



جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

العنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية جندل

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبين:

عمر حمداني

يوسف خشوش

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

د/ مهدية سردون (أستاذة محاضرة (ب) / جامعة الجبلاي بونعامة) رئيسا

د/ زهية كواش (أستاذة محاضرة (أ) / جامعة الجبلاي بونعامة) مشرفا

د/نادية مسعودي (أستاذة مساعدة (أ) / جامعة الجبلاي بونعامة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2019





جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

العنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية جندل

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبين:

عمر حمداني

يوسف خشوش

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

د/ مهدية سردون (أستاذة محاضرة (ب) / جامعة الجبلاي بونعامة) رئيسا

د/ زهية كواش (أستاذة محاضرة (أ) / جامعة الجبلاي بونعامة) مشرفا

د/نادية مسعودي (أستاذة مساعدة (أ) / جامعة الجبلاي بونعامة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2019

# الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع  
إلى الوالدين الكريمين، أطال الله في  
عمرهما.

إلى كافة أفراد العائلة.  
وإلى جميع الأصدقاء.

عمر حمداني

# الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع  
إلى الوالدين العزيزين، حفظهما الله وأطال  
في عمرهما.  
و إلى كافة العائلة.  
وإلى جميع الأصدقاء.  
و كل من عرفني من قريب أو بعيد.

يوسف خشوش

## شكر و عرفان

الحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام على رسول الله.  
نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا من قريب أو من  
بعيد في انجاز هذا البحث، ونخص بالذكر  
الأستاذة:كواش زاهية التي تفضلت بالإشراف على هذا  
العمل، والى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه.  
كما نتقدم بالشكر إلى كل عمال بلدية جندل.  
والى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها. وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالاتصالات خاصة شبكة الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدمات من جهة، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجا إليها المواطن عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى، وقد أجريت الدراسة في بلدية جندل ولاية عين الدفلى على جميع العمال على مستوى البلدية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاق من التساؤلات المطروحة في الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الالكترونية، تحسين جودة الخدمة العمومية، بلدية جندل.

### Le Résumé :

Cette étude visait à étudier les divers aspects de L'Administration électronique et son rôle dans l'amélioration de la Qualité de la Fonction Publique ,qui est devenu le centre d'intérêt de toutes les institutions administratives et autres.

Dans cette étude, nous avons essayé de mettre en évidence les applications les plus importantes de l'administration électronique. Qui s'appuient sur la technologie de l'information tels que les communications en particulier Internet, en tant que moyen le plus important adopté par l'administration pour la fourniture de services, d'une part, et l'une des technologies les plus utilisées par le citoyen lorsqu'il souhaite obtenir des services, d'autre part.

L'étude a été menée dans la commune de Djendel, dans la wilaya d'Ain al-Defla à l'intention de tous les travailleurs municipaux, où nous nous sommes appuyés sur une approche descriptive analytique pour décrire et analyser le phénomène à partir des questions soulevées dans l'étude.

**les mots clés:** L'Administration électronique, Amélioration de la Qualité de la Fonction Publique, Commune de Djendel.

## فهرس المحتويات

	الإهداء
	الشكر
	ملخص الدراسة
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ - ت	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية</b>	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية
10 - 07	المطلب الأول: أساسيات الإدارة الإلكترونية
13 - 11	المطلب الثاني: عموميات حول جودة الخدمة العمومية
14	المبحث الثاني: مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية
15 - 14	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية و استخداماتها في ترقية الخدمة العمومية.
17 - 15	المطلب الثاني: تحقيق الإدارة الإلكترونية لجودة الخدمة العمومية
18	المبحث الثالث: الدراسات السابقة لكل من الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية
19 - 18	المطلب الأول: الدراسات العربية و الأجنبية
19	المطلب الثاني : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسات الحالية
20	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: دراسة حالة واقع الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية المقدمة في بلدية جندل.</b>	
22	تمهيد الفصل الثاني
23	المبحث الأول: التعرف على بلدية جندل وهيكلها التنظيمي
23	المطلب الأول: تقديم بلدية جندل
25 - 24	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية جندل
26	المبحث الثاني: منهج الدراسة و الأدوات المستعملة
26	المطلب الأول: أدوات الدراسة
27 - 26	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة
28	المطلب الثالث: معامل ثبات فقرات الاستبيان
29	المبحث الثالث: عرض و تحليل بيانات الدراسة الميدانية



30 -29	المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة
35 -31	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لمحاوَر الاستبيان
36	المطلب الثالث: مناقشة النتائج
37	خلاصة الفصل الثاني
40-39	الخاتمة
44-42	قائمة المراجع
52-46	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
15	تطور مستخدمي الانترنت في العالم لسنة 2017	01
18	الدراسات العربية و الأجنبية	02
28	معامل ثبات ألفا كرومباخ	03
29	تحليل البيانات الشخصية لعمال بلدية جندل	04
31	تحليل الإدارة الإلكترونية	05
34	تحسين جودة الخدمة العمومية	06
35	العلاقة بين المتغيرين و قيم معاملات خط الانحدار	07

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
09	مكونات الإدارة الإلكترونية	01
24	الهيكل التنظيمي لبلدية جندل	02

## قائمة الملاحق

الصفحة	رقم الملحق
46	01
50	02
51	03
52	04

المقدمة

توطئة:

لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما وفي الآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات. وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاع الخدمة العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكترونيا.

**الإشكالية: ما تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية جندل؟**

وفي مضمون الإشكالية نطرح الأسئلة التالية:

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية؟

**فرضيات الدراسة:**

- هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

**أسباب اختيار الموضوع:**

- أسباب ذاتية: الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف في خبايا الموضوع

- أسباب موضوعية: بحكم التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع الموضوع باعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

### أهداف الدراسة:

نسعى من خلال موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها.
- التعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.
- إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية.

### أهمية الدراسة:

إن موضوع دور الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية بلدية جندل له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وكذا التحول من معاملات ورقية إلى الالكترونية يعتبر من أهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال عصرنة الإدارة للحاق بالتحولات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة دور الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

### حدود الدراسة:

- حدود مكانية: حيث تم حصر الحدود المكانية في ولاية عين الدفلى بلدية جندل.
- حدود زمنية: حيث امتدت من شهر جانفي 2019 إلى غاية شهر أفريل 2019.
- حدود البشرية: يتكون المجتمع المستهدف لدراسة 50 شخص بالاعتماد على العينة العشوائية وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث.

### منهج البحث والأدوات المستخدمة:

- المنهج الوصفي التحليلي: بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية ، وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع ، وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة ، ثم تحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.
- الأدوات المستخدمة: الاستبيان وذلك من اجل المعلومات و البيانات الميدانية وتحليلها.

## صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع التي تصب في موضوع جودة الخدمة العمومية
- صعوبة استرجاع الاستبيانات.

## هيكل الدراسة:

**الفصل الأول:** كان بعنوان (الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية) تطرقنا فيها إلى المفاهيم الأساسية لكل من المتغيرين، حيث قسمنا المبحث الأول إلى مطلبين ، كان المطلب الأول بعنوان أساسيات الإدارة الإلكترونية أما المطلب الثاني عموميات حول جودة الخدمة العمومية ، أما بخصوص المبحث الثاني حمل عنوان مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية قسم إلى مطلبين المطلب الأول الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في ترقية الخدمة العمومية أم المطلب الثاني تحقيق الإدارة الإلكترونية لجودة الخدمة العمومية و أخيرا آخر مبحث خصص للدراسات السابقة عنهما مع الإشارة إلى أوجه التشابه و الاختلاف بينهما.

**الفصل الثاني:** بعنوان (دراسة حالة واقع الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية المقدمة في بلدية جندل) هو الفصل التطبيقي تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف ببلدية جندل مع دراسة هيكلها التنظيمي، بعدها قسم المبحث الثاني إلى التعرف على أدوات الدراسة و منهجها وأخيرا تحليل الاستبيان و مناقشة صحة الفرضيات.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية

للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية

### تمهيد الفصل:

تلعب التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال دورا كبيرا في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتواءم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى.

لعلنا نلاحظ أن موضوع الإدارة الإلكترونية، قد نال قدرا كبيرا من الاهتمام والدراسة، حيث أنه يعبر عن مجموعة من الخدمات التي تتمتع بدرجة كبيرة من الاستقرار أو الثبات النسبي كما يدركها العاملون، مما يكون له أثر كبير على تحقيق أقصى درجات الجودة المقدمة إذ تركز على سرعة الوقت و سهولة تقديم الخدمة و اختصار المسافات التي تعتبر بوصفها حجر الزاوية.

وسنركز في فصلنا هذا على عرض الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة و أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و دراستنا الحالية، حيث قسم إلى ثلاث مباحث خصص المبحث الأول لعرض الإطار النظري لكل من الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، وآخر مبحث كان للدراسات السابقة لكل من المتغيرين و أوجه التشابه و الاختلاف بينهما.

### المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، وكان لذلك أثرا كبيرا على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. فقد بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعمالها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة و العمل على تحقيق جودة في الخدمة العمومية المقدمة التي ترضي حاجات المتعامل.

### المطلب الأول: أساسيات الإدارة الإلكترونية

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية، لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي و عليه سنحاول في هذا المطلب الإلمام بجميع جوانب الإدارة الإلكترونية.

### أولاً: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، وكذا طريقة توزيع بنودها ، و قد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومة<sup>1</sup>.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، و بأساليب بسيطة ، و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخراً حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة<sup>2</sup>.

### ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية و مكوناتها

<sup>1</sup> سعد، بن معلا العمري، "متطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الامنية، الرياض، 2003، ص1.

<sup>2</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، رسالة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص12.

## 1) مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال الحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الإدارة الإلكترونية مساعدة المؤسسات وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم للانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمنتجات<sup>1</sup>

- **التعريف الأول:** "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر وسهولة".<sup>2</sup>
- **التعريف الثاني:** عرف الاتحاد الأوروبي الإدارة الإلكترونية: " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين و قطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة و القوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات و تحقيق التكامل بين الإجراءات".<sup>3</sup>

## 2) مكونات الإدارة الإلكترونية:

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل الحكومات تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث بقصد تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات و عليه نقدم تفصيلاً لمكونات الإدارة الإلكترونية في الشكل الموالي:<sup>4</sup>

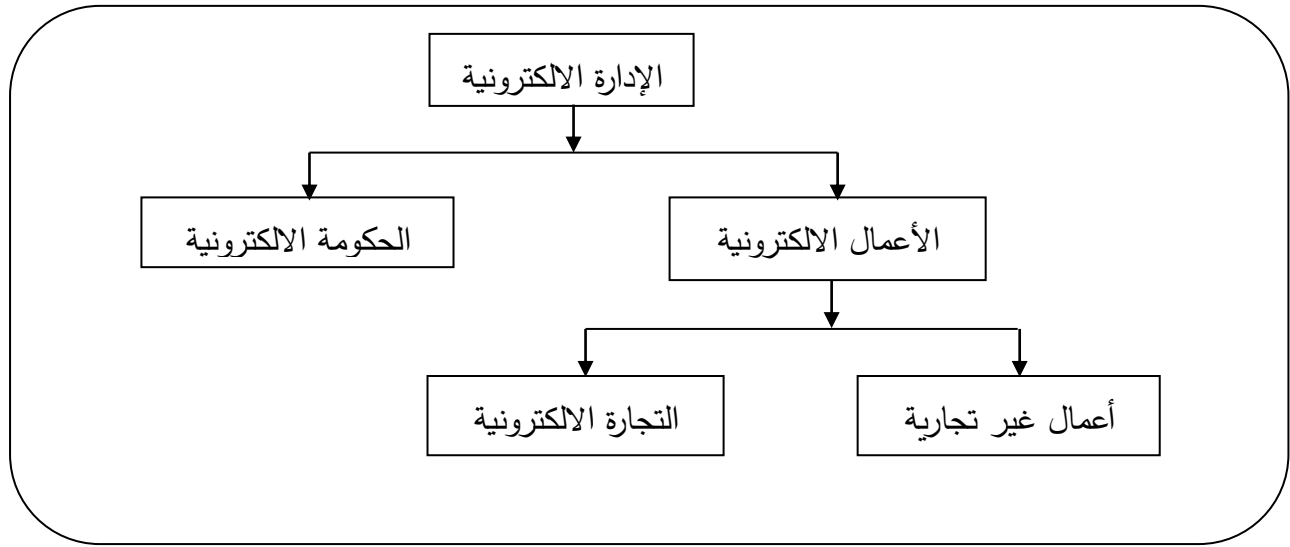
<sup>1</sup> سحر قدوري، "الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة"، مجلة منصور، العدد 10، العراق، 2010، ص 161.

<sup>2</sup> محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة من 24 . 26 إبريل، 2003، ص 24.

<sup>3</sup> محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، طبعة 1، دار المسيرة، الأردن، ص 42.

<sup>4</sup> محمود أبو حبيب، ملتقى تكنولوجيا المعلومات الثالث "تحو مجتمع معلوماتي"-كلية تكنولوجيا المعلومات- الجامعة الإسلامية بغزة- فلسطين، 12-13 ماي 2009.

الشكل رقم (1): مكونات الإدارة الإلكترونية



المصدر: محمود أبو حبيب، ملتقى تكنولوجيا المعلومات الثالث "نحو مجتمع معلوماتي"-كلية تكنولوجيا المعلومات-الجامعة الإسلامية بغزة، ماي 2009

يوضح الشكل رقم 1: أن الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية حيث تختص بالوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والشبكات.

ثالثاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

لو تمعنا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية له.

و عليه تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي:<sup>1</sup>

- تطوير الإدارة العامة: خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول.
- تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت أو أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات

<sup>1</sup> محمود صبري خميس أبو حبيب، "الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق - الفوائد والسلبيات"، ملتقى تكنولوجيا المعلومات

"نحو مجتمع معلوماتي"، كلية تكنولوجيا المعلومات، فلسطين، 2009، ص 8.

- التقرب من المواطنين (الموظفين): واجهة واحدة بالنسبة للمواطن (الموظف)، نظرة موحدة للمواطن (الموظف)، وإجراءات سهلة
- تحسين التنافس الاقتصادي: استخدام الانترنت للتجارة العالمية، و إتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط و الصغير لدخول المنافسة
- خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية و الخارجية
- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً.
- تعمل على تخفيف العبء عن المواطن من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة وبصورة دائمة للمواطنين<sup>1</sup>.
- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.<sup>2</sup>

### رابعاً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهداف منها ما يلي:<sup>3</sup>

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها.
- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة العمومية و تقليص أجال الانتظار.<sup>4</sup>

لقد حاولنا في هذا المطلب إعطاء صورة عامة للإدارة الإلكترونية لأية منظمة، بعد دراستنا لمختلف جوانبها، وعليه استنتجنا أن الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في الآلات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام، و تنفيذها على الوجه الأكمل.

<sup>1</sup> عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، طبعة 1، بيروت، لبنان، 2006، ص 189.

<sup>2</sup> محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، 2004، ص 3.

<sup>3</sup> غنيم، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص 43

<sup>4</sup> واعر وسيلة، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية \_الجزائر\_"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، ص

### المطلب الثاني: عموميات حول جودة الخدمة العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة تستطيع مؤسساتنا من خلالها الصمود، أمام هذه التغيرات و في هذا الإطار يعتبر تبني الجودة كضمان للحصول على مميزات في مجال المنافسة، تمكن مؤسساتنا من مسايرة المؤسسات المنافسة، الإقليمية والعالمية من خلال زيادة الإنتاجية و تلبية توقعات العملاء وتخفيض تكاليف الإنتاج ( الخدمة) و التحسين المستمر للخدمة.

### أولاً: مفهوم جودة الخدمات العمومية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية يجدر بنا الإشارة إلى مفهوم كل من الجودة و الخدمة العمومية

1. مفهوم الجودة : أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في

معرفة مدى تحسن الأداء".<sup>1</sup>

2. الخدمة العمومية :هي خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب

توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف للصالح العام<sup>2</sup>

3. جودة الخدمة العمومية: مجموعة الخصائص التي تتسم بها الخدمة العمومية من أجل إرضاء تطلعات

متلقي الخدمة و إشباع حاجاته و رغباته. <sup>3</sup>كما تعرف على أنها مجموعة مصادر المعرفة التي تهدف إلى

فهم وتحسين الحياة التنظيمية في الدولة.<sup>4</sup>

### ثانياً: أنواع الخدمة العمومية:

<sup>1</sup> مهدي صالح السامرائي، "إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدمي" ، طبعة 1، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان ، 2007، ص28.

<sup>2</sup> دخيلي عبد الله، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية" ،مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة بسكرة، الجزائر، 2017، ص37.

<sup>3</sup> حسين عثمان محمد عثمان، "أصول علم الإدارة"، طبعة 1، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 2007، ص60

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص56.

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها حسب التقسيمات التالية:<sup>1</sup>

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع ( الخدمات الصحية ،التعليمية...إلخ)
- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته مثل التمويل بالماء والكهرباء هذا النوع من الخدمات لم يعد حكرا على الدولة بل أصبحت المشروعات الخاصة تقدمها حيث إدارات تخضع للأسس التجارية أين تطبق معايير الربحية التجارية
- خدمات ذات منفعة ثقافية وهي خدمات يستفيد منها أفراد المجتمع مثل خدمات المكتبات العامة، المتاحف، و المتنزهاة العامة
- خدمات ذات المنفعة الاجتماعية بإمكان تأدية هذه الخدمات من طرف أفراد المجتمع عن إمكانيات الخاصة، إلا أن دور السلطات العمومية يظل ضروريا لتوفيرها مثل خدمات الإسكان، خدمات رأسمالية مكلفة وهي تتمثل في خدمات البناء وتوفير الهياكل القاعدية مثل: (المدارس، الجامعات، المواصلات) <sup>2</sup>.

### ثالثا: أبعاد جودة الخدمة العمومية

أكد كولتر على وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام ، يتم الاعتماد عليها في تقييمهم للخدمة المقدمة لهم على أساس مستوى و نوعية الخدمة و تتمثل هاته الأبعاد فيما يلي:<sup>3</sup>

- أ. **الاستجابة:**و تعني قدرة مقدم الخدمة و سرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم.
- ب. **الضمان (التأكد):** يقصد به في مجال الخدمات العمومية على تدعيم العاملين المؤهلين فضلا عن توفير مستلزمات المادية الحديثة مما يؤدي إلى تقديم خدمات عمومية بجودة مطابقة .
- ج. **الملموسية:** تشير الملموسية إلى مظهر التسهيلات و المعدات المادية و البشرية و مواد و معدات الاتصال ، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني و تقنية المعلومات

<sup>1</sup> عوني نادية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية،مذكرة ليسانس في العلوم السياسية و العلاقات الدولية،تخصص إدارة عامة، جامعة مولاي الطاهر،سعيدة،الجزائر،2015،ص45.

<sup>2</sup> لكل أمين، الشراكة بين القطاع العام و الخاص في الجزائر دراسة حالة شركة المياه و التطهير لوهران، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المالية العامة،جامعة أبو بكر بلقايد،تلمسان،الجزائر، 2014 ،ص63.

<sup>3</sup> عتيق عائشة ، "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة " ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص تسويق دولي ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان،الجزائر، 2012 ، ص ص



والاتصالات المستخدمة فيه ، و التسهيلات الداخلية و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ، والمظهر الخارجي للعاملين ، والترتيبات الداخلية للمنظمة ، و مواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة.

د. **التعاطف:** و يقصد به وجود الثقة و الاحترام و التفهم بين مقدمي الخدمة العمومية و المستفيدين منها إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين في إنجاح الخدمة العمومية.<sup>1</sup>

وفي الأخير يمكن القول أن تحقيق جودة عالية في مجال الخدمات العمومية أمر هام وضروري وعنصر جوهري في أي مؤسسة عمومية إلا أن هناك صعوبة في قياس الجودة والرقابة عليها في مجال الخدمات العمومية وذلك راجع خاصة لخصائص الخدمة العمومية التي يصعب قياسها كمياً.

<sup>1</sup> دبون عبد القادر، "دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية -حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص218.

### المبحث الثاني: مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة و التطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن و سرعة استجابتها و دقة أدائها و غيرها من مظاهر الفعالية، ومن جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة و دائمة و بأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك . و عليه تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين.

### المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية و إستخداماتها في ترقية الخدمة العمومية.

تعتبر الخدمة الإلكترونية نمط جديد يركز أساسا على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية و جعلها قائمة على الخدمات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال.

### تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية و استخداماتها

- 1) تعرف الخدمة الإلكترونية: على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا.<sup>1</sup> و هي كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية و تنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية".<sup>2</sup>
- 2) استخدام الانترنت في العالم: شهد العالم حالياً نمواً متسارعا في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بحيث أصبح اتجاه العالم نحو استعمال الانترنت في جميع الميادين. لذا تشهد معدلات استعمال الانترنت نموا مطردا وهذا ما يبينه الجدول التالي، حيث نلاحظ أنّ عدد مستخدمي الانترنت أكثر من نصف سكان الكرة الأرضية (أكثر من 3,773 مليار مستخدم) هذا و قد بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في العالم حوالي 3,5 مليار شخص إلى غاية نهاية سبتمبر من سنة 2016، فيما يتوقع أن يصل إلى 4,3 مليار شخص حسب توقعات الاتحاد الدولي للاتصالات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> EVANSCHITZKY. H, GOPALKRISHNAN R. I, E-services- opportunities and threats, Springer, USA, 2007, p. 16.

<sup>2</sup> جلام كريمة، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية: حالة البلدان العربية، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014، جامعة بومرداس، ص 5 .

<sup>3</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، إحصائيات مستخدمي الانترنت في العالم سنة 2017، تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2019 على 18 سا و 20د، على الانترنت <http://www.djazairess.com/alfajr/343842>

الجدول رقم (01): تطور مستخدمي الانترنت في العالم لسنة 2017

معدل النمو بالنسبة المئوية %	الوحدة (مليار نسمة)	مستخدمي الانترنت
/	7.486	عدد سكان العالم
50	3.773	عدد مستخدمي الانترنت
38	2.818	عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية
66	4.943	مستخدمي الهواتف المحمولة
34	2.576	عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة

Source : Internet World Stats, Usage and Population Statistics, en ligne  
<http://www.internetworldstats.com/emarketing.htm>, consulté le 15 Avril 2019, à 14 : 20.

نلاحظ من الجدول رقم ( 01 ) أن نسبة مستخدمي الهواتف المحمولة تحتل المرتبة الأولى بنسبة 66 % تليها مستخدمي الانترنت بنسبة 50%، بينما تتقارب نسب مستخدمي الشبكات الاجتماعية و نسبة مستخدمي الشبكات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة، حيث تمثل الأولى بنسبة 38% أما الأخيرة بنسبة 34%.

#### المطلب الثاني: تحقيق الإدارة الإلكترونية لجودة الخدمة العمومية

دفعت إستراتيجية الإدارة الإلكترونية بفضل الانترنت ذو التدفق السريع للهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من 70000 كلم من شبكة الألياف البصرية و هي تكنولوجيا تسمح بربط أسرع بـ 5 مرات من الأسلاك النحاسية (من 20 ميغا اوكتي إلى 100 ميغا اوكتي).

و إضافة إلى الألياف البصرية عملت الجزائر على تحسين انترنيت الهاتف النقال من خلال إطلاق الجيل الرابع 4 في سنة 2016 و هو ما يسمح بتدفق أسرع بـ 10 مرات مقارنة بالجيل الثالث (3) المتوفر منذ ثلاث سنوات.و يسمح الجيل الرابع (4) بتحميل أسرع للمضامين و إرسال أفضل من هاتف ذكي أو من لوحة الكترونية . هذا و سيكون من السهل جدا مشاهدة الفيديوهات بجودة عالية و الاستماع إلى المحتويات الصوتية و تحميل الصور و الملفات ذات الحجم الكبير مما يساهم في تسهيل حياة المواطنين و المهنيين الذين يستعملون هواتفهم كوسيلة عمل. و من المرتقب أن تعزز هذه التكنولوجيا استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر. و فور الشروع في استغلالها من قبل المتعاملين الثالث للهاتف النقال (موبيليس و أوريدو و جازي) عرفت تكنولوجيا الجيل الرابع إقبالا كبيرا من طرف مستخدمي الانترنت الجزائريين الذين سارعوا بعد الإعلان عن إطلاقها إلى الوكالات التجارية لتحديث شرائحهم من الجيل الثالث. فبالنسبة لوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال يندرج مشروع إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع ضمن أولويات السياسة الوطنية الرامية إلى عصرنه الإدارة و جعلها أكثر وأقرب من المواطن و مرفق عام، يضمن خدمات مبسطة وذات جودة عالية للمواطنين . كما أطلقت الجزائر بالموازاة مع إطلاق تكنولوجيا

الجيل الرابع "الدفع الإلكتروني" لتسهيل المعاملات التجارية. و تعد أيضا من بين المراحل الرئيسية لمسار عصنة المنظومة البنكية و منظومة الدفع المندرجتان في إطار إستراتيجية الجزائر الإلكترونية فحسب الخبراء لا يهدف الدفع الإلكتروني إلى التقليل من تكاليف وأجال المعاملات البنكية فحسب بل يساهم أيضاً في تحسين الوضع المالي للشركات . و تسمح هذه الخدمة بشراء سلع أو خدمات من المواقع التجارية عن بعد بطريقة آمنة و سريعة . حيث منحت أزيد من 500.000 كلمة سر لحاملي البطاقات البنكية (المقدر عددهم ب 3 . 1 مليون) في غضون أسابيع فقط عن تاريخ إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني التي خصت في البداية حوالي عشرة بنوك وعشر شركات، كما تم إصدار البطاقة البيومترية و الإلكترونية بالنسبة لجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية كخطوة هامة في عصنة و رقمنة الإدارة الجزائرية و جعلها مواكبة لتطورات العصر ومسايرة لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.<sup>1</sup> و قامت الجزائر بتحديث مصالح الحالة المدنية عبر 1541 بلدية بأجهزة الإعلام الآلي. يدل إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع للهاتف النقال على الأهمية التي توليها السلطات العمومية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال لوضعها في خدمة التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و توجيه البلاد نحو اقتصاد المعرفة. هذا وقد التزمت الحكومة بإدراج تكنولوجيا الجيل الرابع للاتصالات النقالة في الجزائر، حيث توفر خدمة الجيل الرابع سرعة تدفق تفوق (الأدي أس أل) من 2 إلى 3 مرات بينما تتجاوز سرعتها تدفق الجيل الثالث من 05 إلى 10 مرات . من الناحية الاقتصادية سيشكل نشر التدفق العالي للهاتف النقال في أكبر أقطاب النشاطات إضافة كبيرة للمجهودات المبذولة في إطار عصنة القطاع الاقتصادي كما يعد ركيزة أساسية لتعزيز متطلبات الاقتصاد الرقمي . ولهذا الغرض قامت الجزائر بتكثيف الجهود الرامية إلى تحديث الإدارة و تغيير السلوكيات، حيث يتم في هذا الإطار إقامة مرصد للخدمة العمومية تسند له صلاحيات تقديم اقتراحات للمساهمة في "معالجة الاختلالات والقضاء على البيروقراطية وانعدام الفعالية". حيث خصص لتحسين الخدمة العمومية ما بين 2000 و 2013 غلاف مالي يقدر ب 1666 مليار دج . هذا و لقد صنّف موقع المؤشر العالمي للابتكار الجزائر عام 2014 من حيث استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في المرتبة 128 من أصل 135 دولة، الأمر الذي يترجم النمو المتباطئ الذي حققته الجزائر نحو استخدام مفاهيم الحكومة الإلكترونية. في حين احتلت الجزائر المرتبة 150 عالمياً من ناحية مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية،

<sup>1</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، الجزائر تفرض نفسها في مجال التكنولوجيات الإعلام و الاتصال الجزائرية ،يوم 31 ديسمبر 2016 ، تم الاطلاع عليه في 21 فيفري 2019 ،على الساعة 21 سا و 02 د على الانترنت <http://www.djazairress.com/aps/438149>

بحيث قدرت قيمة المؤشر بـ0.299 و بلغت قيمة مكونات الخدمة الإلكترونية 0.065 أما البنية التحتية للاتصالات بلغت 0.193 سنة 2016.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، إطلاق الجيل الرابع تقدم تكنولوجيا في خدمة التنمية الاجتماعية و الاقتصادية، يوم 02 أكتوبر 2016، تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2019 ، الانترنت على 22 سا و 30 د ، <http://www.djazairess.com/aps/434528>.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة لكل من الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية

في المبحث الحالي نستعرض بعض الدراسات السابقة والتي بلغ عددها ( 4 ) دراسة منها ( 02 ) دراسة عربية و (02) دراسات أجنبية.

المطلب الأول: الدراسات العربية و الأجنبية

تطرقنا في هذا المطلب إلى الدراسات العربية والأجنبية لكل من المتغيرين كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (02): الدراسات العربية و الأجنبية

أولا :الدراسات العربية	
<p>دراسة: محمد جمال "أكرم عمار 2009 بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين" مذكرة الماجستير ،الجامعة الإسلامية غزة</p> <p>أهداف الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية/ التعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية</li> </ul> <p>أهم نتائج الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها/ يوجد وعي لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.</li> </ul>	<p>دراسة: إياد خالد عدوان 2007 بعنوان "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية"، (مذكرة الماجستير ،الجامعة الإسلامية غزة</p> <p>أهداف الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية/ التعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية</li> </ul> <p>أهم نتائج الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها/ يوجد وعي لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.</li> </ul>
ثانيا:الدراسات الأجنبية	
<p>دراسة : ويست ، West 2002 بعنوان :الحكومة الإلكترونية المدنية- جامعة بروان بالولايات المتحدة الأمريكية</p> <p>أهداف الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هدفت الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80مدينة بأمريكا، والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كافة سكان المدن</li> </ul> <p>أهم نتائج الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أن المدن قد عملت الخطوات الرئيسية نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة/ أن هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527موقع حكومة</li> </ul>	<p>دراسة : John bourn 2002، بعنوان :تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية</p> <p>أهداف الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحث تكون الخدمات سريعة وشامل</li> </ul> <p>أهم نتائج الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية/ أن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات</li> </ul>

المصدر: من إعداد الطالبين

التعليق على الدراسات السابقة:

قسمنا الدراسات إلى دراسات عربية و دراسات أجنبية لبلدان في الشرق الأوسط و أمريكية، إذ استخدمت أغلبية الدراسات السابقة الاستبانة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة كما استعملت اغلب الدراسات المنهج الوصفي التحليلي.

المطلب الثاني : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسات الحالية

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
إياد خالد عدوان 2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>مكان الدراسة مؤسسة عمومية</li> <li>الدراسة طبقت أيضا على الخدمات الإلكترونية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>هدف الدراسة التعرف تقبل المواطنين الخدمات الاللكترونية</li> <li>مكان الدراسة في الحكومة</li> </ul>
محمد جمال أكرم عمار 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>تطابق المتغير الأول الإدارة الاللكترونية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دراسة وكالة اللاجئين</li> <li>دراسة تحسين الأداء للعاملين</li> </ul>
John 2002 ، bourn	<ul style="list-style-type: none"> <li>تناولت موضوع الخدمات الاللكترونية</li> <li>الدراسة طبقت في قطاع خدماتي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التركيز على الحوافز</li> </ul>
ويست West2002,	<ul style="list-style-type: none"> <li>تمت الدراسة بالاعتماد على الاستبانة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومة</li> </ul>

المصدر: من إعداد الطالبين

يمكن عرض مميزات دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في النقاط التالية: إن جل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون فيها بمتغير آخر، في حين أننا ومن خلال هذه الدراسة حاولنا أن ندرس دور الإدارة الاللكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، وقد نجد أن أحد هذه الدراسات السابقة قد جمعت بينهما إلا أن دراسة الحالة قد اختلفت وتباينت، ففي حين كانت دراسة الحالة فيها ضمن مؤسسات مختلفة من حيث الزمان والمكان ( غزة ، الولايات الأمريكية)، قد ارتأينا أن نجد العلاقة بين المتغيرين في المؤسسة العمومية (بلدية جنبد ولاية عين الدفلى)، ومن حيث المقارنة الزمنية فإن الدراسات السابقة كانت مابين 2002-2007 ، بينما كانت الدراسة الحالية في سنة 2019.

### خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الإلمام \_لجانِبِ النظرِي لدراسة حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى جودة الخدمة العمومية في بلدية جندل بالجزائر، وهذا لضبط متغيرات دراستنا وحصرتها. أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، و أخيرا المبحث الثالث تضمن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا سواء الدراسات العربية أو الأجنبية ثم محاولة تقييمها وإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا الحالية وإظهار موقع دراستنا الحالية من هذه الدراسة، كما سيكون الفصل الثاني لدراستنا شكل دراسة ميدانية التي سنحاول من خلالها إثبات أو نفي الفرضيات التي وضعناها.



الفصل الثاني: دراسة حالة واقع الإدارة

الإلكترونية والخدمات العمومية المقدمة في بلدية جنبل

### تمهيد الفصل

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، في هذا البحث سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي.

وسيتيم في هذا الفصل التطرق إلى:

**المبحث الأول:** التعرف على بلدية جندل وهيكلها التنظيمي

**المبحث الثاني:** منهج الدراسة و الأدوات المستعملة

**المبحث الثالث:** عرض و تحليل بيانات الدراسة الميدانية

### المبحث الأول: التعرف على بلدية جندل وهيكلها التنظيمي

لقد عملنا على تسليط الضوء على المؤسسات العمومية الجزائرية و التعرف على الحقائق الميدانية في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية و الإفرازات التي تخلفها وبالتحديد في بلدية جندل.

### المطلب الأول: لمحة عن بلدية جندل

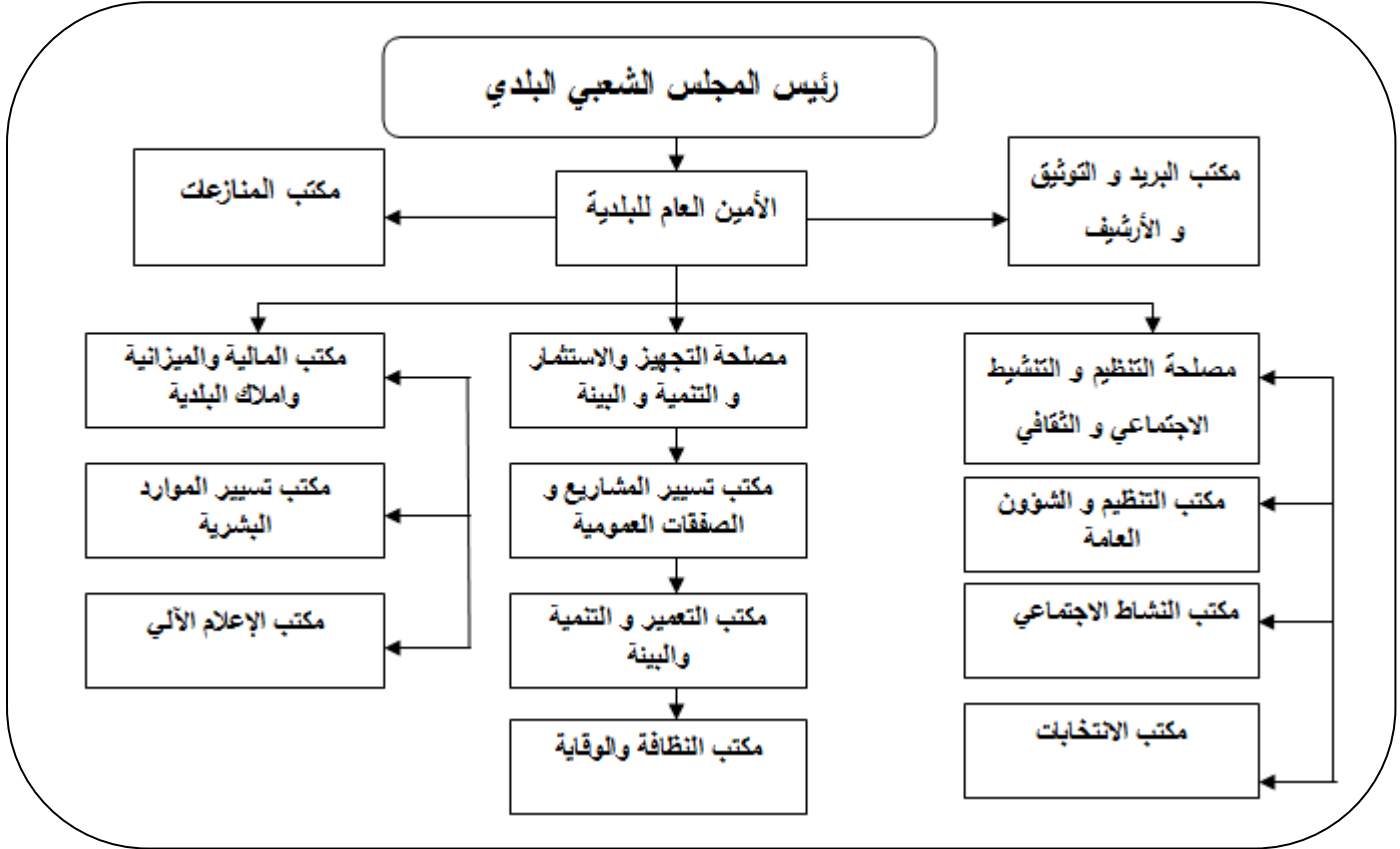
يمارس المجلس الشعبي البلدي صلاحياته طبقا للمبادئ المحددة في المادتين 3 و4 من القانون 10-11 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 جوان سنة 2011، المتعلق بالبلدية ، و اللتان تنصان على ما يلي: "تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون و تساهم مع الدولة ، بصفة خاصة في إدارة و تهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الأمن و كذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن و تحسينه" ، " يجب على البلدية أن تتأكد من توفر الموارد المالية الضرورية للتكفل بالأعباء والمهام المخولة لها قانونا في كل الميادين."

تعتبر بلدية جندل التابعة لولاية عين الدفلى ، من أقدم البلديات تم إنشاءها سنة 1984، يحدها شمالا بومدفع والحسينية، و غربا عين السلطان أما جنوبا عين الأشياخ وواد الشرفاء وشرقا حناشة تتكون عدد موظفيها من: 75 ذوي المنصب و 85 متعاقدين و 63 إداري مابين ذوي المناصب و المتعاقدين.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية جندل

بما أن المؤسسة تنظيم إداري و خدماتي لذا فهي تعتمد في أداء وظائفها على تنظيم هيكل خاص بها، ويمكن عرضه كما يلي:

الشكل رقم (02): لهيكل التنظيمي لبلدية جندل



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على الوثائق الداخلية الخاصة ببلدية جندل

أولاً: رئيس المجلس الشعبي البلدي: يمثل البلدية في جميع المراسيم التشريعية و التظاهرات الرسمية .

(1) يمثل البلدية في كل أعمال الحياة المدنية و الإدارية وفق الشروط و الأشكال المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما.

(2) يرأس المجلس الشعبي البلدي ، و بهذه الصفة : يستدعيه و يعرض عليه المسائل الخاضعة لاختصاصه ، كما يعد مشروع جدول أعمال الدورات و يترأسها.

(3) يسهر على تنفيذ مداورات المجلس الشعبي البلدي و يطلعه على ذلك.

(4) ينفذ ميزانية البلدية و هو الأمر بالصرف.

5) يقوم تحت رقابة المجلس باسم الدولة، بجميع التصرفات الخاصة بالمحافظة على الأملاك و الحقوق المكونة للممتلكات البلدية و إدارتها.

ثانيا: **مصلحة الأمانة العامة:** يشرف عليها الأمين العام للبلدية، يرأسها موظف برتبة متصرف إقليمي للبلدية، يقوم بالتنسيق مع جميع مصالح البلدية والسهر على حسن سيرها.

ثالثا: **مصلحة المالية و الحركة الاقتصادية:** يشرف عليها الأمين العام للبلدية، يتولى رئاستها موظف برتبة متصرف إقليمي للبلدية ، بالتنسيق مع الأمين العام و مكتب المالية و مكتب الحركة الاقتصادية.

رابعا: **مصلحة التنظيم و الشؤون الاجتماعية و الثقافية:** تقوم هذه المصلحة بعدة وظائف بغرض تحقيق أهداف كثيرة أهمها تحسين الخدمة العمومية من خلال توجيه المواطنين وحسن استقبالهم .

خامسا: **المصلحة التقنية و الاحتياطات العقارية:** تلعب المصلحة التقنية للبلدية دورا هاما في تجسيد المخططات الإنمائية البلدية ذات الطابع التقني ، يشرف على تسيير مختلف نشاطاتها مهندسين و تقنيين سامين و تنفرع هذه المصلحة إلى مكنتين : مكتب قطاع الأشغال العمومية و الري و مكتب البناء و التعمير.

سادسا: **مصلحة التجهيز و الأشغال الجديدة:** يهتم بما يلي:

- 1) تنفيذ مشاريع البلدية و إنجازها.
- 2) تولي الترميمات الضرورية على جميع ممتلكات البلدية.
- 3) مباشرة جميع عمليات صيانة الشبكات (الطرق - التطهير - المياه - الأرصفة).
- 4) مباشرة جميع عمليات صيانة الوسائل من عتاد و آليات.
- 5) التموين بقطع الغيار.
- 6) مسك سجل المخزونات.
- 7) السهر على حسن استعمال العتاد.
- 8) مراجعة خروج المركبات بالتنسيق مع المصالح المعنية.
- 9) جرد العتاد.

## المبحث الثاني: منهج الدراسة و الأدوات المستعملة

لدراسة موضوع بحثنا قمنا بتبيان منهج دراستنا و الأدوات المستعملة في عملية تحليل الاستبيان.

### المطلب الأول: أدوات الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب التعرف على منهج الدراسة المستخدم.

### أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

#### (1) البيانات الأولية :

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم.

#### (2) البيانات الثانوية:

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية لإثراء الدراسة بشكل علمي.

### المطلب الثاني: مجتمع الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب على مجتمع الدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة من العاملين ببلدية جندل و الذين يتراوح عددهم ب (140) عاملاً.

#### (1) عينة الدراسة:

تم اخذ عينة عددها 75 عامل من مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع 50 استبيان منها، إذ تم توزيعها على مختلف فئات من مستخدمي البلدية.

#### (2) الأدوات المستخدمة

يتضمن هذا المطلب كل من الأداة المستخدمة في الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.

### 3) أداة الدراسة

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجد الباحث أن أنسب طريقة لجمع المعلومات هي الاستبيان. وقد تم تصميم استبيان أولي بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

- عرض استبيان على المشرف من اجل اختبار ملائمته .
- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة.

وتتكون أداة الدراسة من ثلاثة فروع رئيسية كالتالي:

**الفرع الأول:** ويضم البيانات الشخصية والوظيفية للعاملين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

**الفرع الثاني:** تناولنا فيه الإدارة الإلكترونية اشتمل على أربعة أبعاد و لكل بعد عبارات.

**الفرع الثالث:** يضم تحسين جودة الخدمة العمومية .

### 4) أساليب المعالجة الإحصائية

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج SPSS لتفريغ البيانات وترميز الإجابات، كما استعملنا البرنامج لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج النتائج بالإضافة على بعض الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ.
- النسب المئوية والتكرارات.
- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- مصفوفة الارتباطات.

المطلب الثالث: معامل ثبات فقرات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ف لوحظ ان معامل الثبات للمؤسسة العمومية البلدية نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم(03): معامل ثبات ألفا كرومباخ

بلدية جندل	المؤسسة
0.633	ألفا كروم باخ

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 63.3% حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات. أنظر الملحق (2) ص (50)



المبحث الثالث: عرض و تحليل بيانات الدراسة الميدانية

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة، سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها إحصائي.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

تناول هذا المطلب تحليل البيانات الشخصية للعمال ببلدية جندل

الجدول رقم(04): تحليل البيانات الشخصية لعمال بلدية جندل

النسبة المئوية %	التكرار		
48	24	ذكر	الجنس
52	26	أنثى	
32	16	أقل من 30 سنة	العمر
60	30	من 31 إلى 40	
6	3	من 41 إلى 50	
2	1	من 51 إلى 60	
8	4	ابتدائي	المستوى التعليمي
14	7	متوسط	
48	24	ثانوي	
30	15	جامعي	
24	12	أقل من 5 سنوات	سنوات العمل
54	27	من 5 إلى 10 سنوات	
14	7	من 11 إلى 20 سنة	
8	4	أكثر من 20 سنة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

**أولاً: الجنس:** من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفراد العينة تمثل في نسبة 0.48% ذكور، وما نسبته 0.52% إناث، أي سيطرة العمال من فئة الإناث على فئة الذكور في بلدية جندل.

**ثانياً: العمر:** من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لأفراد العينة تمثل ما نسبته 0.32% أعمارهم أقل من 30 سنة، وما نسبته 0.60% أعمارهم من 31-40 سنة، وما نسبته 0.6% أعمارهم من 41-50 سنة، وما نسبته 0.2% أعمارهم من 50 سنة فأكثر، أي أن فئة الموظفين 31-40 في البلدية هي التي تمثل أكبر نسبة.

**ثالثاً: المستوى التعليمي:** من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي نجد أغلبية دون مستوى جامعي و ذلك بنسبة 45% من مجموع الموظفين ثم تليها فئة الموظفين الجامعيين بنسبة 30%، وفي الأخير ذوي المستوى المتوسط ب نسبة 14 %

**رابعاً: سنوات العمل:** من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب فئة الخبرة إلى أن فئة (من 5 إلى 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر ب 54% وهم عمال من ذوي خبرة طويلة في المؤسسة، وتليها فئة أقل من 5 سنوات عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة 24% وهذا ما يدل على مهارة وخبرة العمال في التعامل وجهودها في تقديم الأفضل للمؤسسة.

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان

يوضح المطلب كل من تحليل جدول الإدارة الإلكترونية و جدول تحسين جودة الخدمة العمومية.

أولاً: تحليل جدول الإدارة الإلكترونية

يمثل الجدول التالي الإجابة على السؤال الفرعي: ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية؟

الجدول رقم(05): تحليل الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
0.61	2.52	مدى توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة
0.73	2.46	استخدام تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق
0.56	2.74	والبرامج برامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة
0.64	2.70	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة
0.73	2.42	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية
0.35	2.56	المجموع
0.66	2.08	استخدام تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب و في نظم أقصى الأجال
0.58	2.78	المعلومات نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة الإدارية
0.32	2.26	المجموع
0.65	2.68	قواعد البيانات تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها
0.61	2.50	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها
0.62	2.68	تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر و الأقسام المختلفة
0.36	2.52	المجموع
0.53	2.80	ملانمة تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات
0.51	2.76	البرامج المستخدمة تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل
0.73	2.10	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها
0.33	2.55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

(1) مدى استخدام الأجهزة والبرامج: يتضح من الجدول أن بعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج سائد بدرجة متوسطة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي 2.56 كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة " بمتوسط حسابي بلغ 2.74 و انحراف معياري 0.56 ثم تليها عبارة " البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة " بمتوسط حسابي 2.70 و بانحراف معياري 0.64، تليها عبارة " تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة " بمتوسط حسابي 2.52 و بانحراف معياري 0.614، في حين جاءت العبارة " البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.42 و انحراف معياري 0.73، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا عالي عن البرامج المستخدمة.

(2) استخدام نظم المعلومات الإدارية سائد بدرجة متوسطة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي 2.26 كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة " بمتوسط حسابي بلغ 2.78 و انحراف معياري 0.58 ، في حين جاءت العبارة " تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.08 و انحراف معياري 0.66، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا متوسط عن استخدام نظم المعلومات الإدارية.

(3) قواعد البيانات سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي 2.62 و انحراف معياري 0.36 كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها " بمتوسط حسابي بلغ 2.68 و انحراف معياري 0.65 مع العبارة " تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة " بمتوسط حسابي 2.68 و بانحراف معياري 0.62 ، في حين جاءت العبارة " تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.50 و انحراف معياري 0.61 وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا عالي عن قواعد البيانات.

(4) ملائمة البرامج المستخدمة سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي 2.55 وانحراف معياري 0.33 كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات " بمتوسط حسابي بلغ 2.80 و انحراف معياري 0.53 ثم تليها عبارة " تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل " بمتوسط حسابي 2.76 و بانحراف معياري 0.51 في حين جاءت العبارة " تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي

2.10 و انحراف معياري 0.73 وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا متوسط عن ملائمة البرامج المستخدمة.

ثانيا: تحسين جودة الخدمة العمومية

يوضح الجدول التالي الإجابة على السؤال الفرعي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية؟

الجدول رقم(06): تحسين جودة الخدمة العمومية

جودة الخدمة العمومية		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0.67	2.46	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي.
0.73	2.58	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى
0.49	2.72	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل
0.41	2.78	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على تقديم خدمة ذات جودة عالية.
0.58	2.68	الخدمة العمومية المقدمة من طرف العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة.
0.52	2.74	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف لمستويات بغية تحقيق جودة في الخدمة العمومية المقدمة
0.66	2.62	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم جودة الخدمة بصفة دائمة ومستمرة
0.64	2.48	عمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية
0.67	2.52	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على تحسين جودة الخدمة بشكل جيد
0.67	2.60	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم
0.63	2.04	تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الجودة.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط العام لقرارات هذا البعد المتعلقة بتحسين جودة الخدمة العمومية بلغ 2.47 وانحراف معياري 0.26 وقد احتلت العبارات رقم 04 المراتب الأولى بمتوسط حسابي 2.78 وانحراف معياري 0.41 في حين جاءت العبارة رقم 11 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.04 وانحراف معياري 0.63 كما يظهر في الأخير أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة مما يدل على وجود مستوى اهتمام عالي بجودة الخدمة العمومية.

ثالثا: العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية

يوضح الجدول التالي كل من العلاقة بين المتغيرين و قيم معاملات خط الانحدار

الجدول رقم(07): العلاقة بين المتغيرين و قيم معاملات خط الانحدار

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	نموذج العلاقة	T	Sig
الإدارة الإلكترونية	جودة الخدمة العمومية	0.344	$Y=0.30x +1.71$	1.727	0.091

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال جدول الارتباط للمؤسسة العمومية محل الدراسة أن اغلب العلاقات الارتباطية ضعيفة ليس لها دلالة وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة بلدية جندل هذا ما يدل على أنه هناك تأثير بشكل ضعيف وعلاقة ارتباطيه ضعيفة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية. و منه يمكن إعطاء علاقة التأثير بالمعادلة التالية:

$$Y=0.30x +1.71$$

### المطلب الثالث: مناقشة النتائج

يقدم هذا المطلب عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو ثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

**أولاً: اختبار الفرضية الأول والتي تنص:** هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية

أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية ، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته ( 2.55 ) و هو مستوى عالي.

**اختبار الفرضية الثانية والتي تنص:** هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية

أثبتت الدراسة انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين بعد ملائمة البرامج وتحسن جودة الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية محل الدراسة .

وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية



### خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية بلدية جندل حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تم التطرق فيها إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصر على 50 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة ببرنامج SPSS من اجل اختبار الفرضيات الدراسة وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة.

الْحَمْدُ

وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير وتسريع عمل هذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

### النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى: أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته 2.55 و هو مستوى عالي.

الفرضية الثانية: أثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

### الاقتراحات:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة.
- ضرورة تنظيم دورات تدريبه لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة.
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا.
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية

### آفاق الدراسة:

للبحوث والدراسات المستقبلية يمكن انجازها فيما بعد، لأن المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي سنتناول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية وإثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لأهم النقاط نذكر منها:

- دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة.
- إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية و الخاصة.
- واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية.

المرآة

## قائمة المراجع

### أولاً: الكتب

1. حسين عثمان محمد عثمان، "أصول علم الإدارة"، طبعة 1، منشورات الحلبي، 2007.
2. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2006.
3. غنيم، أحمد محمد الإدارة الالكترونية، أفق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة. المكتبة العصرية، 2004.
4. مهدي صالح السامرائي، "إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدمي"، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، طبعة 1، 2007.
5. محمد الطعمانة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، 2004.
6. محمد سمير أحمد، " الإدارة الإلكترونية "، طبعة 1، دار المسيرة، الأردن.

### ثانياً: الأطروحات و المذكرات

1. دخيلي عبد الله، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية "، مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، 2017.
2. سعد، بن معلا العمري، "متطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الامنية، الرياض، 2003.
3. عتيق عائشة ، "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة " ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص تسويق دولي ، جامعة أبو بكر بلقايد ، سنة 2012.
4. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر مذكرة، رسالة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
5. عوني نادية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة ليسانس في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص إدارة عامة، جامعة مولاي الطاهر، 2015.

## قائمة المراجع

6. لكل أمين، الشراكة بين القطاع العام و الخاص في الجزائر دراسة حالة شركة المياه و التطهير لوهران، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، نخصص تسيير المالية العامة، 2014 .

### ثالثا: المجالات

1. دبون عبد القادر، "دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية -حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012.
2. سحر قدوري، "الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة" ، مجلة منصور، العدد 10، 2010.
3. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013 .

### رابعا: الملتقيات و المؤتمرات

1. جلام كريمة، فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية :مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية :حالة البلدان العربية، يومي 29 و 30 اكتوبر 2014 ،جامعة بومرداس.
2. محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمه شرطة دبي في الفترة من 24 . 26 إبريل، 2003.
3. محمود صبري خميس أبو حبيب، "الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق - الفوائد والسلبيات"، ملتقى تكنولوجيا المعلومات
4. "تحو مجتمع معلوماتي"، كلية تكنولوجيا المعلومات، فلسطين، 2009.
5. واعر وسيلة، " دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الالكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية \_الجزائر\_"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة.

### خامسا: المواقع الالكترونية

1. محمود أبو حبيب-كلية تكنولوجيا المعلومات-الجامعة الإسلامية بغزة- mhabib@iugaza.edu.ps.

## قائمة المراجع

2. وكالة الأنباء الجزائرية، الجزائر تقرض نفسها في مجال التكنولوجيات الإعلام و الاتصال الجزائرية سنة 2016 ،يوم 31 ديسمبر 2016 ، تم الاطلاع عليه في 21 فيفري 2019 ،على الساعة 21 سا و 02 د على الانترنت <http://www.djazairess.com/aps/438149>
3. وكالة الأنباء الجزائرية، إطلاق الجيل الرابع تقدم تكنولوجي في خدمة التنمية الاجتماعية و الاقتصادية سنة 2016، يوم 02 أكتوبر 2016 ،تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2019 ، على الساعة 22 سا و 30 د ، على الأنترننت <http://www.djazairess.com/aps/434528>
4. وكالة الأنباء الجزائرية ،إحصائيات مستخدمي الانترنت في العالم سنة 2017 ،تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2019 على الساعة 18سا و 20 د ، على الانترنت <http://www.djazairess.com/alfajr/343842>



الأملاحق

استمارة الاستبيان

السادة والسيدات، موظفي بلدية جنـدل نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا في جمع البيانات، فالرجاء التكرم بالإجابة على العبارات و ذلك بوضع العلامة ( X ) في الخانة التي تمثل وجهة رأيكم وسنكون شاكرين لكم ومتمنين لكم دوام النجاح و التوفيق.

الأستاذة المشرفة

زهية كواش

من إعداد

عمر حمداني

يوسف خشوش

أولاً: البيانات الشخصية

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	أقل من 30 سنة	العمر
	من 31 إلى 40	
	من 41 إلى 50	
	من 51 إلى 60	
	ابتدائي	المستوى التعليمي
	متوسط	
	ثانوي	
	جامعي	
	أقل من 5 سنوات	سنوات العمل
	من 5 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 20 سنة	
	أكثر من 20 سنة	

## ثانيا: الإدارة الإلكترونية

محايد	غير موافق	موافق	العبارة	
			تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسس	مدى استخدام الاجهزة والبرامج
			تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	
			برامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	
			البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	
			البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	استخدام نظم المعلومات الإدارية
			تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب و في أقصى الآجال	
			نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	قواعد البيانات
			تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	
			تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	
			تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	ملائمة البرامج المستخدمة
			تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	
			تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	
			تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	

ثالثاً: تحسين جودة الخدمة العمومية

محايد	غير موافق	موافق	العبارة
			تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي.
			لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى
			أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل
			ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على تقديم خدمة ذات جودة عالية.
			الخدمة العمومية المقدمة من طرف العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة.
			تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف لمستويات بغية تحقيق جودة في الخدمة العمومية المقدمة
			تقوم إدارة المؤسسة بتقييم جودة الخدمة بصفة دائمة ومستمرة
			عمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية
			حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على تحسين جودة الخدمة بشكل جيد
			تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم
			تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الجودة.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.633	24

**Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل الادارة الالكترونية		Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

الملحق الثالث:

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.198	1	.198	2.983	.091 <sup>a</sup>
Résidu	3.179	48	.066		
Total	3.377	49			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية,

b. Variable dépendante : تحسين أداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.715	.441		3.889	.000
	المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية	.303	.176	.242	1.727	.091

a. Variable dépendante : تحسين أداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.344 <sup>a</sup>	.118	.100	.24907

a. Valeurs prédites : (constantes), ملائمة البرامجال مستخدمة

b. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : المتغير التابع