنولوجيا أداة فاعلة للتغيير الهيكلي والتنظيمي، قادرة على تغيير أساليب العمل داخل المؤسسات، وإعادة توجيه رسالتها وأهدافها من خلال معالجة التحديات والعوائق التي تواجهها .

¹ سامي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، العدد الثالث، فعاليات المؤتمر الدولي، جامعة المديّة، 2015 م، ص350.

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن تطوير مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين بات يتخذ أبعاداً ومعاني جديدة، في ظل التحولات العالمية والمحلية، وخاصة في المجال التكنولوجي. وقد أفرز هذا الواقع نوعاً جديداً من الخدمات يُعرف بالخدمة العمومية الإلكترونية، التي تُعد نتاجاً مباشراً لتطبيقات الإدارة الإلكترونية. وقد أثبتت هذه الأخيرة فعاليتها في ابتكار نمط جديد من الخدمات، يقوم على مبادئ النزاهة، الشفافية، العدالة، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين مع التركيز على دور المواطن باعتباره محور التنمية المحلية .

إن الانتقال إلى نمط الخدمة العمومية الإلكترونية يعكس تحولاً نوعياً في علاقة المواطن بالإدارة، ويُسهّم في بناء الثقة بين الطرفين، كما يؤدي إلى تسريع وتيرة تقديم الخدمات، مع تحسين جودتها، وتقليل الجهد والوقت والتكاليف. وبهذا، يتم الحد من مشكلات الاكتظاظ والطوابير، إلى جانب تجاوز العقبات البيروقراطية التقليدية

المطلب الثاني: العلاقة النظرية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للزبائن، إذ تتيح هذه التكنولوجيا إمكانية إتاحة الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة. كما تسمح بتبسيط الإجراءات وأتمتة العمليات مما يقلل من الأخطاء ويختصر الوقت والجهد هذا بالإضافة إلى تعزيز الشفافية حول أداء المؤسسات العمومية وجودة خدماتها من خلال نشر البيانات والتقارير. كل ذلك ينعكس إيجاباً على تجربة المستفيدين ورضاهم عن الخدمات المقدمة. لذا، تعتبر تكنولوجيا المعلومات شرياناً حيوياً لضمان جودة أفضل في الخدمات العمومية.¹

سوف نضع بين أيديكم الجدول الموالي نوضح فيه باختصار السيناريوهات التي يمكن أن يكون فيها التأثير لأي بعد من المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات" وهي: الأجهزة البرمجيات، قواعد البيانات الشبكات والموارد البشري على أي بعد من المتغير التابع "جودة الخدمة العمومية" وهي: الاعتمادية الاستجابة، الملموسية الموثوقية والتعاطف).

جدول رقم (01): العلاقة النظرية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية.

البعد المستقل	مظاهر علاقة التأثير	البعد التابع
1- الأجهزة	استخدام أجهزة متقدمة وحديثة، خالية من الأعطال يساهم في تحقيق اعتمادية عالية للخدمة	الاعتمادية
2- البرمجيات	البرمجيات المضبوطة بدون أخطاء أو ثغرات تجعل المستفيد من الخدمة يمكنه الاعتماد عليها	
3- قواعد البيانات	قواعد بيانات الموثوقة والحماية من فقدان يعتمد عليها في ضمان استمرارية توفير المعلومة متى تم الاحتياج لها	
4- الشبكات	الشبكات التي تعتمد عليها المؤسسة توفر التواصل السلس وتضمن استمرار تدفق الخدمات بشكل مستقر	

¹ أسماء قاسمية، سالمي رشيد، المرجع السابق، ص 360.

	5-الموارد البشري	الموارد البشري المؤهل والمدرب يمكن الاعتماد عليه من أجل التكفل الكامل باحتياجات الزبون
الاستجابة	1-الأجهزة	الأجهزة عالية السرعة تمكن من الاستجابة السريعة لطلبات المستخدمين .
	2-البرمجيات	استخدام برمجيات متطورة تعزز سرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدمين.
	3- قواعد البيانات	قواعد البيانات الفعالة تسمح بالاستجابة السريعة لطلبات استرجاع وتحليل البيانات بدقة
	4-الشبكات	الشبكات المتينة تضمن استجابة السريعة لمتطلبات العمل ولاحتياجات المستخدمين، بتدفق عالي واتصال دون انقطاع إلى جانب تغطية واسعة الانتشار.
	5-الموارد البشري	الموظفون ذووا الخبرة والكفاءة يستجيبون بسرعة لطلبات واستفسارات الزبائن.
الملموسية	1-الأجهزة	تساهم الأجهزة الحديثة والفعالة ذات التصميمات الأنيقة وواجهات الاستشعار التفاعلية في تحسين ملموسية الخدمات المقدمة .
	2-البرمجيات	البرمجيات تعزز جودة الخدمة عبر توفير تفاعلية متميزة من خلال الانتقالات السلسة داخل البرنامج، كذا ما يعرف بالمنتج الرقمي لجعل تجربة الزبون أكثر واقعية، إضافة إلى توفير مخرجات الخدمة مثل التقارير والفواتير، وتقديم تجارب تفاعلية ملموسة مثل الاهتزازات والمصادقة الثنائية بالرسائل أو بصمة المستخدم لتسهيل وتعزيز استمرارية الخدمة.
	3- قواعد البيانات	بفضل البيانات المخزنة في قواعد البيانات، يمكن للمؤسسة تحليل سلوك الزبائن واحتياجاتهم بشكل فعال، وكذا منحهم فضاء سحابي لتخزين ملفاتهم، هذا ما يزيد من ملموسية الخدمة.
	4-الشبكات	الشبكات المتطورة للمؤسسة تجعل الموظفون يشعرون بتحسين الكفاءة وتجربة العمل، من خلال تسريع عمليات تقديم الخدمة، وضمان توافر البيانات والأنظمة، وتكامل العمليات والربط بين الأجهزة والمعدات ودعم العمل عن بعد، وحماية بيانات الزبائن والتواصل معهم عن طريق شبكات الهاتف أو عبر السوشيال ميديا من أجل تلبية احتياجاتهم.

	5-الموارد البشري التفاعل الايجابي للمورد البشري مع الزبائن والترحيب بهم والتودد لهم وتنمية العلاقات الايجابية معهم، هذا يمكن من تحسين تجربة الزبائن بشكل يمكن تلمسه وقابل للتقدير. وخاصة إذا أدخلت أنظمة لقياس رضا الزبائن عن الأداء المقدم لهم من طرف الموظفين.	
الموثوقية	1-الأجهزة استخدام الأجهزة ذات المتانة والجودة العالية مع توفير الصيانة اللازمة لها يقلل من احتمالية التلف أو حدوث المشاكل التقنية، هذا ما يزيد في مصداقية الأجهزة ويطيل في عمرها، ويعزز في موثوقية الخدمة التي تقدمها .	
	2-البرمجيات استعمال البرمجيات الآمنة والمشفرة والخالية من الثغرات تحمي وتحافظ على مكتسبات المستخدمين وتقلل من مخاطر الأخطاء البشرية.	
	3- قواعد البيانات قواعد البيانات المحصنة من الاختراقات تضمن سرية وخصوصية وأمان المستخدمين.	
	4-الشبكات الشبكة الداخلية المنيعه من الأعطال والهجمات السيبرانية، وكذا حماية شبكات الهاتف النقل من التنصت على الزبائن ومعرفة بيانات تصفحهم تجعل الشبكات أكثر موثوقية.	
	5-الموارد البشري الوعي الأمني والجاهزية لجميع الموظفين مع التزامهم بميثاق أخلاق العمل يزيد في موثوقية الخدمات المقدمة.	
التعاطف	1-الأجهزة استخدام أجهزة تعتمد على تقنية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي واستشعار الحالات المتغيرة للزبون والتفاعل معها بإيجابية وتعاطف تجعل الزبون أكثر تعلقا بالمؤسسة.	
	2-البرمجيات استعمال البرمجيات الذكية مثل (CRM والواقع المعز ...) تُحسن التفاعل مع الزبائن وفهم احتياجاتهم وتوفير توصيات ذكية واستجابة تلقائية لهم، هذا يخلق تجربة تفاعلية تعزز التعاطف.	
	3- قواعد البيانات تقوم المؤسسة بتحليل البيانات المخزنة الناتجة عن سجلات الزبائن وفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم بشكل أفضل. هذا يمكن أن يساعد في تقديم عروض وخدمات مخصصة وتحسين تجربة الزبائن، مما يعزز أكثر في تعاطف تقديم الخدمة.	
	4-الشبكات الشبكات الداخلية تعزز التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل وتشجيع التقدير والتعاون وتبادل الخبرات والمعلومة بين الموظفين وكذا توفير منصات التعلم والتطوير. أما الشبكات الخارجية للهاتف النقل فتوفر التغطية في الطرقات والمناطق النائية والفقيرة والتدقق العاليي للأترنت في المدن، مما يزيد من أريحية الزبون ويكون أكثر تعاطف في تقديم الخدمات.	

الفصل الأول:الإطار النظري

5-الموارد البشرية	استخدام موظفين أكثر تفهم وصبر ولديهم مهارات للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ويمتلكون القدرة على تلبية حاجيات الزبائن هذا ما يشعرهم باهتمام المؤسسة بهم.
-------------------	---

المصدر: عجيبة عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومة - دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال " موبيليس "، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، التخصص تسويق خدمات، الشعبة العلوم التجارية، جامعة غرداية، 2023-2024، ص 114.

من خلال الجدول رقم (01) يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمة العمومية إذ ترتبط مختلف مكوناتها (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، والموارد البشرية) بشكل مباشر بأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الموثوقية، والتعاطف) .

فالأجهزة الحديثة تساهم في ضمان استمرارية الأداء وكفاءة الإنجاز، في حين تساعد البرمجيات الذكية في تيسير التفاعل مع المواطنين وسرعة تلبية حاجياتهم. كما تمثل قواعد البيانات ركيزة أساسية في حفظ المعلومات بدقة وضمان سريتها، مما يعزز موثوقية الخدمة. أما الشبكات فتوفر بنية تحتية مرنة وآمنة لتدفق البيانات، ما يُمكن من تقديم خدمات فورية وفعالة. ولا يمكن إغفال أهمية المورد البشري المؤهل، الذي يمثل حلقة الوصل بين التكنولوجيا والمواطن، من خلال حسن التفاعل وفهم حاجياته. وعليه، فإن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال داخل المؤسسات العمومية يُعد ركيزة أساسية نحو تحقيق خدمة عمومية ذات جودة عالية، تستجيب لتطلعات المواطنين وتتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية

أولاً: دراسة المألحة أماني، بوراس حنان.

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات النقل "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الدراسية 2023 - 2024 م.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات النقل من خلال دراسة تأثير استخدام الحلول الرقمية والتكنولوجية على كفاءة وأداء مؤسسات النقل، مع التركيز على تحسين تجربة العملاء، وتقليل التكاليف، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.

كما سعت إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجه تبني تكنولوجيا المعلومات في قطاع النقل والبحث عن أفضل السبل للتغلب عليها.

والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي يهدف للوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أثر استخدام نظم المعلومات المتطورة مثل أنظمة إدارة الأساطيل وأنظمة التتبع (GPS) على تحسين إدارة الموارد وتقليل الأخطاء.
- استكشاف دور تطبيقات الحجز الإلكتروني، وأنظمة الدفع الرقمي، ومنصات التواصل في تسهيل الوصول إلى الخدمات ورفع رضا العملاء.
- توضيح كيف تساهم التكنولوجيا في تقديم خدمات مبتكرة، والاستجابة السريعة لاحتياجات السوق وتعزيز الاستدامة البيئية.
- تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا على تخفيض استهلاك الوقود، وتقليل زمن التوقف، وتحسين الصيانة الوقائية للمركبات.
- تسليط الضوء على المعوقات التقنية والبشرية والمالية التي قد تعيق تبني تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في مؤسسات النقل.

ثانياً: دراسة بوقفة عيسى، زكري هسام

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية "، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، السنة الدراسية 2019-2020.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة، مع التركيز على تحسين الأداء التشغيلي، تعزيز رضا المرضى، وتطوير نظم الرعاية الصحية من خلال أدوات وتقنيات حديثة.

شملت تحليلاً نظرياً وميدانياً يعتمد على استبيانات ومقابلات مع العاملين في قطاع الصحة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- دراسة دور الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات الصحية، مثل أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية (EMR) ونظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الصحية.
- تقييم تأثير القنوات الرقمية على تحسين تجربة المرضى، من خلال التفاعل مع مقدمي الخدمات الصحية عبر التطبيقات والمواقع الإلكترونية.
- استعراض دور التكنولوجيا في تحسين دقة التشخيص والعلاج عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتقنيات دعم اتخاذ القرار السريري.
- تحليل دور وسائل الاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والتطبيقات الصحية، في تسهيل التواصل بين الأطباء، المرضى والمؤسسات الصحية.
- تقديم مقترحات لتبني أفضل الممارسات التكنولوجية في القطاع الصحي لتحقيق استدامة وفعالية أعلى.

ثالثا: دراسة سلمى عداومة، داليا عبد مزيا

بعنوان "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التغيير التنظيمي داخل المؤسسة"، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة مولود معمري تيزي وزو، السنة الدراسية 2023 – 2024

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم وتخفيف عمليات التغيير التنظيمي داخل المؤسسات، مع التركيز على كيفية إسهام هذه التكنولوجيا في تحسين الهياكل التنظيمية وأساليب العمل، وتعزيز كفاءة وفعالية العمليات الإدارية.

والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي يهدف للوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- استكشاف تأثير استخدام التقنيات الرقمية مثل نظم إدارة المعلومات وقواعد البيانات في تشكيل العمليات التنظيمية.
- دراسة كيفية تعزيز قنوات الاتصال الداخلية من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات مثل البريد الإلكتروني، والمنصات التعاونية، وأنظمة الاتصال اللحظي.
- تقييم دور النظم الذكية وأدوات تحليل البيانات في توفير معلومات دقيقة ومحدثة لدعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

- توضيح كيف تؤدي التقنيات الحديثة إلى تقليل الفجوة بين مستويات التنظيم المختلفة وتخفيف العمل التعاوني.

-تقديم حلول لمواجهة التحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، مثل مقاومة التغيير والقيود المادية والبشرية.

- اقتراح استراتيجيات فعّالة لتعزيز استخدام التكنولوجيا في عمليات التغيير التنظيمي وتحقيق التحول الرقمي الكامل للمؤسسة.

رابعا: دراسة ضالع بخالد.

بعنوان "آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم"، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المسيلة، السنة الدراسية 2017 – 2018.

اعتمدت هذه الدراسة على تحليل واقع الخدمة العمومية في البلدية ودراسة التحديات التي تواجهها المصلحة البيومترية، مع اقتراح مجموعة من الآليات والحلول التي من شأنها رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهدافها.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تم تسجيل وجود تأخير في معالجة الطلبات البيومترية نتيجة البيروقراطية وعدم كفاية الموارد التقنية والبشرية.
 - لوحظ افتقار المصلحة إلى نظم حديثة لإدارة البيانات، مما يؤثر على سرعة ودقة الخدمات المقدمة.
 - تفتقر المصلحة إلى خطط واضحة لتحسين الخدمة على المدى الطويل، وهو ما يؤدي إلى عشوائية في الأداء.
 - أشارت النتائج إلى محدودية مهارات بعض الموظفين في التعامل مع الأدوات الرقمية، مما يحد من فاعلية تقديم الخدمات.
 - تبين وجود استياء بين المواطنين نتيجة التأخير والروتين المعقد، ما يؤكد الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات.
 - الرقمنة الكاملة للخدمات البيومترية لتسهيل الإجراءات وتقليل الزمن اللازم للحصول على الوثائق.
- أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (02): المقارنة بين دراستنا والرسائل الجامعية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
	1- كل المجال يعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين الكفاءة والشفافية.	طبيعة الخدمات: في الخدمات العمومية: تتعلق بالإجراءات الإدارية.	- أن تحسين جودة الخدمات العمومية يعتمد بشكل كبير على تسريع العمليات الإدارية

دراسة المألحة أمان، بوراس حنان 2023 – 2024	2-الهدف الأساسي في كلا المجالين هو رفع مستوى رضا المستخدمين. 3-التحديات المشتركة تشمل نقص الموارد التقنية والبشرية.	في النقل: تتعلق بالحركة والتنقل. الأدوات المستخدمة: في الخدمات العمومية: تركيز أكبر على المنصات الرقمية وأنظمة إدارة الوثائق. في النقل: التركيز على أنظمة ذكية لتحليل البيانات الزمنية وتحسين تدفق الحركة.	وزيادة الكفاءة، فإن تحسين جودة النقل يعتمد على توفير حلول ذكية لإدارة حركة المرور والتنقل. -التكنولوجيا هي العامل المشترك بينهما، ولكن تطبيقاتها تختلف بحسب طبيعة المجال واحتياجات المستخدمين.
دراسة بوقفة عيسى، زكري هشام 2019-2020.	1-كلا المجالين يهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تقنيات حديثة. 2-التحديات تشمل ضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص التدريب للموظفين. 3-تكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة الكفاءة والشفافية في كلا المجالين.	1-طبيعة الخدمة: الخدمة العمومية: خدمات إدارية وإجرائية. الخدمة الصحية: خدمات طبية ورعاية صحية مباشرة. 2-البيانات المستخدمة: الخدمة العمومية: بيانات المواطنين الإدارية. الخدمة الصحية: بيانات صحية حساسة تتطلب معايير أمان أعلى. 3-التأثير المباشر: -تحسين الخدمات العمومية يؤثر على تجربة المواطن في المعاملات الحكومية. -تحسين الخدمات الصحية يؤثر على جودة حياة المرضى وصحتهم بشكل مباشر.	تكنولوجيا المعلومات هي ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمات في كلا المجالين، ولكن طبيعة التطبيقات تختلف بناءً على احتياجات المستخدمين. في حين تركز الخدمات العمومية على السرعة والكفاءة الإدارية تهتم الخدمات الصحية بتحسين التشخيص والعلاج والتواصل الفوري بين الأطراف.
	1-كلاهما يهدف إلى تحسين الكفاءة والأداء من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. 2-التحديات المشتركة تشمل مقاومة التغيير وضعف البنية	1-التركيز: تحسين جودة الخدمة العمومية يركز على المستخدمين الخارجيين (المواطنين). التغيير التنظيمي يركز على تحسين البيئة الداخلية والأداء	دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية يعني بتحسين العمليات الخارجية التي تتفاعل مع المواطنين مباشرة. التغيير التنظيمي باستخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال يركز على تطوير العمليات الداخلية والهياكل الإدارية. كلا الجانبين يعتمدان على التكنولوجيا كأداة للتطوير ولكن التطبيقات تختلف بناءً على طبيعة المستفيد (المواطن أو الموظف).	المؤسسي. 2-الأدوات المستخدمة: الخدمات العمومية تعتمد على منصات لخدمة الجمهور. التغيير التنظيمي يعتمد على أنظمة لتحسين إدارة العمليات والتواصل الداخلي. 3-التأثير المباشر: تحسين جودة الخدمة العمومية يؤثر على تجربة المواطن. التغيير التنظيمي يؤثر على ديناميكية العمل الداخلي ورضا الموظفين.	التحتية التقنية. 3-التوصيات غالباً ما تركز على التدريب والتمويل لنجاح تطبيق التكنولوجيا.	دراسة سلمى عداومة داليا عبد مزيام 2023 - 2024
كلاهما يسعى لتحسين جودة الخدمة العمومية باستخدام التكنولوجيا، لكن دراسة المصلحة البيومترية تقدم تطبيقاً محدداً وموجهاً للسياق المحلي. يمكن دمج نتائج الدراستين لتقديم نموذج شامل لتحسين الخدمات الحكومية باستخدام التكنولوجيا الرقمية والبيومترية.	4-النطاق: -تحسين جودة الخدمة العمومية: يركز على نطاق واسع يشمل مختلف الخدمات الحكومية. دراسة المصلحة البيومترية: تركز على حالة محلية محددة تتعلق باستخدام التكنولوجيا البيومترية. الأدوات المستخدمة: تحسين جودة الخدمة العمومية: يعتمد على مجموعة واسعة من الأدوات الرقمية. دراسة المصلحة البيومترية: تعتمد بشكل خاص على النظام البيومترية. التطبيق العملي: -تحسين جودة الخدمة العمومية: يعرض حلولاً عامة قابلة للتطبيق على نطاق	1- كلا الدراستين يركز على تحسين جودة الخدمة العمومية باستخدام التكنولوجيا. 2-الهدف الأساسي في كلاهما هو رفع الكفاءة وزيادة رضا المواطنين. 3-التحديات تشمل ضعف البنية التحتية ومقاومة التغيير من قبل الموظفين والمواطنين.	دراسة ضالع بخالد 2017 - 2018

	واسع. -دراسة المصلحة البيومترية: يقدم توصيات محلية مستندة إلى دراسة حالة محددة.		
--	--	--	--

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية

أولاً: غنية نزلي

بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية" مجلة العلوم القانونية والسياسية العدد 12،
السنة 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية كأداة أساسية في تطوير وتحديث
الخدمات العمومية لتلبية احتياجات المواطنين بكفاءة أكبر.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها

- الإدارة الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تسريع العمليات الإدارية وتسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات.
 - تبني الإدارة الإلكترونية يقلل من الفساد الإداري ويزيد من الشفافية في التعاملات الحكومية.
 - تحسين البنية التحتية التكنولوجية يعد أمراً حيوياً لإنجاح مشاريع الإدارة الإلكترونية.
 - توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين لتمكينهم من التعامل مع الأدوات الرقمية بفعالية.
 - أدى استخدام الإدارة الإلكترونية إلى تحسين تجربة المواطنين وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.
- أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي،
كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (03): المقارنة بين دراستنا والمقالات العلمية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
	1-التكنولوجيا كأداة تطوير: كلا المجالين يركزان على	1-التركيز: -تكنولوجيا المعلومات تُركز على تحسين الخدمات المباشرة	دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية يتعلق بتطبيق التكنولوجيا

غنية نزلي 2016

استخدام التكنولوجيا كوسيلة لتحسين الخدمات ورفع كفاءة العمليات. 2-الأهداف المشتركة: تحقيق الشفافية، تحسين الكفاءة، وتقليل الأخطاء في العمليات الإدارية. 3-التحديات: ضعف البنية التحتية ومقاومة التغيير ونقص التدريب هي تحديات مشتركة.	للمواطنين. -الإدارة الإلكترونية تُركز على تحسين النظام الإداري والتنظيمي داخل المؤسسة. 2-التكنولوجيا المستخدمة: -تحسين جودة الخدمة العمومية يشمل مجموعة واسعة من الأدوات التقنية لتقديم الخدمات. -الإدارة الإلكترونية تُركز على أنظمة محددة لتحسين العمليات الإدارية مثل نظم الموارد والتراسل الإلكتروني. 3-المخرجات: -تحسين جودة الخدمة العمومية يُركز على راحة المواطن وتقليل الزمن المستغرق لإنجاز المعاملات. -الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحسين كفاءة الأداء الإداري وتعزيز اتخاذ القرارات.	لتقديم خدمات مباشرة للمواطنين. دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية يركز على تحسين الإدارة الداخلية لتحسين جودة الخدمات بشكل عام. التكامل بين المجالين يمكن أن يقدم نظاماً إدارياً شاملاً يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويطور الكفاءة المؤسسية.
---	--	--

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

One: James A, O' Brine

Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999.

الفصل الأول:الإطار النظري

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تحديات إدارة تكنولوجيا المعلومات في البيئات المتصلة عبر

الإنترنت:

- فحص تكامل التكنولوجيا في أتمتة المهام الروتينية وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تقييم دور التكنولوجيا في توفير معلومات دقيقة وموثوقة وفي الوقت المناسب لصانعي القرار.
- تحديد وتحليل التحديات في إدارة تكنولوجيا المعلومات ضمن البيئات المتصلة عبر الإنترنت، مثل الأمان، وقابلية التوسع والتشغيل البيني.
- دراسة تأثير الأنظمة المتصلة على التعاون والتواصل التنظيمي.
- التحقيق في كيفية استغلال المؤسسات للمنصات عبر الإنترنت لتحسين تقديم الخدمات والتفاعل مع أصحاب المصلحة.

اختتمت هذه الدراسة بعدة نتائج، من أهمها:

- تحديد تحديات مثل تهديدات الأمن السيبراني، وتكامل الأنظمة، وقابلية التوسع، تم تسليط الضوء على التخطيط الاستراتيجي والاستثمار في بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات كحل فعال.
- إن تنفيذ أنظمة معلومات الإدارة يقلل من الوقت والموارد اللازمة لمختلف عمليات الإدارة، مما يؤدي إلى فعالية من حيث التكلفة وزيادة الإنتاجية.
- المنظمات التي تمتلك أنظمة معلومات إدارة متكاملة بشكل جيد تكون أكثر مرونة وتجهيزًا للتكيف مع التغيرات في السوق، والتطورات التكنولوجية، واحتياجات العملاء.

الجدول رقم 04: المقارنة بين دراستنا والدراسة الأجنبية

الدراسة السابقة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
	- كلاهما يعتمد بشكل كبير على أنظمة تكنولوجيا	1. الهدف • الخدمة العامة : تركيز على	تعزيز تقديم الخدمات: • تطوير منصات الحكومة

الإلكترونية: تقديم خدمات مثل التسجيلات عبر الإنترنت وتقديم الإقرارات الضريبية ودفع الفواتير من خلال بوابات أو تطبيقات سهلة الاستخدام. • استخدام تحليل البيانات: تحليل ملاحظات المواطنين وأنماط الاستخدام لتحسين الخدمات وتحديد أولويات تخصيص الموارد. تعزيز الوصول والشمولية: • سد الفجوة الرقمية: تقديم برامج محو الأمية الرقمية والوصول إلى الإنترنت بأسعار معقولة للفئات المحرومة. • الوصول عبر قنوات متعددة: ضمان وصول الخدمات من خلال منصات متعددة، بما في ذلك الهواتف المحمولة والأكشاك الفعلية.	تقديم خدمات ميسرة وفعالة وشفافة للجمهور. • المؤسسات القائمة على الإنترنت : تهدف إلى تعزيز كفاءة الأعمال والابتكار والتنافسية. 2. الوظائف الأساسية • الخدمة العامة : تعزز تقديم الخدمات، ومشاركة المواطنين وتنفيذ السياسات. • المؤسسات: تدير بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية وتدعم تطوير المنتجات/الخدمات وتضمن استمرارية العمليات.	المعلومات المتقدمة لتحقيق أهدافهما، مثل الأتمتة ومعالجة البيانات وتعزيز التواصل. - كلاهما يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات، وتقليل الجهد البدني، وخفض التكاليف، مع تقديم نتائج عالية الجودة. - يجب على كلاهما الامتثال للقوانين واللوائح (مثل قوانين حماية البيانات والخصوصية) ومعالجة القضايا الأخلاقية المتعلقة باستخدام التكنولوجيا.	James A, O' Brine 1999
--	--	--	---

المصدر: من إعداد الطلبة

خلاصة

تناول هذا الفصل الأول، الإطار النظري المتعلق بتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة الخدمات العمومية من خلال مبحثين رئيسيين، وقد تم التطرق في المبحث الأول إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من

حيث المفهوم والمكونات والخصائص والمزايا وأهمية، هذا إلى جانب التعرض لمفهوم الخدمة العمومية وخصائصها وكذلك مفهوم جودة الخدمة وأبعادها وطرق قياسها. أما المبحث الثاني دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري وآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية من حيث دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية، هذا إلى جانب التعرض لعلاقة النظرية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية و الدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تطوير وتحسين جودة الخدمة العمومية عبر مختلف القطاعات. ومن بين هذه الخدمات العمومية التي يمكن أن تستفيد بشكل كبير من تكنولوجيا المعلومات يأتي القطاع الإداري . تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى استكشاف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز جودة الخدمات العمومية في إحدى المؤسسات الإدارية، وتحديدًا بلدية عين تاغروت التابعة لولاية برج بوعرييج، نظراً للإنجازات المحققة في هذا المجال . تم بناء هذه الدراسة في جزئها الأول بالاعتماد على مفاهيم نظرية تم تسليط الضوء عليها في الفصل الأول، مع تطبيقها عملياً على بلدية عين تاغروت. وستتم الدراسة من خلال إجراء مسوحات ميدانية تستهدف موظفي البلدية، بهدف جمع آرائهم وتقييم تجربتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات المتاحة لتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة . لمعالجة البيانات، يتم توزيع استبيان إلكتروني على الموظفين، حيث يُعدّ هذا المنهج وسيلة فعالة لقياس الجودة المدركة للخدمات .

ستُحلل الردود باستخدام أساليب التحليل الكمي والنوعي لتحديد الإيجابيات التي تعزز جودة الخدمات العمومية بالإضافة إلى التحديات التي تواجه الاستفادة المثلى من التكنولوجيا . يتناول هذا الفصل المحاور التالية:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بأخذ نظرة شاملة حول المؤسسة محل الدراسة (بلدية عين تاغروت) حيث سنقوم بالتعرف على المؤسسة وعلى هيكلها التنظيمي، وكذلك التعرف على أهم خدماتها.

المطلب الأول: تعريف بلدية عين تاغروت

نشأت بلدية عين تاغروت بموجب المرسوم المؤرخ في 27 / 02 / 1880 صادر عن الجمهورية الفرنسية آنذاك، إلى غاية التقسيم الإداري سنة 1984، انبثقت منها خمسة نشأت بلدية عين تاغروت بموجب المرسوم المؤرخ ببلديات وهي ك بلدية بئر قاصد على، عين تسرة، خليل، تيكستار وسيدي امبارك.

❖ جغرافيا:

تقع عين تاغروت في الجهة الشرقية لولاية برج بوعرييج يحدها من الشمال بلدية خليل وولاية سطيف (بلدية بوقاعة)، أما جنوبا فتحدها بلدية تيكستار وشرقا ولاية سطيف (بلدية عين أرناط) ومن الجهة الغربية تحدها بلدية بئر قاصد على وبلدية عين تسرة.

تتربع بلدية عين تاغروت على مساحة تقدر بـ " 124.03 كلم، بها حوالي 1400 نسمة سنة 2015 وبنسبة نمو 1.6 في السنة، وتعتبر البلدية ذات طابع فلاحي في معظم أراضيها، وبها مساحة تتمثل في غابة الضلعة، كما توجد بها عدة أودية منها:

واد بوسلام، واد تاغروت، واد الجواهر التي تصب كلها في سد عين زادة الذي يعتبر شريان للمنطقة الذي يزود ولايتي برج بوعرييج وسطيف بالمياه الصالحة للشرب، والبلدية متكونة بالإضافة إلى المركز من قرى ثانوية ومدامر عددها 07 وهي على التوالي: قصير الغول، لعوينات، العواشيرة القاعة، الجواهر، أولاد موصلي، أولاد بوناب، كما يمر بها الطريق الوطني رقم 5 وكذا الطريق السيار شرق غرب.

أما عن طبيعة المناخ الذي يسود المنطقة فيتمثل في مناخ انتقالي بين المناخ المتوسطي وشبه صحراوي المتميز بالحرارة صيفا والبرودة شتاء.

ميدان التعليم: عدد المدارس الابتدائية 11 مدرسة موزعة على مختلف مناطق البلدية و03 ثلاث متوسطات.

- متوسطة السعدي روابح: افتتحت سنة 1976.
- متوسطة الخثير بلعاب: افتتحت سنة 1985.
- متوسطة 19 مارس: افتتحت سنة 2008.
- ثانوية 01 واحدة افتتحت سنة 1992.
- توجد بالبلدية مكتبة للمطالعة بها عدة كتب، وملعب بلدي يعتبر متنفس للشباب و02 ملاعب جوارية معشوشبة اصطناعيا، ومركب رياضي به عدة نشاطات ومسبح بلدي.
- المنشآت الاقتصادية: سد عين زادة - مؤسسة OXXO - مركب تربية الدواجن.

المؤسسات الخدمائية: بريد الجزائر - وكالة تجارية (اكتال) - الجزائرية للمياه - صندوق الضمان الاجتماعي - ديوان التطهير - وكالة تأمين - فرع صندوق التقاعد.

الهيئات الادارية: مركز تكوين مهني والتمهين به عدة اختصاصات.

فروع تقنية: الأشغال العمومية - الري - الغابات - الفلاحة - السكن - التجهيزات العمومية - التعمير والبناء - خزينة البلدية.

الفلاحة: باعتبار أن البلدية ريفية فمعظم أراضيها مستغلة في زراعة الحبوب خاصة القمح والشعير وكذلك زراعة الخضروات باستعمال آبار المياه الجوفية وسد عين زادة بالإضافة إلى تربية المواشي والأبقار حيث بها مجمع للحليب على مستوى البلدية وكذلك تربية الدواجن خاصة منها البياض.

السياحة:

- سد عين زادة: يعتبر مكانا سياحيا رائعا يقصده المئات من السياح المحليين ومن كل الولايات المجاورة.
- غابة الضلعة: مساحة غابية كثيفة تقع بمحاذاة الطريق السيار يمكن استغلالها كقطب سياحي هام.
- مؤهلات البلدية: بلدية ذات طابع فلاحي بالدرجة الأولى كونها واقعة في الهضاب العليا بها سد من أكبر السدود في الوطن سعته 125 مليون متر مكعب، بها منطقة نشاطات مما يساهم في تحقيق تنمية في المنطقة وجلب مستثمرين في النشاط الصناعي والفلاحي.
- للبلدية موقع استراتيجي هام يعتبر همزة وصل بين الولايات برج بوعريريج وسطيف وكذلك بحاية بواسطة الطريق السيار وكذلك الطريق الوطني رقم 05.

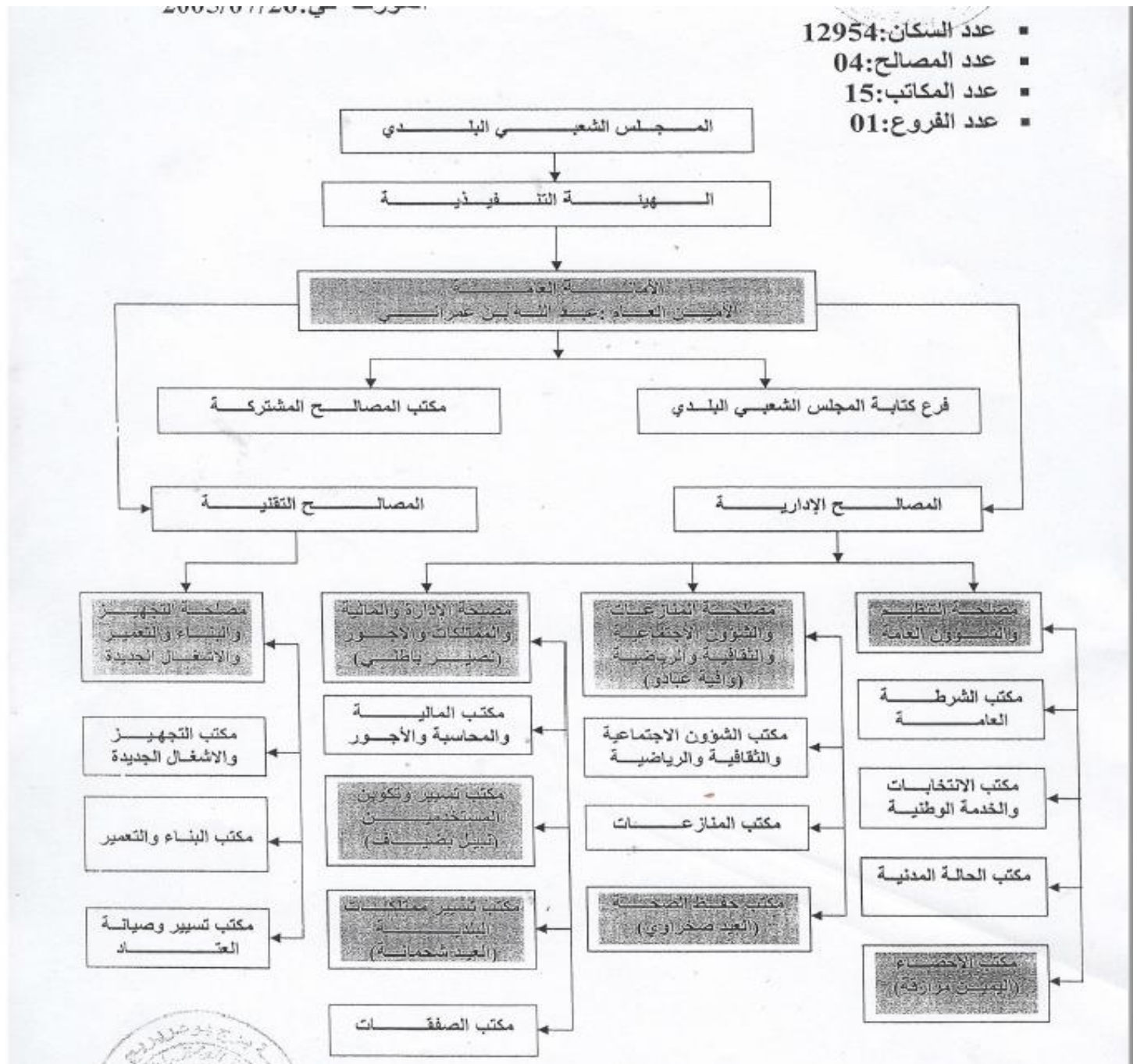
أهم المؤسسات المنتجة:

1. الفلاحة: مركب تربية الدواجن ومجمع الحليب الفتح.
2. الصناعة: - مؤسسة الجمركة بلقاسم - مطاحن رحال - مصنع اكسو OXXO - نجارة منتجات البلاستيك

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الهيكل التنظيمي يمثل الإطار الذي يُحدد الطريقة التي تُنظم بها الأعمال والأنشطة داخل بلدية عين تاغروت وهو أحد العناصر الأساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمليات البلدية عين تاغروت. يُعد الهيكل التنظيمي وسيلة لتوزيع الأدوار والمسؤوليات والسلطات بين الأفراد والفرق داخل البلدية، بهدف تحقيق أهدافها بشكل متكامل ومنسق.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة

1. الأمانة العامة: تتكون من فرع كتابة المجلس الشعبي البلدي ومكتب المصالح المشتركة فرع كتابة المجلس الشعبي البلدي: تتمثل مهامه في :

- استقبال البريد وتسجيله (الصادر والوارد).
- استقبال الموظفين وتوجيههم إلى مكتب الأمين العام .
- استقبال المكالمات الهاتفية.
- كتابة المراسلات التي يتولى تنفيذها الأمين العام (المداولات، القرارات، المراسلات)

2. مكتب المصالح المشتركة (إعلام الي الأرشيف) تتمثل مهامه في:

- القيام بكل عمليات الإعلام الآلي.
 - ضبط البرامج لتعميم الإعلام الآلي عبر مختلف مصالح البلدية .
 - التكفل بأرشيف البلدية حفظه، ترتيبه، تسييره، متابعته، السهر عليه.
 - التنسيق مع جميع المصالح في مجال المحفوظات والوثائق.
3. مصالح البلدية :تنقسم مصالح البلدية إلى تقنية ومصالح إدارية تكون تحت إشراف المجلس الشعبي البلدي وبمساعدة الأمين العام.

• المصالح الإدارية: تتكون من

• مصلحة التنظيم والشؤون العامة: وتتكون هذه المصلحة من ثلاث مكاتب وهي :

أ-مكتب الإحصاء: يقوم هذا المكتب بالمشاركة في عملية إحصاء السكان بالتعاون مع الديوان الوطني للإحصاء، وهذه العملية تتم كل عشر سنوات.

ج / الهيكل البلدي لحفظ الصحة :

-ويقوم بالحفاظ على امن الصحة العمومية للمواطنين ومراقبة المحلات التجارية ونقاط المياه . - دورات تفتيشية للمؤسسات التربوية والإداري.

* مصلحة الإدارة المالية والممتلكات والأجور: تتكون هذه المصلحة من أربعة مكاتب وهي:

1-مكتب المالية والمحاسبة والأجور: وتتم فيه إعداد الرواتب وأجور العمال .

ب- مكتب تكوين المستخدمين: ويتم فيه

- ✓ تحضير جداول الترقية وملفات التقاعد وإحالتها للجهة المختصة .
- ✓ الإشراف على المسابقات والامتحانات والفحوص المهنية وكذا اختبارات التوظيف.
- ✓ ضبط احتياجات البلدية من المستخدمين حسب مخطط التوظيف السنوي .
- ✓ متابعة الحياة المهنية للمستخدمين (ترقية إدماج، حركات بين المصالح).
- ✓ متابعة الإجراءات التأديبية.

✓ العمل على إعداد رزنامة لتكوين المستخدمين في مراكز مختصة لتحسين مستواهم المهني.

ج- مكتب الصفقات: ويتم فيه :

✓ إبرام الصفقات والعقود وتنفيذها.

✓ -إعداد وتحرير الصفقات المبرجة من طرف البلدية ومتابعتها والإبلاغ عن كل التغيرات .

4. المصالح التقنية: وتتكون من مصلحة واحدة وهي

1) مصلحة التجهيز والبناء والتعمير والأشغال الجديدة: وتتكون هذه المصلحة من ثلاث مكاتب وهي:

أ- مكتب التجهيز والأشغال الجديدة:

ب - مكتب التعمير والبناء: ويقوم بالمهام التالية:

✓ الإعلان ومتابعة مشاريع البلدية.

✓ -فتح الأظرفة للمقاولات الخاصة بمناقصات المشاريع .

✓ -تقييم العروض.

✓ إعداد المداوالات الخاصة بالعقارات .

✓ تسليم رخص الهدم والبناء.

✓ -استقبال طلبات البناء وتحريرها بعد دراستها .

✓ -تحرير رخص الأشغال الصغرى بعد المعاينة.

ج - مكتب تسيير وصيانة العتاد: وتتمثل مهامه في :

✓ -صيانة معدات البلدية لفائدة المصالح بما فيها التقنية والإدارية.

✓ -إجراء المشتريات الخاصة بالبلدية ، وتسجيل اللوازم الصادرة والواردة.

ب- مكتب الحالة المدنية والانتخاب: يقوم هذا المكتب بـ:

✓ إعداد الوثائق الإدارية شهادات الميلاد، شهادات الوفاة، عقود الزوج، البطاقات الشخصية والعائلية، وبطاقات الإقامة.

✓ تسجيل المواطنين الذين بلغوا السن القانوني للانتخاب (18) سنة (إعداد وضبط وتطهير القوائم الانتخابية).

✓ شطب أسماء المواطنين في حال تحويل إقامتهم.

✓ توزيع الاستدعاءات المتعلقة بعملية الفحص الطبي لأداء الخدمة الوطنية.

ج/ مكتب الشرطة العامة: يقوم هذا المكتب بالمصادقة على التصريحات الشرفية التي تخص المواطنين.

• مصلحة المنازعات والشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية: تتكون هذه المصلحة من ثلاث مكاتب

وتتمثل في:

أ - مكتب الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية: يتولى القيام بالمهام التالية:

✓ -تقديم الإعانة الاجتماعية (قفة رمضان، الحقيبة المدرسية....).

- ✓ -إيداع ملفات المعوقين والمكفوفين والأمراض المزمنة لدى مديرية النشاط الاجتماعي قصد منحهم بطاقات.
- ✓ إعطاء المنحة الجزافية للتضامن لكبار السن غير المسجلين في صندوق للتقاعد، وليس لديهم أي مورد مالي، وألا يقل سنهم عن ستين سنة .

✓ -إعداد الملفات المتعلقة بالأشخاص المصابين بالأمراض العقلية والمزمنة.

✓ -تنظيم وترقية النشاطات الرياضية والثقافية.

ت - مكتب المنازعات: يقوم بالمهام التالية :

✓ -فصل النزاعات التي تكون البلدية طرفا فيها ذات صبغة إدارية، مدنية، جزائية .

✓ -متابعة كل النزاعات التي تكون البلدية طرفا فيها.

✓ -متابعة تنفيذ الأحكام القضائية.

✓ -تحرير والرد على العرائض أمام الهياكل المختصة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية التي طبقت في الدراسة الميدانية سعيا إلى بلوغ الأهداف المرجوة من هاته الأخيرة، وذلك ابتداء من تحديد المجتمع والعينة التي طبقت عليهما الدراسة إلى غاية الوصول إلى نتائج الدراسة، بالإضافة إلى استعراض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وأخيرا توضيح كيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات التي تم استخدامها للتحقق من صدقها وثباتها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من 83 الموظف الإداري للبلدية عين تاغروت، أين قمنا بأخذ عينة عشوائية من موظفيها، حيث تم توزيع (55) نسخة استبيان عليهم وقد تم استرجاع ما مجموعه (51) نسخة، وكان عدد الاستبيانات الغير الصالحة (01) نسخ و(50) نسخة صالحة للتحليل الإحصائي.

ثانيا: مصادر جميع البيانات

تم اللجوء إلى استخدام عدة مصادر مختلفة من أجل جمع قدر كافي من البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة منها:

أولا: مصادر أولية لجمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، والتي صممت في صورتها الأولية بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وقد تم إعدادها على النحو التالي:

✓ إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات بالاستعانة بدراسات وأبحاث تناولت هذا الموضوع.

✓ عرض الاستبانة على المشرف والأساتذة المحكمين من أجل التأكد من ملائمة العبارات للموضوع،

وبالتالي ملائمة الاستبانة لجمع البيانات.

✓ تعديل الاستبيان حسبما يراه المشرف والمحكمين.

✓ وبعد موافقة الأستاذ المشرف تم توزيعه على أفراد العينة من خلال التوزيع الشخصي له في المؤسسة.

ولقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين كما يلي:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ويتكون من 5 فقرات.

القسم الثاني: يحتوي على معلومات حول متغيرات الدراسة، وينقسم إلى محورين رئيسيين، حيث المحور الأول بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات وهو متغير المستقل وقد تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد، أما المحور الثاني فهو بعنوان جودة خدمة العمومية وهو المتغير التابع، ويضم الاستبيان ككل 31 عبارة (أنظر للملحق رقم 1)، تتعلق بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية وهو موضح كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، ويضم 21 عبارة، ويضم 4 أبعاد كآلاتي:

- **البعد الأول:** أجهزة الإعلام الآلي، ويشمل 5 عبارات من رقم 1 إلى 5.

- **البعد الثاني:** الشبكات، ويشمل 5 عبارات من رقم 6 إلى 10.

- **البعد الثالث:** قواعد والبيانات، ويشمل 6 عبارات من رقم 11 إلى 16.

- **البعد الرابع:** مهارات الموارد البشرية، ويشمل 5 عبارات من رقم 17 إلى 21.

المحور الثاني: يتعلق جودة خدمة العمومية، ويضم 10 عبارات من رقم 01 إلى 10.

تم الحصول على البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج: Statistical package for Social Science Spss V27 .

وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث، إضافة إلى تسجيل الملاحظات التي صرح بها بعض أعضاء هيئة التدريس بخصوص موضوع الدراسة أثناء التوزيع الشخصي للاستبيان.

ثانيا: مصادر ثانوية لجمع البيانات:

تم مراجعة العديد من المراجع المختلفة المتمثلة في الرسائل الجامعية، المجلات، الدوريات والبحوث بالإضافة إلى الأبحاث المنشورة عبر مواقع الانترنت التي لها علاقة بموضوع الدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث.

والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس النظرية والطرق السليمة في كتابة البحوث، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال بحثنا الحالي.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على سلم لكارث (Likert) الخماسي والذي يتضمن 5 درجات، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): درجات الموافقة لمقياس ديكارت الخماسي

المقياس الخماسي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عز حسن عبد الفتاح، استكشاف التحليل الإحصائي واليوتستراب باستخدام IBM-SPSS، خوارزم العملية للنشر والتوزيع، جدة، 2013، ص 108.

وتم تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس لكارث (Likert) الخماسي وهذا من خلال تحديد طول فئات المقياس المستخدم في محاور الدراسة عن طريق حساب المدى ($5 - 1 = 4$)، ومن ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي ($0.8 = 5/4$) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والمتمثلة في الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة وهكذا أصبح طول الفئات كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (06): طول الخلية لسلم لكارث

الفئات	درجة الموافقة	مستوى القبول
(1 - 1.79)	غير موافق بشدة	منخفض جدا
(1.80 - 2.59)	غير موافق	منخفض
(2.60 - 3.39)	محايد	متوسط
(3.40 - 4.19)	موافق	مرتفع
(4.20 - 5)	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الموقع <https://byjus.com/maths/arithmetic-mean-statistics>

وللإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.V27) والذي يتكوّن من:

✓ **مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures)**: وذلك لوصف مجتمع

البحث وإظهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

✓ **تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance)**: لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة المجتمع

في تفسير المتغير التابع.

✓ تحليل الانحدار الخطي (Simple Regression): وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة الرئيسية على المتغير التابع.

✓ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Coefficient Alpha): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

✓ معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق وثبات الاستبانة المستخدمة في البحث نستخدم على ما يلي:

الأول: صدق المحتوى أو الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة المعتمدة في الدراسة على الأستاذ المشرف وأساتذة التحكيم (أنظر للملحق رقم 1)، من أجل تصحيحها وإعطاء حكم ظاهري عن مدى ملائمة عبارات الاستبانة لموضوع البحث، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظة الأستاذ المشرف وأساتذة التحكيم وقمنا بإجراء التعديلات المطلوبة.

الثاني: صدق المحك

يتم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي إذ أجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.978) وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث. وبهذا يمكننا القول بأن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

الثالث: ثبات أداة الدراسة

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها. وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.978) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	21	0.989	0.998
أجهزة الإعلام الآلي	5	0.844	0.992
الشبكات	5	0.849	0.994
قواعد البيانات	6	0.833	0.992
مهارات الموارد البشرية	5	0.847	0.973
المحور الثاني جودة الخدمة العمومية	10	0.857	0.936

0.978	0.978	31	الاستبانة ككل
-------	-------	----	---------------

الجدول رقم (07): معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

من خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.978) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث وأبعادها المختلفة مرتفعة أيضاً ومناسبة لأغراض هذا البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج. وقد تم حساب معامل صدق المحك من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول السابق، إذ نجد معامل الصدق الكلي بلغ (0.978) وهي نسبة مرتفعة جداً، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

المطلب الثالث: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

إن وصف الخصائص العامة لعينة الدراسة مثلتها في أسئلة تهدف في مجملها لتوضيح بعض الأمور التي تساعد في تحليل النتائج فيما بعد، والجداول الموالية تبين تفصيل هذه الخصائص.
 ✚ تفريغ البيانات وتحليلها من خلال الجداول البسيطة.

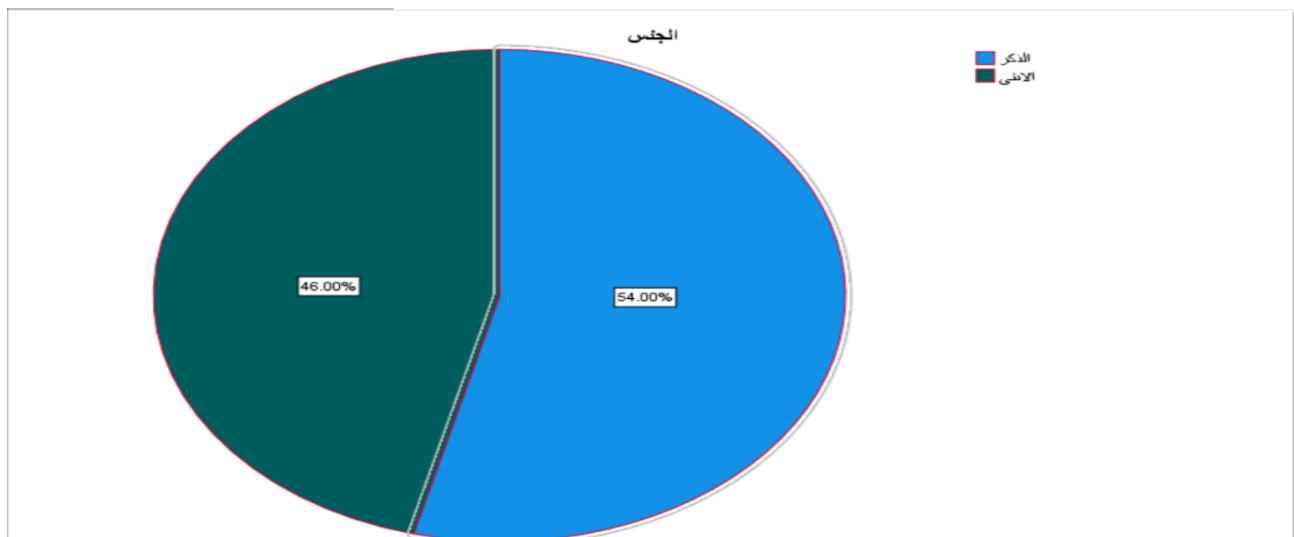
أ-الجنس

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	27	54
أنثى	23	46
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

من خلال الجدول أعلاه يمكن أخذ لمحة عن موظفي بلدية عين تاغروت، حيث نجد أن 54 % منهم ذكور و46 % إناث، ويمكن القول بأن أغلبية الموظفين ذكور وهذا يعود إلى السياسة التوظيفية للبلدية. وهذا حسب توظيف الذكور أكثر من الإناث، كما يمكن إرجاعها للطريقة العشوائية التي اختيرت بها العينة.

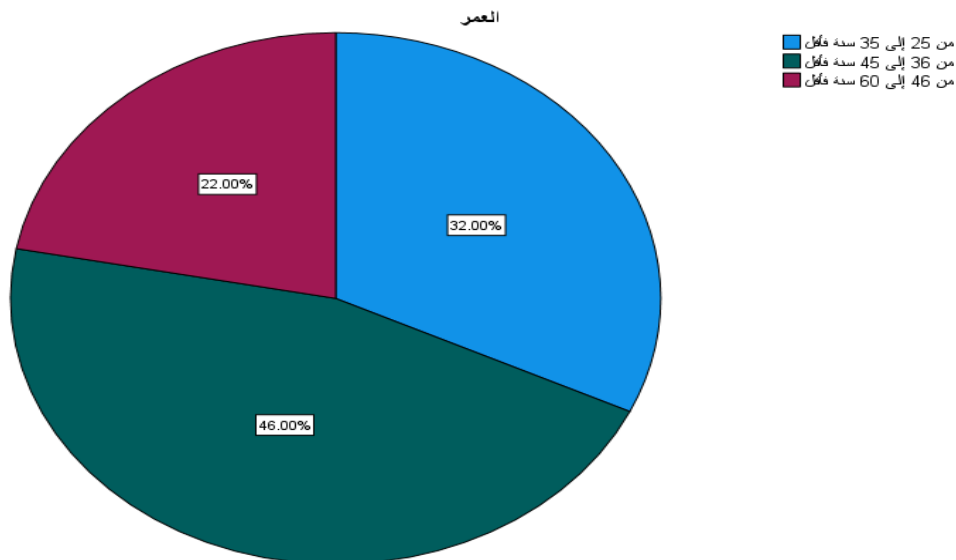
ب-العمر

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	0	0
من 25 إلى 35 سنة فأقل	16	32
من 36 إلى 45 سنة فأقل	23	46
من 46 إلى 60 سنة فأقل	11	22
أكثر من 60 سنة	0	0
المجموع	50	% 100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

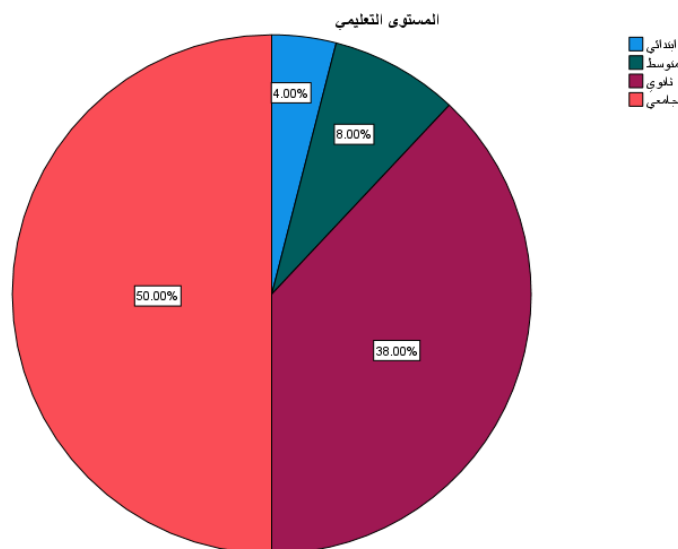
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب المبحوثين تتراوح أعمارهم من 36 إلى 45 سنة فأقل بنسبة 46 % حيث بلغ عددهم 23 فرداً، يليها العمال الذين تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة فأقل بنسبة 32 % وبلغ عددهم 16 فرداً، وثم يليها الأفراد التي أعمارهم من 46 سنة إلى 60 سنة فما فوق بنسبة 22 % وبلغ عددهم 11 فرداً، وثم يليها الأفراد التي أعمارهم أقل من 25 سنة بنسبة 0 %، وثم يليها الأفراد التي أعمارهم أكثر من 60 سنة. وعليه يمكن القول بأن أغلب العاملين في المؤسسة العمومية للبلدية عين تاغروت، ويدل هذا على استقطاب المؤسسة للكفاءات الشابة للاستفادة من مهاراتها وطاقاتها الشبابية، للتطوير والنهوض بالمؤسسة، كونهم مصدر الإبداع والأفكار الجديدة.

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية %
ابتدائي	2	4
متوسط	4	8
ثانوي	19	38
جامعي	25	50
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

الشكل رقم (04): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

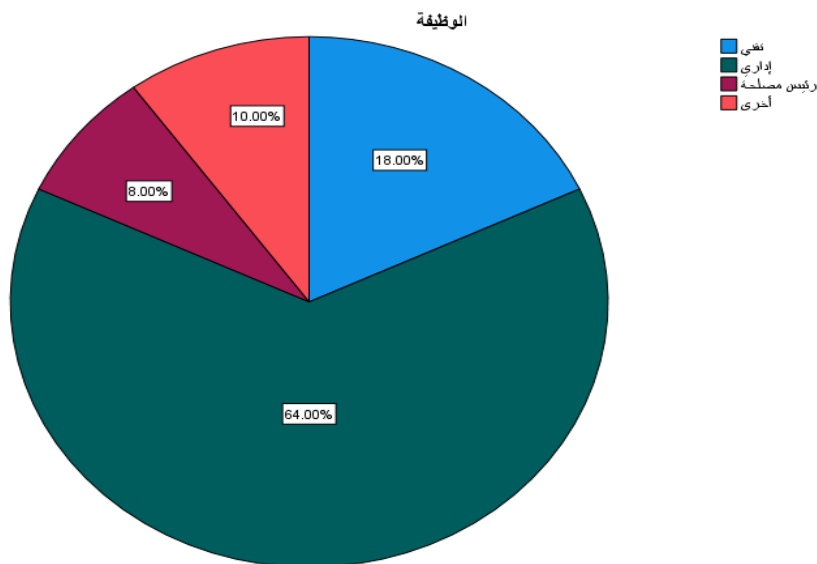
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب الباحثين لهم شهادة جامعية 50 %، وتمثل حوالي نصف عينة الدراسة، ليأتي بعدها الذين يملكون مستوى الثانوي بنسبة 38 %، ومن ثم نجد الباحثين الذين يملكون مستوى متوسط بنسبة 8 % وابتدائي بنسبة 4 % وهذا راجع لسياسة التوظيف وكذا لاحتياجات الوظيفة، وعليه يمكن القول بأن أغلبية الإداريين في المؤسسة لهم مستوى تعليمي جيد وهو ما ينعكس على أدائهم بصفة عامة.

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية %
تقني	9	18
إداري	32	64
رئيس مصلحة	4	8
أخرى	5	10
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

شكل رقم (05): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

الفصل الثاني:الإطار التطبيقي

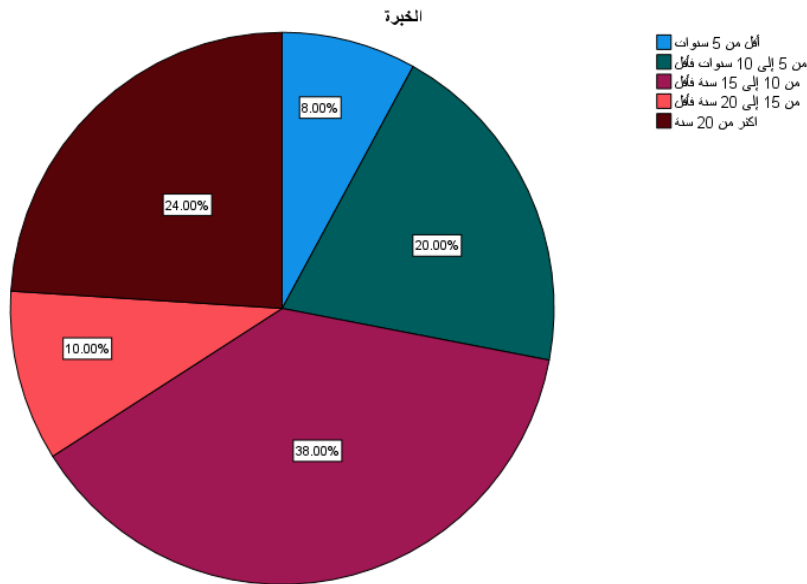
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة وظيفتهم إداري بنسبة 64 %، أما تقني بنسبة 18 % أما رئيس مصلحة فقدرت نسبتهم ب 8 %، وكانت نسبة آخرون منعدمة 10% وهذا راجع إلى طبيعة النشاط الممارس في هذه المؤسسة والمتمثل في النشاط الإداري الخدماتي.

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	4	8
من 5 إلى 10 سنوات فأقل	10	20
من 10 إلى 15 سنة فأقل	19	38
من 15 إلى 20 سنة فأقل	5	10
أكثر من 20 سنة	12	24
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

شكل رقم (06): توزيع العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب الباحثين لهم خبرة من 10 إلى 15 سنة فأقل بنسبة 38 %، وتمثل حوالي نصف عينة الدراسة، ليأتي بعدها الذين يملكون أكثر من 20 سنة بنسبة 24 %، ومن ثم نجد الباحثين الذين يملكون من 5 إلى 10 سنوات فأقل بنسبة 20 % ومن 15 إلى 20 سنة فأقل بنسبة 10 % وأقل من 5 سنوات

بنسبة 8 % هذا راجع لسياسة التوظيف وكذا لاحتياجات الوظيفة، وعليه يمكن القول بأن أغلبية الإداريين في المؤسسة لهم مستوى خبرة جيد وهو ما ينعكس على أدائهم بصفة عامة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات

في هذا الجزء من البحث سنتطرق إلى تحليل عبارات الدراسة التطبيقية بشيء من التفصيل من حيث طبيعة الإجابة عنها وكذا أهمية كل عبارة بالنسبة لكل بعد، وذلك بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي لتوضيح درجات الأهمية لكل عبارة من عبارات القياس الواردة في الاستبيان، ثم القيام باختبار صحة كل من الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة وصولاً إلى نتائج التي سيتم تحليلها وتفسيرها على ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.

المطلب الأول: عرض وتحليل محاور الاستبيان

في هذا الجزء من البحث نتطرق إلى تحليل عبارات الدراسة التطبيقية بشيء من التفصيل من حيث طبيعة الإجابة عنها وكذا أهمية كل عبارة بالنسبة لكل بعد، وذلك بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي لتوضيح درجات الأهمية لكل عبارة من عبارات القياس الواردة في الاستبيان.

الأول: دور تكنولوجيا المعلومات

نتطرق في هذا الفرع إلى دور تكنولوجيا المعلومات من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن

عبارات محور تكنولوجيا المعلومات

اخور الأول: العبارات التي تقيس استخدام تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
بعد أجهزة الإعلام الآلي					
01	تستخدم البلدية معدات وأجهزة الإعلام الآلي حديثة	3.32	1.21	1	متوسط
02	عدد أجهزة الإعلام الآلي المتوفرة كاف لتلبية الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات	2.72	1.30	5	متوسط
03	تقوم البلدية بتحديث الأجهزة والمعدات والحواسيب بشكل يجعلها أكثر مرونة مع العمل	3.16	1.31	2	متوسط

الفصل الثاني:الإطار التطبيقي

04	تعمل البلدية على توفير عدد كاف من ملحقات أجهزة الإعلام الآلي داخل المكاتب بما في ذلك الطابعات والناسخات والماسحات الضوئية	3.02	1.37	4	متوسط
05	تم عملية تحديث لواحق جهاز الإعلام الآلي بشكل مستمر ومنتظم	3.08	1.36	3	متوسط
المتوسط المرجح لبعد أجهزة الاعلام الآلي					
بعد الشبكات					
06	شبكة الأعمال في البلدية متاحة في كل وقت	3.22	1.35	3	متوسط
07	تتوفر في البلدية شبكة اتصالات سريعة التدفق	2.98	1.23	5	متوسط
08	تمتلك البلدية موقعا الكترونيا تعرض من خلاله أبرز الخدمات الالكترونية الأساسية	3.22	1.38	4	متوسط
09	تتوفر البلدية على شبكة اتصالات داخلية (intranet)	3.84	0.99	1	مرتفع
10	تتوفر البلدية على شبكة اتصالات خارجية (extranet)	3.62	1.17	2	مرتفع
المتوسط المرجح لبعد الشبكات					
بعد قواعد البيانات					
11	تستخدم البلدية برامج متطورة تساعد على أداء العمل	3.16	1.36	5	متوسط
12	تعمل البلدية على تحديث البرامج باستمرار	3.12	1.28	6	متوسط
13	تساهم البرامج المعتمدة من قبل البلدية في حفظ المعلومات وتخزينها مع امكانية استرجاعها في حال فقدانها	3.92	0.98	1	مرتفع
14	تتوفر البلدية على قواعد بيانات مهمة	3.32	1.34	2	متوسط
15	بإمكان موظفي البلدية الوصول إلى قواعد البيانات بكل سهولة	3.08	1.35	4	متوسط
16	تقوم البلدية بمراجعة وتحديث قواعد بيانات بشكل مستمر	3.24	1.42	3	متوسط
المتوسط المرجح لبعد قواعد البيانات					
بعد مهارات الموارد البشرية					
17	يستخدم الموظفون تكنولوجيا المعلومات بشكل عادي	3.06	1.28	1	متوسط
18	تعمل البلدية على توفير البيئة المناسبة التي تساعد الإداري في أداء مهامه	2.80	1.24	3	متوسط
19	تمتلك البلدية عددا من الموظفين ذوي المهارة والكفاءة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال	2.90	1.31	2	متوسط
20	يوجد لدى البلدية طاقم من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها	2.72	1.29	5	متوسط

الفصل الثاني:الإطار التطبيقي

21	تنظم البلدية دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات	2.84	1.40	4	متوسط
	المتوسط المرجح لبعد مهارات الموارد البشرية	2.86	1.24	4	متوسط
	المتوسط المرجح لبعد استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.15	1.21		متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

يتضح من خلال الجدول السابق أن جل أبعاد تكنولوجيا المعلومات كان مستوى القبول حولهم مرتفع، وجاء ترتيبهم كما يلي:

1- بعد أجهزة الاعلام آلي: جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.06) وبانحراف معياري (1.27) وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد أجهزة الاعلام الآلي على مستوى أنها تشكل قبولا متوسطا حيث تراوح المتوسط الحسابي (2.72 – 3.32) بانحرافات معيارية كانت محصورة بين (1.21 – 1.37).

وهذا ما يدل على أن تستخدم المؤسسة الحاسوب بشكل أساسي في تأدية العمل وتستخدم المؤسسة الأجهزة والحواسيب بعدد كاف ليسهل أداء العمل.

2- بعد الشبكات: جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.37) بانحراف معياري (1.17) وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من إجابات أفراد العينة على عبارات بعد البرامج على مستوى المؤسسة تشكل قبول متوسط، حيث تراوح المتوسط الحسابي بين (2.98 – 3.84) بانحراف معياري (0.98 – 1.38).

هذا يدل على أن تساعد الشبكات المستخدمة في تنظيم العمل وتخفف من أعباء الأعمال الورقية الروتينية وتستخدم المؤسسة برامج ذات قدرة عالية على الاتصال بعدد كبير من المستخدمين في آن واحد.

3- بعد قواعد البيانات: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.32) وبانحراف معياري (1.20) وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما ألاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد قواعد البيانات على مستوى المؤسسة على أنها تشكل قبولا متوسط حيث تراوح المتوسط بين (3.16 – 3.92) بانحرافات معيارية كانت محصورة بين (0.98 – 1.42).

الفصل الثاني:الإطار التطبيقي

وتبين هذه النتيجة أن المؤسسة تقوم بمراجعة وتحديث قواعد البيانات بشكل مستمر ويساهم استخدام قواعد البيانات في تقليل الأخطاء والدقة في الأعمال الإدارية.

4-بعد الموارد البشرية : جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.86) وبانحراف معياري (1.24) وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما ألاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الموارد البشرية على مستوى المؤسسة على أنها تشكل قبولا متوسط حيث تراوح المتوسط الحسابي بين (2.72-3.06) بانحرافات معيارية كانت محصورة بين (1.24-1.40).

وتبين هذه النتيجة أن تقوم المؤسسة باستقطاب والمحافظة على المورد البشري المتخصص في تكنولوجيا المعلومات، ويتوفر المركز على مختصين من أجل حل مشاكل تكنولوجيا المعلومات.

وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى تكنولوجيا المعلومات متوسطة، كما بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعادها مجتمعة (3.15) بانحراف معياري (1.21)، وبهذا يمكن القول إن البلدية تقوم بدراسة المشاكل من جميع النواحي بمشاركة موظفيها تحرص البلدية على تدريب الموظفين على كيفية استغلال تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات ويمتلك موظفي البلدية المهارات والكفاءة المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد.

الثاني: جودة خدمات العمومية

نتطرق في هذا الفرع إلى جودة خدمات. من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير

جودة خدمات

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن

عبارات محور جودة

المحور الثاني: العبارات التي تقيس استخدام جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	تعمل البلدية على توفير جميع الخدمات التي يحتاجها المواطنون	4.0000	1.10657	1	مرتفع
02	تلتزم البلدية بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة	3.0600	1.36142	7	متوسط
03	تحرص البلدية على تجنب الأخطاء في تقديم الخدمات	3.7800	0.86402	2	مرتفع

الفصل الثاني:الإطار التطبيقي

04	تقوم البلدية بحفظ وثائق المواطنين إلكترونياً إلى جانب الاحتفاظ بالنسخ الورقية	3.7200	1.14357	3	مرتفع
05	توفر البلدية تكنولوجيا المعلومات لحجز المواعيد	1.8400	1.23487	10	منخفض
06	توفر داخل البلدية لافئات الكترونية توضح مكان الحصول على الخدمة	2.5200	1.11098	8	منخفض
07	تتميز مرافق البلدية بالنظافة والإضاءة والتكييف وتوفر بيئة مناسبة	3.4000	1.37024	6	مرتفع
08	يتميز موظفو البلدية بالمظهر اللائق أثناء تقديمهم الخدمات	3.4800	1.35887	4	مرتفع
09	يلتزم موظف البلدية بتقديم الخدمات بسرعة	3.4200	1.37158	5	مرتفع
10	تقوم البلدية بإعلام المواطنين بمواعيد تقديم الخدمات عبر الوسائط الالكترونية	2.1600	1.33034	9	متوسط
المتوسط المرجح لعدد جودة الخدمة العمومية		3.1380	0.54282	متوسط	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن جل عبارات جودة خدمات العمومية تشير إلى نسبة قبول مرتفعة حيث جاءت العبارة "تعمل البلدية على توفير جميع الخدمات التي يحتاجها المواطنون" بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة ونسبة قبول مرتفعة وهذا وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.00) وبانحراف معياري (1.10).

وتبين هذه النتيجة أن البلدية تعمل على توفير جميع الخدمات التي يحتاجها المواطنون.

تليها العبارة "تحرص البلدية على تجنب الأخطاء في تقديم الخدمات" في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة ونسبة قبول مرتفعة جداً وهذا وفقاً لمقياس الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.78) وبانحراف معياري (0.86).

وتبين هذه النتيجة أن البلدية تحرص على تجنب الأخطاء في تقديم الخدمات.

لتأتي العبارة "تقوم البلدية بحفظ وثائق المواطنين إلكترونياً إلى جانب الاحتفاظ بالنسخ الورقية" في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة ونسبة قبول مرتفعة جداً وهذا وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.72) وبانحراف معياري (1.14).

تبين هذه النتيجة أن البلدية تقوم بحفظ وثائق المواطنين إلكترونياً إلى جانب الاحتفاظ بالنسخ الورقية.

ثم نجد العبارة " يتميز موظفو البلدية بالمظهر اللائق أثناء تقديمهم الخدمات " في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.48) وبانحراف معياري (1.35).

تبين هذه النتيجة أن يتميز موظفو البلدية بالمظهر اللائق أثناء تقديمهم الخدمات.

تليها العبارة " يلتزم موظف البلدية بتقديم الخدمات بسرعة " في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.42) وبانحراف معياري (1.37).

تبين هذه النتيجة أن يلتزم موظف البلدية بتقديم الخدمات بسرعة.

تليها العبارة " تتميز مرافق البلدية بالنظافة والإضاءة والتكييف وتوفر بيئة مناسبة " في المرتبة السادسة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.40) وبانحراف معياري (1.37).

تبين هذه النتيجة أن بلدية تتميز بمرافق النظافة والإضاءة والتكييف وتوفر بيئة مناسبة.

تليها العبارة " تلتزم البلدية بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة " في المرتبة السابعة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.06) وبانحراف معياري (1.36).

تبين هذه النتيجة أن البلدية تلتزم بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة.

تليها العبارة " توفر داخل البلدية لافتات الكترونية توضح مكان الحصول على الخدمة " في المرتبة الثامنة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (2.52) وبانحراف معياري (1.11).

تبين هذه النتيجة أن البلدية تتوفر داخلها لافتات الكترونية توضح مكان الحصول على الخدمة

تليها العبارة " تقوم البلدية بإعلام المواطنين بمواعيد تقديم الخدمات عبر الوسائط الالكترونية " في المرتبة التاسعة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (2.16) وبانحراف معياري (1.33).

تبين هذه النتيجة أن البلدية تقوم بإعلام المواطنين بمواعيد تقديم الخدمات عبر الوسائط الالكترونية

تليها العبارة "توفر البلدية تكنولوجيا المعلومات لحجز المواعيد" في المرتبة العاشرة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة وبنسبة قبول مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (2.52) وبانحراف معياري (1.23).

تبين هذه النتيجة أن البلدية تتوفر تكنولوجيا المعلومات لحجز المواعيد.

المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الرئيسة التالية:

"يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات العمومية لبلدية عين تاغروت".

- الفرضية الصفرية H_0 : يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات العمومية لبلدية عين تاغروت.

- الفرضية البديلة H_1 : لا يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات العمومية لبلدية عين تاغروت.

تم استخدام نتائج التحليل التبيان للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي بين ذلك الجدول رقم (15): نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2		المتغير التابع	
0.936 ^a		0.876			
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	1264.383	1	1264.383	338.303	0.001 ^b
الخطأ	179.397	48	3.737		
الاجمالي	1443.780	49			

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (338.303)، عند مستوى دلالة (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، وهذا ما يثبت

صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، كما بلغت قيمة الارتباط R (0.936) وهذا يدل على وجود ارتباط بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)، وبمعامل تحديد قيمته (0.876)، والذي يفسر أن ما مقداره 88% من التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية عين تاغروت، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وهي: يوجد دور إيجابي للتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات الفرعية.

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

"يوجد دور إيجابي لأجهزة الإعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت".

–الفرضية الصفرية H_0 : يوجد دور إيجابي لأجهزة الإعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

–الفرضية البديلة H_1 : لا يوجد دور إيجابي لأجهزة الاعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

من خلال نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (16): اختبار دور أجهزة الإعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة

العمومية

المتغير التابع	(B)	(T) الحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	F الحسوبة	(R) معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد
الاعلام الآلي	0.785	16.349	0.001	267.279	0.921 ^a	0.848

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور عند مستوى الدلالة (0.001) لأجهزة الاعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (267.279)، وكذلك قيمة (T) البالغة (16.349). بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى وجود ارتباط متوسط

الفصل الثاني:الإطار التطبيقي

بين المتغيرين بنسبة (0.921) ، وبمعامل تحديد قيمته (0.848) والذي يفسر أن ما مقداره 85 % من التغير الحاصل في أجهزة الاعلام الآلي كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.785) وعليه فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي يوجد دور إيجابي لأجهزة الاعلام الآلي خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية

يوجد دور إيجابي لشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة العمومية لبلدية عين تاغروت.

-الفرضية الصفرية **H0**: يوجد دور إيجابي لشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

-الفرضية البديلة **H1**: لا يوجد دور إيجابي لشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

من خلال نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (17): اختبار دور الشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية

المتغير التابع	(B)	(T)	مستوى الدلالة (sig)	F المحسوبة	(R) معامل الارتباط	R ² معامل التحديد
الشبكات	0.889	23.671	0.001	560.319	0.960 ^a	0.921

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور عند مستوى الدلالة (0.001) لتوفر الشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (560.319)، وكذلك قيمة (T) البالغة (23.671) بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة (0.960) ، وبمعامل تحديد قيمته (0.921) والذي يفسر أن ما مقداره 92 % من التغير الحاصل في توفر

الشبكات كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.889) وعليه فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي يوجد دور إيجابي لشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات دور إيجابي في تحسين جودة خدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد دور إيجابي لقواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة العمومية لبلدية عين تاغروت.

-الفرضية الصفرية H_0 : يوجد دور إيجابي لقواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

-الفرضية البديلة H_1 : لا يوجد دور إيجابي لقواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

من خلال نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (18): اختبار دور قواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية

لبلدية عين تاغروت، من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	(B)	(T)	مستوى الدلالة (sig)	F المحسوبة	(R) معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد
قواعد البيانات	0.689	19.776	0.001	391.077	0.944 ^a	0.891

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V27

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور عند مستوى الدلالة (0.001) لتوفر الشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (391.077)، وكذلك قيمة (T) البالغة (19.776). بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة

(0.944) ، وبمعامل تحديد قيمته (0.891) والذي يفسر أن ما مقداره 89% من التغير الحاصل في توفر قواعد البيانات كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.689) وعليه فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي يوجد دور إيجابي لقواعد البيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

رابعاً: الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد دور إيجابي لموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة العمومية لبلدية عين تاغروت.

–الفرضية الصفرية H_0 :يوجد دور إيجابي لموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

–الفرضية البديلة H_1 :لا يوجد دور إيجابي لموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

من خلال نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (19): اختبار دور الموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية

لبلدية عين تاغروت، من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	(B)	(T)	مستوى الدلالة (sig)	F المحسوبة	(R) معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد
مهارات الموارد البشرية	0.770	13.129	0.001	172.368	0.884 ^a	0.782

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V27

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور عند مستوى الدلالة (0.001) لتوفر الشبكات خاصة بتكنولوجيا المعلومات دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (172.368)، وكذلك قيمة (T) البالغة (13.129) بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة (0.884) ، وبمعامل تحديد قيمته (0.782) والذي يفسر أن ما مقداره 78% من التغير الحاصل في توفر الشبكات

كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.770) وعليه فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي يوجد دور إيجابي لموارد البشرية خاصة بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

خلاصة

تعرفنا في هذا الفصل على نشأة ومهام والهيكل التنظيمي لبلدية عين تاغروت، وقد اعتمدت على المصادر الأولية والثانوية في جمع المعلومات بحيث تم توزيع أداة الاستبيان على الموظفين في المؤسسة، ويحتوي على محورين أساسيين هما "تكنولوجيا المعلومات" كمتغير مستقل، و"جودة خدمة العمومية" كمتغير تابع، وهدفت الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة، وبعد استرجاع كافة الاستبيانات قمت بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرومباخ واختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمروف - سمونوف)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط .

ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلت إلى صحة وقبول الفرضيات التي وضعناها حيث استنتجنا أن:

مستوى تكنولوجيا المعلومات جاء متوسط، وجودة خدمة العمومية جاءت متوسطة هي الأخرى حيث توصلت كذلك إلى أن هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية لبلدية عين تاغروت.

الخاتمة

خاتمة

هدفت هذه الدراسة الى تناول دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (أجهزة الإعلام الآلي الشبكات، قواعد البيانات، والموارد البشرية) في تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها المتنوعة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية الموثوقة والتعاطف) داخل بلدية عين تاغروت، تين لنا العديد من النقاط المهمة، خلال بحثنا على هذه الدراسة أتيحت للطلالين فرصة كبيرة لاكتساب معرفة معمقة حول متغيرات الدراسة وكذلك حول طبيعة عمل بلدية عين تاغروت وميول وتوجهات موظفيها. لقد اعتمدت هذه الدراسة على مزيج من الطرق الكمية والنوعية لجمع البيانات وتحليلها، مع التركيز على التحقق من صحة الفرضيات المطروحة ومناقشة النتائج بشكل شامل. تم استخدام مناهج وأساليب بحث علمية دقيقة لفهم واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية ومستوى تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمة العمومية المقدمة رغم الضغوط الإدارية والمتطلبات القانونية المختلفة. أظهرت الاطروحة أن هناك تحديات ملموسة تواجه بلدية عين تاغروت في محاولتها تطبيق تقنيات المعلومات، أبرزها ضعف البنية التحتية المتمثلة في قواعد البيانات والأجهزة المستخدمة. هذه التحديات تؤثر سلباً على رضا المواطنين وبالتالي على مستوى جودة الخدمات المقدمة. إلا أن هذه العقبات تشكل في الوقت ذاته فرصاً للتطوير المستمر وتبني التقنيات الحديثة بهدف تحقيق مستويات أعلى من الجودة. وعلى الرغم من تلك التحديات، فإن إيجابيات تبني تكنولوجيا المعلومات برزت بوضوح، حيث أثبتت الدراسة أن هذه التكنولوجيا لا تقتصر على كونها أداة فحسب، بل تعد شريكاً استراتيجياً يسهم في رفع مستوى الكفاءة والجودة، مما يجعل رضا المواطنين أعلى من المتوقع. تؤكد نتائج الدراسة على أهمية أن تأخذ بلدية عين تاغروت خطوات جادة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات كجزء من استراتيجية شاملة لتحسين الخدمة العمومية وزيادة الكفاءة والفعالية. وتبقى أملنا أن تسهم هذه الدراسة في إثراء النقاشات المستقبلية حول سبل تطوير القطاع العمومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة في البيئة المحلية. وقد أسفرت الدراسة عن عدة نقاط إيجابية وسلبية تمثلت في النتائج المستخلصة، والتي تؤكد ضرورة التركيز على الفرص الواعدة وتقليل العقبات للنهوض بالمستوى المطلوب.

📌 **نتائج الدراسة:** من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

- تم التأكد من وجود دور إيجابي تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- تم إثبات أن بلدية عين تاغروت قد بدأت فعلاً باستخدام نظم المعلومات في بعض الخدمات الإدارية مما يؤكد إمكانية التوسع التدريجي.
- التحديات المتعلقة بالتمويل والتدريب يمكن معالجتها من خلال توفير برامج تدريبية مستدامة وتخصيص موارد مالية كافية.
- عبر المواطنون الذين استفادوا من الخدمات الرقمية عن رضاهم بخصوص تقليص أوقات الانتظار وسهولة الوصول إلى الخدمات.

- ثبت أن ضعف الوعي الرقمي لدى بعض الموظفين والمواطنين يمثل عائقاً أمام استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.
 - ساهمت التكنولوجيا في تقليل الأخطاء وتحسين عملية مراقبة الأداء، مما زاد من ثقة المواطنين بالإدارة المحلية.
 - نقص الكفاءات البشرية المدربة على استخدام التكنولوجيا الحديثة، خاصة بين الموظفين الأكبر سناً.
 - لا يزال هناك تحفظ من بعض المواطنين الذين يفضلون الطرق التقليدية بسبب قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا أو الخوف من استخدامها.
 - لوحظ تحسن ملحوظ في وقت إنجاز المعاملات، خاصة في الأقسام التي تعتمد بشكل أساسي على نظم المعلومات.
 - أظهرت الدراسة ضرورة وضع خطة واضحة ومتكاملة لتحويل البلدية إلى نموذج رقمي شامل ومستدام.
 - تم إدخال بعض الخدمات الإلكترونية، مثل تقديم طلبات الوثائق الإدارية عبر الإنترنت. ولكن التغطية غير شاملة لجميع الخدمات، مما يحد من استفادة المواطنين بشكل كامل.
 - بناءً على النتائج، يمكن اقتراح خطوات عملية لتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية، مع مراعاة تحسين البنية التحتية الرقمية التدريب المستمر للموظفين، وزيادة الوعي الرقمي لدى المواطنين
 - 🚩 **الاقتراحات:** هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها في مجال تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلدية عين تاغروت، مع التركيز على تعزيز جودة الخدمات العمومية:
 - تطوير شبكات الإنترنت والاتصالات في البلدية والمناطق المحيطة بها لضمان وصول الخدمات الإلكترونية إلى جميع المواطنين.
 - تنظيم دورات تدريبية منتظمة لموظفي البلدية لتطوير مهاراتهم في استخدام الأنظمة المعلوماتية.
 - توسيع نطاق الخدمات الرقمية لتشمل مجالات أخرى، مثل التراخيص، تقديم الشكاوى، وحجز المواعيد.
 - البحث عن تمويل خارجي من خلال الشراكات مع الجهات الحكومية العليا أو المنظمات الدولية المهتمة بالتنمية المحلية.
 - توفير منصات تفاعلية لجمع آراء واقتراحات المواطنين حول تحسين الخدمات المقدمة.
 - إنشاء مؤشرات لقياس مدى فعالية استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات العمومية.
- هذه الاقتراحات تمثل خطة متكاملة يمكن أن تساعد بلدية عين تاغروت على تحقيق أهدافها في تحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

🚩 **آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- استكشاف مدى تأثير الخدمات الرقمية على جذب الاستثمارات وتحفيز الأنشطة الاقتصادية في البلديات.
 - دراسة كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحليل البيانات وتحسين التخطيط واتخاذ القرار في البلديات.
 - يجب النظر في استبدال الأجهزة ذات الأداء الضعيف أو التي لا تلي الاستجابة السريعة لاحتياجات البلدية والمواطنين على حد سواء.
 - استثمار في أجهزة حديثة تتمتع بسرعة ودقة أفضل، وخالية من الأعطال في تقديم الخدمات، مما يساهم في تعزيز رضا الزبائن وبناء ثقتهم في البلدية.
- هذه الآفاق يمكن أن تمهد الطريق لإجراء بحوث جديدة تُثري النقاش العلمي في هذا المجال وتساهم في تطوير حلول مبتكرة لتحسين جودة الخدمات العمومية.

قائمة

المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- 1-عدنان أبو عرفة، مقدمة في تقنيات المعلومات، طبعة 1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان 2010 م.
- 2-عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات طبعة 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2015 م.
- 3-المعاينة محمد أمين، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات طبعة 1، دار الإعصار العلمي، عمان 2016م.
- 4-نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 م.
- 5-إفرايم توربان، تقنية المعلومات في إدارة الشركات، دار الرضا للنشر والتوزيع، مصر، 2000 م.

ثانياً: الرسائل الجامعية

- 1-أماني المالح، بوراس حنان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات النقل، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة 2023م - 2024 م.
- 2-بوقفة عيسى، زكريا هشام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2019م-2020م.
- 3-داليا عبد مزيم، سلمى عداومة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التغيير التنظيمي داخل المؤسسة، مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2023م -2024م.
- 4-سميرة كرامة، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة بريد الجزائر " بتقوت، مذكرة نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010م-2011م.
- 5-شهرزاد عوافي " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية، دراسة استطلاعية لعينة من الوكالات البنكية لولاية أم البواقي "، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018م - 2019م.
- 6-صالح بوعبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر رسالة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2013م-2014م.
- 7-ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، جامعة المسيلة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2017م -2018م.

- 8- عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان 2014م-2015 م.
- 9- لكحل محمد، الادارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حالة الجزائر، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر، 2018م-2019م.
- 10- ناجمي أسماء، رقيي سليمة، الإطار القانوني لتقديم الخدمة العمومية في ضوء التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021م-2022 م.
- 11- رحال عبد الرزاق، عصرنه وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة الجلفة 2016م-2017م.

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

- 1- اسماء قاسمية، سامي رشيد، ترشيد الخدمة لعمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة المدية العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي، 2015م.
- 2- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية العدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد لخضر الوادي، الجزائر، جانفي 2016م.

المراجع باللغة الأجنبية

- James A, O' Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999.

الملاحق

الملحق رقم 01:

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم علوم التسيير

تخصص: التسيير العمومي.

سيدي / سيدي المحترم (ة): السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

الاستبيان الذي بحوزتكم، يتضمن مجموعة من المحاور المتعلقة بموضوع بحث يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين تاغروت

نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الظاهرة في الاستبيان المرفق بدقة وموضوعية فكلما كانت إجابتكم دقيقة وموضوعية كلما زاد موضوع البحث جودة وقيمة، كما تؤكد لكم أن جميع المعلومات التي ستدلون بها ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وحتى تكون نتائج الدراسة واضحة يسرنا معرفة رأيكم الدقيق عن طريق الإجابة على بديل واحد فقط من البدائل المذكورة في الاستبيان بوضع إشارة (X) في المكان الذي ترونه مناسب.

من اعداد الطالبان

— رابعة سليم

— خينوش سامي

تحت إشراف بوبكر ملياني

السنة الجامعية: 2024-2025

1- المعلومات الشخصية

الجنس:

الذكر

الانثى

العمر:

- أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة فأقل من 36 إلى 45 سنة فأقل
من 46 إلى 60 سنة فأقل - أكثر من 60 سنة

المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الوظيفة:

تقني إداري رئيس مصلحة أخرى

الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات فأقل من 10 إلى 15 سنة فأقل
من 15 إلى 20 سنة فأقل أكثر من 20 سنة

المحور الأول: العبارات التي تقيس استخدام تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد أجهزة الإعلام الآلي						
01	تستخدم البلدية معدات وأجهزة الإعلام الآلي حديثة					
02	عدد أجهزة الإعلام الآلي المتوفرة كاف لتلبية الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات					
03	تقوم البلدية بتحديث الأجهزة والمعدات والحواسيب بشكل يجعلها أكثر مرونة مع العمل					
04	تعمل البلدية على توفير عدد كاف من ملحقات أجهزة الإعلام الآلي داخل المكاتب، بما في ذلك الطابعات والناسخات والماسحات الضوئية					
05	تم عملية تحديث لواحق جهاز الإعلام الآلي بشكل مستمر ومنتظم					
بعد الشبكات						
06	شبكة الأعمال في البلدية متاحة في كل وقت					
07	تتوفر في البلدية شبكة اتصالات سريعة التدفق					
08	تمتلك البلدية موقعا الكترونيا تعرض من خلاله أبرز الخدمات الالكترونية الأساسية					
09	تتوفر البلدية على شبكة اتصالات داخلية (intranet)					
10	تتوفر البلدية على شبكة اتصالات خارجية (extranet)					
بعد قواعد البيانات						
11	تستخدم البلدية برامج متطورة تساعد على أداء العمل					

					تعمل البلدية على تحديث البرامج باستمرار	12
					تساهم البرامج المعتمدة من قبل البلدية في حفظ المعلومات وتخزينها مع امكانية استرجاعها في حال فقدانها	13
					تتوفر البلدية على قواعد بيانات مهمة	14
					بإمكان موظفي البلدية الوصول إلى قواعد البيانات بكل سهولة	15
					تقوم البلدية بمراجعة وتحديث قواعد بيانات بشكل مستمر	16
بعد مهارات الموارد البشرية						
					يستخدم الموظفون تكنولوجيا المعلومات بشكل عادي	17
					تعمل البلدية على توفير البيئة المناسبة التي تساعد الإداري في أداء مهامه	18
					تمتلك البلدية عددا من الموظفين ذوي المهارة والكفاءة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال	19
					يوجد لدى البلدية طاقم من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الإعلام الالى وملحقاتها	20
					تنظم البلدية دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات	21

المحور الثاني: العبارات التي تقيس جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعمل البلدية على توفير جميع الخدمات التي يحتاجها المواطنون					
02	تلتزم البلدية بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة					
03	تحرص البلدية على تجنب الأخطاء في تقديم الخدمات					
04	تقوم البلدية بحفظ وثائق المواطنين الكترونيا إلى جانب الاحتفاظ بالنسخ الورقية					
05	توفر البلدية تكنولوجيا المعلومات لحجز المواعيد					
06	توفر داخل البلدية لافتات الكترونية توضح مكان الحصول على الخدمة					
07	تتميز مرافق البلدية بالنظافة والإضاءة والتكييف وتوفر بيئة مناسبة					
08	يتميز موظفو البلدية بالمظهر اللائق أثناء تقديمهم الخدمات					
09	يلتزم موظف البلدية بتقديم الخدمات بسرعة					
10	تقوم البلدية بإعلام المواطنين بمواعيد تقديم الخدمات عبر الوسائط الالكترونية					

شكرا على إجاباتكم ومساعدتكم

الملحق رقم 02: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 27

01- نتائج قياس صدق وثبات الدراسة (اختبار ألفا كرونباخ – Cronbach's Alpha)

أ- (اختبار ألفا كرونباخ – Cronbach's Alpha) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
مجموع بعد أجهزة الاعلام الآلي	148.7600	2511.656	.992	1.000	.844
مجموع بعد الشبكات	147.1800	2561.579	.994	1.000	.849
مجموع بعد قواعد البيانات	144.2200	2405.726	.992	1.000	.833
مجموع بعد الموارد البشرية	149.7400	2535.584	.973	1.000	.847
مجموع بعد جودة الخدمة العمومية	132.6800	2634.222	.936	.941	.857
مجموع بعد تكنولوجيا	97.7200	948.736	.998	1.000	.989

02- بيانات المعلومات الشخصية

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الذكر	27	54.0	54.0	54.0
	الانثى	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى 35 سنة فأقل	16	32.0	32.0	32.0
	من 36 إلى 45 سنة فأقل	23	46.0	46.0	78.0
	من 46 إلى 60 سنة فأقل	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	2	4.0	4.0	4.0
	متوسط	4	8.0	8.0	12.0
	ثانوي	19	38.0	38.0	50.0
	جامعي	25	50.0	50.0	100.0

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقني	9	18.0	18.0	18.0
	إداري	32	64.0	64.0	82.0
	رئيس مصلحة	4	8.0	8.0	90.0
	أخرى	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	8.0	8.0	8.0
	من 5 إلى 10 سنوات فأقل	10	20.0	20.0	28.0
	من 10 إلى 15 سنة فأقل	19	38.0	38.0	66.0
	من 15 إلى 20 سنة فأقل	5	10.0	10.0	76.0
	أكثر من 20 سنة	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

03-بيانات المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) و (جودة الخدمة العمومية)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تستخدم البلدية معدات وأجهزة الإعلام الألي حديثة	50	1.00	5.00	3.3200	1.21957
عدد أجهزة الإعلام الألي المتوفرة كاف لتلبية الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات	50	1.00	5.00	2.7200	1.30993
تقوم البلدية بتحديث الأجهزة والمعدات والحاسب بشكل يجعلها أكثر مرونة مع العمل	50	1.00	5.00	3.1600	1.31491

تعمل البلدية على توفير عدد كاف من ملحقات أجهزة الإعلام الالى داخل المكاتب ، بما في ذلك الطابعات و الناسخات والماسحات الضوئية	50	1.00	5.00	3.0200	1.37752
تتم عملية تحديث لواحق جهاز الإعلام الالى بشكل مستمر ومنظم	50	1.00	5.00	3.0800	1.36785
شبكة الأعمال في البلدية متاحة في كل وقت	50	1.00	5.00	3.2200	1.35962
تتوفر في البلدية شبكة اتصالات سريعة التدفق	50	1.00	5.00	2.9800	1.23701
تمتلك البلدية موقعا الكترونيا تعرض من خلاله ابرز الخدمات الالكترونية الأساسية	50	1.00	5.00	3.2200	1.38932
تتوفر البلدية على شبكة اتصالات داخلية (intranet)	50	1.00	5.00	3.8400	.99714
تتوفر البلدية على شبكة اتصالات خارجية (extranet)	50	1.00	5.00	3.6200	1.17612
تستخدم البلدية برامج متطورة تساعد على أداء العمل	50	1.00	5.00	3.1600	1.36067
تعمل البلدية على تحديث البرامج باستمرار	50	1.00	5.00	3.1200	1.28793
تساهم البرامج المعتمدة من قبل البلدية في حفظ المعلومات وتخزينها مع امكانية استرجاعها في حال فقدانها	50	1.00	5.00	3.9200	.98644
تتوفر البلدية على قواعد بيانات مهمة	50	1.00	5.00	3.3200	1.34680
بإمكان موظفي البلدية الوصول إلى قواعد البيانات بكل سهولة	50	1.00	5.00	3.0800	1.35285
تقوم البلدية بمراجعة وتحديث قواعد بيانات بشكل مستمر	50	1.00	5.00	3.2400	1.42227
يستخدم الموظفون تكنولوجيا المعلومات بشكل عادي	50	1.00	5.00	3.0600	1.28428
تعمل البلدية على توفير البيئة المناسبة التي تساعد الإداري في أداء مهامه	50	1.00	5.00	2.8000	1.24540
تمتلك البلدية عددا من الموظفين ذوي المهارة والكفاءة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال	50	1.00	5.00	2.9000	1.31320
يوجد لدى البلدية طاقم من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الإعلام الالى وملحقاتها	50	1.00	5.00	2.7200	1.29426
تنظم البلدية دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات	50	1.00	5.00	2.8400	1.40495
تعمل البلدية على توفير جميع الخدمات التي يحتاجها المواطنون	50	1.00	5.00	4.0000	1.10657

تلتزم البلدية بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة	50	1.00	5.00	3.0600	1.36142
تحرص البلدية على تجنب الأخطاء في تقديم الخدمات	50	1.00	5.00	3.7800	.86402
تقوم البلدية بحفظ وثائق المواطنين إلكترونياً إلى جانب الاحتفاظ بالنسخ الورقية	50	2.00	5.00	3.7200	1.14357
توفر البلدية تكنولوجيا المعلومات لحجز المواعيد	50	1.00	5.00	1.8400	1.23487
توفر داخل البلدية لافتات إلكترونية توضح مكان الحصول على الخدمة	50	1.00	5.00	2.5200	1.11098
تتميز مرافق البلدية بالنظافة والإضاءة والتكييف وتوفر بيئة مناسبة	50	1.00	5.00	3.4000	1.37024
يتميز موظفو البلدية بالمظهر اللائق أثناء تقديمهم الخدمات	50	1.00	5.00	3.4800	1.35887
يلتزم موظف البلدية بتقديم الخدمات بسرعة	50	1.00	5.00	3.4200	1.37158
تقوم البلدية بإعلام المواطنين بمواعيد تقديم الخدمات عبر الوسائط الإلكترونية	50	1.00	5.00	2.1600	1.33034
Valid N (listwise)	50				

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1264.383	1	1264.383	338.303	.000 ^b
	Residual	179.397	48	3.737		
	Total	1443.780	49			

a. Dependent Variable: مجموع بعد جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), مجموع بعد تكنولوجيا

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.248	.765		23.869	.000
	مجموع بعد تكنولوجيا	.198	.011	.936	18.393	.000

a. Dependent Variable: مجموع بعد جودة الخدمة العمومية

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	–
شكر وعرفان	–
ملخص الدراسة	I
قائمة المحتويات	III– II
قائمة الجداول	84V –
قائمة الأشكال	VI
قائمة الملاحق	VII
مقدمة	أ–د
الفصل الأول	
تمهيد الفصل الأول	06
المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيات المعلومات وجودة الخدمات العمومية.	22–07
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.	07
المطلب الثاني: عموميات عن الخدمة العمومية.	15
المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري وآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية.	23
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة العمومية.	23
المطلب الثاني: انعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة العمومية.	26–23
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	27
المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية	32–27
المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية	33–32

35-34	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
36	خاتمة الفصل الأول.
37	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
38	تمهيد الفصل الثاني
39	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
40-39	المطلب الأول: تعريف بلدية عين تاغروت
44-41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
45	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
47-44	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات
48-47	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
53-48	المطلب الثالث: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة
54	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات
59-54	المطلب الأول: عرض وتحليل محاور الاستبيان
60	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية
64-61	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات الفرعية
65	خلاصة الفصل الثاني
69-66	الخاتمة
72-70	قائمة المراجع
82-73	الملاحق
85-83	فهرس المحتويات

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال استعراض أبرز التطبيقات والممارسات الحديثة التي تعزز الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي ومستخدمي الخدمات العمومية في بلدية عين تاغروت. وقد تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي والاستدلالي بهدف فهم دور تكنولوجيا المعلومات على مختلف أبعاد جودة الخدمة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ملموس لتكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة وسرعة معالجة الطلبات، كما أسهمت بشكل فعال في تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة من خلال الأنظمة الرقمية التي تتيح تتبع سير المعاملات بدقة. وقد انعكس ذلك إيجاباً على مستوى رضا المستخدمين، نتيجة للحد من الأخطاء البشرية وتبسيط الإجراءات الإدارية. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة العمومية.

Abstract:

This study aims to analyze the role of information technology in improving the quality of public service by reviewing the most notable applications and modern practices that enhance efficiency and transparency in service delivery. To achieve this, a descriptive analytical approach was adopted, using a questionnaire to collect data from a sample consisting of employees and users of public services in the municipality of Ain Taghrout.

The data was analyzed using descriptive and inferential statistical techniques to understand the role of information technology across various dimensions of service quality.

The results of the study showed a significant positive impact of information technology in improving the efficiency and speed of processing requests, as it effectively contributed to enhancing the principles of transparency and accountability through digital systems that allow for accurate tracking of transactions. This positively which in turn improved user satisfaction, as a result of reducing human errors and simplifying administrative procedures.

Keywords: Information technology, quality of public service.