



جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



- قسم العلوم التجارية -

العنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

- دراسة حالة بلدية مليانة بولاية عين الدفلى -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

إعداد الطالبان:

عبدلي إسماعيل

سحري يوسف

لجنة المناقشة

رئيسا	د/ شيشة نوال	الأستاذة:
مشرفا	ب/ بن عناية جلول	الأستاذ:
ممتحنا	د/ بغدادي بلال	الأستاذ:

السنة الجامعية: 2018 / 2019



إهداء

إلى الوالدين العزيزين

إلى كل الإخوة والأخوات إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل زملاء الدراسة إلى كل الأساتذة

إلى كل هؤلاء نمدي هذا العمل المتواضع

إسماعيل ويوسف



كلمة شكر

الحمد لله حمدا طيبا مباركا فيه، إذ رزقنا وألممنا الصبر و المثابرة
و وفقنا لإنهاء هذا العمل، نسأله تعالى من فضله العظيم أن يزيدنا
علما وتعلما وتيسيرا، فله الحمد والشكر والثناء، والصلاة والسلام
على سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام، واعترافا بالجميل
لا يسعنا إلا أن نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من مد لنا
يدا العون من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا العمل،
كما نتفضل بالشكر إلى كل إطارات و عمال بلدية مليانة، كما نتقدم
بالشكر الجزيل للأستاذ المحترم: " بن عناية جلول " الذي رافقنا بنصائحه
ولم يبخل علينا بجهوده لإنجاز هذا العمل،
ولا ننسى أن نشكر كل من شارك في هذا العمل ولو بكلمة طيبة
أو دعاء.

الملخص:

تناولت دراستنا دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات العمومية باعتبارها أسلوباً إدارياً حديثاً يقوم على الاستثمار الأمثل لتقنيات المعلومات والاتصالات، ومن أهم السبل التي تعتمد عليها الإدارة العامة في تقديم خدماتها، حيث استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم الاستبيان وتوزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في العمال الإداريين لبلدية مليانة، وقد اعتمدنا على برنامج SPSS 23 للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها فعالية ومرونة الإدارة الإلكترونية له تأثير في نوعية وجودة الخدمات العمومية المقدمة، كما أن الاستخدام الأمثل لها يعمل على تحسين الخدمة وتطويرها بشكل مستمر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة العمومية، بلدية مليانة.

Abstract:

The study examined the role of e-management in improving the quality of public services. The study aimed at understanding the various aspects of e-management and its impact on the quality of public services as a modern administrative method based on the optimal investment of information and communication technologies. In our study, we used the analytical descriptive method. The questionnaire was designed and distributed to the study sample of the administrative workers of the municipality of Miliana. We relied on the SPSS 23 program to perform the statistical analysis of data, Of several outcomes, including the effectiveness and flexibility of e-governance has an impact on the quality of public services provided, and the optimal use of her works to improve service and develop continuously.

Keywords: electronic administration, quality of public service, municipality of Miliana.

الفهرس

الصفحة	العنوان
-	إهداء
-	شكر
-	الملخص
-	الفهرس
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ - ث	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية	
06	تمهيد
07	المبحث الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
07	1- ماهية الإدارة الإلكترونية
07	1-1- تعريف الإدارة الإلكترونية
08	1-2- خصائص الإدارة الإلكترونية
09	1-3- أهمية الإدارة الإلكترونية
09	1-4- أهداف الإدارة الإلكترونية
11	2- أنماط ومبادئ الإدارة الإلكترونية
11	2-1- أنماط الإدارة الإلكترونية
13	2-2- مبادئ الإدارة الإلكترونية
13	3- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
15	المبحث الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات العمومية
15	1- ماهية الخدمات
15	1-1- تعريف الخدمة
15	1-2- خصائص الخدمات
16	1-3- معايير تصنيف الخدمات
17	2- ماهية الخدمات العمومية
17	2-1- تعريف الخدمة العمومية

18	2-2- أنواع ومبادئ الخدمة العمومية
18	2-2-1- أنواع الخدمة العمومية
19	2-2-2- مبادئ الخدمة العمومية
20	3- جودة الخدمات العمومية
20	3-1- تعريف جودة الخدمات
21	3-2- أبعاد جودة الخدمات
22	3-3- أهمية جودة الخدمة
23	3-4- مؤشرات تقييم جودة الخدمات
26	المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات العمومية
26	1- طبيعة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية
26	1-1- تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية
26	1-2- خصائص الخدمة العمومية الإلكترونية
27	2- أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية إلكترونياً
27	2-1- أساليب تقديم الخدمة العمومية إلكترونياً
29	2-2- التقنيات المتطلبة لتقديم الخدمة العمومية إلكترونياً
31	المبحث الرابع: الدراسات السابقة
32	1- عرض الدراسات السابقة
32	1-1- الدراسات العربية
34	1-2- الدراسات المحلية
38	1-3- الدراسات الأجنبية
40	2- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
40	3- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة بلدية مليانة بولاية عين الدفلى	
43	تمهيد
44	المبحث الأول: التقديم العام لبلدية مليانة
44	1- التعريف ببلدية مليانة
44	1-1- نبذة تاريخية عن بلدية مليانة
44	1-2- الموقع الجغرافي لبلدية مليانة
44	1-3- التعداد السكاني لبلدية مليانة

45	2- الهيكل التنظيمي لبلدية مليانة
45	3- إمكانيات بلدية مليانة في إطار الإدارة الإلكترونية
47	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
47	1- أسلوب الدراسة
47	2- محتوى الإستبيان
47	3- نموذج الدراسة ومتغيراته
48	4- مجتمع الدراسة
48	5- أدوات الدراسة
48	6- الإحصائيات الخاصة باستمارات الإستبيان
49	7- صدق وثبات الإستبانة
50	المبحث الثالث: تفسير مجالات الدراسة واختبار الفرضيات
50	1- تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة
50	1-1- توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي
50	1-2-1- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
51	1-3-1- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
52	1-4-1- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية
53	2- اختبار الاستقلالية Khi deux
55	3- نتائج الإحصاء الوصفي
55	3-1- عرض وتحليل نتائج الجزء الأول (الإدارة الإلكترونية)
63	3-2- عرض وتحليل نتائج الجزء الثاني (أبعاد جودة الخدمة العمومية)
71	4- اختبار الفرضيات One Sample T.TEST
72	4-1- اختبار الفرضية الأولى
72	4-2- اختبار الفرضية الثانية الخاص بأبعاد جودة الخدمة العمومية
72	4-1-2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى الخاص ببعدها الاعتمادية
73	4-2-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية الخاص ببعدها الملموسية
74	4-3-2- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة الخاص ببعدها الأمان
75	4-4-2- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة الخاص ببعدها الاستجابة
75	4-5-2- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة الخاص ببعدها التعاطف
76	5- اختبار التجانس Test d'homogénéité des variances
77	6- اختبار تباين إجابات عينة الدراسة باختلاف خصائصها الديموغرافية ONE WAY ANOVA

77	1-6- اختبار تباين إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية
79	2-6- اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة العمومية
79	1-2-6- اختبار تباين إجابات بعد الاعتمادية
81	2-2-6- اختبار تباين إجابات بعد الملموسية
84	3-2-6- اختبار تباين إجابات بعد الأمان
86	4-2-6- اختبار تباين إجابات بعد الاستجابة
88	5-2-6- اختبار تباين إجابات بعد التعاطف
91	خلاصة الفصل
93	خاتمة
98	قائمة المراجع
104	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	25
02	مقياس ليكرت الخماسي	48
03	الإحصائيات الخاصة باستمارات الإستبيان	49
04	صدق وثبات الإستبانة (معامل الفا كرونباخ)	49
05	توزيع ألفا كرونباخ على محاور الإستبانة	49
06	توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي	50
07	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	51
08	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	52
09	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية	53
10	اختبار الإستقلالية بين المتغيرات الديموغرافية Khi deu	53
11	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بدافع العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية	55
12	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بمدى استخدام الأجهزة والبرامج	58
13	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بقواعد البيانات	60
14	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بمعوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية	62
15	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعيد الاعتمادية	64
16	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعيد الملموسية	65
17	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعيد الأمان	67
18	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعيد الاستجابة	68
19	نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعيد التعاطف	70
20	اختبار T.Test للمحور الخاص بالإدارة الإلكترونية	72
21	اختبار T.Test للعلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية	73
22	اختبار T.Test للعلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة من خلال بعد الملموسية	74
23	اختبار T.Test للعلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة من خلال بعد الأمان	74
24	اختبار T.Test للعلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة	75
25	اختبار T.Test للعلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة من خلال بعد الملموسية	76
26	اختبار تجانس إجابات عينة الدراسة Test d'homogénéité des variances	76
27	اختبار ANOVA لتباين إجابات الإدارة الإلكترونية وفقا للأقدمية	78

قائمة الجداول

78	اختبار ANOVA لتباين إجابات الإدارة الإلكترونية وفقا للأقدمية للمستوى التعليمي	28
79	اختبار ANOVA لتباين إجابات الإدارة الإلكترونية وفقا للفئة العمرية	29
80	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للأقدمية	30
80	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للمستوى التعليمي	31
81	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للفئة العمرية	32
82	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للأقدمية	33
82	اختبار POST.HOC لمصدر تباين جودة الخدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للأقدمية	34
83	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للمستوى التعليمي	35
84	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للفئة العمرية	36
84	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان وفقا للأقدمية	37
85	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان وفقا للمستوى التعليمي	38
86	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان وفقا للفئة العمرية	39
86	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة وفقا للأقدمية	40
87	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة وفقا للمستوى التعليمي	41
88	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة وفقا للفئة العمرية	42
88	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف وفقا للأقدمية	43
89	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف وفقا للمستوى التعليمي	44
90	اختبار ANOVA لتباين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف وفقا للفئة العمرية	45

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
10	أهم أهداف الإدارة الإلكترونية	01
21	مفهوم جودة الخدمة	02
21	أبعاد جودة الخدمة	03
31	عناصر الخدمة العمومية الإلكترونية	04
47	متغيرات الدراسة	05
50	توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي	06
51	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	07
52	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	08
53	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية	09

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
103	الهيكل التنظيمي لبلدية مليانة	01
104	إستبيان الدراسة	02
107	يمثل الفا كروباخ	03
107	اختبار الاستقلالية Khi deux	04
108	اختبار الإستقلالية Khi deux	05
109	يمثل اختبار التجانس Test d'homogénéité des variances	06

مقدمة

مقدمة

لقد شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا على كل المستويات خاصة على المستوى الاقتصادي و الإداري، نتيجة لما عرفته هذه المرحلة من إفرات ظاهرة العولمة، وبهذا عرفت الإدارة تطورا ملحوظا على مستوى متطلبات وحاجيات المواطنين، الذين أصبحوا أكثر من أي وقت مضى في طلب خدمات ملحة ومتزايدة على نحو سريع وذات جودة، وبهذا فإن التحول إلى إدارة تتميز بالشفافية والفعالية لم يعد خيارا، بل أصبح واقعا مفروضا على الدولة من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة، فهي مطالبة أكثر بالعمل على تطوير وتحسين نوعية خدماتها.

ونظرا للتطورات المتسارعة لتقنيات المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجية العصرية أحدثت تغيرات على مستوى كل المجالات، وأدت إلى بروز هذه التكنولوجيات الحديثة التي أظهرت التوسع الهائل والمتمامي في استخدام هذه التقنية، من خلال استخدام الشبكات الإلكترونية في كافة مجالاتها، إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، لأنها جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة، وتدعيم التواصل بين الإدارة العامة وفروعها، وبينها وبين المواطنين، ودعم توجهات المنظمات الإدارية، وبالتالي جاءت الإدارة الإلكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وكسابها مميزات نوعية.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصنة قطاعاتها 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 الطوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الجزائر لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز تعاملاتها الإلكترونية وتحسين جودة خدماتها المقدمة.

1- الإشكالية:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ؟

2- الأسئلة الفرعية:

- هل هناك تصور واضح حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 5%؟

3- الفرضيات:

- تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية بالنسبة لبلدية مليانة؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و أبعاد جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 5%.

4- مبررات اختيار الموضوع: ساهمت جملة من الأسباب والدوافع في اختيار هذا الموضوع كمشروع بحث ودراسة، ومن بينها أسباب ذاتية وأسباب موضوعية.

أ- أسباب ذاتية:

- الميول لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والانترنت واستخداماتها في مجال الإدارة؛

- الرغبة في معرفة رأي ونظرة المواطنين اتجاه الخدمات الالكترونية في البلدية.

ب- أسباب موضوعية:

- بحكم التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع الموضوع؛

- الاهتمام الأكاديمي بدراسة موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالكثير من المجالات، ثم انتقل هذا الاهتمام في السنوات الأخيرة إلى علاقتها بالخدمات العمومية؛

- فائدة العلمية التي تعود على البلدية الجزائرية، وذلك من خلال تشخيص الإدارة الإلكترونية الموجودة فيها؛

- اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

4- أهداف الدراسة : يسعى بحثنا إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية ومحاولة الوصول إلى دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين؛

- تسليط الأضواء على دور الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية؛

- البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛

- معرفة مدى وعي المواطنين عن وجود وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية؛
- قياس رضا المواطنين عن جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية؛
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.

5- أهمية الدراسة:

- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة في ما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية؛
- قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية، وعلاقتها بالخدمة العمومية؛
- معرفة الدور الذي يمكن أن يلعبه مدخل الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية خاصة البلديات، كمدخل إداري حديث يسعى لتطوير الأنظمة والعمليات الإدارية؛
- دور الإدارة الإلكترونية يكتسي أهمية بالغة، انطلاقاً من التحول النوعي للإدارة الحديثة، التي تعتمد على أنماط إدارية تتماشى مع الأساليب الحديثة في تسيير المرافق العمومية، والتي لها تأثير مباشر على نوعية وجودة الخدمات العمومية الموجهة للمواطنين.

6- حدود الدراسة:

- أ- الحدود المكانية: حيث تم حصرها في بلدية مليانة مصلحة التنظيم العام.
- ب- الحدود الزمنية: بدأت دراستنا في منتصف شهر أفريل 2019 إلى غاية منتصف شهر ماي 2019.

7- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

- أ- منهج الدراسة: بحكم طبيعة الموضوع يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في شقه النظري، وأسلوب دراسة حالة في شقه التطبيقي. بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية، وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع، وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة، تم التحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.
- ب- الأدوات المستخدمة: اعتمدنا في هذا البحث على أدوات وأساليب جمع البيانات والمعلومات من الواقع الميداني المعاش على الاستبيان والملاحظة والمقابلة، بالإضافة إلى استخدام برنامج SPSS23 في المعالجة الإحصائية، ولرسم الأشكال والبيانات المتعلقة بها.

8- مرجعية الدراسة: استعنا في الجانب النظري لبحثنا هذا بالكتب العلمية العربية والأجنبية، بالإضافة إلى الأطروحات والمذكرات، والملتقيات العلمية، والمجلات، أما في الجانب التطبيقي قمنا بجمع المعلومات والبيانات من خلال استمارة الاستبيان والملاحظة.

09- هيكل البحث:

لقد تم تقسيم دراستنا إلى فصلين، بحيث نتطرق إلى فصل نظري وفصل تطبيقي:

أ- **الفصل الأول:** تناولنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، حيث قسمنا الفصل إلى أربعة مباحث، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني إلى الإطار النظري لجودة الخدمات العمومية، أما المبحث الثالث فيركز على العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية، ثم أخيرا المبحث الرابع الذي نعرض فيه الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في بحثنا، ثم إجراء مقارنة للدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، وأخيرا إبراز موقع دراستنا الحالية من الدراسات السابقة كقيمة مضافة للبحث.

ب- **الفصل الثاني:** ويتعلق بالجانب الميداني وتطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث، فالمبحث الأول تطرقنا فيه إلى التقديم العام لبلدية مليانة، أما المبحث الثاني نبين فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث فيتضمن تفسير مجالات الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

وجودة الخدمات العمومية

تمهيد:

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها، لمواكبة عصر مجتمع المعلومات، وخلق نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي، ولقد أعطت الإدارة الإلكترونية تصور وبناء حديث لمفهوم الخدمة العمومية، الذي نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات، والذي من شأنه أن يسرع في عملية الإنجاز، وزيادة الإلتقان، وتخفيض التكاليف، وتحقيق الجودة، فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية، وبإدخال الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمات العمومية يتييسر للمواطن استطلاع ومعرفة جودة الخدمات المقدمة بكل فعالية ومرونة، وذلك تزامنا مع التطوير والتحسين المستمر للأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية.

وعلى هذا الأساس سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أربعة مباحث:

- ❖ المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
- ❖ المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات العمومية
- ❖ المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات العمومية
- ❖ المبحث الرابع: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بالإدارة الإلكترونية من خلال محاولة ضبط مختلف ما قَدّم حولها من تعريفات، وما تتسم به من خصائص وأنماط وكذا أهميتها، وأهم الأهداف والمبادئ المتعلقة بها، مع التطرق أيضاً إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1- ماهية الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، التي ظهرت نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، والذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المؤسسات، من خلال تحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها.

1-1- تعريف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد سمات تطبيق الأعمال الإلكترونية، خاصة بعد انتشار الانترنت واستخدامها في تغيير وتطوير أسس ومبادئ إدارة الأعمال، والتي فتحت أبواباً عديدة وبلا حدود للدخول المستمر في مجالات جديدة، وإضافة مزايا عديدة، والتعامل مع العولمة، ولقد تناول العديد من الباحثين تعريف الإدارة الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي: " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات، أو التجارة، أو الإعلان".¹

- الإدارة الإلكترونية هي: " إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة، أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة".²

- وتعرف أيضاً على أنها: " منهجية إدارية تقوم على الاستيعاب، والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر".³

- كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: " مجموعة من العمليات الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت، وشبكات العمال في التخطيط والتنظيم والإشراف، والمتابعة والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية بدون

¹ محمد الطعامة وآخرون، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص10.

² ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 21.

³ علي السالمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص323.

حدود، من أجل تحقيق الأهداف".¹

- الإدارة الإلكترونية هي: " الاستغناء عن المعاملات الورقية، ولحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية، ثم معالجتها حسب خطوات منفذة مسبقاً ".²

- وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: " إستراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف المواد المادية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت، والمال، والجهد، وتحقيق للمطالب المستهدفة، وبالجودة المطلوبة ".³

من خلال ما تم تقديمه من التعريفات السابقة يمكن استخلاص بأن الإدارة الإلكترونية هي: "منظومة إلكترونية متكاملة؛ تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب؛ وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية وتكنولوجية قوية، تساعد على اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت ممكن، إلى جانب تقديم خدمات نوعية وذات جودة ".

1-2- خصائص الإدارة الإلكترونية

إن تحول نمط الإدارة الإلكترونية من الشكل التقليدي إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعلها تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:⁴

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة المواطنين؛

- التعلم المستمر، وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصور فورية، مع زيادة الترابط بين المواطنين والإدارة العليا؛

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 127.

² علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء، شبيكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، 2008، ص 32.

³ صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية (الطريق نحو الإصلاح الإداري)، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 78.

⁴ رافت رضوان، الإدارة الإلكترونية (الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة)، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004، ص 4.

كما يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية كما يلي¹:

أ- **زيادة الإتقان**: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري؛ والتغير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية؛ حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

ب- **تبسيط الإجراءات**: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل الفئات التي تستهدفها أنشطة المؤسسات العامة.

ت- **تحقيق الشفافية**: إن الشفافية الكاملة داخل المؤسسات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعرف الشفافية على أنها الجسر الذي يربط بين المواطن والمؤسسات.

1-3- أهمية الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي²:

- انخفاض تكاليف الإنتاج؛
- تحسين مستوى أداء المؤسسات العمومية؛
- تلافي مخاطر التعامل الورقي؛
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني؛
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة.

1-4- أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهداف عديدة نذكر منها ما يلي³:

¹ أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد الثامن، فيفري- مارس 2007، مصر، ص3.

² أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2002، ص43.

³ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص73.

- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛

- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مناسبة؛

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي؛

- تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية؛

- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات، و تقليل مخاطر فقدها؛

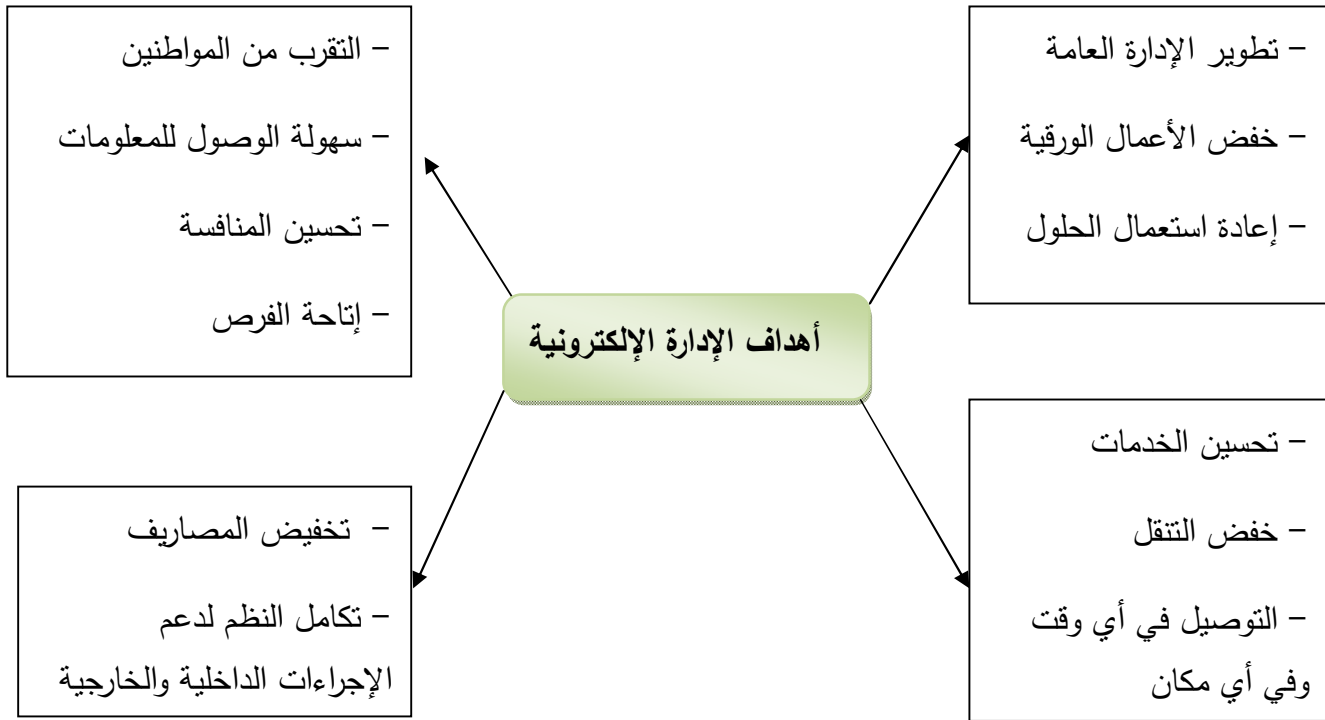
- إدارة الملفات بدلا من حفظها؛

- استعمال البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد؛

- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية، وتوقيت ملائم، وجاهزية مستمرة.

ويمكن توضيح هذه الأهداف في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): يمثل أهم أهداف الإدارة الإلكترونية



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

2011، ص77.

من خلال الشكل المبين أعلاه نجد أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى التقرب من المواطنين من خلال تسهيل الإجراءات، كما تقوم بتطوير الإدارة العامة من خلال خفض الأعمال الورقية، وتحسين الخدمات عن طريق خفض التنقل، وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات، بالإضافة إلى تحسين التنافس عن طريق زيادة المنافسة بين المؤسسات، كما تقوم الإدارة الإلكترونية بتخفيض التكاليف.

2- أنماط ومبادئ الإدارة الإلكترونية

2-1- أنماط الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً وأشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط ما يلي:

أ- **الحكومة الإلكترونية:** تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها: "مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة، من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت أو الهواتف، بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال، وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية"¹.

ب- **التجارة الإلكترونية:** التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية، وتعمل التجارة الإلكترونية على خلق علاقة قوية بين طالب الخدمة والمؤسسات، وتكون هذه العلاقة مستحيلة في ظل غياب التكنولوجيا.²

ت- **الأعمال الإلكترونية:** يتجلى هذا في إطار سعي المؤسسات لتمييز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن أنشطة التجارة الإلكترونية، وتعرف مؤسسة هذا النمط من الإدارة الإلكترونية على أنها: "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات، التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مرنة وبمبسطة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت"³، ولذلك يمكن التعبير عن الأعمال الإلكترونية بأنها إدارة للأعمال إلكترونية على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، والتي تشمل التجارة الإلكترونية والأعمال غير التجارية مثل: التوريد والتجهيز والتسويق.

ث- **التعليم الإلكتروني:** يقوم هذا النوع من التعليم على استخدام الحاسوب في تعليم الفرد من خلال برامج تدريبية مخصصة لهذا الغرض، ويمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر

¹ تغريد يحيى أبو سليم، **أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005، ص33.

² بهاء شاهين، **العولمة والتجارة الإلكترونية**، الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص63.

³ ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص20.

الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الانترنت، كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الانترنت.¹

ج- النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية، والاطلاع على آخر مستجداتها، خاصة في ظل انتشار توسع وسائط أو وسائل التواصل الاجتماعي عبر الانترنت مثل: Facebook, Twitter... إلخ، مما مكن الباحثين والكتاب والإعلاميين من الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية، مثل: الكتب، المجلات، الجرائد.

ح- الأرشفة الإلكترونية: تعد الأرشفة الإلكترونية من أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، وتطبيق من التطبيقات المعلوماتية الجديدة، التي تقوم على أساس تخزين الملفات والمستندات عن طريق الماسح الضوئي والتقنيات الحديثة، وحفظها كوحدة متكاملة ومتراصة وبأسلوب يتناسب مع أهمية المستند ومحتوياته وطريقة استرجاعه، وتكون على مستوى الوسائط الإلكترونية كالقرص المرن، القرص المدمج CD، أقراص الفيديو الرقمية DVD، بالإضافة إلى قرص فلاش USB، والقرص الصلب، بغية حفظها لمدة طويلة، نظرا لأهمية وندرة تلك الوثائق واسترجاعها عند الضرورة.

خ- التسويق الإلكتروني: يعتبر التسويق الإلكتروني نمط من أنماط الإدارة الإلكترونية والذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الأهداف التسويقية، من خلال شبكات الاتصال المباشرة واتصالات الحاسوب والوسائل التفاعلية الرقمية، وازدادت الأهمية الإستراتيجية للتسويق الإلكتروني خاصة بعد انتشار الاستخدامات التجارية للانترنت، وقد فتح التسويق الإلكتروني آفاقا جديدة في عالم التسويق، كونه يتيح للمؤسسة فرصة استهداف المتسوقين، بحيث كلما كانت مخاطبته بصفة شخصية وفردية أكثر، كلما كانت قادرة على استقطابه وجلبه إلى المؤسسة بصورة أفضل.²

د- الاستثمار الإلكتروني: يشير الاستثمار الإلكتروني عن طريق الانترنت إلى الاستفادة من إمكانيات الشبكة وما توفره من معلومات وآليات لاتخاذ قرارات الاستثمار في الأوراق المالية، ويمكن هذا النوع من الاستثمار في الحصول على البيانات المالية بأقل تكلفة ممكنة، والوصول إلى جميع الأسواق المالية العالمية،³ كما يقلل الاستثمار الإلكتروني من مخاطر الاستثمار التقليدي ويزيد من الشفافية في المعلومات والمعطيات، ويقلل من تكلفة ووقت الصفقات الاستثمارية.⁴

¹ محمد محمد الهادي، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005، ص5.

² محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص132.

³ رشيد بوعافية، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2005، ص57.

⁴ فريد النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص300.

ذ- التصويت الإلكتروني: الدول المتقدمة بدأت تعتمد على الحاسب الآلي و شبكة الإنترنت في عملية الاقتراع وإحصاء الأصوات بطريقة سرية وسليمة.

ر- الصحة الإلكترونية: تقوم بتوفير استشارات و خدمات ومعلومات طبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية فالمريض يمكن له متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت، كما يمكن من تقليل أوقات الانتظار وغيرها من الإجراءات التي يمكن أن تكون إلكترونية.

2-2- مبادئ الإدارة الإلكترونية

إن من أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي:¹

أ- تقديم أحسن الخدمات: وهذا يتطلب خلق بيئة عمل مهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

ب- التركيز على النتائج: بمعنى أن اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

ت- تخفيض التكاليف: أي أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء.

ث- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين واثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد كسب رضا المواطن أو بقصد التفوق في التنافس.

ج- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: لكي يتمكن المواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بسهولة، وإتمام الإجراءات ببساطة.²

3- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عملها، فعملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفر العديد من المتطلبات أهمها:

¹ بوحوش عمار، نظريات الإدارة الإلكترونية الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص189.

² حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة الجزائر، 2004، ص15.

أ- **المتطلبات السياسية:** وتتمثل في وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة للعمل، كما تتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

ب- **المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** وذلك من خلال خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.

ت- **متطلبات البنية التحتية للاتصالات:** بحيث ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، تعمل هذه البنية على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة¹.

ث- **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها وطورها وسخرها لتحقيق الأهداف التي يصب إليها².

ج- **المتطلبات الإدارية والأمنية:** وتتخصر هاته المتطلبات في العناصر التالية:³

- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس؛

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية؛

- مطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة لاستخدام تقنيات المعلومات؛

- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الإدارية وفق تحول تدريجي، وذلك بإعادة تنظيم الجوانب الهيكلية ومختلف الوظائف الإدارية، بما يجعلها تتسجم مع مبادئ الإدارة الإلكترونية؛

- مطلب الإصلاح الإداري في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة مننوري، قسنطينة، 2010، ص24.

² محمد جمال، عمار أكرم، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، كلية التجارة، فلسطين، غزة، 2009، ص71.

³ محمد بن سعيد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص52.

- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تضيء عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها؛

- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال، لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، ولصون الأرشيف الإلكتروني، والتركيز على أمن الدولة والأفراد.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات العمومية

في الحياة المعاصرة تحتل الخدمة أهمية بالغة في مجالات متعددة، فالخدمة عموماً تعني أي عمل أو جهد يبذل لتلبية وسد احتياجات الآخرين وطلباتهم، فهي تتميز بعدة خصائص ما تجعلها تتميز عن السلع المادية.

1- ماهية الخدمات

1-1- تعريف الخدمة

لقد أعطي للخدمة مجموعة من التعريفات التي عملت على تحديد ماهيتها نذكر منها ما يلي:

- تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع، أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".¹

- وتعرف أيضاً على أنها: "جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى الفرد، مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ".²

- كما تعرف على أنها: "الخدمة هي عبارة عن منفعة مدركة بالحواس، قائمة بحد ذاتها، أو متصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة".³

1-2- خصائص الخدمات

تتميز الخدمات بالعديد من الخصائص نذكر منها ما يلي:

أ- الخدمات غير ملموسة: تعتبر قابلية اللمس من أهم الخواص التي تفرق بين السلعة المادية والخدمة، إذ يمكن لطالب الخدمة أن يلمس أو يستمع أو يتذوق السلعة المادية بحواسه المختلفة، لكن هذا الأمر من الصعوبة في حالة الخدمات.

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص18.

² Ph kotler et B Dubois, Marketing management, 11eme edition, Pearson education, Paris, 2004, p54.

³ كورنيل فريد، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، سكيكدة، الجزائر، 2009، ص64.

ب- **التلازمية (عدم الانفصال):** وتعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ومقدمها، أي أنه يصعب الفصل بين

الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفس وقت استهلاكها، فطالب الخدمة يكون

في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة، لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور طالب الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بأدوار معينة حتى يتعرف كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر.

ت- **عدم التجانس:** من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة، إلا أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء، لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، فلا يمكن أن يكون مقدم الخدمة على نفس مستوى النشاط خلال يوم كامل من العمل، وبالتالي تكون الخدمة مختلفة حسب مزاجه وظروفه النفسية، وكذا اختلاف شخصياتهم، إلى جانب ذلك مشاركة طالب الخدمة في هذه العملية، مما يؤدي إلى الاختلاف في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى أن الخدمة التي يراها طالب الخدمة بأنها ذات جودة يراها الآخر بأنها أقل جودة.

ث- **عدم قابلية التخزين:** تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين وذلك لعدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون، وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل في المؤسسة الخدمية، فالخدمة تستهلك أثناء إنتاجها، وبالتالي عدم إمكانية تخزينها¹.

ج- **عدم انتقال الملكية:** صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز الخدمة عن السلعة، وذلك لأن طالب الخدمة يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها، و دون أن يكون له حق امتلاكها والتصرف فيها.²

1-3- معايير تصنيف الخدمات

تتم عملية تصنيف الخدمات حسب وجهات نظر مختلفة على النحو التالي:³

أ- **حسب أهمية حضور المستفيد من الخدمة:**

ويمكن تصنيفها في هذه الحالة إلى الشكلين التاليين:

* ضرورة حضور المستفيد من الخدمة، مثل: العلاج الطبي، أو خدمات المطاعم، أو السياحة وغيرها.

¹ Ph kotler et B Dubois, Marketing management, 11eme edition opcit, p 485

² هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص 25.

³ عبد الجبار مندیل، أسس التسويق الحديث، الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 268.

* عدم ضرورة حضور المستفيد من الخدمة، مثل: خدمات صيانة الأجهزة بمختلف أنواعها، وخدمات الغسيل وخدمات الاستشارة.

ب- حسب الغرض من شراء الخدمة:

ويمكن تصنيفها في هذه الحالة إلى الشكلين التاليين:

* خدمات مقدمة إلى المستهلك النهائي مثل: الخدمات الطبية، والسياحية، وخدمات النقل، والتأمين.

* خدمات مقدمة إلى المنظمات والشركات، مثل الخدمات المحاسبية.

ت- حسب وجهة النظر التسويقية:

يمكن تصنيفها على الشكل التالي:

* خدمات خاصة: مثل خدمات الحماية الشخصية التي تقدم لبعض الأشخاص، وخدمات الحراسة.

* خدمات سهلة المنال: وهي الخدمات التي يحصل عليها المستهلك النهائي من أيسر السبل وبسهولة، مثل: خدمات النقل وخدمات المطاعم.

ث- حسب دوافع مقدم الخدمة:

يمكن تصنيفها على الشكل التالي:

* خدمات مقدمة لأغراض الربح: مثل الخدمات المصرفية.

* خدمات لا تهدف إلى الربح: مثل التعليم المجاني، والخدمات العمومية المجانية وغيرها.¹

2- ماهية الخدمات العمومية

إن اتساع مجال تدخل الدولة ودورها المتزايد في توجيه الاقتصاد أدى إلى تزايد دور القطاع العام، حيث أضحى يشغل اهتمام العديد من المنظمات، لما له دور فعال في دعم الاقتصاد الوطني باعتباره دورا هاما لدخل الدولة، وهذا ما أدى إلى اهتمام الباحثين و الدارسين من أجل تطوير كفاءة ومردودية القطاع العام.

2-1- تعريف الخدمة العمومية

لقد قدمت عدة تعريفات للخدمة العمومية، وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب، ونذكر منها ما يلي:

¹ عبد الجبار منديل، المرجع السابق، ص 268.

- إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى: " تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية."¹

- وتعرف أيضا على أنها: " تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة، والاستمرارية، والملائمة، لتحقيق المصلحة."²

من خلال التعريفين السابقين يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها: " محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين، سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة، والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية " .

2-2- أنواع ومبادئ الخدمة العمومية

2-2-1- أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية من بينها ما يلي:³

أ- **خدمات ضرورية لأفراد المجتمع:** وهذا باختلاف توزيعهم، وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته، حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها، مثل: النقل العمومي، المياه....الخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرًا على الدولة، وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص، وتتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربح.

ب- **خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية:** يستفيد منها أفراد المجتمع، فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل، ولذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية....الخ.

ت- **خدمات رأسمالية مكلفة:** هذه الأخيرة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي، وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة، مثل: بناء المدارس والمستشفيات والجامعات....الخ.

وحسب هذا التقسيم يمكن إدراج هذا النوع من الخدمات العمومية على النحو التالي:

¹ عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 40.

² المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 29.

³ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي (التنمية المحلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 62، 63.

* خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية... الخ.

* خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة، والمساعدات الاجتماعية.

* خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري: ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجا تهم الأساسية في ميدان النقل، الاتصالات وغيرها.

2-2-2- مبادئ الخدمة العمومية

هناك مجموعة من المبادئ التي تحكم نشاط الخدمة العمومية لكي يرقى لمستوى المصلحة العامة:

أ- مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية: تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين، وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل... الخ، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودورها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما، ومستمر دون انقطاع أو توقف، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل إخلالا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي باستمرارية الدولة، واستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها.¹

ب- مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور، ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم.²

ت- مبدأ التكيف أو الملائمة: يرى بعض الفقهاء أن مبدأ تكيف الخدمات المرفقية مرتبط بقاعدة استمرار المرفق

العمومي، إذ أن تطبيق هذه القاعدة الأخيرة يكون استنادا إلى أن جهود الخدمة المرفقية عند نشأتها الأولى في ظل التطور الدائم لاحتياجات المواطنين كما وكيفا، سوف يؤدي بالضرورة إلى التوقف الفعلي لهذه الخدمات عن تلبية الاحتياجات العامة، لذلك وجب ضرورة التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق، وتجنب انفصالها عن حاجات المواطنين.³

ث- مبدأ الأحادية: بمعنى أن يشغل مقدم الخدمة العمومية بتحقيق المصلحة العامة دون اعتبارات أخرى.

¹ عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية - دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007، ص121.

² علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، الجزء الثاني، دار الهدى، الجزائر، 2010، ص28.

³ ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، بن عكنون، 2007، ص27.

ج- مبدأ المجانية: بمعنى أنه يكون تقديم الخدمة العمومية دون مقابل.¹

3- جودة الخدمات العمومية

سنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى مجموعة من النقاط، لنتمكن من محاولة تغطية موضوع جودة الخدمات.

3-1- تعريف جودة الخدمات

لقد تعددت التعريفات التي قدمت لجودة الخدمة، وذلك مراده عدة عوامل منها الاختلاف في حاجات الأفراد عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وأيضا الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة من فرد لآخر... الخ، وفيما يلي نعرض البعض من هذه التعريفات:

- عرف " Bediya " جودة الخدمة على أنها: " مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الأفراد، بالإضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة في إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة ".²

- كما عرف " Bernard Monteil " جودة الخدمة على أنها: " المدى الذي توصل إليه المنتج في إشباع الحاجات المبتغاة أو المتمثلة للطرف المستهلك ".³

- وعرفت جودة الخدمة على أنها: " هي جودة الخدمات المقدمة، سواء كانت متوقعة أو مدركة، أي التي يتوقعها طالب الخدمة أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الفرد أو عدم رضاه، حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها ".⁴

- ويمكن تعريف جودة الخدمة أيضا على أنها: " تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بموافقتهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء ".⁵

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن: " جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، حيث

¹ المرسي سيد حجازي، مرجع سابق، ص 29.

² توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، 2006/2005، ص 40.

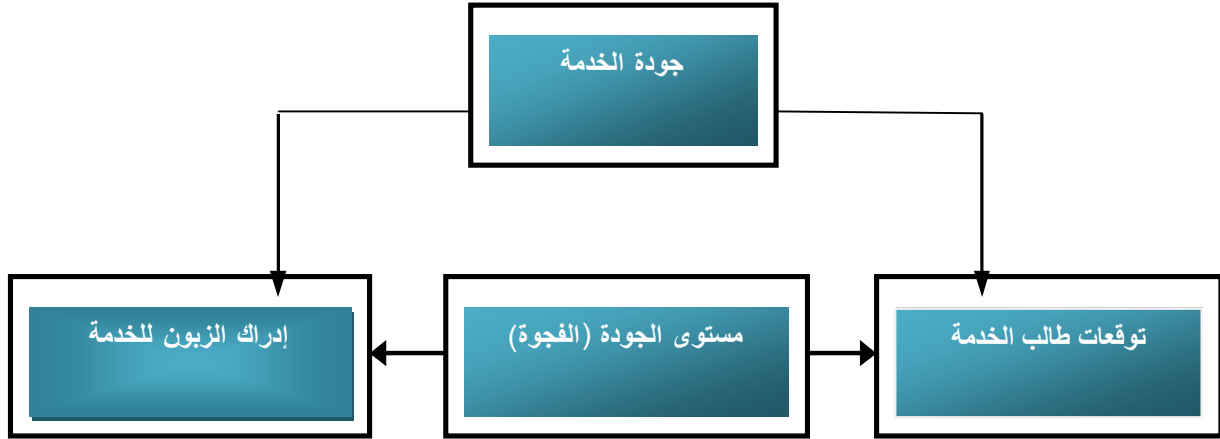
³ أبو صلاح صفيان، قياس أداء الخدمة وفق تطلعات العملاء وتأثيرها على القدرة التنافسية، الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة الدكتور طاهر مولاي بسعيدة، 13-14 ديسمبر 2010، ص 10.

⁴ مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 143.

⁵ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 18.

يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقع، والأداء الفعلي للخدمة،¹ كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل رقم (02): يمثل مفهوم جودة الخدمة

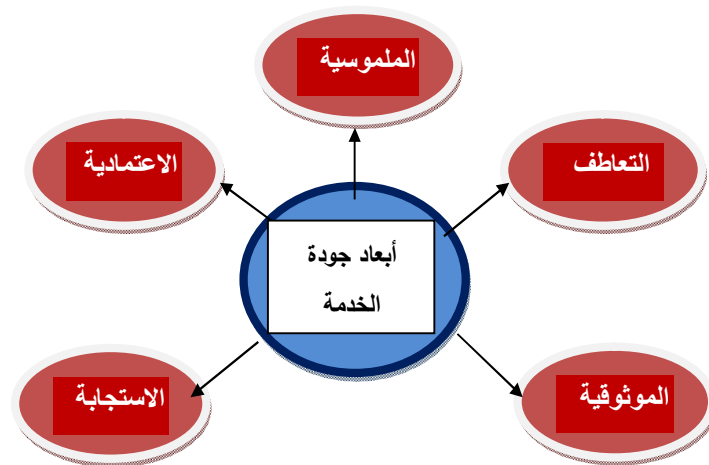


المصدر: عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار البيان للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص337.

3-2- أبعاد جودة الخدمات

يمكن دمج أهم الأبعاد التي تتحد من خلالها جودة الخدمات في خمس نقاط، وهي موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): يمثل أبعاد جودة الخدمة



المصدر: مولود حواس، رابح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 03، 2013، ص146.

¹ هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص437.

من خلال الشكل أعلاه فإنه يمكن الاعتماد على هذه العناصر كدلالات للبحث في مستوى جودة الخدمات المقدمة للفرد:

أ- الملموسية: تتمثل في التسهيلات المادية، المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة.

ب- الاعتمادية: القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة بأداء صحيح، وبدقة وثبات.

ج- الاستجابة: القدرة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الأفراد باستقرار عند الطلب.

د- الموثوقية: القدرة على كسب ثقة الفرد وجعله يشعر بالأمان.

هـ- التعاطف: الاتصال الجيد مع الفرد، والعناية به.¹

3-3- أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات

السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء، لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معا.

وتكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:²

أ- نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

ب- زيادة المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، ولذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

ت- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة، ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

¹ مولود حواس، رايح حمودي، مرجع سابق، ص 147.

² سمية بن رنجة، راضية عمر شننير، دور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة سونلغاز بولاية عين الدفلى، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2017، ص 16.

ث- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام الأكثر بمستوى جودة الخدمة.

3-4- مؤشرات تقييم جودة الخدمات

ينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر، إحداهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالموصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فترتكز على جودة الخدمة المدركة من طرف الفرد، وبالتالي فإن تقييم الجودة يقوم على أساس مدى إدراك الفرد للأداء الفعلي للخدمة، أي جودة الخدمة المدركة، ولقد تم تحديد مجموعة من المعايير يلجأ إليها الفرد للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليه والمتمثلة فيما يلي:

أ- **الاعتمادية:** وتعني الإنصاف وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق، حيث تعني قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، وبدرجة عالية من الصحة والدقة، فالفرد يتوقع أن تقدم له الخدمة بصفة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده.¹

ب- **مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان:** يشير هذا إلى إمكانية توفر الخدمة من حيث المكان والزمان من قبل الأفراد، فكثير منهم يقيمون جودة الخدمة وفق هذا المعيار، بالإضافة إلى ذلك سهولة الوصول إلى الخدمة تعد معيارا مهما في جودة الخدمة، لأنها تعني الملائمة والراحة بالنسبة للفرد.²

ت- **الأمان:** أي أنها تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة، ومن يقوم بتقديمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة، أو من مقدمها، أو كلاهما.³

ث- **المصداقية:** وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المؤسسة الخدمية للأفراد، فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسينها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة.⁴

ج- **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الأفراد:** والتي تعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الفرد، وتقديم الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالفرد وسهولة التعرف عليه،

¹ هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص444.

² بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، **تسويق الخدمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 208.

³ هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص444.

⁴ قاسم نايف، علوان المحباوي، **إدارة الجودة في الخدمات**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 94.

بالإضافة إلى حجم الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة، لكي يفهم مشاكلهم، ومدى إمكانية فهم مقدم الخدمة للمتطلبات الخاصة والفريدة للفرد.¹

ح- الاستجابة: وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للأفراد، من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة، فمثلا ما مدى استعداد ورغبة المؤسسة في تقديم المساعدة للأفراد، وحل مشاكله المحددة، ومدى قدرة واستعداد ورغبة الإدارة في لقاء فرد له مشكلة ما.²

خ- الكفاءة: وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.³

د- اللباقة: ونعني بها تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، الاحترام، واللطف في التعامل، كالاستقبال الطيب، مع التحية والابتسام مع الأفراد.⁴

ذ- الاتصال: ويقضي هذا المؤشر تزويد الأفراد بالمعلومات واللغة التي يفهمونها، وتصميم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.⁵

ر- الجوانب المادية الملموسة: وتشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسات، وهي تشير إلى المظهر الخارجي، والموقع، والتصميم الداخلي للمنظمة، والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.⁶

وفي دراسة تمكن Parasuraman من إعطاء خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يمثل مؤشرات تقييم جودة الخدمة

¹ بشير العلق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق، ص 209.

² قاسم نايف، علوان المعياري، مرجع سابق، ص 95.

³ جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبو ظبي، الإمارات، 2005، ص 24.

⁴ Ph kotler et B Dubois, **Marketing Management**, Publi Union, 10 eme édition, Paris,2000,p 453.

⁵ عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الثالث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ديسمبر 2005، ص 257.

⁶ هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص 445.

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي - التصميم الداخلي للمنظمة - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء) - معلومات دقيقة وصحيحة
الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> - السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. - الاستجابة الفورية لحاجات الأفراد - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالأمان في التعامل - الثقة بمقدمي الخدمة
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> - تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن الخلق - فهم ومعرفة احتياجات الأفراد - ملائمة ساعات العمل - وضع مصلحة الفرد في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا - تقدير ظروف الفرد والتعاطف معه - اللطف في التعامل

المصدر: سمية بن رنجة، راضية عمر شنتير، دور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة سونلغاز بولاية عين الدفلى -، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2017، ص18.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات العمومية

مع ظهور وسائل الاتصال وشبكات الانترنت وغيرها من الوسائل الحديثة، عرف العالم تغيرات وتحولات عديدة، ما أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية، والتي بنفسها تقوم بتقديم الوظائف والخدمات العامة للمواطنين، مما أثر هذا التحول والتطور على الخدمة العمومية.

1- طبيعة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

تعد الخدمة الإلكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الفرد من جهة، والهيكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب إلكترونية.

1-1- تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

- يعرفها (adrain palmer) على أنها: " عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، حيث يتم من خلال أي شكل، التبادل لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى الفرد أو المستفيد".¹

- يمكن القول أن: الخدمة العمومية الإلكترونية هي خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة، كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة، والاستمرارية، والتكيف للمصالح العام.

1-2- خصائص الخدمة العمومية الإلكترونية

للخدمة العمومية الإلكترونية مجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:²

أ- إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية، وكونها قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية واقتصادية وغيرها.

ب- أغلب مؤسسات الخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق، مثل احتكار الكهرباء والغاز في الجزائر من طرف sonalgaz وأيضاً احتكار لخدمات البريد والاتصالات.

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

ث- ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية البحث عن الربح المادي، بل تحقيق الربح الاجتماعي.

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 16.

² براينيس عبد القادر، مرجع سابق، ص ص، 45، 46.

ج- تتميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار " كثافة الرأس مال " .

ح- الارتباط الإيجابي بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية، إذ كلما ازداد التقدم كلما ازدادت عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.

2- أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية إلكترونيا

نظرا لأهمية الخدمة العمومية قامت الإدارة العامة بعدة إصلاحات لتحسين خدماتها، وهذا تزامنا مع ما يحدث في العالم من متغيرات تكنولوجية، والتحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتبر أهم الإستراتيجيات المتبعة لتحسين أداء هذه الخدمة، وذلك لتقريب المواطن أكثر من الإدارة، وتلبية حاجياته بأسرع وقت وأقل تكلفة وأكثر تطور ودقة، والانتقال من الأساليب القديمة في تقديم الخدمات، إلى أساليب إلكترونية حديثة تساعد في تحسين الأداء الخدماتي للمتعامل.

2-1- أساليب تقديم الخدمة العمومية إلكترونيا

توجد العديد من الأساليب الإلكترونية التي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن، وتتمثل فيما يلي:

أ- **أسلوب الدفع الإلكتروني:** إن الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، ويتضمن ذلك محاولات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر، وتسمى أيضا بالمعاملات المالية، أو الخدمات الإلكترونية، والذي يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن طريق الانترنت، وتحويل المبالغ المدفوعة لقاء الخدمات، أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل آمنة ومضمونة.¹

- يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الإلكترونية، وتتمثل فيما يلي:

* **النقود الرقمية أو الإلكترونية:** وهي سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة، ويتطلب استخدام هذه النقود الإلكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع والنقود الحاضرة على الوسيلة الإلكترونية، وذلك مقابل قيمة رمزية.²

* **الهاتف المصرفي:** أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 سا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ وتحويلها لدفع بعض الالتزامات مثل فواتير الغاز والكهرباء... الخ.¹

¹ صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 105.

² أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 301.

* **البنوك الإلكترونية:** تم استخدام الحاسب الآلي في المجال البنكي منذ فترة طويلة، إلا أن ذلك كان مقتصرًا على تخزين واسترجاع البيانات، إلا أنه أصبح وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الإنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على

المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنوك.²

ب- **أسلوب التوقيع الإلكتروني:** ويقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضًا بالبصمة الإلكترونية،³ وهو عملية توقيع الملفات الحاسوبية والمصادقة عليها من قبل شخص أو هيئة ما، ونستطيع بواسطة التوقيع الإلكتروني توقيع أي ملف وإرساله بواسطة البريد الإلكتروني.

ت- **أسلوب النماذج الإلكترونية:** وهي نماذج إلكترونية تفاعلية عبر الإنترنت، تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن، ومن ثم إرسالها للطرف الثاني، لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها إلكترونيًا، أو يمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية، سواء كانت على شكل نماذج مطبوعة تقرأ آليًا، أو ملفات إلكترونية ترسل بشكل آمن وتقرأ آليًا.⁴

ث- **أسلوب الخدمة الصوتية عبر التليفون:** تم إدخال نظام الخدمة الصوتية بالتليفون للاستعلام عن أي خدمة من الخدمات الحكومية التي تم تطويرها، مما يمكن المواطن من معرفة المستندات المطلوبة، والرسوم الواجبة، والزمن اللازم لإنجاز الخدمة.⁵

ج- **أسلوب التشفير الإلكتروني:** وهو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي إلى نص آخر غير مقروء، يدعى النص المشفر، ولا يمكن فك تشفيره إلا من خلال مفتاح سري يملكه أشخاص محددين، لتحويله إلى نص آخر مقروء بواسطة علم التشفير، يمكن من نقل البيانات بشكل آمن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يتمكن أحد من الإطلاع عليها إلا الأطراف المعنيين والمسموح لهم بذلك، ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية.⁶

¹ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 301

² محمود أحمد أبو فرة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 49.

³ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 325.

⁴ صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 109.

⁵ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 323.

⁶ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 121.

ما نلخص إليه مما سبق أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب أساليب حديثة، ووسائل متطورة غير الأساليب القديمة التقليدية التي تعتمد على وسائل بسيطة، من أجل التماشي والتطور الحاصل في مختلف المجالات، وتلبية حاجات المواطنين وتحسين أداء الخدمات العامة لهم.

2-2- التقنيات المتطلبة لتقديم الخدمة العمومية إلكترونياً

يتطلب تقديم الخدمة العمومية إلكترونياً تقنيات عديدة ومتنوعة، ويقصد بالتقنيات هي تلك البرامج والأنظمة الإلكترونية المستحدثة في مجال الإدارة الإلكترونية، لتحقيق أهدافها المختلفة، ورفع كفاءة وفعالية أداء المنشأة، وتحسين تقديم الخدمة العمومية يتطلب التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجموعة من البرامج التقنية والأنظمة الرقمية، تتمثل هذه المتطلبات الفنية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر جانبين مهمين: هما الجانب البرمجي والمتمثل في تصميم البرمجيات ونظم قاعد البيانات، والجانب المادي والمتمثل في شبكة الحواسيب.

أولاً: الجانب البرمجي

ويعني الشق الذهني من النظم والشبكات، تتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام وبرامج التطبيقات.¹

أ- **برامج التطبيقات:** وتضم برامج تطبيقات عامة مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة، نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط موارد المنشأة.

ب- **برامج إدارة النظام:** فهي في الواقع أكثر تعقيداً من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، ومن أمثلتها نظام التشغيل Operating Systems، نظم إدارة الشبكة، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت.

ت- **نظام إدارة قواعد البيانات:** وهو عبارة عن مجموعة من البرمجيات software، والتي تتحكم في إنشاء قواعد البيانات وصيانتها واستخدامها، كما تقوم بإدارة أنشطة التخزين، والتحديث والاسترجاع والمعالجة لبيانات القاعدة، وهناك عدة برامج يتم تصميمها لإدارة قاعدة البيانات، لكن أحدثها وأكثرها تطوراً كان متمثلاً بعائلة " أواركل " الذي يعد أحد أفضل أنظمة إدارة قواعد البيانات، بما يتمتع به من قدرات عالية تسمح بتخزين كميات كبيرة من البيانات، ويمكن تطبيقه ونقله من أي حاسوب لآخر.

ث- **نظم المعلومات الإدارية:** ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة، وهي غالباً تتمثل في الأعمال الروتينية اليومية، والتي تقوم بها إدارة مثل الاتصالات الإدارية للصادر والوارد، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، ونظم شؤون الموظفين.¹

¹ عادل حروش المبرجي وآخرون، **الإدارة الإلكترونية (مركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)**، الطبعة الأولى، المنطقة العربية للتمية الإدارية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص147.

ج - إدارة حلقة أو سلسلة التوريد: وهي تلك الأنظمة والبرامج التكنولوجية التي تعمل على إدارة دورة كاملة للخدمات، بدءاً من الحصول على المواد الخام حتى التسليم إلى المنتج أو العميل، وهي تسعى إلى تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية.²

ثانياً: الجانب المادي

ويتضمن الجانب المادي من المتطلبات الفنية لمختلف أنواع ونظم ومكونات الشبكات.

أ- **تصميم الشبكات وأنواعها:** ويقصد بشبكات الحواسيب مجموعة من الحواسيب المترابطة معاً بخطوط اتصالات، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها، وذلك لغرض تصميم شبكات الحواسيب الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، واتخذت الشبكات أشكالاً وأنواعاً مختلفة ناتجة عن التطور الحاصل في مجال تقنيات الحاسوب، وبسبب الحاجة إلى المواصفات المرغوبة لأداء الأعمال وتقديم الخدمات للمتفاعلين.³

ب- **مكونات الشبكات:** لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها لا بد من توافر عناصرها الأساسية، والتي تكون الشبكة وهذه المكونات متعددة ومختلفة الوظائف، ومنها:⁴

* **جهاز الخدمة الرئيسي:** يحتاج تصميم شبكة الحواسيب إلى جهاز الخدمة الرئيسي، وهو عبارة عن جهاز حاسوب مركزي متطور ذي قدرات عالية في معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها، يسمى بالخادم أو جهاز الخدمة، يؤمن الاتصال بالشبكة، ويقدم العديد من الخدمات.

* **الأجهزة الملحقة:** مثل الطابعات، الرسامات وغيرها، بحيث يستطيع المستخدم الاستفادة منها في تأدية الأعمال.

* **محطات العمل:** وهي عبارة عن مجموعة الحواسيب الشخصية الملحقة بالشبكة.

* **وسائط التوصيل:** وهي من المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها البعض، والتي من خلالها تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات.

ما نخلص إليه مما سبق أن: " الإدارة الإلكترونية تعتمد على تقنيات وأساليب إلكترونية حديثة ومعتمدة، والتي تعتبر الأساس والجوهر في القيام بعملها و وظائفها، بأسرع وقت وتكلفة، وأحسن أداء للمواطنين.

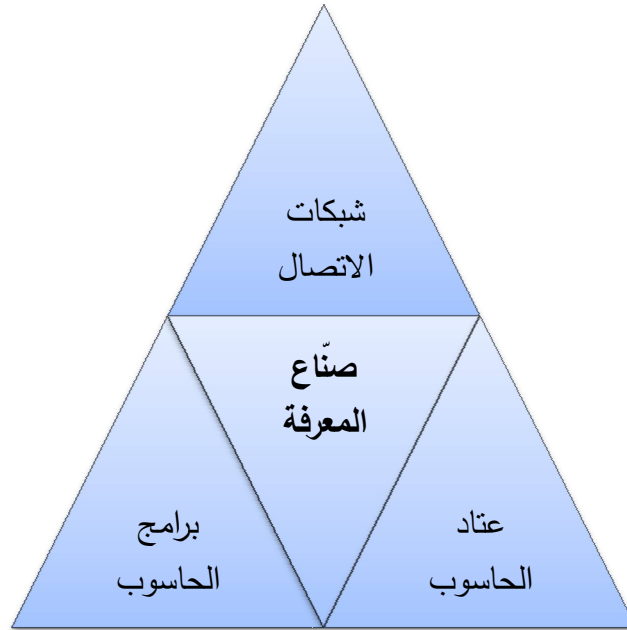
¹ صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 105.

² محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص 54.

³ عادل حرحوش المفرجي وآخرون، مرجع سابق، ص 148.

⁴ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص 55.

الشكل رقم (04): يمثل عناصر الخدمة العمومية الإلكترونية



المصدر: ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص24.

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية يتطلب ضرورة توفر عناصر أساسية تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني، وتجدر الإشارة على ضرورة وجود عنصر التكامل بين شبكات الاتصال، وبين عتاد الحواسيب التي تضم المكونات المادية للحاسوب ومختلف نظمه وملحقاته، وبين البرمجيات التي تشمل برامج النظام، فصناع المعرفة التي تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل الرأس المال الفكري للموارد المعرفية، لها دور في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة للخدمات العمومية الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

لقد تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، إلا أننا اخترنا البعض منها لاعتبارها أنها أكثر أهمية من حيث علاقتها بموضوع الدراسة، بحيث سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض هذه الدراسات السابقة التي تم الاعتماد في إعداد البحث، ثم مقارنتها بالدراسة الحالية، ومن ثم ذكر موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة كقيمة مضافة للبحث.

1- عرض الدراسات السابقة

1-1- الدراسات العربية

أ- دراسة محمد بن عبد العزيز الضافي، (2006)، بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

* **أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في مدينة الرياض، وأهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجوازات، حيث استمد الباحث أهمية بحثه من أهمية الإدارة الإلكترونية والتي من خلالها تتمكن المنظمات من استيعاب التقنية الحديثة في مجالي الاتصالات والمعلومات، حيث تكمن الأهمية النظرية للبحث في ما تضيفه إلى رصيد المعرفة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للأجهزة الأمنية، وتبرز الأهمية التطبيقية في تقدير الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للجوازات للمستفيدين.

* **منهج الدراسة:** استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي.

* **أهم نتائج الدراسة:**

- وعي الضباط في المديرية العامة للجوازات بخصائص الإدارة الإلكترونية مرتفع جداً؛
- من أهم المزايا التي تحققتها الإدارة الإلكترونية سهولة تبادل المعلومات بين إدارات الجوازات والمستفيدين وتوفير الوقت وتقليل الجهد المبذول وسرعة الإنجاز؛
- من أهم مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية: الاستجابة للتقدم التقني والعمل بنظام الجواز الجديد؛
- أما أهم المعوقات: عدم توفير الدورات التدريبية، وضعف البنية التحتية، وانتشار الأمية، المحسوبة.

ب- دراسة إياد خالد عدوان، (2007)، بعنوان: " مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، (دراسة حالة قطاع غزة)، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

* **أهداف الدراسة:**

- الوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية؛
- التعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية؛

- التعرف على نسبة دراية المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية؛
- التعرف على حجم ثقة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية؛
- الوقوف على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين؛
- تحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على الخدمات، من خلال الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.

* منهج الدراسة : اعتمد الباحث على أسلوب الاستبيان والمقابلة.

* أهم نتائج الدراسة:

- وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها؛
 - يوجد وعي لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية؛
 - تتوافر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؛
 - توافر الثقة في الخدمات الإلكترونية كحل لكافة الخدمات التقليدية.
- ت- دراسة محمد جمال أكرم عمار (2009)، بعنوان: " مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي، ودورها في تحسين أداء العاملين" مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

* أهداف الدراسة:

- الأبعاد الأمنية المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
 - تحديد مدى وعي العاملين بخصائص و مزايا الإدارة الإلكترونية ؛
 - أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين؛
 - معرفة أهم المبررات التي تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الإلكترونية ؛
 - المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث بغزة؛
- * منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

- أهم نتائج الدراسة:

- وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها.
- توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- حرص الإدارة على مواكبة المستجدات التقنية و بيئة الموظفين نفسيا ومعنويا لاستخدام الإدارة الإلكترونية .
- توفر القناعة بان استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة.

1-2- الدراسات المحلية

أ- دراسة حماد مختار، (2007)، بعنوان: " تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية "، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة يوسف بن خدة - الجزائر.

* **أهداف الدراسة:** هدفت دراسة إلى توضيح وإبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرافق العامة وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التغيرات ومواكبة التطورات، لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة، من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية.

* **منهج الدراسة:** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج المقارن.

* **أهم النتائج:**

- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي؛

- هناك قصور واضح في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الاستفادة الكاملة منها؛

- أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول خدمات لمستحقيها.

ب- دراسة عشور عبد الكريم، (2010)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة.

* - أهداف الدراسة:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية؛
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا؛
- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

* منهج الدراسة: استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي.

* أهم نتائج الدراسة:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة، ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية؛

- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

- ت- دراسة بوغلاشي عماد، (2011)، بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل -"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

- * أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها .

* منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي ، وكذا اتبع الباحث أسلوب دراسة الحالة.

* أهم نتائج الدراسة:

- للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة، وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى، من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزماتها المشروعة، سعيا منها لتحسين أدائها؛

- في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام، وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع؛

- كنتيجة عامة توصل إليها الباحث هي: أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن تأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها، والتحول نحو طريق رقمي يزيد من قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية، كما تقطنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية.

ث- دراسة آسيا سليمان (2014)، بعنوان: " واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية و دورها في تطوير العمل الإداري - دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب RTE لولاية سكيكدة -"، مذكرة ماجستير، جامعة 02 أوت - 1955، سكيكدة.

* أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف علمية و أخرى عملية كما يلي:

- جمع الأفكار والمعلومات النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، و إبراز أهمية العمل الإداري و زيادة فاعليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة؛

- معرفة مدى إسهام شبكات الاتصالات في تطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة؛

- معرفة مدى إسهام صناع المعرفة في تطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة.

* منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي و المنهج الإحصائي لجمع البيانات ومعالجتها إحصائيا في الجانب التطبيقي.

* أهم نتائج الدراسة:

- تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق الإدارة التقليدية؛

- تعد الإدارة الإلكترونية المضلة التي تدخل تحتها كل من الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية؛

- تتوفر لدى المديرية المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة ما نسبته 18.62 % تتوفر لدى المديرية المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية ما نسبة 88.70%؛

- هناك واقع عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة و ذلك بنسبة 73،70%؛

- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة جيدة جدا في تطوير العمل الإداري بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة.

ج- دراسة حورية قارطي، (2016)، بعنوان: " دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري -"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

* أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة)، في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، الملموسية، التعاطف)، وهذا حسب نموذج Servperf.

* منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

* أهم نتائج الدراسة:

- الإدارة الإلكترونية مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والمعلومات والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية؛

- توجد علاقة طردية قوية بين كل من استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، أما بالنسبة لكل من بعدي الاعتمادية والتوكيد فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية.

ح- دراسة تارقي يونس، (2017)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار -"، مذكرة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع علوم تسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

* أهداف الدراسة: سعى موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المدروسة ببلدية أولاد عيسى، وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية؛
- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية 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 أجل الارتقاء بخدماتها؛
- إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية.

* **منهج الدراسة:** استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة.

* **أهم نتائج الدراسة:**

- أثبتت الدراسة أنه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية.

1-3- الدراسات الأجنبية

أ- دراسة إيليان Iulian ، (2002) بعنوان: " تطبيق الإدارة الإلكترونية في المشاريع الصغيرة والكبيرة "، رومانيا.

- M. Iulian, (2002), **Implementing E-Management in Small and Medium Enterprises**. Bucurest Academic, Romania.

* **أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المشاريع الصغيرة والكبيرة، وتهدف كذلك إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المشاريع، وما هي العوامل التي يجب أخذها في الحسبان عند التطبيق، وهي دراسة تطبيقية.

* **أهم نتائج الدراسة:**

- الإدارة الإلكترونية تساهم في تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمات؛
- قواعد البيانات متاحة للجميع؛
- تقديم الخدمات يكون عبر الانترنت وفي أي مكان وأي زمان؛
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى بنية تحتية عالية المستوى؛
- تدريب الموظفين وتأهيلهم ليكونوا على وعي بالإدارة الإلكترونية، ولديهم مهارات التعامل معها.

ب- دراسة Pardhasaradhi، (2005)، بعنوان: " تحسين الخدمات الإلكترونية للمواطن من خلال الحكومة الإلكترونية _ دراسة حالة ولاية أندرا براديش - ، الهند ".
- Pardhasaradhi, Y. (2005). **Improving citizen–government interface through e-governance. a study of India.** India. Osmania University.

* **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى تحليل وفحص خدمات المواطن الإلكترونية، حيث تقوم الدراسة بتحليل دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، أيضا لدراسة مدى رضا المواطنين عن خدمات المواطن الإلكترونية.

* **منهج الدراسة:** تم جمع البيانات من خلال شبكة الانترنت والوثائق الرسمية والمناقشات والمقابلات والاستبيان.

* **أهم نتائج الدراسة:**

- تطبيق الحكومة الإلكترونية حسنت مستوى التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية؛

- رغبة المواطنين في المواصلة بنفس المستوى والعمل على تحسين المستوى بشكل أكبر مستقبلا؛

- أداء البيروقراطية وانخفاض مستوى الأداء في القطاع العام قد تم تجاوزه، وإعادة هيكلته من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ت- دراسة Tokdemir, Pacin, Kurfal and Arifo، (2017) بعنوان: " مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا ".
- Tokdemir, G, Pacin, Y, Kurfal, M, & Arifo. (2017), **Adoption of e-government services in Turkey.**

* **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تلعب دور أساسيا في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا.

* **منهج الدراسة:** تم استخدام المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا.

* **أهم نتائج الدراسة:**

- قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها؛

- توفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

2- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة: من خلال إجراء مقارنة مقارنتنا للدراسة الحالية بالدراسات السابقة اتضح لنا بعض أوجه الشبه والاختلاف تمثلت في مايلي:

* من حيث بيئة الدراسة: قد نجد أن أحد الدراسات السابقة قد جمعت بين متغيرات دراستنا الحالية إلا أن دراسة الحالة تباينت واختلفت، حيث كانت ضمن مؤسسات مختلفة (المملكة العربية السعودية، فلسطين، الجزائر.....الخ)، في حين كانت دراستنا الميدانية في بلدية مليانة بولاية عين الدفلى.

* من حيث هدف الدراسة: اختلفت أهداف الدراسات السابقة بين إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، وما مدى تقبل المواطن لها كحل بديل يسمح له من خلالها الحصول على خدمات راقية، كما هدفت دراسات أخرى إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية سواء على المرفق العام بصفة عامة أو في ترشيده بصفة خاصة، أو حتى الدور التي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة، و التطرق إلى واقعها الحالي وأفاقها المستقبلية، غير أن دراستنا الحالية تهدف إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال قياس درجة رضا المواطن عن جودة الخدمة المقدمة له، وما يلاحظ أيضا أن معظم الدراسات السابقة تصب في نفس الاهتمام، حيث تناول الباحثون أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها بمتغير آخر، في حين أن دراستنا كان موضوعها حول معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

* من حيث المنهج: جل الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي كونه منهج يساعد على الوصول إلى معرفة دقيقة لجميع عناصر البحث.

* من حيث عينة الدراسة: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من 57 مفردة شملت جميع موظفي مكاتب و فروع مصلحة التنظيم و الشؤون العامة.

* من خلال المقارنة الزمنية: إن الدراسات السابقة أجريت خلال الفترة الزمنية ما بين (2002-2017)، بينما كانت الدراسة الحالية في سنة (2019).

3 - موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة تطرقت الدراسات السابقة إلى بعض جوانب بحثنا من خلال إبرازها لدور الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية أو ترشيدها، وإمكانية تطبيقها و تفعيلها، غير أن المراجع والدراسات التي أشارت إلى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمة العمومية والدور التي تلعبه في تحسين وتطوير هذه الخدمات المقدمة من طرف البلديات كانت نادرة وقليلة جدا، وهنا تكمن القيمة المضافة التي نسعى للوصول إليها وتحقيقها من خلال بحثنا، ففي ظل مفهوم تقريب الإدارة من المواطن وتحسين أداء المرفق العام و ترقيته يحتم على الإدارة المحلية اتخاذ كافة التدابير التي من شأنها أن تعطي خدمات ذات جودة ونوعية.

خلاصة الفصل:

ما نخلص إليه من دراستنا لهذا الفصل النظري أن التطورات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة المواكبة لعصر السرعة والمعلومات، أدى بقطاع الخدمات العمومية إلى الاهتمام بالإدارة الإلكترونية تزامنا مع هذه التغيرات، ونتيجة للزيادة الملحوظة لحاجيات ومتطلبات الأفراد من الخدمات العامة، الأمر الذي أوجب التحول من الإدارة التقليدية، والانتقال من الوسائل الورقية التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية الحديثة، لتحقيق المطالب والاستجابة لرغبات الأفراد، وتقديم خدمات نوعية بالسرعة المطلوبة وبأقل جهد، ومنه يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تعتبر ركيزة أساسية تقوم عليها المؤسسات والقطاعات والدول، ومعيارا من معايير التقدم والرفي، لما تقوم به من وظائف رئيسية وخدمات عديدة، بهدف التطوير والتحسين المستمر في تقديم الخدمة العمومية، وإعطاء تسهيلات جديدة تضمن سيرورة العمل وفق شكل يتناسب مع التطورات الحاصلة، وخلق بيئة وثقافة إدارية إلكترونية حديثة.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بلدية مليانة

بولاية عين الدفلى

تمهيد:

تعمل كل المؤسسات بصفة عامة، والمؤسسات العمومية الخدمية بصفة خاصة، على مواكبة التطورات الجارية على ساحة الأعمال العالمية، من أفكار، وأساليب، واستراتيجيات، وتقنيات، لأجل الصمود أمام تلك التطورات، والتمكن من تلبية رغبات المواطنين، واستمرارية تحسين جودة الخدمة المقدمة وتطويرها، وقصد التعرف على واقع بلدية مليانة بولاية عين الدفلى ومدى اهتمامها بالمواطن، والتركيز على انتهاج أسلوب الإدارة الإلكترونية، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة حديثة عصرية، قمنا من خلال بحثنا هذا بدراسة ميدانية على مستوى بلدية مليانة بولاية عين الدفلى، والتي تعمل بصفة مستمرة على تحسين جودة خدماتها المقدمة من أجل إرضاء المواطنين، وتلبية حاجاتهم ورغباتهم من خلال السرعة المطلوبة والتسهيلات المتاحة.

وعليه سنتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول: التقديم العام لبلدية مليانة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثالث: تفسير مجالات الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: التقديم العام لبلدية مليانة

بلدية مليانة هي جماعة قاعدية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بحيث تعتبر الوحدة الأقرب لسكانها المحليين، سواء من حيث نقل الانشغالات والمطالب المتعلقة بهم، أو تقديم الخدمات التي ترتبط بالحياة اليومية، كما تعتبر هذه البلدية من الناحية التاريخية كواحدة من البلديات الجزائرية الضاربة في عمق التاريخ.

وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى إعطاء نظرة شاملة لبلدية مليانة من خلال التعريف ببلدية مليانة، الهيكل التنظيمي، وإبراز إمكانيات بلدية مليانة في إطار الإدارة الإلكترونية.

1- التعريف ببلدية مليانة

يمكن التعرف على بلدية مليانة من خلال النقاط التالية:¹

1-1- نبذة تاريخية عن بلدية مليانة: تعتبر بلدية مليانة من أحد البلديات الجزائرية التابعة لولاية عين الدفلى، تقع هذه البلدية على بعد 100 كلم غرب الجزائر العاصمة، وهي ليست مجرد منطقة ذات تاريخ مرتبط بالوجوه الثورية التي واجهت الاستعمار الفرنسي، أمثال: الشهيد علي لابوانت، والشهيد أحمد بوقرة، ومؤسس الكشافة الجزائرية محمد بوراس، بل هي بلدية ضاربة في عمق التاريخ، يعود تاريخ تأسيسها للحضارة الرومانية حيث أطلق عليها أوكتافيوس من القرنين 25-27 قبل الميلاد تسمية زوبكار، لتتعاقب عليها فيما بعد الحضارات، لاسيما حضارة المرابطون عام 1081 م، فالموحدون عام 1149 م، ثم الزيانيون عام 1308 م، لتصبح فيما بعد إمارة مستقلة حتى وصول العثمانيين لها، كما مرّ بها الرحالة العربي الشهير ابن بطوطة ذهاباً قادمة من تلمسان، وإياباً من صفاقس بتونس، متوجهاً إلى طنجة، وفي عام 1835 م، دخلها مؤسس الدولة الجزائرية الحديثة الأمير عبد القادر وقد شيد فيها مؤسسات سياسية وعسكرية وجعلها مقراً لخلافته، وفي عام 1840 م احتلها الجيش الفرنسي بعد المقاومة الشرسة من أهلها بقيادة الخليفة بن علال.

1-2- الموقع الجغرافي لبلدية مليانة: تتربع بلدية مليانة على مساحة قدرها 55000 كلم²، يحيط بها من الشمال جبال الظهرة، ويحدها جنوباً جبال الونشريس، ومن الشرق ولاية المدية، أما غرباً ولاية الشلف، وبخصوص البلديات المحيطة بها فبلدية عين التركي شرقاً، وبلدية بن علال غرباً التابعة لدائرة مليانة، ومن الجنوب بلدية خميس مليانة، كما يصل ارتفاع هذه البلدية عن مستوى البحر إلى 770 متر.

1-3- التعداد السكاني لبلدية مليانة: يقدر عدد السكان الإجمالي لبلدية مليانة حسب الإحصائيات الأخيرة لسنة

2018 حوالي 50 ألف نسمة، يتوزعون على 17 حي تابع للبلدية، وهذه الأحياء هي: سيدي سبع، سيدي بوزيان،

¹ معلومات مقدمة من طرف مصالح بلدية مليانة.

سيدي إبراهيم، عين برقوق، زقالة، عين الباردة1، عين الباردة2، البرسوس، العناصر الجميلة، الحمامة، رأس العاقبة، سيدي الغرل، عين الكرمة، وغيرها من الأحياء، كما تشهد المناطق الحضرية والثانوية لبلدية مليانة عدد كبير من السكان مقارنة بالمناطق الريفية.

2- الهيكل التنظيمي لبلدية مليانة

تسير بلدية مليانة وفق الهيكل التنظيمي التالي: أنظر الملحق رقم (01).

ويأتي التفصيل في ذلك كما يلي:¹

أ- مكتب جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية: هو تابع لمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية مليانة، تم استحداثه في سنة 2015، بناء على ما أمّله وزارة الداخلية والجماعات المحلية، من مهام هذا المكتب استقبال ملفات المواطنين للحصول على جواز السفر البيومتري الإلكتروني وبطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، وكانت انطلاقته الأولى في أكتوبر 2015.

ب- مكتب الحالة المدنية: هو تابع لمصلحة التنظيم والشؤون العامة، يتم على مستواه استخراج كل الوثائق الحالة المدنية التي تخص المواطن والتصديق عليها.

ت- مكتب رخصة السياقة: هو تابع لمصلحة التنظيم والشؤون العامة، تم استحداثه في سنة 2015، من مهامه استصدار رخصة السياقة وتجديدها، وكانت انطلاقته في 22 ديسمبر 2015.

ث - مكتب ترقيم المركبات: هو تابع لمصلحة التنظيم والشؤون العامة، تم استحداثه في سنة 2015، من مهامه استصدار البطاقة الرمادية، وكانت انطلاقته في 22 ديسمبر 2015.

3- إمكانيات بلدية مليانة في إطار الإدارة الإلكترونية

عملت بلدية مليانة من أجل تلبية احتياجات وطلبات مواطنيها على تسخير مجموعة من الموارد المادية والبشرية، موجهة لخدمتهم خاصة على مستوى الحالة المدنية، التي هي في تماس واحتكاك دائم بالمواطنين، وكل هذه المساعي تنصب في إطار تقريب الإدارة من المواطن، وكذلك تحقيق المفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية، ويمكن تقسيم هذه الموارد حسب ما يلي:

أ- شبكات الحالة المدنية: يضم هذا الشباك الموارد التالية:²

- عون إداري واحد مكلف باستخراج العقود باللغة الفرنسية ومزود بجهاز حاسب آلي بكل لواحقه؛

¹ معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية مليانة، يوم 27 أبريل 2019.

² مقابلة برقمنا مع المكلفة سجلات الحالة المدنية، لبلدية مليانة، يوم 27 أبريل 2019.

- أربعة أعوان إداريين مكلفين باستخراج جميع وثائق الحالة المدنية مرفقين بأربعة حواسيب آلية بكل لواحقها؛
 - عونين إداريين مكلفين باستخراج شهادة وبطاقة الإقامة مرفقين بجهازي حاسب آلي بكل لواحقهما؛
 - عونين إداريين مكلفين باستخراج جميع الوثائق الحالة المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ومرفقين بجهازي حاسب آلي بكل لواحقهما؛
 - ضابطي الحالة المدنية مكلفين بإمضاء على وثائق الحالة المدنية؛
 - عون إداري واحد مكلف بكتابة السيارات غير مزود بحاسب آلي؛
 - عون إداري واحد مكلف بالخدمة الوطنية مرفق بجهاز حاسب آلي بكل لواحقه؛
 - عون إداري واحد مكلف باستخراج شهادات الميلاد 12خ أو ما تعرف بمستخرج عقد الميلاد الخاص S12 المؤمنة، لإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترية الإلكترونيين مرفق بجهاز إعلام آلي.
- ب- مكتب جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية الإلكترونية:**

ويضم هذا المكتب خمسة مكاتب مزودة بالموارد التالية¹:

- * **مكتب التدوين والتحقق:** ويتشكل من أربعة أعوان إداريين مرفقين بأربعة أجهزة حواسيب آلية بكل لواحقها وكذلك ماسحين ضوئيين وكذلك بعض الطابعات التي لم يحصى عددها.
- * **مكتب الاستقبال:** ويعمل به أربعة أعوان إداريين وجهازي حاسب آلي بكل لواحقها وبعض الطابعات وأجهزة أخرى قارئة لتشفيرات بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية الإلكترونية.
- * **مكتب المصادقة على الوثائق البيومترية:** ويحتوي على عونين إداريين بما فيهم رئيس المصلحة وجهازي حاسب آلي واحد للمصادقة، وآخر لاستخراج الوثائق الإدارية مثل: جداول، مراسلات.
- * **مكتب التقاط المعلومات البيومترية:** ويسيره عون إداري واحد مع وجود جهاز حاسب آلي واحد بكل لواحقه وجهاز تصوير، وجهاز لإلتقاط البصمات البيومترية وجهاز للإمضاء الإلكتروني.
- * **مكتب أو خلية الإعلام الآلي:** ويضم مهندس دولة واحد في الإعلام الآلي وتقنيين سامين في الإعلام الآلي وثلاثة أجهزة إعلام آلي بكل لواحقها، بحيث خصص واحد لإرسال الملفات البيومترية إلى مركز الوطني للبيانات والوثائق المؤمنة بالجزائر العاصمة والثاني لإرسال البريد الإلكتروني إلى الولاية والثالث مخصص لإدخال طلبات بطاقات التعريف الوطنية البيومترية للمتصلين على جواز سفر بيومتری إلكتروني عبر الموقع الإلكتروني.

¹ مقابلة مع رئيسة مكتب جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، يوم 27 أفريل 2019.

ويضاف إلى هذه الأجهزة السابقة أجهزة أخرى وهي:

- خزنة التدفق العالي مربوطة بمقر الولاية؛

- خزنة شبكة الداخلية للحالة المدنية؛

- خزنة مخصصة بالخوادم.

ت- مكتب البطاقات الرمادية: ويحتوي على أربعة أعوان إداريين وأربعة حواسيب آلية مزودة بكل لواحقها، بما فيهم جهاز مخصص لشبكة الوطنية لعقود الحالة المدنية لمراجعة المعلومات الخاصة بالمواطن في سجل الحالة المدنية.

ث- مكتب رخصة السياقة: ويضم أربعة أعوان إداريين بما فيهم رئيس مصلحة وجهازي حاسب آلي بكل لواحقها.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث تحديد الطريقة والأدوات المستخدمة لمعالجة المعطيات الإحصائية.

1- أسلوب الدراسة: بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تزيد من رصيد المعرفة والإلمام بالموضوع محل الدراسة.

2- محتوى الاستبانة: (أنظر الملحق رقم 02)

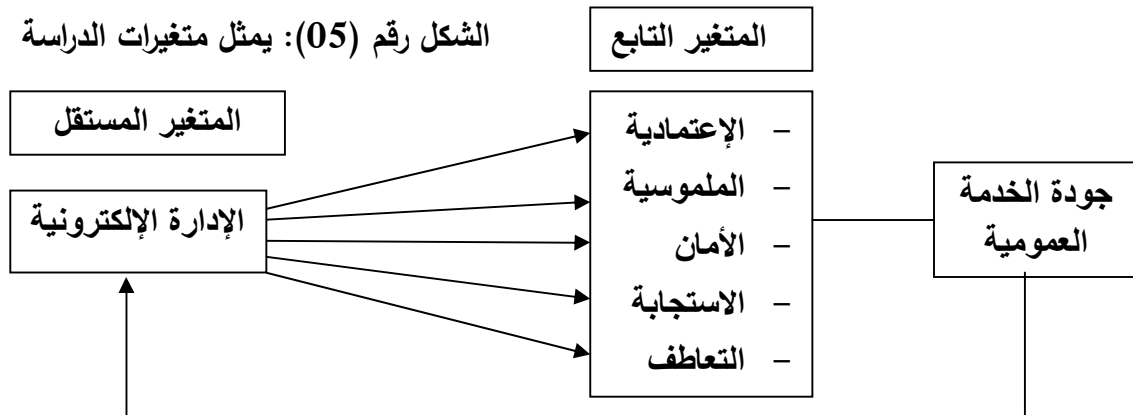
- البيانات الديموغرافية عن أفراد المجتمع: والمتمثلة في النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، والأقدمية.

- محاور الإستبانة:

- الجزء الأول: تتضمن ثماني عشرة عبارة متعلقة بالإدارة الإلكترونية.

- الجزء الثاني: تتضمن أربع عشرة عبارة متعلقة بأبعاد جودة الخدمة العمومية.

3- نموذج الدراسة ومتغيراته: تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:



المصدر: من إعداد الطالبين

4- مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة لدينا في العمال الإداريين لبلدية مليانة بولاية عين الدفلى.

ب- عينة الدراسة: تضمنت عينة الدراسة 60 عامل إداري من بلدية مليانة ، تم استرداد 57 استبيان بعد التوزيع، لذا قدرت نسبة الإجابة من قبل أفراد العينة بـ 95 % وهي نسبة جيدة لاختبار فرضيات الدراسة.

5- أدوات الدراسة: اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يمثل مقياس ليكرت الخماسي¹

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
05	04	03	02	01
(4.2-5)	(3.4-4.2)	(2.6-3.4)	(1.8-2.6)	(1-1.8)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

✓ استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 23 للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات؛

✓ استخدام معامل ألفا كرونباخ لاختبار صدق وثبات الاستبيان؛

✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛

✓ اختبار الاستقلالية بين المتغيرات الديموغرافية KHI DEUX؛

✓ المتوسط الحسابي لكل عبارة تضمنها الاستبيان لمعرفة أين تتمركز الإجابات واتجاهاتها؛

✓ الانحراف المعياري لكل عبارة تضمنها الاستبيان لقياس مدى تباين الإجابات؛

✓ اختبار تجانس تباينات إجابات عينة الدراسة Test d'homogénéité des variances؛

✓ استخدام اختبار (T) لعينة واحدة ONE SAMPLE T TEST لاختبار فرضيات الدراسة؛

✓ استخدام اختبار ANOVA لتباين إجابات عينة الدراسة؛

✓ استخدام اختبار POST HOC لتبيان الفروقات.

6- الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان:

الجدول رقم (03): يمثل الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان

¹ - أوشبر محمد، سردون منير، أهمية إدارة الكفاءات في تحقيق التميز والإبداع لدى المؤسسات، دراسة حالة شركة تحويل المعادن **SOTRAMET**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2017، ص34.

البيان	العدد	النسبة
الإستبيان الموزع	60	%100
الإستبيان غير مسترد	03	%5
الإستبيان الصالح	75	%95

المصدر: من إعداد الطالبين

7- صدق وثبات الإستبانة (معامل ألفا كرونباخ): بغية تقدير ثبات الدراسة حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد وكلما اقتربنا من الواحد الصحيح فهذا يعني ثبات أكبر للدراسة.

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s^2}{s_T^2}\right)$$

حيث: K عدد العناصر

$\sum s^2$ مجموع تباينات العناصر

s_T^2 تباين الدرجة الكلية¹

الجدول رقم (04): يمثل صدق وثبات الإستبانة.

النسبة	ألفا كرونباخ	عدد العبارات
%88	0.88	33

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من الجدول نلاحظ أن ألفا كرونباخ يصل إلى أكثر من (0.88)، حيث يعتبر ذو مستوى عال من الدقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة كبيرة في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير حتى لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وتم الحصول على نسب معامل ألفا كرونباخ حسب أجزاء الإستبانة كمايلي:

الجدول رقم (05): يمثل توزيع ألفا كرونباخ على أجزاء الإستبانة

النسبة	ألفا كرونباخ	عدد العبارات	الاستبيان
%72	0.729	18	الجزء الأول (الإدارة الإلكترونية)
%90	0.90	15	الجزء الثاني (أبعاد جودة الخدمة العمومية)

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للجزء الأول (الإدارة الإلكترونية) يساوي (0.729) وهي قيمة عالية، وهذا ما يؤكد ثبات عالي لهذا الجزء، كما تدل قيمة ألفا كرونباخ للجزء الثاني (أبعاد جودة الخدمة العمومية) يساوي (0.90) وهي قيمة عالية، وهذا ما يدل على ثبات عالي لهذا الجزء، كما يتضح لنا من قيمة ألفا

¹ - أوشير محمد، سردون منير، مرجع سابق، ص35.

كرونباخ للإستبانة ككل هي (0.88) وهذه القيمة مؤشر هام لصلاحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق الأهداف. (أنظر الملحق رقم 03).

المبحث الثالث: تفسير مجالات الدراسة واختبار الفرضيات

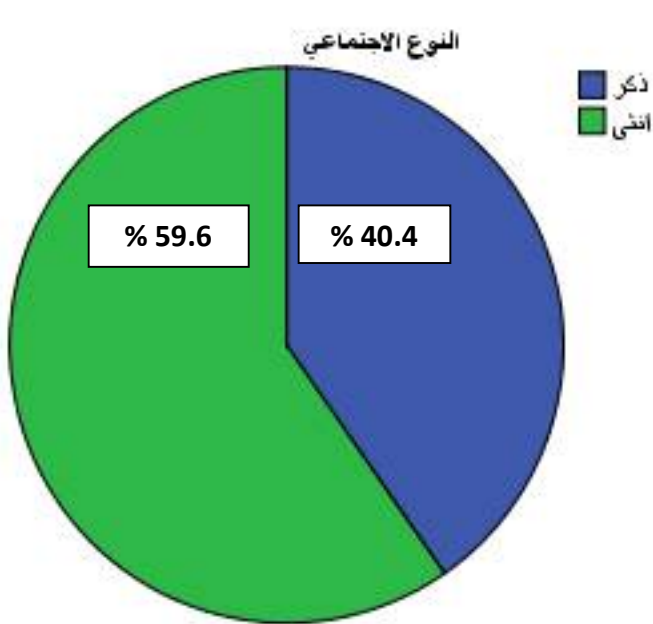
سننظر في المبحث إلى عرض النتائج المتوصل لها وتحليلها ومناقشتها، وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

1- تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

1-1- توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي:

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب

الشكل رقم (06): يمثل نسب توزيع أفراد العينة
النوع الاجتماعي



النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة %
ذكر	23	40.4 %
أنثى	34	59.6 %
المجموع	57	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة من الذكور بلغ 23 بنسبة تمثيل بلغت 40.4%، بينما بلغ عدد الإناث 34 بنسبة تمثيل بلغت 59.6%، ويمكن تفسير هذا التفاوت ربما إلى أن هناك كثافة عمل نسائية بالنسبة لبلدية مليانة أكثر منها رجالية.

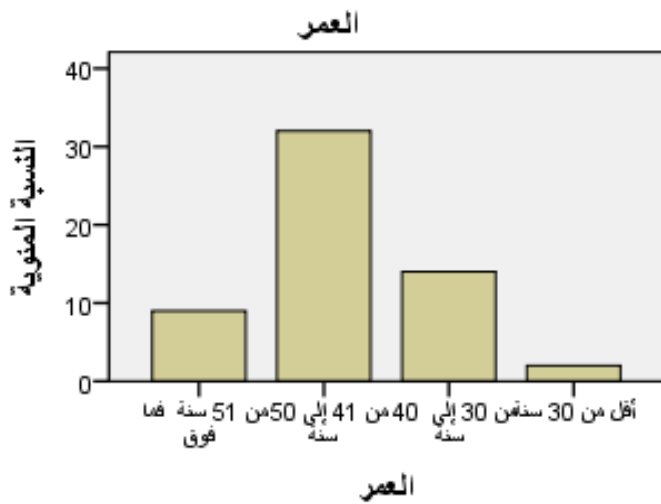
1-2- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية: من خلال توزيع تكرارات إجابات أفراد العينة حسب الفئة العمرية تم الحصول على الجدول التالي:

الشكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة

حسب الفئة العمرية

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب

الفئة العمرية



الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	9	15.8%
من 30 إلى 40 سنة	32	56.1%
من 41 إلى 50 سنة	14	24.6%
من 51 سنة فما فوق	2	3.5%
المجموع	57	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه والتمثيل البياني نلاحظ أن أكبر نسبة هي 56.1 % والتي توافق الفئة العمرية من (30 إلى 40 سنة) ثم تليها فئة من (41 إلى 50 سنة) بنسبة 24.6 %، والنسبة الثالثة 15.8 % التي تمثل الفئة العمرية أقل من 30 سنة، وأخيرا الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق بنسبة 3.5 %.

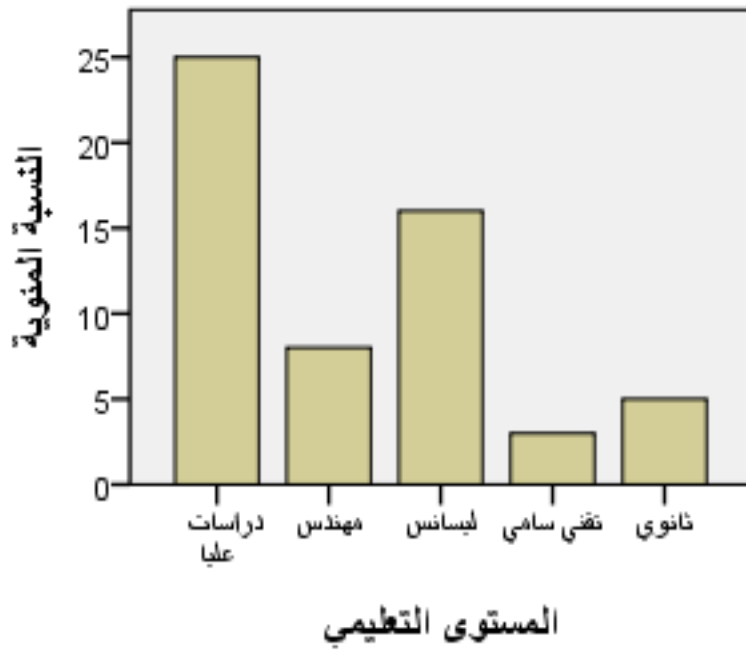
نستنتج مما سبق أن الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) ربما إلى أنها في الغالب هي فئة مثقفة ولديها خبرة وفيرة في مجال التكنولوجيا الحديثة المواكبة لهذا العصر، ولديها قابلية التغيير والتطوير الذي يتماشى مع الثورة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1-3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: من خلال توزيع تكرارات إجابات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي تم الحصول على الجدول التالي، وتم تمثيله بيانيا بالشكل الموالي:

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

المستوى التعليمي

التعليمي



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	5	8.8 %
تقني سامي	3	5.2 %
ليسانس	16	28.1 %
مهندس	8	14 %
دراسات عليا	25	43.9 %
المجموع:	57	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والتمثيل البياني يتضح لنا من خلال توزيع النسب حسب المستوى التعليمي، والتي نجد أن أكبر نسبة هي 43.9% والتي توافق الفئة ذات المستوى الدراسات العليا، وتليها فئة 28.1% ذات مستوى الليسانس، ثم مستوى مهندس بنسبة 14%، ونسبة 8.8% بالنسبة للمستوى الثانوي، وأخيرا مستوى تقني سامي بنسبة 5.3%.

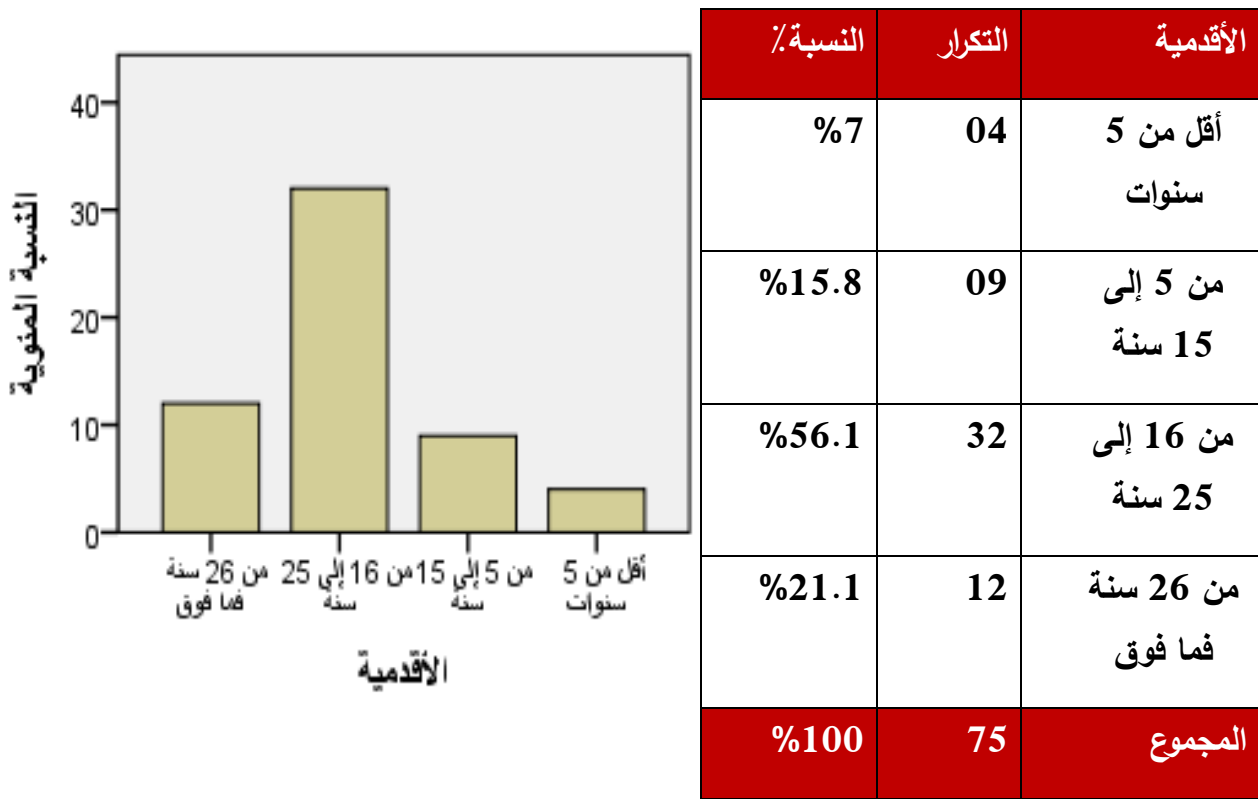
ومنه نستنتج أن أغلبية عينة الدراسة هي فئة جامعية، وهي تحسن استخدام التقنيات الحديثة وتواكب التطورات التكنولوجية، وهذا راجع للمستوى التعليمي العالي والتكويني الجيد لهم، وطبيعة النشاط يعتمد على المهنية بالدرجة الأولى.

1-4- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية: من خلال توزيع تكرارات إجابات أفراد العينة حسب الأقدمية تم الحصول على الجدول التالي وتمثيله بيانيا بالشكل الموالي:

الجدول رقم(09): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الشكل رقم(09): يمثل توزيع أفراد العينة

حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول الخاص بسنوات الأقدمية للأفراد والتمثيل البياني المرفق نلاحظ أن أكبر نسبة هي أصحاب فئة الأقدمية ذات السنوات (من 16 إلى 25 سنة) بنسبة 56.1 %، ثم تليها فئة (من 26 سنة فما فوق) بنسبة 21.1 %، ثم فئة (من 05 إلى 15 سنة) بنسبة 15.8 %، وأخيرا فئة أقل من 05 سنوات بنسبة 7 %.

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ذات خبرة مهنية وفيرة وذات أقدمية في العمل، فهي تعتبر مرحلة الذروة (النضج) بالنسبة للعامل في حياته المهنية.

2- اختبار الاستقلالية KHI DEUX :

وهو اختبار يقوم به الباحث لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين، يجرى هذا الاختبار عن طريق مقارنة قيمة يحددها الباحث مسبقا تعرف بمستوى المعنوية (α) بالقيمة المسماة P.VALUE ، تحسب من البيانات المتوفرة حيث سيتضح عن طريق المقارنة بين القيمتين إذا ما كانت هنالك علاقة بين الاثنان أو لا.

الجدول رقم(10): يمثل اختبار الاستقلالية بين المتغيرات الديموغرافية

الأقدمية	المستوى التعليمي	العمر	النوع الاجتماعي
0.374	0.318	0.350	/
0.000	0.518	/	0.350
0.713	/	0.518	0.318
/	0.713	0.000	0.374

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

* التحليل : لتحليل نتائج الجدول نقوم باتباع القاعدة التالية:

- $H_0: Sig(\alpha)$ أكبر من 5% لا يوجد علاقة أو تأثير بين المتغيرين (يوجد استقلالية)

- $H_1: Sig(\alpha)$ أقل من 5% توجد علاقة أو تأثير بين المتغيرين (لا توجد استقلالية)

✓ بالنسبة للنوع الاجتماعي - المستوى التعليمي

- الفرضية الصفرية: النوع الاجتماعي لا يعتمد على المستوى التعليمي

- الفرضية البديلة: النوع الاجتماعي يعتمد ويتأثر بالمستوى التعليمي

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث قدرت قيمته 0.318 أي 31.8%، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأن النوع الاجتماعي لا يعتمد ولا يتأثر بالمستوى التعليمي، أي توجد علاقة استقلالية بين النوع الاجتماعي والمستوى التعليمي.

✓ بالنسبة للنوع الاجتماعي - الأقدمية

- الفرضية الصفرية: النوع الاجتماعي لا يتأثر بالأقدمية

- الفرضية البديلة: النوع الاجتماعي يتأثر بالأقدمية

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث قدرت قيمة 0.374 أي 37.4% وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأن النوع الاجتماعي لا يتأثر بالأقدمية، أي توجد علاقة استقلالية بين النوع الاجتماعي والنوع الاجتماعي والأقدمية.

✓ بالنسبة للعمر - المستوى التعليمي

- الفرضية الصفرية: العمر لا تتأثر بالمستوى التعليمي

- الفرضية البديلة: العمر يتأثر بالمستوى التعليمي

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث قدرت قيمة 0.518 أي 51.8% وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأن العمر لا يتأثر بالمستوى التعليمي وعليه توجد علاقة استقلالية بينهما.

✓ بالنسبة للعمر - الأقدمية

- الفرضية الصفرية: العمر لا تتأثر بالأقدمية

- الفرضية البديلة: العمر يتأثر بالأقدمية

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) < 5\%$ حيث قدرت قيمة 0.000 أي 00% وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأن العمر يتأثر بالمستوى التعليمي وعليه توجد علاقة ارتباطية بينهما.

✓ بالنسبة للمستوى التعليمي - الأقدمية

- الفرضية الصفرية: المستوى التعليمي لا يتأثر بالأقدمية

- الفرضية البديلة: المستوى التعليمي يتأثر بالأقدمية

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث قدرت قيمته 0.713 أي 71.3% وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأن المستوى التعليمي يتأثر بالأقدمية أي توجد استقلالية بين المستوى التعليمي والأقدمية.

ومن خلال هذه التحليلات السابقة نلاحظ أن هناك متغيرات مستقلة عن بعضها وهناك متغيرات غير مستقلة أي هناك تأثير بين المتغيرات محل الدراسة وعليه من خلال اختبار الاستقلالية نلاحظ أن المتغيرات المستقلة أكثر من المتغيرات الغير المستقلة، وعليه نستنتج أن هذا الاختبار يمهد لنا الطريق لدراسة واختبار التباين ANOVA للمحاور وفق هذه المتغيرات. (أنظر الملحقين رقم 04 و05)

3- نتائج الإحصاء الوصفي:

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من محاور الدراسة ثم استنتاج اتجاه العينة لكل عبارة من عبارات الدراسة وهذا بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

3-1- عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بالجزء الأول (الإدارة الإلكترونية):

سنوضح في ما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة بالجزء الأول (الإدارة الإلكترونية).

أ- دافع العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم (11): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بدافع العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة بدافع العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	موافق بشدة	0.776	4.40	29	25	01	01	01	التكرار	1- تدعم إجراءات عصرنة المرفق العام
				50.9	43.9	1.8	1.8	1.8	النسبة %	
7	موافق	1.113	3.89	20	21	08	06	02	التكرار	2- ترغب في التخلي عن الأساليب الكلاسيكية في العمل
				35.1	36.8	14	10.5	3.5	النسبة %	
3	موافق	0.934	4.14	23	25	03	06	00	التكرار	3- لديك استعداد بأن تغير نمط عملك الحالي

				39.7	43.1	5.2	10.3	00	النسبة %	
6	موافق	0.786	3.91	11	34	08	04	00	التكرار	4- تمتلك المعارف العلمية التي تجعلك تتحكم في التكنولوجيا
				19	58.6	13.8	6.9	00	النسبة %	
2	موافق	0.725	4.21	21	28	07	01	00	التكرار	5- لديك وعي حول ضرورة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية
				36.2	48.3	12.1	1.7	00	النسبة %	
5	موافق	0.973	3.98	17	29	06	03	02	التكرار	6- لا يصعب عليك فهم آليات عمل نظم الإدارة الإلكترونية
				29.3	50	10.3	5.2	3.4	النسبة %	
4	موافق	0.964	4.00	18	28	05	05	01	التكرار	7- تقوم بإجراء تدريب على التكنولوجيا الحديثة التي تعمل بها
				31	48.3	8.6	8.6	1.7	النسبة %	
	موافق	0.89	4.07	الحاصل العام						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

- مناقشة النتائج:

من خلال الجدول أعلاه والمتمثل في عبارات المتغير المستقل للإدارة الإلكترونية الخاص بدافع العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية نجد أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يقارب قيمة (4.07)، حيث يوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري قيمته (0.89)، إذ كلما كانت قيمته أقل من العدد 1 كلما كانت درجة تشتت الإجابات أقل.

* العبارة رقم 01: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 50.9% وبموافق ب 43.9%، مما يؤكد أن بلدية مليانة حقيقة تدعم إجراءات عصرنة المرفق العام، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد وغير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم متساوية وبنسبة قليلة تقدر ب 1.8%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.40 فهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكارت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة موافق بشدة بحيث أن هناك أفراد من العينة الموافقين مرشحون للانتقال إلى الموافق بشدة وهذا حسب نتيجة المتوسط الحسابي، وأما الانحراف المعياري فقيمته 0.776 ما يدل على تجانس الإجابات وعدم تباينها، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الأول نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع مما يدل على أن أفراد العينة يرون حقيقة أن بلدية مليانة تعتمد على إجراءات عصرنة المرفق العام.

* العبارة رقم 02: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقتهم بشدة على العبارة بنسبة 35.1% وعلى الموافقة بنسبة 36.8%، رغم أن نسبة الموافقة بشدة كانت مقبولة جدا، إلا أن هناك أكثر من

10.5% من عينة الدراسة لم توافق، ونسبة 14% كانت محايدة، وكانت غير موافقة بشدة بنسبة 3.5%، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.89 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي الذي كان موافقا، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.113 فيدل على وجود تباين في الإجابات، ورغم اتجاه رأي العينة إلى الموافق إلا أن هناك أفراد ربما لم يفهموا العبارة أو طبيعة الإجراء الذي تتخذه البلدية من أجل التخلي عن الأساليب الكلاسيكية في العمل، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة السابعة من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 03:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 43.1% وموافق بشدة بنسبة 39.7% مما يعني حقيقة أن هناك استعداد للعمال من أجل تغيير نمط عملهم، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 5.2% والغير موافق بنسبة 10.3% مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة، ومن الإجابات السابقة نجد أن معظم الإجابات تتمحور حول الموافقة والموافقة بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.14 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق وأما الانحراف المعياري 0.934، مما يدل على عدم التباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ العبارة جاءت في المرتبة الثالثة حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 04:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الإجابتين الموافقة بشدة والموافق كانت نسبتها على الترتيب 19% و 58.6% وهو ما يؤكد حقيقة أن هناك عمال يمتلكون معارف علمية تجعلهم يتحكمون في التكنولوجيا، أما بالنسبة للإجابة محايد فكانت نسبتها 13.8%، وغير موافق ب 6.8% مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة.

من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية آراء الأفراد تتمركز إجاباتهم حول الموافقة والموافق بشدة وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.91 والذي يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي وهو يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 0.786 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات، من خلال ما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب السادس من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 05:** من الجدول السابق نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتها على التوالي 36.2% و 48.3%، مما يدل على أن العمال لديهم وعي حول ضرورة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للإجابات المحايدة فكانت نسبتها 12.1% وغير موافق بنسبة 1.7% مع عدم وجود إجابة غير موافق بشدة، ومن خلال الملاحظات نجد أن غالبية أفراد العينة تتمركز إجاباتهم حول موافق وموافق بشدة، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 4.21 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وأما الانحراف المعياري 0.725 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات، وعليه جاءت هذه العبارة في الترتيب الثاني من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 06:** نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتها على التوالي 29.3% و 50%، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أنه لا توجد صعوبة في فهم آليات عمل نظم الإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للإجابة محايد فكانت نسبتها 10.3% وغير موافق بنسبة 5.2% وغير موافق بشدة بنسبة

3.4%، ومن خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول الموافق والموافق بشدة وهذا ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 3.98 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 0.964 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات وعليه جاءت هذه العبارة في الترتيب الخامس من حيث تأثيرها.

* العبارة رقم 07: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أفراد العينة الذين أجابوا بموافق بشدة نسبتهم 48.3% وبموافق بنسبة 8.6%، مما يؤكد سعي العمال بالقيام بإجراء تدريب على التكنولوجيا الحديثة، أما بالنسبة للإجابات المحايدة وغير موافق فكانت بنسبة 8.6% وغير موافق بشدة ب 1.7%، ومن خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة تتمحور إجاباتهم حول الموافق وهذا ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 4.00 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 0.964 والذي يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات، وعليه جاءت هذه العبارة في الترتيب الرابع من من حيث تأثيرها.

ب- مدى استخدام الأجهزة والبرامج:

الجدول رقم (12): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بمدى استخدام الأجهزة والبرامج

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة بمدى استخدام الأجهزة والبرامج.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات		
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة %	
3	موافق	1.473	3.72	23	18	2	5	9	1- تقوم الإدارة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة والعمل بأدق الطرق	التكرار	النسبة %
				39.7	31	3.4	8.6	15.5			
4	موافق	1.195	3.70	14	28	03	08	04	2- البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	التكرار	النسبة %
				24.1	48.3	5.2	13.8	6.9			
2	موافق	1.176	3.72	17	20	10	07	03	3- تفهم البرامج والأجهزة المستخدمة في تحليل ومعالجة	التكرار	النسبة %
				29.3	34.5	17.2	12.1	5.2			

المشاكل في الوقت المناسب									
1	موافق	1.255	3.88	24	17	03	11	02	4- تتصف البرامج المتكرار المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل
				41.4	29.3	5.2	19	3.4	النسبة %
موافق		1.274	3.755	الحاصل العام					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

- مناقشة النتائج:

من خلال الجدول أعلاه والمتمثل في عبارات المتغير المستقل للإدارة الإلكترونية الخاص بمدى استخدام الأجهزة والبرامج نجد أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يقارب قيمة (3.755)، حيث يوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري قيمته (1.274)، إذ كلما انحرفت القيمة أكبر من العدد 1 كلما كانت درجة تشتت الإجابات أكثر.

* العبارة رقم 01: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 39.7 % وبموافق ب 31%، مما يؤكد أن الإدارة في بلدية مليانة حقيقة تقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة والعمل بأدق الطرق، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 3.4% وإجابات غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 8.6% و 15.5%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.72 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة موافق، وأما الانحراف المعياري فقيمته 1.473 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الثالث من حيث تأثيرها.

* العبارة رقم 02: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقتهم بشدة وموافقة على العبارة بنسبة 24.1% و 48.3%، مما يؤكد أن هناك تناسب في البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل المطلوب، إلا أن هناك أكثر من 13.8% من عينة الدراسة لم توافق، ونسبة 5.2% كانت محايدة، وكانت غير موافقة بشدة بنسبة 6.9%، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.70 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي الذي كان موافقا، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.195 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة من حيث تأثيرها.

* العبارة رقم 03: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 34.5% وموافق بشدة بنسبة 29.3%، ما يعني حقيقة أن هناك فهم من طرف العمال للبرامج والأجهزة المستخدمة في تحليل ومعالجة المشاكل في الوقت المناسب، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 17.2% والغير موافق بنسبة 12.1%، وغير موافق بشدة بنسبة 5.2%، ومن الإجابات السابقة نجد أن معظم الإجابات تتمحور حول الموافقة

والموافقة بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.72 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق وأما الانحراف المعياري 1.176 ، مما يدل على عدم التباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 04:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الإجابتين الموافق بشدة والموافق كانت نسبتها على الترتيب 24% و 17% وهو ما يؤكد حقيقة أن البرامج المستخدمة تتصف بسهولة التعلم والتشغيل، أما بالنسبة للإجابة محايد فكانت نسبتها 5.2%، وغير موافق بـ 19%، وغير موافق بشدة بنسبة 3.4%، ومن خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية آراء الأفراد تتمركز إجاباتهم حول الموافق والموافق بشدة وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.88 والذي يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي وهو يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.255 الذي يدل على وجود تباين في الإجابات، ومن خلال ما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الأول من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

ج- قواعد البيانات:

الجدول رقم (13): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بقواعد البيانات

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة بقواعد البيانات.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات		
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار	النسبة %	
3	موافق	1.232	3.65	17	19	08	10	3	التكرار	1- قواعد البيانات الموجودة محينة بشكل دائم	
				29.3	32.8	13.8	17.2	5.2	النسبة %		
2	موافق	1.008	3.81	12	32	05	06	02	التكرار	2- إمكانية تعديل هذه البيانات دون تأثير على مردود العمل	
				20.7	55.2	8.6	10.3	3.4	النسبة %		
1	موافق	1.093	3.86	16	28	05	05	03	التكرار	3- تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	
				27.6	48.3	8.6	8.6	5.2	النسبة %		
موافق		1.111	3.773	الحاصل العام							

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

- مناقشة النتائج:

من خلال الجدول السابق المتمثل في عبارات المتغير المستقل للإدارة الإلكترونية الخاص بقواعد البيانات نجد أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يقارب قيمة (3.773)، حيث يوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري قيمته (1.111)، إذ كلما انحرفت القيمة أكبر من العدد 1 كلما كانت درجة تشتت الإجابات أكثر.

* **العبارة رقم 01:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 29.3 % وبموافق ب 32.8%، مما يؤكد أن الإدارة في بلدية مليانة حقيقة توجد قواعد بيانات ومحيّة بشكل دائم، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 13.8%، وإجابات غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 17.2% و 5.2%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.65 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة موافق، وأما الانحراف المعياري فقيمته 1.232 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الثالث من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 02:** نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقتهم بشدة وموافقة على العبارة بنسبة 20.7% و 55.2%، مما يؤكد أن هناك إمكانية تعديل هذه البيانات دون التأثير على مردود العمل، إلا أن هناك أكثر من 10.3% من عينة الدراسة لم توافق، ونسبة 8.6% كانت محايدة، وكانت غير موافقة بشدة بنسبة 3.4%، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.81 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي الذي كان موافقا، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.093 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 03:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 48.3% وموافق بشدة بنسبة 27.6%، ما يعني حقيقة أن قواعد البيانات تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد وغير موافق فبلغت نسبتهم 8.6% على التوالي، وغير موافق بشدة بنسبة 5.2%، ومن الإجابات السابقة نجد أن معظم الإجابات تتمحور حول الموافقة والموافقة بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.86 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق وأما الانحراف المعياري 1.176، مما يدل على عدم التباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الأولى من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

د- معوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم (14): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بمعوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة بمعوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات		
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة %	
4	محايد	1.402	3.12	11	17	06	14	9	التكرار	1- يوجد التخطيط والتنسيق بين البلدية والجهات الوصية	
				19	29.3	10.3	24.1	15.5	النسبة %		
3	موافق	1.067	3.60	10	27	09	09	02	التكرار	2- استحالة رقمنة بعض الأعمال وحثمية النمط التقليدي فيها	
				17.2	46.6	15.5	15.5	3.4	النسبة %		
2	موافق	1.236	3.72	18	20	08	07	04	التكرار	3- عدم وعي أفراد المجتمع بوجود الإدارة الالكترونية	
				31	34.5	13.8	12.1	6.9	النسبة %		
1	موافق بشدة	1.125	4.14	29	15	08	02	03	التكرار	4- نقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة الأجهزة والبرامج المستعملة	
				50.9	26.3	14	3.5	5.3	النسبة %		
موافق		1.207	3.645	الحاصل العام							

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

- مناقشة النتائج:

من خلال الجدول السابق المتمثل في عبارات المتغير المستقل للإدارة الإلكترونية الخاص بمعوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية نجد أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يقارب قيمة (3.645)، حيث يوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري قيمته (1.207)، إذ كلما انحرفت القيمة أكبر من العدد 1 كلما كانت درجة تشتت الإجابات أكثر.

* العبارة رقم 01: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بنسبة 29.3 % وبموافق بشدة ب 19%، مما يؤكد أنه يوجد تخطيط وتنسيق بين البلدية والجهات الوصية، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 10.3% وإجابات غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 24.1% و 15.5%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.12 فهو يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة محايد، وأما الانحراف المعياري فقيمته 1.402 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الرابع من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 02:** نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقتهم بشدة وموافقة على العبارة بنسبة 17.2% و 46.6%، مما يؤكد حقيقة أن هناك استحالة في رقمنة بعض الأعمال وحتمية النمط التقليدي فيها، إلا أن هناك نسبة قدرها 15.5% من عينة الدراسة لم توافق وأخرى محايدة، وكانت غير موافقة بشدة بنسبة 3.4%، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.645 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي الذي كان موافقا، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.067 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 03:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 34.5% وموافق بشدة بنسبة 31%، ما يعني حقيقة أن هناك عدم وعي لأفراد المجتمع بوجود الإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 13.8% والغير موافق بنسبة 12.1%، وغير موافق بشدة بنسبة 6.9%، ومن الإجابات السابقة نجد أن معظم الإجابات تتمحور حول الموافقة والموافقة بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.72 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق وأما الانحراف المعياري 1.176، مما يدل على عدم التباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 04:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الإجابتين الموافقة بشدة والموافق كانت نسبتها على الترتيب 50.9% و 26.3% وهو ما يؤكد حقيقة أن هناك نقص عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة الأجهزة والبرامج المستعملة، أما بالنسبة للإجابة محايد فكانت نسبتها 14%، وغير موافق بـ 3.5%، وغير موافق بشدة بنسبة 3.4%، ومن خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية آراء الأفراد تتمركز إجاباتهم حول الموافقة والموافق بشدة وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.14 والذي يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي وهو يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.155 الذي يدل على وجود تباين في الإجابات، ومن خلال ما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الأول من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

3-2- عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة بالجزء الثاني (أبعاد جودة الخدمة العمومية)

سنوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة بالجزء الثاني من الإستبانة (أبعاد جودة الخدمة العمومية).

أ- **بعد الاعتمادية:** الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعده الاعتمادية.

الجدول رقم (15): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعده الاعتمادية

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعده الاعتمادية.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات	
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
2	موافق	1.311	3.68	20	16	09	07	05	1- تلتزم البلدية بتقديم خدمات إلكترونية بكل كفاءة وفعالية	
				35.1	28.1	15.8	12.3	8.8	النسبة %	
1	موافق	1.146	3.72	17	19	11	08	02	2- هناك تحسن وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية	
				29.3	32.8	19	13.8	3.4	النسبة %	
3	محايد	1.185	3.33	10	18	14	11	04	3- يمكن للمواطن المتابعة والتعرف على جميع الإجراءات	
				17.2	31	24.1	19	6.9	النسبة %	
موافق				الحاصل العام						
		1.214	3.576							

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول السابق الخاص ببعد الاعتمادية المتضمن ثلاثة عبارات نلاحظ أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يساوي (3.576) ويوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري فيقدر بـ (1.214).

- مناقشة النتائج:

* العبارة رقم 01: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 35.1% وبموافق بـ 28.1%، مما يؤكد أن الإدارة في بلدية مليانة حقيقة تلتزم بتقديم خدمات إلكترونية بكل كفاءة وفعالية، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 15.8%، وإجابات غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 12.3% و 8.8%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.68 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة موافق، وأما الانحراف المعياري فقيمه 1.311 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الثاني من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 02:** نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقتهم بشدة وموافقة على العبارة بنسبة 29.3% و 32.8%، مما يؤكد أن هناك تحسن وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية، إلا أن هناك نسبة 13.8% من عينة الدراسة لم توافق، ونسبة 19% كانت محايدة، وكانت غير موافقة بشدة بنسبة 3.4%، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.72 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي الذي كان موافقا، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.146 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

* **العبارة رقم 03:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 31% وموافق بشدة بنسبة 17.2%، ما يعني حقيقة أنه يمكن للمواطن المتابعة والتعرف على جميع الإجراءات، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 24.1% وغير موافق فبلغت نسبتهم 19%، وغير موافق بشدة بنسبة 6.9%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.33 وهو ما يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بمحايد وأما الانحراف المعياري 1.176، مما يدل على عدم التباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الثالثة من حيث تأثيرها.

ب- بعد الملموسية: الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعيد الملموسية.

الجدول رقم (16): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعيد الملموسية

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعيد الملموسية.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
2	محايد	1.404	2.32	07	07	04	18	21	1- تمتلك البلدية مكاتب جيدة تسمح لها بتقديم خدمات راقية
				12.1	12.1	6.9	31	36.2	النسبة %
3	غير موافق	1.250	2.21	02	11	06	16	22	2- تمتلك البلدية قاعات انتظار مريحة وملاءمة ومجهزة لخدمة المواطنين
				3.4	19	10.3	27.6	37.9	النسبة %
1	محايد	1.313	2.91	07	16	08	17	09	3- تضع البلدية لوحات وعلامات

				12.1	27.6	13.8	29.3	15.5	النسبة على الوصول إلى المصالح بسهولة
	غير موافق	1.322	2.48	الحاصل العام					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول السابق الخاص ببعد الاعتمادية المتضمن ثلاثة عبارات نلاحظ أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يساوي (2.48) ويوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة غير موافق بشدة، أما الانحراف المعياري فيقدر بـ (1.322).

- مناقشة النتائج:

* **العبارة رقم 01:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 36.2% وبغير موافق بـ 31%، مما يؤكد أن الإدارة في بلدية مليانة لا تمتلك مكاتب جيدة تسمح لها بتقديم خدمات راقية، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 6.9%، وإجابات موافق وموافق بشدة فكانت نسبتهم متساوية بنسبة 12.1%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.32 فهو يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة محايد، وأما الانحراف المعياري فقيمته 1.404 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الثاني من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 02:** نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت غير موافقة بشدة وغير موافقة على العبارة بنسبة 37.9% و 27.6% على الترتيب، مما يؤكد أن البلدية لا تمتلك قاعات انتظار مريحة وملائمة ومجهزة لخدمة المواطنين، إلا أن هناك نسبة 3.4% من عينة الدراسة كانت موافقة بشدة، ونسبة 19% كانت موافقة، وكانت محايدة بنسبة 10.3%، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 2.22 وهو ما يعبر عن الفئة الثانية من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بغير موافق، وأما الانحراف المعياري 1.250 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 03:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بغير موافق بنسبة 29.3% وغير موافق بشدة بنسبة 15.5%، ما يعني حقيقة أن البلدية لا تضع لوحات وعلامات إرشادية تساعد على الوصول إلى المصالح بسهولة، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 13.8%، أما بالنسبة للذين أجابوا بموافق فبلغت نسبتهم 27.6%، وموافق بشدة بنسبة 12.1%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.91 وهو ما يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بمحايد وأما الانحراف المعياري 1.313، مما يدل على وجود تباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الأولى من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

ج- بعد الأمان: الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعده الأمان.

الجدول رقم (17): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعده الأمان

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعده الأمان.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
3	محايد	1.128	3.37	10	19	11	16	01	1- تتعامل الإدارة مع المعلومات بكل سرية واحترافية %
				17.2	32.8	19	27.6	1.7	
1	موافق	0.714	4.09	15	34	06	02	00	2- تحتفظ البلدية بسجلات موثقة ورسمية عن كل المواطنين الذين تم التكفل بهم أو تقديم الخدمة لهم
				25.9	58.6	10.3	3.4	00	
2	موافق	1.077	3.98	22	21	06	07	01	3- العمل بالحسابات الخاصة يشعر الموظف بقدر المسؤولية الملقاة على عاتقه
				37.9	36.2	10.3	12.1	1.7	
موافق		0.973	3.81	الحاصل العام					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول السابق الخاص ببعده الأمان المتضمن ثلاثة عبارات نلاحظ أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يساوي (3.81) ويوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري فيقدر بـ (0.973).

- مناقشة النتائج:

* **العبارة رقم 01:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بنسبة 32.8 %، و بموافق بشدة بنسبة 17.2 %، مما يؤكد أن الإدارة تتعامل مع المعلومات بكل سرية واحترافية، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 19%، وإجابات غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي بـ 26.7% و 1.7%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.37 فهو يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة محايد، وأما الانحراف المعياري فقيمته 1.128 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الثالث من حيث تأثيرها.

* **العبارة رقم 02:** نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقة وموافقة بشدة على العبارة بنسبة 58.6% و 25.9% على الترتيب، مما يؤكد أن البلدية تحتفظ بسجلات موثقة ورسمية عن كل المواطنين الذين تم التكفل بهم أو تقديم الخدمة لهم، إلا أن هناك نسبة 3.4% من عينة الدراسة كانت غير موافقة، مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة، ونسبة 10.3% كانت محايدة، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 4.09 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 0.714 فيدل على عدم وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

* **العبارة رقم 03:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بشدة بنسبة 37.9% وموافق بنسبة 36.2%، ما يعني أن العمل بالحسابات الخاصة يشعر الموظف بقدر المسؤولية الملقاة على عاتقه، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 10.3%، وأما بالنسبة للذين أجابوا بغير موافق فبلغت نسبتهم 12.1%، و غير موافق بشدة بنسبة 1.7%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.98 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.077، مما يدل على وجود تباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث تأثيرها.

د- **بعد الاستجابة:** الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببيد الاستجابة.

الجدول رقم (18): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببيد الاستجابة

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببيد الاستجابة.

العبارة	الفئات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
1- تحرص الإدارة على تقديم خدمات أنية وفي الأجال المحددة	01	11	10	21	14	3.63	1.112	موافق	3
النسبة %	1.7	19	17.2	36.2	24.1				

2	موافق	1.081	3.79	15	26	07	07	00	التكرار	2- تسعى الإدارة إلى تجنيد فعلي لمفهوم تقريب الإدارة من المواطن
				25.9	44.8	12.1	12.1	3.4	النسبة %	
1	موافق	1.113	3.89	19	23	08	04	03	التكرار	3- تسعى الإدارة إلى تحسين صورتها لدى المواطنين
				32.8	39.7	13.8	6.9	5.2	النسبة %	
موافق		1.102	3.77	الحاصل العام						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول السابق الخاص ببعد الاستجابة المتضمن ثلاثة عبارات نلاحظ أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يساوي (3.77)، ويوافق على سلم ليكارت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري فيقدر بـ (1.102).

- مناقشة النتائج:

* العبارة رقم 01: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بنسبة 36.2 %، و بموافق بشدة بنسبة 24.1 %، مما يؤكد أن الإدارة تحرص على تقديم خدمات آنية وفي الآجال المحددة، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 17.2 %، ولجابات غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي بـ 19 % و 1.7 %، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.63 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة موافق، وأما الانحراف المعياري فقيمته 1.112 ما يدل على تباين الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الثالث من حيث تأثيرها.

* العبارة رقم 02: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقة وموافقة بشدة على العبارة بنسبة 44.8 % و 25.9 % على الترتيب، مما يؤكد أن البلدية تسعى إلى تجنيد فعلي لمفهوم تقريب الإدارة من المواطن، إلا أن هناك نسبة 12.1 % و 3.4 % من عينة الدراسة كانت غير موافقة وغير موافقة بشدة على الترتيب، ونسبة 12.1 % كانت محايدة، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.79 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.081 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية من حيث تأثيرها.

* العبارة رقم 03: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 39.7 % وموافق بشدة بنسبة 32.8 %، ما يعني أن إدارة البلدية تسعى إلى تحسين صورتها لدى المواطنين، أما بالنسبة للذين أجابوا

بمحايد فبلغت نسبتهم 13.8%، وأما بالنسبة للذين أجابوا بغير موافق فبلغت نسبتهم 6.9%، وغير موافق بشدة بنسبة 5.2%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.89 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.113، مما يدل على وجود تباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الأولى من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

هـ- بعد التعاطف: الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعد التعاطف.

الجدول رقم (19): نتائج الإحصاء الوصفي الخاصة ببعد التعاطف

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذا درجة الموافقة الخاصة ببعد التعاطف.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارة
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	موافق	0.961	4.07	23	20	09	05	00	1- يرغب الموظفون التكرار وباستعداد تام للتعاون مع المواطنين
				39.7	34.5	15.5	8.6	00	النسبة %
3	موافق	1.203	3.74	17	22	08	06	04	2- إدراك الموظفين إلى المتاعب التي تواجه المواطن في حالة ارتكابهم أخطاء إدارية في حقه
				29.3	37.9	13.8	10.3	6.9	النسبة %
2	موافق	1.205	3.89	21	23	02	08	03	3- يتم مراعاة الحالات الخاصة بالمواطنين مثل العجز..... إلخ
				36.2	39.7	3.4	13.8	5.2	النسبة %
موافق		1.123	3.9	الحاصل العام					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه الخاص ببعد التعاطف المتضمن ثلاثة عبارات نلاحظ أن الحاصل العام للمتوسط الحسابي يساوي (3.9)، ويوافق على سلم ليكرت الخماسي درجة موافق، أما الانحراف المعياري فيقدر بـ (1.123).

- مناقشة النتائج:

* العبارة رقم 01: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المستجوبين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 39.7%، و بموافق بنسبة 34.5%، مما يؤكد أن الموظفون يرغبون وباستعداد تام للتعاون مع المواطنين، أما بالنسبة للذين أجابوا بإجابات محايد فكانت بنسبة 15.5%، وإجابات غير موافق فكانت بنسبة 8.6%، مع عدم وجود إجابات بالنسبة لغير موافق بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.07 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول عبارة موافق، وأما الانحراف المعياري فقيمته 0.961 ما يدل على عدم وجود تباين في الإجابات، كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الأول من حيث تأثيرها نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع.

* العبارة رقم 02: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة كانت موافقة وموافقة بشدة على العبارة بنسبة 37.89% و 29.3% على الترتيب، مما يؤكد أن الموظفين يدركون المتاعب التي تواجه المواطن في حالة ارتكابهم أخطاء إدارية في حقه، إلا أن هناك نسبة 10.3% و 6.9% من عينة الدراسة كانت غير موافقة وغير موافقة بشدة على الترتيب، ونسبة 13.8% كانت محايدة، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.74 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.203 فيدل على وجود تباين في الإجابات، لذلك احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة من حيث تأثيرها.

* العبارة رقم 03: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 39.7% وموافق بشدة بنسبة 36.2%، ما يعني أن الموظفين يراعون بعض الحالات الخاصة بالمواطنين مثل العجز والأمومة... الخ، أما بالنسبة للذين أجابوا بمحايد فبلغت نسبتهم 3.4%، وأما بالنسبة للذين أجابوا بغير موافق فبلغت نسبتهم 13.8%، و غير موافق بشدة بنسبة 5.2%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.89 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة بموافق، وأما الانحراف المعياري 1.205، مما يدل على وجود تباين في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث تأثيرها.

4- اختبار الفرضيات One Sample T TEST

بعد تحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة سوف نتطرق إلى اختبار قابلية النتائج للتعميم على مجتمع الدراسة على أنها نتائج معنوية تعكس فعلا الواقع محل الدراسة، ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتحويل الجزء الأول من الاستبيان إلى محور واحد، والجزء الثاني قمنا بتقسيمه إلى خمسة محاور تتناسب مع أبعد جودة الخدمات، وكل محور تم تحويله لبعد إحصائي بجمع عباراته عن طريق المتوسطات الحسابية وتحويلها لعبارة وحيدة تمثل المحور، وبعد الحصول على الأبعاد الستة التي تمثل المحاور قمنا بتطبيق اختبار T للعينة الواحدة One Sample T Test لاختبار كل بعد والبحث عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية.

$$t = \frac{\bar{x} - u}{s/\sqrt{n}}$$

حيث: \bar{x} المتوسط الحسابي

u الوسط الحسابي للمجتمع

s الانحراف المعياري للعينة

n حجم العينة¹

* اختبار الفرضيات باستخدام T عند مستوى دلالة $Sig(\alpha)$ 5% الذي يدل على أن احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود 5% مما يعكس مجال الثقة بين 95% وهذا على أساس قاعدة القرار التالية:

قبول الفرضية الصفرية H_0 إذا كانت فيه $Sig(\alpha) > 5\%$.

قبول الفرضية البديلة H_1 إذا كانت قيمة $Sig(\alpha) < 5\%$.

وعليه إذا كان $Sig(\alpha) < 5\%$ فهذا يعني و يبين أن إجابات أفراد العينة بعيدة عن مركز الحياد.

4-1- اختبار الفرضية الأولى: تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية بالنسبة لبلدية مليانة

- الفرضية الصفرية: لا توجد ضرورة حتمية بالنسبة لبلدية مليانة في تطبيق الإدارة الإلكترونية

- الفرضية البديلة: توجد ضرورة حتمية بالنسبة لبلدية مليانة في تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (20): يمثل اختبار T للجزء الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الجزء الخاص بالإدارة الإلكترونية	13,655	56	,000	1,404	1,20	1,61

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

على ضوء النتائج أعلاه يتبين أن قيمة $Sig(\alpha)$ إذ قدرت قيمتها بـ 0.000 (0.00 %) وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأنه توجد ضرورة حتمية بالنسبة لبلدية مليانة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال دعمها لإجراءات عصرنة المرفق العام.

4-2- اختبار الفرضية الثانية: العلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة وأبعاد جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة 5%

هناك خمس فرضيات فرعية تدرج تحت هذه الفرضية الثانية والتي تتوافق مع أبعاد جودة الخدمات المقدمة.

4-2-1- الفرضية الفرعية الأولى: العلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية عند مستوى دلالة 5%

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية عند مستوى 5%

¹ أوشير محمد، سردون منير، مرجع سابق، ص54.

- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية عند مستوى 5%
 الجدول رقم (21): اختبار T للعلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
بعد الاعتمادية	4,740	56	,000	,719	,42	1,02

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة و مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية عند مستوى 5%، وهذا من خلال وجود تحسين وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية.

طموح البلدية إلى تحقيق أهدافها المخطط لها بكل كفاءة وفعالية.

4-2-2- الفرضية الفرعية الثانية: العلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية عند مستوى دلالة 5%

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية عند مستوى 5%

الجدول رقم (22): اختبار T للعلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
بعد الملموسية	5,245	56	,000	,912	,56	1,26

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة و مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية عند مستوى 5%، أي لا بد من وضع لوحات وعلامات إرشادية تساعد على الوصول إلى المصالح بسهولة.

4-2-3- الفرضية الفرعية الثالثة: العلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان عند مستوى دلالة 5%

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان عند مستوى 5%

الجدول رقم (23): اختبار T للعلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة ومستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
بعد الأمان	11,499	56	,000	1,088	,90	1,28

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة و مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان عند مستوى 5%، أي لا بد من البلدية أن تحتفظ بسجلات موثقة ورسمية عن كل المواطنين الذين تم التكفل بهم أو تقديم الخدمة لهم.

4-2-4- الفرضية الفرعية الرابعة: العلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الإستجابة عند مستوى دلالة 5%

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة عند مستوى 5%

الجدول رقم (24): اختبار T للعلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة ومستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
بعد الاستجابة	6,069	56	,000	,895	,60	1,19

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ومدى الاستجابة عند مستوى دلالة إحصائية 5%، وذلك من خلال سعي الإدارة على تحسين صورتها لدى المواطنين.

4-2-5- الفرضية الفرعية الخامسة: العلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف عند مستوى دلالة 5%

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف عند مستوى 5%

الجدول رقم (25): اختبار T للعلاقة الإحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مليانة وجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
بعد التعاطف	8,407	56	,000	1,070	,82	1,33

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5 % حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة ومدى التعاطف مع المواطنين أثناء التعامل عند مستوى دلالة إحصائية 5%، وذلك من خلال رغبة الموظفين واستعدادهم التام للتعاون مع المواطنين، ومراعاة الحالات الخاصة بهم مثل العجز والحمل.... الخ.

5- اختبار التجانس: Test d'homogénéité des variances

الجدول رقم (26): يمثل اختبار تجانس تباينات إجابات عينة الدراسة

المحاور	النوع الاجتماعي	العمر	المستوى التعليمي	الأقدمية
المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)	0.912	0.545	0.152	0.432
المحور الثاني (بعد الاعتمادية)	0.377	0.052	0.005	0.345
المحور الثالث (بعد الملموسية)	0.430	0.095	0.638	0.586
المحور الرابع (بعد الأمان)	0.030	0.112	0.532	0.964
المحور الخامس (بعد الاستجابة)	0.594	0.007	0.362	0.043
المحور السادس (بعد التعاطف)	0.086	0.187	0.304	0.644

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS 23

لتحليل النتائج نقوم باتباع القاعدة التالية:

- الفرضية الصفرية: $Sig(\alpha)$ أقل من 5% (0.05) مما يدل على عدم وجود تجانس

- الفرضية البديلة: $Sig(\alpha)$ أكبر من 5% (0.05) مما يدل على وجود تجانس

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha)$ في المحور 1 والمحور 3 والمحور 6 مقارنة بالمتغيرات الديمغرافية أكبر من 5% (0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأنه هناك تجانس في آراء وإجابات أفراد العينة.

- كما نلاحظ في المحور الثاني بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأنه لا يوجد تجانس، وهذا راجع لأن المحور الثاني عبارة عن العلاقة بين بعد الاعتمادية والمستوى التعليمي.

- كما نلاحظ أيضا في المحور الرابع أن قيمة $Sig(\alpha)$ بالنسبة للمتغير الديموغرافي النوع الاجتماعي قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% (0.05) مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية بأنه لا يوجد تجانس في آراء أفراد عينة الدراسة.

- كما نلاحظ في المحور الخامس بالنسبة لمتغير العمر قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأنه لا يوجد تجانس، وهذا راجع لان المحور الخامس عبارة عن العلاقة بين بعد الاستجابة والعمر.

- كما نلاحظ في المحور الخامس بالنسبة لمتغير الأقدمية قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأنه لا يوجد تجانس، وهذا راجع لان المحور الخامس عبارة عن العلاقة بين بعد الاستجابة والأقدمية. (أنظر الملحق رقم 06)

6- اختبار تباين إجابات عينة الدراسة باختلاف خصائصها الديمغرافية ONE WAY ANOVA

سنحاول اختبار إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة باختلاف أو تغير خصائصها الديمغرافية بحيث تتماشى مع عناصر المتغيرات (المحاور) الذي يتضمنه باستخدام ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة $Sig(\alpha)$ (05 %) بالإضافة إلى استخدام الاختبار البعدي Post hoc لتحديد مصدر التباين في حالة وجوده ولصالح أي فئة من الفئات الناتجة عن تغير الخصائص الديمغرافية ومن هنا نحكم على التباين وفق قاعدة القرار التالية:

- قبول الفرضية الصفرية (H_0) إذا كانت $Sig(\alpha) > 05\%$

- قبول الفرضية البديلة (H_1) إذا كانت $Sig(\alpha) < 05\%$

6-1- اختبار تباين إجابات الجزء الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية:

الجزء الأول يتضمن العبارات الخاصة بالإدارة الإلكترونية لذا سنحاول اختبار مدى ارتباط الإدارة الإلكترونية بالأقدمية عن طريق البحث فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الفئات الممثلة للأقدمية. - للقيام بهذا الاختبار (اختبار التباين) نعتمد على الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية بتغير فئات الأقدمية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية بتغير فئات الأقدمية عند مستوى 5%

الجدول رقم (27): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية وفقا للأقدمية

ANOVA

إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية وفقا للأقدمية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1,195	3	,398	,649	,587
Intragroupes	32,524	53	,614		
Total	33,719	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.587 (58.%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير سنوات الأقدمية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية المعبرة عن الإدارة الإلكترونية بتغير سنوات الأقدمية وهذا ما يدل عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بسنوات الأقدمية. ✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق الأقدمية نقوم باختبار التباين وفقا للمستوى التعليمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية وفقا للمستوى التعليمي عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية وفقا للمستوى التعليمي عند مستوى 5%

الجدول رقم (28): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية وفقا للمستوى التعليمي

ANOVA

إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية وفقا للمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3,644	4	,911	1,575	,195
Intragroupes	30,075	52	,578		
Total	33,719	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أن $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمة بـ 0.195 (19.5%)، وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بالمستوى التعليمي.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المستوى التعليمي نقوم باختبار التباين وفق الفئة العمرية باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية بتغير الفئة العمرية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية بتغير الفئة العمرية عند مستوى 5%

الجدول رقم (29): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية وفقا للفئة العمرية

ANOVA

إجابات الجزء الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية وفقا للفئة العمرية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,671	3	,224	,359	,783
Intragroupes	33,048	53	,624		
Total	33,719	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أن $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته بـ 0.783 (78.3%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بتغير الفئة العمرية.

6-2- اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة العمومية

سنحاول التفصيل في ذلك من خلال التطرق إلى كل بعد من أبعاد جودة الخدمة.

6-2-1- اختبار تباين إجابات بعد الاعتمادية

يتضمن هذا المحور أهم العبارات المتعلقة بجودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون مع سنوات الأقدمية والمستوى التعليمي، وحسب الفئة العمرية.

✓ وللقيام باختبار التباين وفقا لسنوات الأقدمية نعتد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير سنوات الأقدمية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير سنوات الأقدمية عند مستوى 5%

الجدول رقم (30): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا لسنوات الأقدمية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا لسنوات الأقدمية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,068	3	,023	,016	,997
Intragroupes	73,441	53	1,386		
Total	73,509	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أعلاه أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته بـ 0.997 (99.7%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر جودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير سنوات الأقدمية أي سنوات الأقدمية لا تؤثر في جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وليست هي المتحكمة فيها.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق الفئة العمرية نقوم باختبار التباين وفق المستوى التعليمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير المستوى التعليمي عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير المستوى التعليمي عند مستوى 5%

الجدول رقم (31): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للمستوى التعليمي

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3,590	4	,897	,667	,618
Intragroupes	69,919	52	1,345		
Total	73,509	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أعلاه أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته بـ 0.618 (61.8%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير المستوى التعليمي أي المستوى التعليمي لا يؤثر في جودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية وليس هو المتحكم فيها.

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المستوى التعليمي نقوم باختبار التباين وفق الفئة العمرية باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير الفئة العمرية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير الفئة العمرية عند مستوى 5%

الجدول رقم (32): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للفئة العمرية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية وفقا للفئة العمرية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	6,580	3	2,193	1,737	,171
Intragroupes	66,929	53	1,263		
Total	73,509	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث جاءت قيمته 0.171 (17.1%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية عن عدم تأثر جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية بتغير الفئة العمرية أي أن العمر ليس له علاقة جودة الخدمة.

6-2-2- اختبار تباين إجابات بعد الملموسية:

يتضمن هذا المحور أهم العبارات المتعلقة بجودة الخدمة من خلال بعد الملموسية، والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون مع سنوات الأقدمية والمستوى التعليمي، وحسب الفئة العمرية.

✓ وللقيام باختبار التباين وفق سنوات الأقدمية نعتمد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير سنوات الأقدمية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير سنوات الأقدمية عند مستوى 5%

الجدول رقم (33): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا لسنوات الأقدمية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا لسنوات الأقدمية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	13,676	3	4,559	2,915	,043
Intragroupes	82,885	53	1,564		
Total	96,561	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أن $Sig(\alpha) < 5\%$ إذ جاءت قيمة ب 0.043 (0.043%)، وهو ما يؤكد وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة المعبرة عن جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للأقدمية.

ولمعرفة مصدر هذه الفروقات قمنا بإجراء اختبار POST.HOC وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (34): اختبار POST.HOC لمصدر تباين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للأقدمية

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا لسنوات الأقدمية

LSD

(I) الأقدمية	(J) الأقدمية	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
فوق فما سنة 26 من	سنة 25 إلى 16 من	-,448	,423	,295	-1,30	,40
	سنة 15 إلى 5 من	,833	,551	,137	-,27	1,94
	سنوات 5 من أقل	,583	,722	,423	-,86	2,03
سنة 25 إلى 16 من	فوق فما سنة 26 من	,448	,423	,295	-,40	1,30
	سنة 15 إلى 5 من	1,281*	,472	,009	,33	2,23
	سنوات 5 من أقل	1,031	,663	,126	-,30	2,36
سنة 15 إلى 5 من	فوق فما سنة 26 من	-,833	,551	,137	-1,94	,27
	سنة 25 إلى 16 من	-1,281*	,472	,009	-2,23	-,33
	سنوات 5 من أقل	-,250	,751	,741	-1,76	1,26
سنوات 5 من أقل	فوق فما سنة 26 من	-,583	,722	,423	-2,03	,86
	سنة 25 إلى 16 من	-1,031	,663	,126	-2,36	,30
	سنة 15 إلى 5 من	,250	,751	,741	-1,26	1,76

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول نلاحظ أن مصدر الفروقات متمركز بين فئة الأقدمية (من 5 إلى 15 سنة) وفئة (من 16 إلى 25 سنة) بفروقات معنوية بقيمة 0.009، وبين فئة الأقدمية (من 16 إلى 25 سنة) و فئة (من 5 سنوات إلى 15 سنة) بفروقات معنوية بقيمة 0.009، وجاءت هذه الفروقات لصالح الفئتين ذات الأقدمية (من 5 إلى 15 سنة) و(من 16 إلى 25 سنة)، هذه المؤشرات تعبر على أن عينة الدراسة ذو الأقدمية لفئة (أقل من 5 سنوات) وفئة (من 26 سنة فما فوق) يوافقون أكثر من نظرائهم ذوي الفئات الأخرى في الأقدمية على أن جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية لها علاقة بسنوات الأقدمية، ولكن لا يمكننا إهمال أن أكثر من 15.8 % من عينة الدراسة هم ذات أقدمية (من 5 إلى 15 سنة)، ونسبة 56.1% هم ذو أقدمية (من 16 إلى 25 سنة)، وهذا راجع لعدم فهمهم لمعنى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية أو راجع لأنهم مهنيين بالدرجة الأولى.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفقا للأقدمية نقوم باختبار التباين وفق المستوى التعليمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير المستوى التعليمي عند مستوى 5%
 - الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير المستوى التعليمي عند مستوى 5%
- الجدول رقم (35): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للمستوى التعليمي

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3,510	4	,877	,490	,743
Intragroupes	93,052	52	1,789		
Total	96,561	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أعلاه أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته بـ 0.743 (47.3%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير المستوى التعليمي، أي أن المستوى التعليمي لا يؤثر في جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وليس هو المتحكم فيها.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المستوى التعليمي نقوم باختبار التباين وفق الفئة العمرية باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير الفئة العمرية عند مستوى 5%

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير الفئة العمرية عند مستوى 5%

الجدول رقم (36): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للفئة العمرية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية وفقا للفئة العمرية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	7,486	3	2,495	1,485	,229
Intragroupes	89,076	53	1,681		
Total	96,561	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث جاءت قيمته 0.229 (22.9%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية بتغير الفئة العمرية أي أن العمر ليس له علاقة بجودة الخدمة.

6-2-3- اختبار تباين إجابات بعد الأمان:

يتضمن هذا المحور أهم العبارات المتعلقة بتحقيق الجودة من خلال بعد الأمان والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون مع سنوات الأقدمية والمستوى التعليمي، والفئة العمرية.

✓ وللقيام باختبار التباين وفق سنوات الأقدمية نعتد على الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات بعد الأمان بتغير سنوات الأقدمية

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات بعد الأمان بتغير سنوات الأقدمية

الجدول رقم (37): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان وفقا لسنوات الأقدمية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان وفقا لسنوات الأقدمية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1,454	3	,485	,947	,424
Intragroupes	27,108	53	,511		
Total	28,561	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ كانت قيمته 0.424 (42.4%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر جودة الخدمة من خلال بعد الأمان بتغير سنوات الأقدمية أي أن جودة الخدمة من خلال بعد الأمان غير مرتبط ومقترن بسنوات الأقدمية.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق سنوات الأقدمية نقوم باختبار التباين وفق المستوى التعليمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان بتغير المستوى التعليمي

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان بتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (38): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان وفق المستوى التعليمي

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان وفقا للمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	2,710	4	,677	1,363	,260
Intragroupes	25,852	52	,497		
Total	28,561	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير نتائج الجدول أعلاه أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته 0.260 (26%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر جودة الخدمة من خلال بعد الأمان بتغير المستوى التعليمي أي أن جودة الخدمة من خلال بعد الأمان ليست لها علاقة بالمستوى التعليمي.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المستوى التعليمي نقوم باختبار التباين وفق الفئة العمرية باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان بتغير الفئة العمرية

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الأمان بتغير الفئة العمرية

الجدول رقم (39): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان وفق الفئة العمرية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان وفقا للفئة العمرية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	2,628	3	,876	1,791	,160
Intragroupes	25,933	53	,489		
Total	28,561	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ حيث جاءت قيمته 0.160 (%16) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان بتغيير الفئة العمرية أي أن العمر ليس له علاقة بجودة الخدمة المقدمة.

6-2-4- اختبار تباين إجابات بعد الاستجابة:

يتضمن هذا المحور أهم العبارات المتعلقة بالعلاقة الموجودة بين جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة، والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون مع سنوات الأقدمية والمستوى التعليمي، والفئة العمرية.

✓ وللقيام باختيار التباين وفق سنوات الخبرة نعتد على الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغيير سنوات الأقدمية

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغيير سنوات الأقدمية

الجدول رقم (40): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة بتغيير سنوات الأقدمية.

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة وفقا لسنوات الأقدمية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3,827	3	1,276	1,031	,386
Intragroupes	65,542	53	1,237		
Total	69,368	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته 0.386 (38.6%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير سنوات الأقدمية.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق سنوات الأقدمية نقوم باختبار التباين وفق المستوى التعليمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير المستوى التعليمي

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (41): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير المستوى التعليمي

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة وفقا للمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3,292	4	,823	,648	,631
Intragroupes	66,077	52	1,271		
Total	69,368	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته 0.631 (63.1%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير علاقة جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير المستوى التعليمي أي أن المستوى التعليمي ليس له علاقة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المستوى التعليمي نقوم باختبار التباين وفق الفئة العمرية باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير الفئة العمرية

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير الفئة العمرية

الجدول رقم (42): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير الفئة العمرية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة وفقا للعمر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3,511	3	1,170	,942	,427
Intragroupes	65,858	53	1,243		
Total	69,368	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 05\%$ إذ جاءت قيمته 0.427 (42.7%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر علاقة جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير الفئة العمرية أي أن العمر ليس له علاقة بجودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة.

6-2-5- اختبار تباين إجابات بعد التعاطف:

يتضمن هذا المحور أهم العبارات المتعلقة بالعلاقة الموجودة بين جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف، والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون مع سنوات الأقدمية والمستوى التعليمي، والفئة العمرية.

✓ وللقيام باختبار التباين وفق سنوات الأقدمية نعتمد على الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة بتغير سنوات الأقدمية

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف بتغير سنوات الأقدمية

الجدول رقم (43): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف بتغير سنوات الأقدمية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف وفقا لسنوات الأقدمية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1,622	3	,541	,572	,636
Intragroupes	50,097	53	,945		
Total	51,719	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته 0.636 (36.6%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف بتغير سنوات الأقدمية، أي أن الأقدمية ليس لها علاقة بجودة الخدمة من خلال بعد التعاطف.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق سنوات الأقدمية نقوم باختبار التباين وفق المستوى التعليمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف بتغير المستوى التعليمي

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف بتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (44): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف بتغير المستوى التعليمي

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف وفقا للمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	2,722	4	,680	,722	,581
Intragroupes	48,998	52	,942		
Total	51,719	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته 0.581 (58.1%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثير علاقة جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف بتغير المستوى التعليمي أي أن المستوى التعليمي ليس له علاقة بجودة الخدمة من خلال بعد التعاطف.

✓ بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المستوى التعليمي نقوم باختبار التباين وفق الفئة العمرية باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف بتغير الفئة العمرية

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات جودة الخدمة من خلال بعد التعاطف بتغيير الفئة العمرية

الجدول رقم (45): يمثل اختبار تباين إجابات الجزء الثاني الخاصة بجودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف بتغيير الفئة العمرية

ANOVA

إجابات الجزء الثاني الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف وفقا للعمر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	4,731	3	1,577	1,779	,162
Intragroupes	46,989	53	,887		
Total	51,719	56			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمته 0.162 (%16.2) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر علاقة جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد التعاطف بتغيير الفئة العمرية أي أن العمر ليس له علاقة بجودة الخدمة من خلال بعد التعاطف.

خلاصة الفصل:

يتضمن هذا الفصل عرض جميع نتائج الدراسة التطبيقية المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت في بلدية مليانة بولاية عين الدفلى، وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وتحليل نتائجه لمسنا انطباع إيجابي لدى الموظفين الإداريين لبلدية مليانة على جودة الخدمات الإلكترونية المستحدثة، إذ أن الإجراءات الجديدة في إطار توجه المؤسسات العمومية الجزائرية نحو تبني خدمات إلكترونية قد ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة، بحيث أن الإدارة الإلكترونية وفرت نظم معلومات واتصالات فعالة لنقل البيانات وتدفعها في الهيئات والمؤسسات المحلية والوطنية، وكذلك سهلت عملية الحصول على الخدمات الإلكترونية بجودة ذات أحسن وذات نوعية في مدة قصيرة ودون مشقة وعناء على المواطنين، وبالرغم من ذلك فإنه يجب على الدولة توفير آليات للحد من المشاكل التي قد تقع فيها بسبب صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية، لذا يجب الاهتمام بالبنية التحتية كخطوة أولى للقضاء على هذه العقبات، إذ أن ضعف الانترنت يؤدي إلى صعوبة في إيصال الخدمات للمواطنين بالجودة والنوعية المطلوبة. ومما سبق يمكن القول أن موضوع الإدارة الإلكترونية يعكس بوضوح أهمية تحسين جودة الخدمات العمومية تماشياً مع متطلبات العصر في جودة وسرعة إنجاز المعاملات، واستجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة وذات جودة عالية.

خاتمة

خاتمة

ساهمت الإدارة الإلكترونية في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات مع المواطنين، كما أن استخدامها وتطويرها يتأقلم مع كل النشاطات، بحيث يحتل هذا النشاط - الإدارة الإلكترونية - دورا هاما في أغلب المؤسسات خاصة العمومية، لما له من مميزات كتسهيل القيام بمختلف العمليات وتقديم الخدمات إلى المواطنين في ظرف زمني قصير، كما يوفر أيضا تشكيلة كبيرة من الخدمات وذلك خلافا للإدارة التقليدية، وتعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى أهم الرهانات في وقتنا الحاضر، حيث أصبحت كل دول العالم تولي اهتماما بالغا لها. ولقد اهتمت دراستنا بالإجابة عن الإشكالية المطروحة في مقدمة البحث والتمثلة فيما يلي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية؟

وقد حاولنا الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال تجزئتها إلى سؤالين فرعيين والتي تدعم إجابتنا من خلال فصول الدراسة وقد أوضحت بالتفصيل جميع نقاط وعناصر التساؤلات.

وفيما يلي أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات إضافة إلى عرض آفاق البحث:

❖ من خلال دراستنا نستخلص أهم النتائج المتمثلة في مايلي:

هناك جملة من النتائج منها ما يتعلق بالجانب النظري ومنها ما يتعلق بالجانب التطبيقي نذكرها فيما يلي:

1- نتائج الجانب النظري

* الإدارة الإلكترونية تمثل أسلوبا إداريا حديثا يقوم على الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات للتغلب على التعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تواجه الإدارة العمومية في شكلها التقليدي والتي في مقدمتها تدني مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والتي لا سبيل لتحسينها إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي؛

* أغلبية المواطنين والموظفين هم بدراية ووعي تام لحاجتهم وتفضيلهم للإدارة الإلكترونية من أجل مواكبة التطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

* تتوفر البلدية على الأجهزة والبرامج اللازمة لتقديم أحسن الخدمات للمواطنين والعمل على إرضائهم؛

* تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لدى المواطن وتحقيق رضاه من خلال تخليصهم من متاعب الانتظار في الطوابير والتنقل لمسافات طويلة لاستخراج وثائقهم؛

* تقدم الإدارة الإلكترونية المرونة في تقديم الخدمات وذلك من خلال توفير التكوين والخبرة وريح الوقت والجهد خاصة للموظفين وبالتالي تزيد من أدائهم ورضاهم؛

* تقلل الإدارة الإلكترونية من معدلات الأخطاء؛

* توجد علاقة طردية دون المتوسط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية مليانة.

* هناك ارتفاع في تكلفة تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

* هناك دورات تدريبية من أجل رفع أداء الموظفين وتمكينهم من التكنولوجيا الحديثة؛

- * الإدارة الإلكترونية أداة لتطوير الإدارة التقليدية وليست كبديل لها، بل هي الاستخدام الأمثل لمختلف تكنولوجيات الاتصالات الحديثة وتوجيهها لخدمة المواطن في ظل وجود دراسة واسعة بمختلف جوانبها؛
- * استراتيجية الجزائر الإلكترونية هي الإطار العام الذي حدد من خلاله معالم توجه نحو عصنة إدارتها ولتكون بذلك محفز لإطلاق مشروع البلدية الإلكترونية وإنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، بالرغم من العقبات والعرافيل المتعلقة بضعف الجانب القانوني والمالي و التكنولوجي والتوعوي؛
- * تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية بالجزائر سمح بتحقيق نتائج إيجابية مرتبطة بالتسريع في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية أمام المواطن، والتقليل من المظاهر البيروقراطية، ولكن المعنى الحقيقي للإدارة الإلكترونية لم يتحقق بعد، بل حصر فقط في شقه الخدماتي دون تعميمه على سائر الجوانب الأخرى؛
- * الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية لمواطنيها ترتبط بما تقدمه السلطة المركزية؛
- * تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية بالجزائر يواجهها تحديات مرتبطة بالتبعية للقرار السياسي المركزي، وضعف الإمكانيات التقنية والمالية وحتى البشرية.

2- نتائج الجانب التطبيقي

أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية مايلي :

- * وجود أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية المقدمة مما يؤكد على أن بلدية مليانة تدرك أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية وأثر استخدامها على مكانة المؤسسة العمومية في ظل التغيرات المتسارعة.
- * تقديم الخدمات الإلكترونية الجزائرية ما زالت في بداياتها وتخطو خطواتها الأولى ونحن لا نعرف بعد التأثيرات السلبية أو الإيجابية التي قد تؤثر على نموها أو انتشارها، كما أن العديد من التحديات مازالت في الواجهة، مما يجب أخذها بعين الاعتبار.
- * تم تأكيد الفرضية الأولى التي أظهرت على ضرورة وحتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة، وذلك من خلال دعمها لإجراءات عصنة المرفق العام.
- * أما تحليل نتائج الدراسة الإحصائية الخاصة بأبعاد جودة الخدمات العمومية المقدمة أثبتت ما يلي:
- * توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة و مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الاعتمادية عند مستوى 5%، وهذا من خلال وجود تحسين وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية؛
- * توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة و مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الملموسية عند مستوى 5%، أي لا بد من وضع لوحات وعلامات إرشادية تساعد على الوصول إلى المصالح بسهولة؛

* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية مليانة و مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال بعد الأمان عند مستوى 5%، أي لا بد من البلدية أن تحتفظ بسجلات موثقة ورسمية عن كل المواطنين الذين تم التكفل بهم أو تقديم الخدمة لهم؛

* هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ومدى الاستجابة عند مستوى دلالة إحصائية 5%، وذلك من خلال سعي الإدارة على تحسين صورتها لدى المواطنين؛

* هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة ومدى التعاطف مع المواطنين أثناء التعامل عند مستوى دلالة إحصائية 5%، وذلك من خلال رغبة الموظفين واستعدادهم التام للتعاون مع المواطنين، ومراعاة الحالات الخاصة بهم مثل العجز والحمل.... الخ.

* وبناء على هذه النتائج تم تأكيد الفرضية الثانية التي أظهرت أنه توجد علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمة العمومية في بلدية مليانة عند مستوى دلالة إحصائية 5%.

❖ توصيات الدراسة:

- * الاهتمام أكثر بالبنية التحتية التقنية والشبكات داخل المرافق العامة بشكل عام وفي بلدية مليانة بشكل خاص؛
- * نشر الوعي الإلكتروني للمواطنين وتزويدهم بمعارف جديدة تسمح بتجسيد أكثر للإدارة الإلكترونية؛
- * تحسين ظروف العمل وتحفيز الموظفين من أجل زيادة الأداء وتحسين الخدمة المقدمة؛
- * نشر الثقافة المعلوماتية والقضاء على الفوارق الطبقيّة بين فئات المجتمع بتمكين كافة شرائح المجتمع من الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- * لا بد من تدريب العاملين على كيفية استخدام آليات الإدارة الإلكترونية وذلك قبل أن يتم ترسيخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية وبالتالي تقدم الخدمات بجودة عالية؛
- * توفير الحماية اللازمة للمعطيات الشخصية للمواطنين للحد من عملية التجسس والقرصنة، لزيادة درجة الثقة حول الخدمات الإلكترونية المقدمة؛
- * تقديم الدعم المالي والتقني و البشري الكافي للبلدية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة مردوديتها في تقديم خدمات متطورة وذات نوعية لمواطنيها المحليين؛
- * تكوين موظفي وعمال البلديات ورفع مستواهم وتدريبهم على كيفية الاستعمال الأمثل لمختلف الأجهزة التكنولوجية الحديثة وتوجيهها لخدمة المواطن؛
- * تفعيل المواقع الإلكترونية للبلديات بالجزائر، وجعلها نافذة يلجأ إليها المواطن المحلي لمعرفة مختلف النشاطات التي تقوم بها البلدية والتي تدرج ضمن احتياجاته ومتطلباته؛
- * توعية المواطن المحلي بالدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الموجهة له عبر حملات ودورات تحسيسية لنشر الثقافة الإلكترونية؛

* إقامة الدراسات والندوات العلمية والملتقيات والمؤتمرات المتخصصة التي تتناول السبل المثلى لإنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وسبل تطويرها وكيفية الاستفادة منها.

❖ آفاق الدراسة:

- من خلال دراستنا لهذا الموضوع انتبهنا في الأخير إلى عدة مواضيع أخرى للبحث تتعلق بموضوع الدراسة، وحبذا لو يعالجها باحثون آخرون في المستقبل، وهي كالاتي:
- التحفيز وعلاقته بتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين أداء الخدمة العمومية؛
 - ثقافة المجتمع وتجسيد الخدمة الإلكترونية؛
 - واقع الإدارة الإلكترونية في الدول النامية - الجزائر نموذجا -.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ- المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

- 1- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2002.
- 2- المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 3- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي ، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 4- بهاء شاهين، العولمة والتجارة الإلكترونية، الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000
- 5- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، 2006/2005.
- 6- جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبو ظبي، الإمارات، 2005.
- 7- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 8- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي ، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2005
- 9- صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية (الطريق نحو الإصلاح الإداري)، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 10- عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)، الطبعة الأولى، المنطقة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
- 11- عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 12- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي (التنمية المحلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 13- علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، الجزء الثاني، دار الهدى، الجزائر، 2010.
- 14- علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، 2008.
- 15- علي السالمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- 16- عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار البيان للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
- 17- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الإلكترونية الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.

- 18- فريد النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 19- فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، سكيكدة، الجزائر، 2009.
- 20- قاسم نايف، علوان المحباوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 21- مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 22- مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 23- محمد الطعامنة وآخرون، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
- 24- محمد بن سعيد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 25- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009.
- 26- محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 27- محمد محمد الهادي، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005.
- 28- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 29- محمود أحمد أبو فرة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 30- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011.
- 31- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
- 32- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- 33- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.

ثانيا: الأطروحات والمذكرات

أ- الأطروحات

- عبد القادر براينيس، " التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية - دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة -"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007.

ب- المذكرات

1- آسيا سليمان، واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية و دورها في تطوير العمل الإداري - دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب RTE لولاية سكيكدة -، مذكرة ماجستير، جامعة 02 أوت - 1955، سكيكدة، 2014.

2- أوشبر محمد، سردون منير، أهمية إدارة الكفاءات في تحقيق التميز والإبداع لدى المؤسسات، دراسة حالة شركة تحويل المعادن SOTRAMET، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2017.

3- إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، (دراسة حالة قطاع غزة)، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007.

4- تارقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار -، مذكرة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع علوم تسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

5- يحي أبو سليم تغريد، أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005.

6- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة الجزائر، 2004.

7- دراسة حورية قارطي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري -، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2016.

8- رشيد بوعافية، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2005.

9- سمية بن رنجة، راضية عمر شنتير، دور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة سونلغاز بولاية عين الدفلى -، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2017.

- 10- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، بن عكنون، 2007.
- 11- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
- 12- عماد بوغلاشي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011.
- 13- محمد جمال، عمار أكرم، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين)، كلية التجارة، فلسطين، غزة، 2009.
- 14- محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006.

ثالثا: الملتقيات

- 1- أبو صلاح صفيان، قياس أداء الخدمة وفق تطلعات العملاء وتأثيرها على القدرة التنافسية، الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة الدكتور طاهر مولاي بسعيدة، 13- 14 ديسمبر 2010.
- 2- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية (الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة)، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004.

رابعا: المجلات

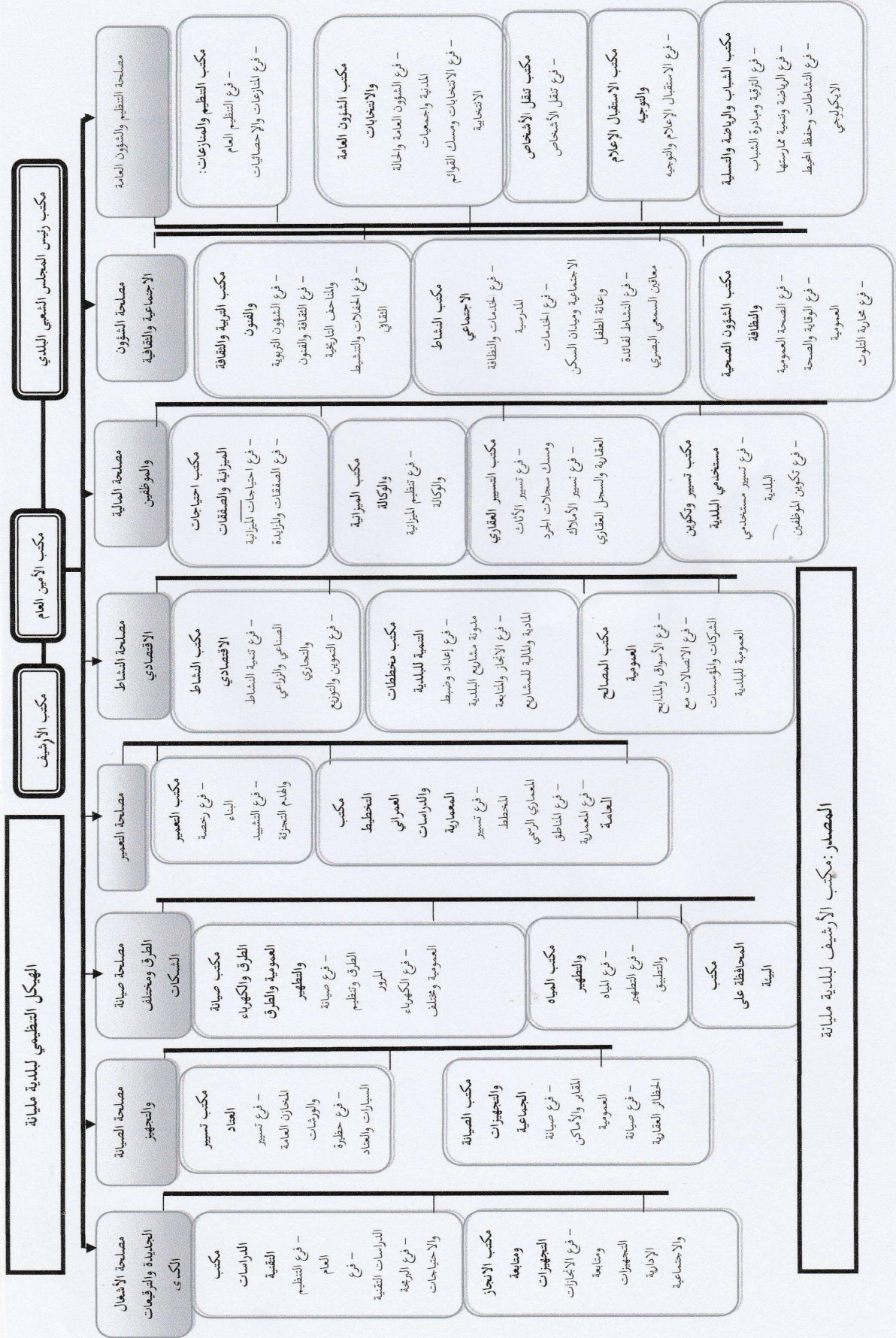
- 1- أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد الثامن ، فيفري- مارس 2007، مصر.
- 2- مولود حواس رابح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية للعلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، العدد 3، 2013.
- 3- عبد القادر بربيش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الثالث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ديسمبر 2005.

ب- المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- M. Iulian, **Implementing E-Management in Small and Medium Enterprises.** Bucurest Academic, Romania,2002.

- 2- Ph kotler et B Dubois, **Marketing Management**, Publi Union, 10 eme édition, Paris,2000.
- 3- Ph kotler et B Dubois, **Marketing management**, 11eme edition, Pearson education, Paris, 2004.
- 4- Pardhasaradhi, Y. **Improving citizen–government interface through egovernance**. a study of India. India. Osmania University ,2005.
- 5- Tokdemir, G, Pacin, Y, Kurfal, M, & Arifo. (2017) ,**Adoption of government services in Turkey**,2017.

الملاحق





جامعة الجبالي بونعامية بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



الملحق رقم (02)

إستمارة الاستبيان

أخي / أختي الكريم (ة):

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة للحصول على شهادة ماستر تخصص تسويق الخدمات حول موضوع : دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية" دراسة حالة بلدية مليانة بولاية عين الدفلى"، يسرنا ويشرفنا مساهمتكم في هذا البحث، ونرجو منكم التفضل بالإطلاع عليه، والإجابة بصراحة وبكل موضوعية وشفافية على الأسئلة المطروحة، وعليه نشكركم جزيل الشكر مسبقا على تفهمكم ومساهمتمكم في مساعدتنا على إتمام هذه الدراسة، مع العلم أن المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع ثقة، وستتسم بسرية تامة.

إشراف الأستاذ:

ب/ بن عناية جلول

من إعداد الطالبان:

➤ عبدلي إسماعيل

➤ سحري يوسف

السنة الجامعية: 2018 / 2019

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (x) على الإجابة التي تراها مناسبة.

المعلومات الشخصية

- النوع الاجتماعي: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 من 41 إلى 50 من 51 فما فوق
- المستوى التعليمي: ثانوي تقني سامي ليسانس مهندس دراسات عليا
- الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 من 16 إلى 25 من 26 فما فوق

الجزء الأول: الإدارة الإلكترونية

درجة الموافقة					العبارات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					أولاً: واقع العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية
					تدعم إجراءات عصرنه المرفق العام
					ترغب في التخلي عن الأساليب الكلاسيكية في العمل
					لديك استعداد بأن تغير نمط عملك الحالي
					تمتلك المعارف العلمية التي تجعلك تتحكم في التكنولوجيا
					لديك وعي حول ضرورة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية
					لا يصعب عليك فهم آليات عمل نظم الإدارة الإلكترونية
					تقوم بإجراء تدريب على التكنولوجيا الحديثة التي تعمل بها
					ثانياً: مدى استخدام الأجهزة والبرامج
					تقوم الإدارة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة والعمل بأدق الطرق
					البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب
					تفهم البرامج والأجهزة المستخدمة في تحليل ومعالجة المشاكل في الوقت المناسب
					تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل
					ثالثاً: قواعد البيانات
					قواعد البيانات الموجودة محينة بشكل دائم
					إمكانية تعديل هذه البيانات دون التأثير على مردود العمل
					تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة
					رابعاً: معوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية
					يوجد التخطيط والتنسيق بين البلدية والجهات الوصية
					استحالة رقمنة بعض الأعمال وحنمية النمط التقليدي فيها
					عدم وعي أفراد المجتمع بوجود الإدارة الإلكترونية
					نقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة الأجهزة والبرامج المستعملة

الجزء الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية

درجة الموافقة					العبارات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أولاً: الاعتمادية
					تلتزم البلدية بتقديم خدمات إلكترونية بكل كفاءة وفعالية
					هناك تحسن وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية
					يمكن للمواطن المتابعة والتعرف على جميع الإجراءات
ثانياً: الملموسية					
					تمتلك البلدية مكاتب جيدة تسمح لها بتقديم خدمات راقية
					تمتلك البلدية قاعات انتظار مريحة وملاءمة ومجهزة لخدمة المواطنين
					تضع البلدية لوحات وعلامات إرشادية تساعد على الوصول إلى المصالح بسهولة
ثالثاً: الأمان					
					تتعامل الإدارة مع المعلومات بكل سرية واحترافية
					تحتفظ البلدية بسجلات موثقة ورسمية عن كل المواطنين الذين تم التكفل بهم أو تقديم الخدمة لهم
					العمل بالحسابات الخاصة يشعر الموظف بقدر المسؤولية الملقاة على عاتقه
رابعاً: الاستجابة					
					تحرص الإدارة على تقديم خدمات آنية وفي الآجال المحددة
					تسعى الإدارة إلى تجنيد فعلي لمفهوم تقريب الإدارة من المواطن
					تسعى الإدارة إلى تحسين صورتها لدى المواطنين
خامساً: التعاطف					
					يرغب الموظفون وباستعداد تام للتعاون مع المواطنين
					إدراك الموظفين إلى المتاعب التي تواجه المواطن في حالة ارتكابهم أخطاء إدارية في حقه
					يتم مراعاة الحالات الخاصة بالمواطنين مثل العجز.....إلخ

الملحق رقم (03): يمثل ألفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	57	98,3
	Exclu ^a	1	1,7
	Total	58	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,729	18

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	33

الملحق رقم (04): يمثل اختبار الاستقلالية

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	4,713 ^a	4	,318
Rapport de vraisemblance	5,727	4	,221
Association linéaire par linéaire	,739	1	,390
N d'observations valides	57		

a. 6 cellules (60,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,21.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	11,129 ^a	12	,518
Rapport de vraisemblance	12,253	12	,426
Association linéaire par linéaire	5,010	1	,025
N d'observations valides	57		

a. 17 cellules (85,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,11.

الملحق رقم (05): يمثل اختبار الاستقلالية

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	47,942 ^a	9	,000
Rapport de vraisemblance	33,414	9	,000
Association linéaire par linéaire	21,151	1	,000
N d'observations valides	57		

a. 11 cellules (68,8%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,14.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	3,118 ^a	3	,374
Rapport de vraisemblance	3,108	3	,375
Association linéaire par linéaire	,108	1	,743
N d'observations valides	57		

a. 4 cellules (50,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,61.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	8,879 ^a	12	,713
Rapport de vraisemblance	11,190	12	,513
Association linéaire par linéaire	5,824	1	,016
N d'observations valides	57		

a. 17 cellules (85,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,21.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	47,942 ^a	9	,000
Rapport de vraisemblance	33,414	9	,000
Association linéaire par linéaire	21,151	1	,000
N d'observations valides	57		

a. 11 cellules (68,8%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,14.

Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
تدعم إجراءات عصرنة المرفق العام	,719	3	53	,545
هناك تحسن وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية	2,753	3	53	,052
تتعامل الإدارة مع المعلومات بكل سرية واحترافية	2,462	3	53	,073
تحرص الإدارة على تقديم خدمات آنية وفي الأجل المحددة	4,041	3	53	,012
يرغب الموظفون وباستعداد تام للتعاون مع المواطنين	1,661	3	53	,187

Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
تدعم إجراءات عصرنة المرفق العام	1,754	4	52	,152
هناك تحسن وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية	4,183	4	52	,005
تتعامل الإدارة مع المعلومات بكل سرية واحترافية	,968	4	52	,433
تحرص الإدارة على تقديم خدمات آنية وفي الأجل المحددة	1,026	4	52	,403
يرغب الموظفون وباستعداد تام للتعاون مع المواطنين	1,245	4	52	,304

Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
تدعم إجراءات عصرنة المرفق العام	,931	3	53	,432
هناك تحسن وتطوير مستمر للخدمات المقدمة من طرف البلدية	1,131	3	53	,345
تتعامل الإدارة مع المعلومات بكل سرية واحترافية	,385	3	53	,764
تحرص الإدارة على تقديم خدمات آنية وفي الأجل المحددة	1,512	3	53	,222
يرغب الموظفون وباستعداد تام للتعاون مع المواطنين	,560	3	53	,644