



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرو مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان علوم اقتصادية
الشعبة: علوم تسيير
التخصص: إدارة الأعمال
بعنوان

قبول استخدامات التكنولوجيا في الإدارة العمومية
دراسة حالة بلدية بريزينة – البيض الجزائر-

تحت إشراف الأستاذة

- الدكتور/ عامر إيمان

من إعداد الطالبين:

- بلكو عبد القادر
- حيدار محمد الأمين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2023/6/25

الدكتور/ صوار يوسف / رئيسا
الدكتور/ شريفي جلول / مناقشا
الدكتور/ عامر إيمان/ مشرفا

السنة الجامعية 2023/2022

الشكر والعرفان

إن الحمد لله نحمده ونشكره الذي وفقنا لانجاز هذا العمل، راجين أن يتقبله منا قبولاً حسناً، ونسأل الله العظيم رب العرش

العظيم خير العمل وخير العلم الذي ينفعنا وننفع غيرنا به في البداية نقول من لا يشكر الناس لا يشكر الله يطيب لنا أن

نتوجه بأفضل الامتتان وتقدير وأسمى عبارات الشكر وثناء إلى الأستاذة المشرفة "عامر إيمان" التي تكرمت بقبول

الإشراف على تأطيرنا، ولما قدمته لنا من توجيهات و ملاحظات ونصائح علمية قيمة، وحرصها الدائم و الدؤوب على

إتمام هذا العمل .. كما نتقدم بشكر والامتتان و العرفان إلى كل الأساتذة الذين مرو على مشوارنا الدراسي .. كما لا يفوتنا

تقديم جزيل الشكر إلى سادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، وحن على يقين أنهم سيضيفو من علمهم الوافر

ليزيدو من قيمة هذه المذكرة من خلال خبرتهم ولاحظتهم القيمة.

كما لا ننسى جميع الزملاء والأصدقاء والأحبة راجين من العلي القدير التوفيق للجميع.

الإهداء

باسم العلي القدير الذي أكرمني وأنزلني منزلة العلا وحماني وأنا في طريق طلب العلم أهدي

عملي المتواضع إلى من ألهمتني القوة و الأمل إلى من وهبتني عمرها وكانت سندي عندما

عصفت بي رياح الدنيا إلى أُمي وهل يوجد مثل أُمي ؟ أدام الله عليك الصحة والعافية وأطال

في عمرك إلى سندي ومصدر إلهامي وقوتي إلى من آثرني على نفسه أبي الغلي حفظه الله

ورعاه وأطال في عمره إلى كل إخوتي إلى الكتكوت الصغير ابن أختي طه أدام الله عليه

الصحة والعافية إلى كل أصدقاء وأحبّته وزملائي إلى كل من ساهمة ولو بكلمة طيبة في

خروج هذا العمل للنور

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسليط الضوء على متطلبات الإدارة الالكترونية (كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية للاتصالات، ضمان أمن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمات وبيان أقر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، قمنا بإجراء دراسة ميدانية في بلدية بريزينة، دائرة بريزينة، ولاية البيض، ولتحقيق هذا الأهداف قمنا بتصميم استبانة وزعناها على عينة دراسة مكونة من 65 موظف وتم استرجاع 55 استبيان قابل للدراسة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الدراسة انطلاقا من الإشكالية و تساؤلات الفرعية.

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

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا في الإدارة العمومية، الإدارة الالكترونية، كفاءة الموارد البشرية، جودة الخدمات العمومية .

Résumé:

L'étude vise à identifier dans quelle mesure l'administration électronique contribue à améliorer la qualité du service public en mettant en évidence les exigences de la gestion électronique (efficacité des ressources humaines, infrastructure de communication, assurer la sécurité de l'information) et son rôle dans la réalisation des dimensions les plus importantes de la qualité de services et une déclaration d'approbation de la gestion électronique dans l'amélioration de la qualité de service Général.

nous avons mené une étude de terrain dans la municipalité de Brezina, la circonscription de Brezina, et l'état d'Al-Beydh, et pour atteindre ces objectifs, nous avons conçu un questionnaire et l'a distribué à un échantillon d'étude composé de 65 employés, et 55 questionnaires étudiables ont été récupérés, car nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive-analytique pour décrire et analyser l'étude en fonction du problème et des sous-questions.

L'étude a conclu qu'il existe un effet statistiquement significatif de la gestion électronique sur l'amélioration de la qualité des services publics dans les institutions algériennes.

Mots clés : technologie dans l'administration publique, administration électronique, efficacité des ressources humaines, qualité des services public

الصفحة	البيان
	الاهداء.....
	الشكر والعرفان.....
II	ملخص الدراسة.....
II-II	فهرس المحتويات.....
II	فهرس الجداول.....
II	فهرس الاشكال.....
II	فهرس الملاحق.....
أ-د	مقدمة عامة.....
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات العمومية.....
3	المطلب الأول: عموميات حول الإدارة الالكترونية.....
4	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية ومراحل تطورها.....
5	الفرع الثاني: مراحل الانتقال من الإدارة الالكترونية الى الإدارة الالكترونية.....
11	الفرع الثالث: أهمية الإدارة الالكترونية، أهدافها وخصائصها.....
18	المطلب الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات العمومية.....
18	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات العمومية.....
21	الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة العمومية.....
25	الفرع الثالث: متطلبات ومعيقات تحقيق الجودة في المنظمات العمومية.....

27	المطلب الثالث: تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية.....
28	الفرع الأول: اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.....
29	الفرع الثاني: انعكاسات وظائف الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.....
30	الفرع الثالث: سير الخدمة في الإدارة العمومية وفق نظام الإدارة الإلكترونية.....
33	خلاصة.....
34	المبحث الثاني: الدراسة السابقة.....
35	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
35	الفرع الأول: الدراسات العربية
42	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية
46	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات.....
46	الفرع الأول: مناقشة الدراسات العربية.....
49	الفرع الثاني: مناقشة الدراسات الاجنبية.....
51	الفرع الثالث: مايميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني	
56	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
57	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
57	الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
58	الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة.....
59	المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة.....
59	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة.....
60	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.....
61	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان.....

62	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.....
62	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
62	الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية.....
67	الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل الإدارة الالكترونية.....
72	الفرع الثالث: عرض النتائج المتعلقة بعلاقة ابعاد الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية....
73	المطلب الثاني: الفرضيات ومناقشتها.....
73	الفرع الأول:
74	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات.....
84	خلاصة الفصل.....
86	الخاتمة.....
95-90	قائمة المراجع.....
111-96	الملاحق.....

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية.....	9
2-1	يوضح المقارنة الدراسات السابقة بالعربية مع الدراسة الحالية.....	51
3-1	يوضح مقارنة الدراسات السابقة الأجنبية مع الدراسة الحالية.....	53
1-2	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للدراسة.....	58
2-2	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت).....	60
3-2	معامل ثبات للمؤسسة العمومية باستخدام طريقة الفا كرونباخ.....	61
4-2	توزيع عينة الدراسة حسب النوع في المؤسسة محل الدراسة.....	62
5-2	توزيع عينة الدراسة حسب العمر في المؤسسة محل الدراسة.....	63
6-2	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي في المؤسسة محل الدراسة.....	64
7-2	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل في المؤسسة محل الدراسة.....	66
8-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارت بعد كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية.....	67
9-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارت بعد توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية.....	68
10-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارت بعد توفر أمن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية.....	69
11-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات العمومية.....	70
12-2	العلاقة بين ابعاد الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية للمؤسسة محل الدراسة.....	72
13-2	المستوى المعنوي لمتغيرات الدراسة.....	74
14-2	نتائج اختبار الفرضية الأولى هنالك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية.....	74
15-2	نتائج اختبار الفرضية الثانية للعلاقة بين كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.....	75
16-2	نتائج اختبار الفرضية الثالثة للعلاقة بين توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية	76
17-2	نتائج اختبار الفرضية الرابعة للعلاقة بين ضمان امن المعلومات وتحسين جودة الخدمات العمومية.....	77
18-2	نتائج اختبار الفرضية الخامسة للعلاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية.....	78
19-2	يوضح تحليل اختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاو الدراسة تعزي متغير النوع.....	80
20-2	يوضح تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاو الدراسة تعزي متغير العمر.....	81

الفهرس

21-2	يوضح تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاوّر الدراسة تعزّي متغير المستوى التعليمي	82
22-2	يوضح تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاوّر الدراسة تعزّي متغير سنوات العمل	83

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-3	يوضح خصائص الإدارة الالكترونية.....	11
2-3	يوضح عناصر الإدارة الالكترونية.....	16
3-3	يوضح فجوة جودة الخدمات.....	23
1-4	يوضح متغيرات الدراسة.....	59
2-4	توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع.....	63
3-4	توزيع عينة الدراسة حسب العمر.....	64
4-4	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.....	65
5-4	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل.....	66

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان.....	98
02	البيانات مفرغة في اكسل.....	101
03	البيانات مفرغة في spss 26.....	102
04	نتائج تحليل استبيان الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية.....	102
05	عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل لأبعاد الإدارة الالكترونية.....	104
06	عرض النتائج المتعلقة بالمتغير التابع تحسين جودة الخدمات العمومية.....	105
07	اختبار التوزيع الطبيعي.....	105
08	اختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات.....	107
09	عرض النتائج باستخدام تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات لمحور الدراسة.....	109

مقدمة

المقدمة:

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف الموجودة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحقّقه من منافع كثيرة في جميع المجالات والتواؤم بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصنة قطاع الخدمة العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من أنشطة تقليدية إلى أنشطة الكترونية، و للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما تسمى بالإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الإجراءات الحكومية والعمليات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الإدارات وهذا من أجل تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.

بلدية بريزينة ولاية البيض من مؤسسات قطاع الخدمة العمومية التي شملها مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال عصنة القطاع والاعتماد على الوسائل الإلكترونية في الأنشطة الخدماتية لتقليل الإجراءات والعمليات الإدارية وزيادة كفاءة وجودة الخدمات.

1. الإشكالية :

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية لدائرة بريزينة؟

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

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة بريزينة ؟
 - ما مدى تأثير كفاءة الموارد البشري على تحسين جودة الخدمة العمومي في دائرة بريزينة
 - هل تتوفر دائرة بريزينة على بنية تحتية للاتصالات يمكنها المساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية؟
 - هل يمكن لضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية المساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة بريزينة؟
 - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في بريزينة ؟
 - هل توجد فروق بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية
- الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الاقدمية في دائرة بريزينة ؟

2. فرضيات الدراسة:

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

- ❖ الفرضية الرئيسية : نصت هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في دائرة بريزينة ؟
- ❖ الفرضية الاولى: نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية" في دائرة بريزينة ؟
- ❖ الفرضية الثانية: نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في دائرة بريزينة ؟
- ❖ الفرضية الثالثة: نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية" في دائرة بريزينة ؟
- ❖ الفرضية الرابعة : نصت الفرضية: على انه "يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية" في دائرة بريزينة ؟
- ❖ الفرضية الخامسة :هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الاقدمية)في دائرة بريزينة ؟

3. مبررات اختيار الموضوع:

- إن البحث في أي موضوع تكون له السباب و مبررات معينة ونذكر من هذه الأسباب :
- ✓ موضوع الإدارة الإلكترونية من أكثر المواضيع التي لقيت اهتمام كبير في ميدان الإدارة والقطاع الخدمي بالأخص.
- ✓ الاهتمام بجودة الخدمات.

4. أهداف الدراسة:

- يسعى من خلال موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ✓ التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- ✓ تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية والعلاقة بينهما.
- ✓ تقديم اقتراحات وتوصيات للمؤسسات محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل إليها.

5. أهمية الدراسة:

إن أهمية هذه الدراسة تدرج في محاولة توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية والاستفادة التطبيقية لنتائج المتحصل عليها، من اجل مساعدة المؤسسات محالدراسة على تطبيق أفضل الإدارة الإلكترونية التي تؤدي بدورها إلى تقديم خدمات ذات جودة ممتازة للمواطنين.

6. حدود الدراسة:

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

حدود زمنية: حيث أنجزت هذه التطبيقية خلال الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى غاية شهر ماي سنة 2023

حدود مكانية: حيث أجريت الدراسة بلدية بريزينة.

7. المنهج والأدوات المستخدمة:

علا حسب طبيعة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة في الجزء النظري ،أما الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بعينة الدراسة وذلك باستخدام الاستبانة و الملاحظة العلمية ثم تبويب وتحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية.

8. صعوبات البحث:

- عدم تقبل الاستبيان من قبل بعض الموظفين.
- عدم فهم الغرض من هذا الاستبيان خاصة من بعض العمال ذوي المستوى التعليمي المحدود
- صعوبة استجابة العمال مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة استرجاع البيانات

9. هيكل الدراسة :

بناء على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين حيث أن الفصل الأول تمحور حول الجانب النظري والفصل الثاني الجانب التطبيقي

وقد تم التطرق في الجانب النظري إلى مبحثين :

المبحث الأول والذي كان عموميات حول الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات العمومية.

أما فيما يخص المبحث الثاني فقد تناولنا فيه الدراسات السابقة أما في ما يخص الفصل الثاني والذي كان حول الدراسة الميدانية التي قمنا بها فتم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة المبحث الثاني نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية

توطئة:

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

وبعد تبني مشروع الإدارة الإلكترونية خيارا للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة ولكي يحدث هذا التحويل لابد من توفير الوسائل والعناصر وكذا المورد البشري الكفاء، وبتوفير المتطلبات سيؤدي إلى تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية؛ عليه سنحاول من خلال هذا الفصل تبين مفهوم الإدارة الإلكترونية و أهميتها و أهدافها ، وكذلك تبين مفهوم جودة الخدمات العمومية وأهميتها وفي المبحث الثاني سنحاول من خلاله عرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة و التعليق عليها

فكان تقسيم الفصل كالتالي :

المبحث الأول : عموميات حول الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات العمومية.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

المطلب الأول :عموميات حول الإدارة الالكترونية

إن التطور الهائل في كافة الميادين أدى إلى تغيرات جذرية في جميع مناحي الحياة والتي من إفرازاتها بروز مفاهيم جديدة منها ما يعرف الإدارة الالكترونية، والذي يعبر عن نقلة نوعية وتحولات رئيسية في أداء عمل المظلمات التقليدية و إدارتها المختلفة.

لذلك سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى التطور التاريخي للإدارة الالكترونية، الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية، وكذلك أسباب الانتقال للإدارة الالكترونية، أهميتها أهدافها مبادئها، متطلباتها إضافة إلى عناصرها .

الفرع الأول مفهوم الإدارة الالكترونية ومراحل تطورها

1.1 مفهوم الإدارة الالكترونية

لقد ذهب العديد من كتاب الإدارة إلى تقديم تعريفات المصطلحات الإدارة الالكترونية نذر منها :
عرفها غنيم: أنها عبارة عن تنفيذ جميع الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية، ومن استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء .

ركز هذا التعريف على إن الإدارة الالكترونية تتم من خلال الشبكات الالكترونية والاتصالات ممايسهل عملية التواصل.

عرفها منصف قرطاس : بأنها تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات كما تشمل إدارة المنظمة التفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعات وكذلك التسويات المالية والضرائب.

يقصد من هذا التعريف أن الإدارة الالكترونية عملية شاملة ومتكاملة بين المؤسسات لتبادل المعلومات والقيم بالمهام.¹

¹المنصف قرطاس، التجارة الالكترونية والإشكاليات التطبيقية المطروحة، بحث منشور في نشرة اتحاد المصارف العربية الخاصة بالتجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت، بيروت- لبنان، ص 208.

عرفت بأنها إطار عام ومنظمة كتقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولاً كبيراً من العمال يشمل الأنشطة الحياتية في الدولة ، من بشرية ، اقتصادية ، واجتماعية، وإنتاجية لتطوير الداخلي لها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلاً.

يلاحظ من هادا التعريف إن الإدارة الالكترونية هي الانتقال من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الالكترونية باستخدام تقنيات حديثة.¹

التعريف الإجرائي : الإدارة الالكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية واستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات متكاملة اعتماد على تقنيات الاتصال.

1.2 لتطور التاريخي للإدارة الالكترونية :

بدأ استخدام الحاسوب والمعلومات في القرن العشرين عام 1900 ابتداء من التلغراف والراديو والهواتف إلى الحاسوب والبرمجيات ثم الأقمار الصناعية والتقنيات الرقمية ثم شبكة المعلومات ، وقد تم سابقاً أتمتة المكاتب وجود الحاسب بأكثر من عقدين من الزمن ،وقد عرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في ربط دوائرها منها آلات الهاتف والفاكس والحفظ الآلي والميكرو فيلم وغيرها . لكن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة بداية ظهور الحاسوب والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب ثم التصنيع المتكامل بالحاسوب وتطبيقات الذكاء الصناعي في إنتاج الخدمات وغيرها ، حيث ارتبط التطور والتغير في الإدارة بظهور الحاسوب ومختلف التقنيات المتعلقة به وأصبح خيار الإدارة الطموحة لانجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب بأسرع وقت والجهد وقل تكلفة ممكنة وأكثر فعالية كمية ونوعية، ويكون الرأي العام تفهم الإدارة الالكترونية وتقبلها وتفاعلها معها ، وتعلم طريقة استخدامها.

يتضح أن الإدارة الالكترونية مكنت مختلف الأطراف من الاستجابة السريعة والحقيقية لمختلف المتطلبات الإدارية.²

يرى السالمي بأن بدايات الإدارة الالكترونية أتمتة المكاتب بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكانت سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت انتباه الإدارة في مكاتب إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات أو لبرهان على أهميتها ، حيث هذه الشركة منذ عام 1964، عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق، أطلق عليها اسم الشريط الممغنط جهاز الطابعة المختار، حيث كانت هذه الطابعة MIST عند كتابة إي رسالة تتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط بالمكان طباعة الرسالة بعد استرجاعها من الربط على الطابعة بعد أن نطبع اسم

¹ربحي مصطفى عليان : البيئة الالكترونية، ط 1 ، دار الصفاء، الأردن، 2012، ص 29
³صدام الخماسية : الحكومة الالكترونية نحو الإصلاح الإداري ، 1 ، ط عالم الكتب الحديث، ص 13 .

وعنون الشخص المرسل إليه ، وهذه العملية وفرت جهد كبير ، وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، فقد تولى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقات في المؤسسات لي اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بجودة عالية.¹

يشير نجم الدين عبود في كتابه الإدارة والمعرفة الالكترونية من خلال دراسته للفكر الإداري والمدارس الإدارية ، إلا أن الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي الإدارة بعد إحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب فالإدارة حسب نجم عبود نجيم ما إنتاجاً لتطور الذي صاحب الإدارة في مختلف التقنيات وما صاحبها من تسهيلات.

في عام 1973 استخدم مصطلح مكتب الاوراق في الولايات المتحدة الأمريكية في إشارة إلى فكرة مفادها إن التحول إلى العمل الرقمي digital، حيث إن في عام 1974 أخذت مؤسسة زيروكس لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل، في عام 1996 بدأت شركة ميكروسوفت الأمريكية باستخدام الرابط الشبكي من الحواسيب المستخدمة في مؤسسات resause local مما أدى إلى تقليص الحاجة إلى استخدام الورق بشكل كبير جداً، في نهاية التسعينات استخدام مصطلح الإدارة الالكترونية، مع انتشار شبكة الانترنت العالمي، وهو ما ساعد ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرة المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي email Yahoo على الإدارة في معاملاتها وتقديم الخدمات من خلال هذا يتضح بان مع استخدام الحاسوب أصبحت معظم المؤسسات والمنظمات العامة فيانجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد²

الفرع الثاني: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية :

لقد مرت عملية تحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية عبر 3 مراحل أساسية وهي:

1.1. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

في هذه الإدارة يتم تفعيل الإدارة الالكترونية ، ومحاولة تنميتها وتطويرها وذلك بتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية إذ سيستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين.

إن الانتقال من أساليب العمل التقليدي إلى احد أساليب التسيير القائمة على الإدارة الرقمية، فإنه لابد من تحسين أداء الإدارات التقليدية في الإطار الاستجابة لمتطلبات العاملين معها خاصة في المجتمع المدني يحتاج

¹عبد الرزاق السالمي الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر وتوزيع 2008 ص 32

²عادل حرحوش المفرجي، احمد على صالح، ببداء تيار البياني، الإدارة الالكترونية (مركزات فكرية ومتطلبات علمية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، مصر، 2007 ص 12

لوقت من الزمن لاستيعاب هذه التطورات الالكترونية والعلمية؛ فالتحول لإدارة الالكترونية يكون توفير كل الظروف الملائمة لتجسيدها والاستجابة لها.

1.2 مرحلة الفاكس والتلفزيون الفاعل :

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن متعامل من الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، إذ يوفر الخدمات بتكلفة معقولة كما يمكن للأفراد من الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل، أي اكتساب تجربة أولية لتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة إلى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية، وهذه بالنظر إلى العدد المتوسط من مستخدمي شبكة الانترنت، كما أن من الطبيعي أن تكون المعرفة في هذه المرحلة اكبر منالهاتف والفاكس، يتضح من خلال هذه المرحلة أن تقنيات الحديثة سمحت للموظفين لانجاز معاملاتهم بسهولة.¹

1.3 مرحلة الإدارة الالكترونية الفعالة:

هي المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين، مما يتيح لكل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (الجودة) وبذلك يكون الرأي العام قد فهم الإدارة الالكترونية تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها، توجي هذه المرحلة الأخيرة من مراحل الإدارة الالكترونية يتضح أنه لابد أن تكون المتطلبات ذات جودة ومسايرة لتطورات التكنولوجيا.

1.4 أسباب الانتقال من الإدارة الالكترونية إلى الإدارة التقليدية :

الإدارة التقليدية أسباب ودوافع سمحت لها بالانتقال إلى الإدارة الالكترونية ويمكن إجمالها فيما يلي:

حسب محمود حسين إن أسباب التحول والانتقال هي:

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات التميز داخل كل مؤسسة تسعى لتنافس.

حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

¹نأصف محمد، قداوي عبد القادر، أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الالكترونية، مجلة الشعلة للدراسات الاقتصادية - العدد 01/مارس 2017

الفصل الاول الادبيات النظرية والتطبيقية

حسب هذا التصنيف إن الانتقال إلى الإدارة الالكترونية التطوير السريع في أساليب وتقنيات إدارة الأعمال.

ويشير عمر احمد أبو هاشم الشريف إلى أسباب أخرى منها :

- ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها

- إدارة الوقت باعتباره مورد رئيسي، بالإضافة إلى حشد واستثمار كل الطاقات

من أهم الأسباب التي أدت إلى التحول هي الاستجابة لتطورات العلمية والتقنية المصاحبة لسلامة العمليات الإدارية.¹

يرى العاق إن أهم أسباب تبني الإدارة الالكترونية ما يلي :

- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.

- إن استخدام العديد من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في انجازها؛

- اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية، وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لانجازالمعاملات؛

- معانات المنظمات الغير الربحية من مشكلات مشتركة مثل تناقص الدعم المادي وترهل هياكلها التنظيمية وتكاليفها التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها؛

إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل عملية معقدة تعتمد على أساليب وتقنيات تستغرق وقتا كبير في الإعداد والتخطيط.²

1.5 الفرق بين الإدارة التقليدية والالكترونية

يمكن تحديد الفرق بين الإدارتين من خلال الأسس التالية :

1. طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الطرفين : تكشف ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على الاعتماد على استخدام الاتصالات المباشرة بين الأطراف التعامل المختلفة، أو تتم الاتصالات من خلال وسائل تقليدية كالهواتف أو الممارسات أو غير ذلك من الوسائل التقليدية، بينما تشير ممارسات الإدارة الالكترونية إلى

¹أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004 ص: .

²عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون: الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج، 2013، ص 76

انجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط الكتروني ، بحيث تتم تداول البيانات والوثائق الكترونيا ذلك من خلال استخدام وسائل الاتصالات.

هناك اختلاف في طبيعة الوسائل المستخدمة للإدارتين التقليدية والالكترونية) فالإدارة التقليدية هي إدارة ورقية أما الالكترونية فهي عملية إدارية.¹

2. الوثائق المستخدمة: تتميز الإدارة الالكترونية عن الإدارة التقليدية إن ممارساتها تتم دون استخدام الأوراق على عكس الإدارة التقليدية التي تتم ممارساتها بصفة أساسية على استخدام الوثائق الورقية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة

3. الحفظ: إن المعاملات الورقية في جل النظام التقليدي كثيرة التعرض لتلف مع مرور الوقت عكس الملف الالكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته محفوظا ، فهو في مأمن من التلف والتقدم في

المواضيع المخصصة على الشبكة الالكترونية للمنظمة الذي يوجد لديها الملف، إذ تلجا الكثير من المنظمات إلى تأمين محتوياتها الالكترونية باستخدام من وسيط تخزين الكترونية كإجراء احترازي .

4. الوصول إلى البيانات إن الحصول على معلومات أو معاملة من أحد الملفات الورقية لنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة، وذلك نظرا إلى كثرة المستندات الورقية، حيث يستغرق الأمر جهد ووقت كبيرين في حين أن مثل هذا الأمر في النظام الالكترونية يعتبر عملية سهلة الوصول بسبب توافد قواعد بيانات ضخمة جدا تسمح بالحصول على أي معلومة أو معاملة بسرعة وفي أي وقت وبدون جهد كبير.⁵

5. الحماية من ميزات الإدارة الالكترونية التي لا تتوفر لذي الإدارة التقليدية تأمين الشبكات الالكترونية ببرامج الحماية تتضمن عدم تمكن أحد الدخول إليها، والعبث في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة فهذه كلها أمور أصبحت غير واردة في حساب التعامل مع الإدارة الالكترونية لا سبيل لأحد الوصول إليها

وإن البرنامج الحاسوبي الدقيق للشبكة سيمنحه فرصة بناء على بياناته بعيدا عن التدخل البشري لقد قدمت الإدارة الالكترونية إسهاما كبيرا في الحماية والدقة في الوصول إلى المعاملات

6. التفاعل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة إن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي بينما في حال الإدارة الالكترونية فيتسم بالسرعة الفائقة.

¹حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية المفاهيم ، المفاهيم، الخصائص ،المتطلبات، ط 1، مؤسسة . الورق النشر التوزيع، الأردن، 2011 ص9

الفصل الاول الادبيات النظرية والتطبيقية

7. التكلفة: يكلف الأسلوب الورقي للإدارة التقليدية الكثير من النفقات فبسبب سعيها لحفظ الملفات والمعاملات وصياغة المكان التي تحفظ فيه ،حيث يحدث في الوقت الذي لا يكلف الأمر فيه حال الإدارة الالكترونية أكثر تكلفة ووسائل التخزين التي حملت البيانات أو المعلومات عليها سلفا.

8 نوع التنظيم: تركز الإدارة بمفهومها التقليدي على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى والسرية أسلوبا ،ومنهجاً، بينما الإدارة الالكترونية فهي إدارة تنفيذ الخطط والانفتاح والشفافية والتحالفات

الجدول رقم (1-1) يمثل الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية:

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة المراسلات الورقية	شبكات الاتصال الالكترونية
العلاقة	غالبا مباشرة نادرا غير مباشرة	عدم وجود العلاقة المباشرة شبكات الاتصال الالكترونية هي الهاتف
التكاليف	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات واستخراجه، فضلا عن احتياجها لمخازن ضخمة، وبالتالي هي مكلفة على المدى البعيد	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين و الشبكة التي تحمل المعلومات وتحتاج هذه الأجهزة لغرف صغيرة، مما يعني إنها اقتصادية على المدى البعيد
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات والأوراق	سهولة الوصول بسبب توفر قاعدة بيانات ضخمة
السرعة ومدة انجاز المهام و الخدمات	محدودية ساعات الدوام، وهذا يصعب من انجاز المهام ويطيل مدتها	تقدم خدماتها لمدة 24/24 يوميا وهذا يسهل مهام الانجاز
الجودة	اقل جودة	جودة عالية

المصدر: زرار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (15)، ص34، 33: (بتصرف).

1.6 خصائص الإدارة الإلكترونية:

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العامة ومن أبرزها

نخص بالذكر ما يلي:

1. إنها عملية إدارية : وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو سياسات وان كانت سريعة التغير

2. إنها إدارة بلا ورق : حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية البريد الإلكتروني الرسائل الصوتية... الخ.

3. إدارة بلا مكان : تتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد و وصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكائنها وإنما مكان صغير محدود ويكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ، ويصلح يكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يليق بها مبنى ضخم.¹

4. إدارة بلا زمان: حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن، الموردين والإطراف الأخرى كما أنها تعمل وفق قاعدة 24/07 أي 24 ساعة في اليوم وطول 7 أيام مباشرة.

يتضح بأنها إدارة اختفت فيها الوثائق الورقية في المعاملات التجارية وتسليم المنتجات الكترونيا بدون

5. السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة.

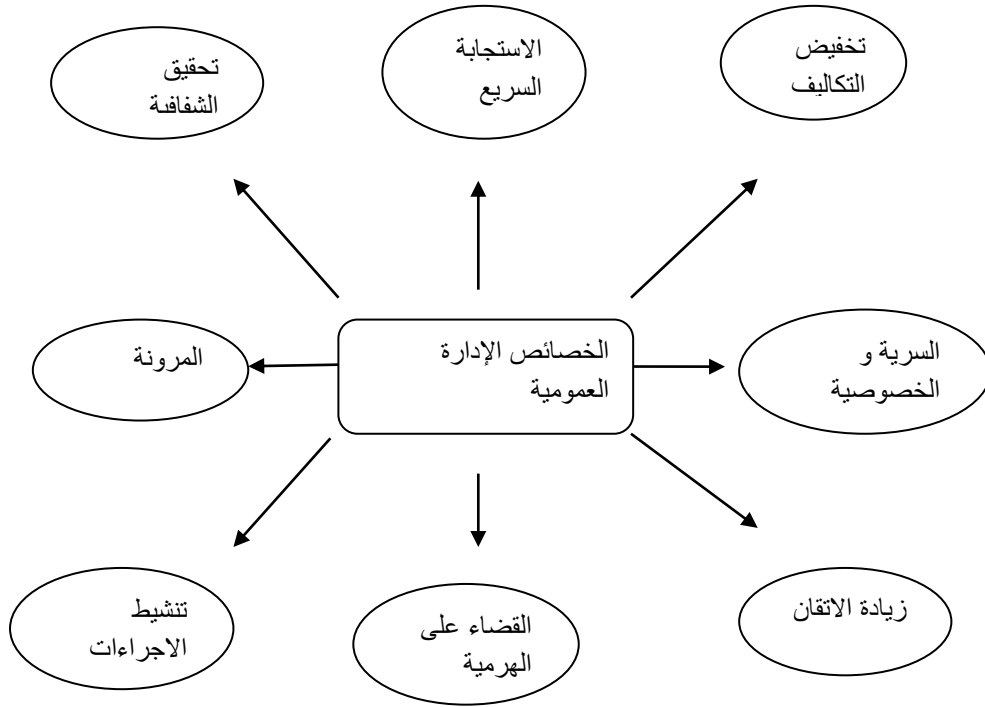
6. جلب المواطنين وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزء مهما من روتين حياتهم

7. الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة : يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددين بذلك جود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية

تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة في تسير العمل الإداري.

¹محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2010 ص 43

الشكل (3-1) يوضح خصائص الإدارة الإلكترونية



الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية أهدافها وخصائصها

1.1 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل وهي تمثل استجابة في مجال لتطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثوره قويه لتحديات عام القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة، الفضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت.

فالاهتمام بالإدارة الإلكترونية انبثق عنه ثوره قويه في تقنيات ونظم المعلومات لتحديات العالم الرقمي¹

ويضيف عامر المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية من أهمها:

1. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.²

¹ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص27.
²سعيد عبد الله محمد، عبد العزيز الطيب الفتحي: نموذج الإدارة الإلكترونية إستراتيجية لتعزيز إستراتيجيات الريادة: دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية في مدينة الموصل، مجلة بحوث مستقبلية، العدد (35)، كلية الحداء جامعة الموصل، العراق، 2011، ص47.

2. المرونة في عمل الموظف من حيث سهوله الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب باستخدام التطبيقات الإدارية الالكترونية ليس لها حدود.
 3. سهوله عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
 4. سهوله وسرعه وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.¹
 5. سهوله إنهاء معاملات المراجعين من خلال وجهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى
 6. سهوله تخزين وحفظ البيانات و المعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية.
- تكن أهمية الإدارة الالكترونية بشكل واسع في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، وهذا ما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.²

1.2 أهداف الإدارة الالكترونية:

- لقد اختلفت آراء الباحثين حول أهداف الإدارة الالكترونية حيث حصلها البعض وذكر بأنها تتمثل في:
- تقليل تكلفه الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
 - تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم و طيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية مختلف المناسبات الدينية والوطنية.
 - زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.³
 - القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
 - إن أهداف الإدارة الالكترونية عديدة وكلها تنصب في زيادة الكفاءة والفعالية من جهة وتخفيض تكاليف من جهة أخرى.
 - تطوير عمل الإدارة والذي يؤدي إلى استبدال الأدوات المستخدمة في الدارة التقليدية مثل الأوراق والأقلام بأدوات إلكترونية أجهزة الحاسوب.
 - تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين ومن جهة والعملاء والمستفيدين من جهة أخرى من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك.
 - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها وإعطاء دعم أكبر في مراقبتها

¹محمد قاسم القريوتي: الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2001 ص

²أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

³مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 28.

- تجميع البيانات من مصدرها الأصغر لصورة موحدة.

تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات الخدمة وربطها.¹

1.3. مبادئ الإدارة الإلكترونية:

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وهذا المبدأ يتطلب خلق بيئة عمل في المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لأن في الإدارة دائمًا التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2. التركيز على النتائج بحيث إن اهتمام الإدارة الإلكترونية صب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وبروز نتائجها على أرض الواقع.

3. التغيير المستمر : تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع المستوى الأداء سواء بقصد تربية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة في جميع المجالات فان الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر المتواصل

4. تخفيض التكاليف وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات التعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات وبأسعار زهيدة كل ما كثر عددهم

5. سهوله الاستعمال والإتاحة للجميع تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية أهمها أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهوله الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية سهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة و بساطة.²

¹عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية ط1 دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر 2007 ص161
²فريد كرتول، آسيا تيش اسماعيل ، الادارة الإلكترونية، زمزم ناشرون وموزعون ،عمان، الأردن ط1 ، ص18.

1.4 متطلبات الإدارة الإلكترونية

1. المتطلبات التنظيمية : وهنا تجدر الإشارة إلى أنه لابد من تحديد العمليات اللازمة لتطبيق وتقديم الخدمات الإلكترونية عن طريق:

- تحليل العمليات والوظائف بالتفصيل.

- تحديد درجه الأهمية والمساهمة كل وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.

استبعاد العمليات الغير ضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول الإدارة الإلكترونية.

- تجهيز النسبة التنظيمية اللازمة للتعامل مع النظام الجديد.¹

يتضح هذا بأنه لابد من وضع إستراتيجية وخطة التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية.

2. المتطلبات المالية والتقنية تتطلب الإدارة الإلكترونية توفر قدر كافي من التمويل من اجل اقتناء التجهيزات والوسائل المتطورة ومتابعه الصيانة الدورية لها وكذلك تدريب الكوادر البشرية وتأهيلها بشكل مستمر للتكيف مع التغير والتطور المستمر الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الصعيد العالمي من جهة والرقى بالخدمة المقدمة وتحسين جودتها من جهة أخرى.

فإن من متطلبات التطبيق الإدارة الإلكترونية توفير قواعد وتقنيات وبرامج وتجهيزات للتعاملات الإلكترونية

3. المتطلبات الفنية تعبر هذه المتطلبات عن البنية التحتية للإدارة الإلكترونية القاعدة الأساسية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية وتشمل تحسين وتطوير شبكه الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام والاستيعاب الكم الهائل في آن واحد توفير التكنولوجيا الرقمية من حواسيب بيانات وبرمجيات بالإضافة إلى المورد البشري الذي عمله بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4. المتطلبات البشرية : التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن المورد البشري الموارد البشرية التي لديها القدرات الفنية وتمتلك الخبرة والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك عن طريق:

- إعداد وتهيئة المواطن قبل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

¹نجم، عبود نجم. (الإدارة الإلكترونية - الإستراتيجية والوظائف والمشكلات) السعودية: دار المريخ للنشر والتوزيع 2004 ص 54

- عقد ندوات ومحاضرات حول الإدارة الالكترونية مع طرح برامج إعلامية لتثقيف أفراد المجتمع بالخدمات الالكترونية.

- الإدارة الالكترونية تحتاج إلى الموارد البشرية العاملين على أجهزة الحاسب الآلي من مستغلين ومبرمجين ومهندسين وغيرهم.¹

1.5 عناصر الإدارة الالكترونية:

تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية هي:

عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصالات Communication Network ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية (منظومة الإدارة الالكترونية منظومة)

1. عتاد الحاسوب : يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها نظرا لتطور برامج الحاسوب وزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليها صناع العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

أ. توفير تكاليف التطور المستمر و تكاليف الصيانة.

ب. ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

و يتمثل عتاد الحاسوب في معدات أساسية كالكاميرات عارضات المعلومات و وسائط التخزين وغيرها.

2. البرمجيات والشبكات البرمجيات هي مجموعه برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة .

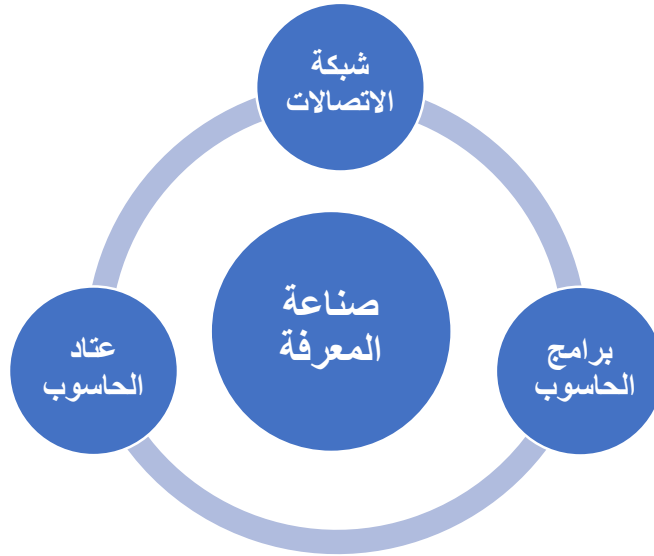
بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالات لشبكات الانترنت الاكسترنات وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الالكترونية.

3. صناع المعرفة : وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية leaders digital والمديرين والمحللين للموارد المعرفية رأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد

¹عبد القادر، عبان. (2015/2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. رسالة دكتوراه في علم الاجتماع إدارة وعمل. جامعة بسكرة. الجزائر: قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ص75

استراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.¹

الشكل رقم (2-3) يوضح عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر: يوسف كافي الإدارة الالكترونية، دار سلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص 8 (بتصرف)

¹محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية ط 1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 43.

خلاصة

إن الإدارة الالكترونية أداة للتغير الإداري ومن الأساليب الحديثة لتغير، باعتمادها طرق عمل مختلفة كليا عن الإدارة التقليدية، واعتماد اللامركزية إن اعتماد نظام الإدارة الالكترونية يتطلب وجود تكنولوجيا مناسبة على رأسه الحواسيب الآلية والشبكات سواء المحلية أو الخارجية مثل الانترنت و البنية التحتية لاتصالات وموارد بشرية ذات كفاءة في المجال لتحسين جودة الخدمات للمواطن وهذا ما سنتحدث عنه في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة العمومية

إن فكرة الجودة لا توجد بنفس الحجم في قطاع الخدمات كما هو موجود في قطاع الصناعة، كما أنه أقل انتشارا أيضا في القطاع العام فالخدمات العمومية عمل أسير إلا أنه هناك مؤسسات عمومية خدمية تبين فكرة الجودة، وهذا لمدى استيعابها لهذه الأخيرة بالإضافة إلى ضغوطات المستهلكين ونفورهم من سوء الخدمات المقدمة من القطاع العام أي أن جودة الخدمة العمومية أصبحت مهمة ومطالب بها لا محال ومن خلال هذا المبحث سنستعرض ماهية جودة الخدمة العمومية وكذلك نماذجها وأخيرا متطلباتها و معيقاتها على النحو التالي:

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية؛

الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة العمومية؛

الفرع الثالث متطلبات ومعيقات تحقيق الجودة في المنظمات العمومية.

الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة العمومية.

يعد بحث المؤسسات عن تحقيق الجودة المطلوبة في خدماتها المقدمة أحد التوجهات الحديثة التي تسعى إلى تحقيقها، من أجل كسب رضا العميل وبالتالي ضمان استمرارها، وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى مفهوم شامل لجودة الخدمة العمومية.

1- تعريف الجودة:

• إن كلمة الجودة في أصل اللغة العربية تعني الجيد، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستجاد أي أعده جيدا، وأجاد الشيء بجودة أي صار جيدا.¹

• تعرف الجودة بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية «Qualité» والتي تعني طبيعة الشخص والشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.²

الجودة: هي الملائمة للاستخدام.

¹ يوسف حليم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري للنشر وتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص55.

² مأمون الداكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار الصفاء للنشر وتوزيع، عمان، الطبعة 1، 2002، ص15.

الجودة: هي المطابقة للمتطلبات.¹

الجودة: هي قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية

لمجموعة من العملاء.²

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للجودة وهي أن : "الجودة لا تتجسد في الخصائص والمميزات فقط وإنما في قدرة هذه الخصائص والمميزات على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء".

3- تعريف جودة الخدمة العمومية:

تعددت تعاريف جودة الخدمة العمومية نذكر منها :

1 جودة الخدمة العمومية "هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة التوقعات"³

2"مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن : السعر، الأمان وتوفر الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال"⁴

3 وتميل معظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمة العمومية للتعريف التالي : "هي معيار لدرجة التوافق بين

الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"⁵

من خلال التعاريف السابقة نستطيع القول أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

أما التعريف الشامل والمتفق عليه من الجميع لجودة الخدمة العمومية فهو "جودة الخدمة العمومية هي إشباع مهام ذات الصالح العام، المحددة والمقيمة ديمقراطيا وذلك بتقديم خدمات مشتركة منتجة أساسا لتلبية

¹عواطف إبراهيم الحداد إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر، ناشر وتوزيع، عمان، ط2009، ص1، ص13

²محمد عبد الفتاح الضريفي، الإدارة الرائدة، دار الصفاء للنشر وتوزيع، عمان الطبعة 1، 2009، ص197

³زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المنهاج للنشر وتوزيع، الأردن 2010، ص242

⁴ثلجة نوال جغلو، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2010، ص4

⁵جباري فاديه، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011، ص88.

الحاجات الضمنية والصريحة لمستخدميها والمجتمع، أين تكون القيمة المضافة لها موزعة منصفة بين جميع المستهلكين من خلال تعبئة جميع المعنيين موظفين ومستعملين لبلوغ الغايات".¹

4- أبعاد جودة الخدمة العمومية :

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي يبني عليها الزبون توقعاته وإدراكاته، وبالتالي حكمه على جودة الخدمة العمومية، وتتمثل هذه الأبعاد في:²

4-1- الاعتمادية : وهي مدى قدرة مقدم الخدمة العمومية على أداء الخدمة بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثل ما وعده مقدم الخدمة.

4-2- مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة : وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المنظمة على تلبية حاجات الزبون من خلال الوقت والمكان يضمنان للزبون الخدمة الجيدة التي تلبي حاجاته الكاملة بأقل التكاليف وبأحسن تقدير ممكن.

4-3- الأمان: هذا المؤشر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة العمومية المقدمة ومن يقدمها، أي يعبر يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة . هذه المنظمة أو مقدمها أو من كلاهما. من

4-4- المصداقية: يعبر من هذا المعيار عن مدى مصداقية مقدم الخدمة باعتباره ممثل الخدمة العمومية فيما تقدمه من خدمات وكذلك مدى التزامه بوعوده وبما يقوله.

4-5- درجة تفهم مقدم الخدمة العمومية لحاجات الزبون : ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة العمومية على تحديد وتفهم احتياجات الزبائن وإحاطتهم بالعناية.

4-6- الاستجابة : تتلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمات العمومية في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن، وقدرتهم على أداء الخدمة العمومية لهم عند احتياجهم لها، فهل يشعر مقدم الخدمة بالسعادة والحماس في خدمة الزبون.

4-7- الكفاءة والجدارة: تتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة العمومية من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من أداء الأدوار بشكل أمثل.

¹ يوسف بن شني، أمين مخنقي، إشكالية نقل الكفاءات في المؤسسات التجارية، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية خبيرة، بسكرة، 2012، ص29

² وبعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007، ص58.

5- أهمية جودة الخدمة العمومية؛ لجودة الخدمة العمومية أهمية نذكر منها :

1-5- بالنسبة للمؤسسة؛ وتتمثل في ¹:

تمكن جودة الخدمة العمومية من تحسين سمعة وصورة المؤسسة العمومية.

كسب ثقة وولاء المواطن.

التقليل من احتياجات وضغوطات المواطن وذلك باعتماد على الجودة المستمرة للخدمة المقدمة.

تحسين مصداقية وشفافية المؤسسة العمومية.

تحسين الخدمة المقدمة من حيث النوعية والكمية .

2-5 أهميتها بالنسبة للمواطن

تمكن جودة الخدمة من تقليل نفقات المواطن ومصاريفه.

تمكن جودة الخدمة العمومية للمواطن من الحصول على الخدمة بالجودة المطلوبة وفي الوقت المطلوب

مقابل أسعار رمزية.

تكسب جودة الخدمة العمومية الاحترام اللازم والواجب اتجاه المواطن.

الفرع الثاني : نماذج قياس جودة الخدمة العمومية.

تعددت البحوث والدراسات لقياس جودة الخدمة العمومية، ومن بين الطرق الشائعة لقياس جودة

الخدمات العمومية ما يلي ²:

1- مقياس عدد الشكاوي : تمثل الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما يعبر على أن الخدمات العمومية المقدمة دون المستوى، أو ما يقدم من خدمات لا تتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يريدونه، فيساعد هذا المقياس المنظمة الخدمية اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين جودة ما تقدمه من خدمات للزبائن.

¹عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر 2001، ط1، ص05.

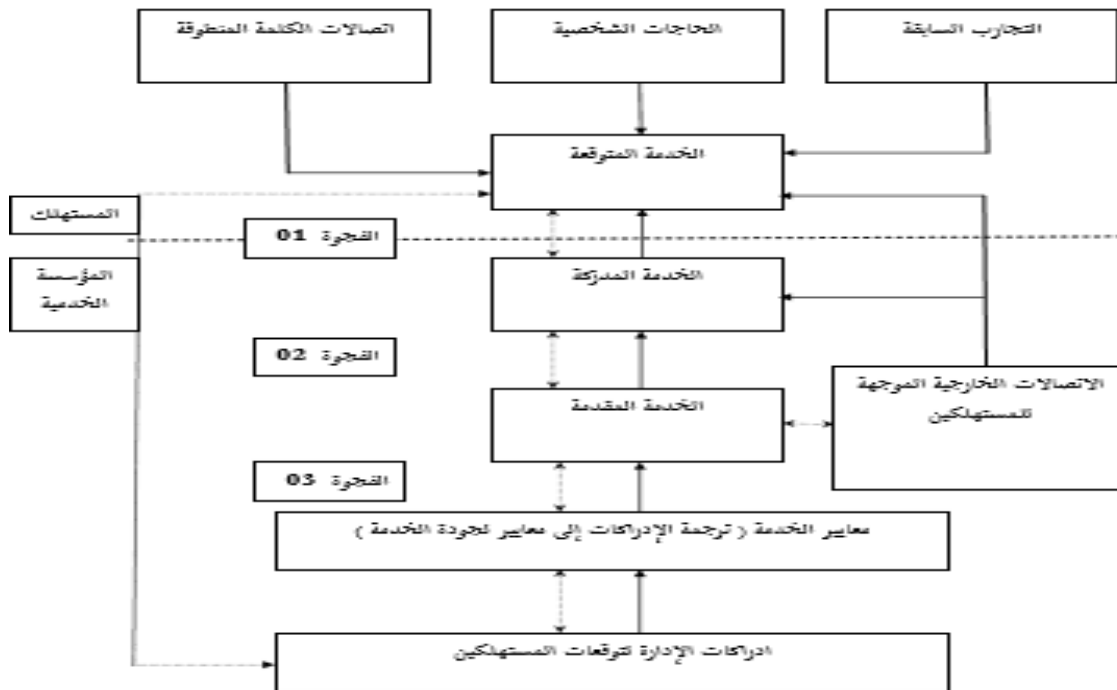
²جباري فريدة، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006-2007 ص 100

2- مقياس الرضا : هو أكثر مقياس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمة العمومية المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسة الخدمية طبيعة وشعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم، وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم . 3- نموذج الفجوات : يطلق عليه نموذج جودة الخدمة (service qualité) الذي يعرف باختصار (servqual)، وهو نموذج لقياس وتقييم جودة الخدمات يقوم على مقياس خمس فجوات (أربع فجوات من جهة مقدم الخدمة العمومية، وفجوة من جهة الزبون)، وعند التحدث عن هذا الموضوع لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد فجوة الخدمة هما :

1-3- توقعات الزبون : وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.

2-3- إدراكات الزبون : وهي النقطة التي يدرك بها الزبون فعليا كما قدمت له.

والشكل الموالي يوضح مختلف هذه الفجوات.



Source: kotler et de bois, marketing managment, 10^{ème} publication, paris, 2000, p 452.

يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة التي تتلق بالزبون والتي تتطلب قياسا خارجيا، بينما يمثل الجزء السفلي الفجوات الأربع المتعلقة بمقدم الخدمة والتي تتطلب قياسا داخليا وهي كما يلي:¹

الفجوة الأولى : تقع بين توقعات العميل وإدراكات المؤسسة، وغالبا ما نجد أن إدارة المنظمة ترى توقعات الجودة بطريقة غير صحيحة، فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات العملاء وكيفية الحكم على العميل على مكونات الخدمة، لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق وأنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة.

الفجوة الثانية : تقع بين إدراك المنظمة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة، وهي تعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة، وقد يرجع السبب لعدم قدرة المنظمة على وضع مستويات الجودة واضحة لكنها لا ترقى لمنتجات توقعات المستهدفين أو قد تكون واضحة وتروق للعملاء لكنها لا ترقى إلى طموحات الإدارة، مثلا قد ترغب إحدى شركات الطيران في سرعة الرد على المكالمات الهاتفية ولكن ليس لديها الإمكانيات اللازمة.

الفجوة الثالثة : تقع بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة، حيث أن هناك كثيرا من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة ومنها تكون المواصفات معقدة وغير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة، أو لا يكون لديهم الحافز الكافي لأداء الخدمة أو أنظمة التشغيل سيئة، مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة العمومية المؤدات واختلاف ذلك المستوى المرغوب وجودة والمحددة مسبقا.

الفجوة الرابعة : تقع بين أداة المنظمة والاتصال بالسوق وهي تعني بأن الوعود المعطاة . خلال أنشطة الاتصال من الترويجي لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وقد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات والتسويق الخارجي في المنظمة.

الفجوة الخامسة : تقع بين الخدمة المؤداة والمتوقعة، وتعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد.

4- نموذج أداء الخدمات : يطلق على نموذج أداء الخدمات (service performance) الذي يعرف اختصارا بـ (servperf) وجاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهوها لنموذج جودة الخدمة وخاصة ذلك

الجزء المتعلق بالتوقعات، حيث يقوم هذا النموذج على أساس أنه من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين توقعات وإدراكات العملاء، والمقياس الذي يجب الاعتماد عليه هو مقياس الأداء الفعلي للخدمة.

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات العمومية، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 299.

الفرع الثالث متطلبات ومعيقات تحقيق الجودة في المنظمات العمومية.

لتنتمكن المنظمات العمومية من تحقيق نوعية متميزة في خدماتها، لا بد من توافرها على مجموعة من المتطلبات ومن ثم محاولة مواجهة مختلف المعوقات التي يمكن أن تؤثر على مستوى جودة خدماتها وعلى هذا الأساس سيتم التطرق إلى ما يلي:

1- متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية: يمكن تحقيق الجودة في الخدمات بالقطاع الحكومي من خلال اعتماد المبادئ التالية:¹

1-1- حكومة محفزة : إن الرؤية الجديدة للحكومة هي أن تكون حومة محفزة للغير أكثر من كونها منفذة، إذ إن وظيفتها التأكد من أن الخدمات المفترض تقديمها من قبل المنظمات العمومية قد قدمت بأعلى مستوى وأقل تكلفة.

1-2- حكومة مملوكة للمجتمعات المحلية: إن تقوية المجتمعات المحلية يجعلها مالكة للخدمات التي تقدم إليها، كذلك فإن المجتمع المحلي يلتزم نحو أعضاء المجتمع، فأعضاء المجتمع المحلي هم الملاك وهم أصحاب المصلحة الحقيقية.

1-3- حكومة تنافسية : حكومة تساعد على التنافس بدلا من تقديم الخدمات، لأنه عندما تكون هناك منافسة تكون هناك خدمة أفضل، ويأتي دور الإدارة الحكومية دور المراقب والتحقق من أن الخدمة قد قدمت وفقا للمعايير المطلوبة.

1-4- حكومة موجهة بالنتائج : إن إدارة الحكومة "بالنتائج" من الأساليب الحديثة، فلا بد للإدارة الحكومية من السعي للحصول على نتائج حقيقية عن الإنجاز والتركيز على المخرجات ما الذي تحقق وما الذي أنجز) مثلا التحقق من مدى جودة أو ملائمة خريجي المنظمات التعليمية لسوق العمل، وقدرة الخريج على التعامل مع معطيات ومتطلبات العمل.

1-5- حكومة تدار بالعميل : يعني ذلك الاهتمام باحتياجات المستهلك أكثر من الاهتمام بالمتطلبات البيروقراطية، وذلك لأن تقديم الخدمة بالطريقة التي يريدها ويتوقعها متلقي الخدمة (العميل) هو الأساس الذي أن نعمل في ضوءه المنظمات الحكومية فذلك يعد أهم متطلبات تحقيق الجودة من خلال استخدام الوسائل المناسبة والتي يمكن خلالها التعرف على رأي المستهلك.

¹ علي احمد الثاني بن بود ،دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي ،المؤتمر الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي،قاعة الملك فيصل للمؤتمرات المملكة العربية السعودية ،1-4 نوفمبر 2009، ص8

6-1- حكومة متوقعة للأحداث : إن الحكومة التي تعمل بروح منظمات الأعمال تركز على الوقاية لتقليل الإنفاق على الحوادث، ولاشك أن الانشغال بالعمل التنفيذي البحث لا يترك مجالا لأن تفكر الإدارة فيما يجب التخطيط له أو توقعه من أحداث أو ظروف مستقبلية مستجدة، وعليه فإن كل ما تسعى إليه هو معالجتها للمشاكل وليس التنبؤ بها ومنع حدوثها أو اتخاذ الإجراءات الوقائية.

7-1- حكومة لامركزية : لقد أصبحت المركزية من أهم أمراض المنظمات غير الناجحة وعلى العكس من فإن التمكين وتقويض الصلاحيات واللامركزية هي السمة التي يجب أن تتميز بها المنظمات الحكومية الحديثة، والتي يمكن من خلالها إطلاق الطاقات الإبداعية والابتكار وتحمل المسؤولية، خاصة في ظل أنظمة المعلومات الحديثة والمتطورة والتي تدعم المشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق التميز.

8-1- حكومة موجهة بالسوق : إن الحكومة التي تأخذ قراراتها بنفسها لتحقيق أهدافها غالبا لا تستطيع الوفاء باحتياجات المستهلكين، لذا فمن الضروري هيكلة السوق (وضع قواعد العمل، وإتاحة المعلومات بحيث تكون تحت نظر المستهلكين، ودعم أو تسهيل عمل القطاع الخاص، وزيادة الاستثمار أو الإقلال منه في سوق من الأسواق، واستخدام الضرائب لتصبح حافزا أو وسيلة لتوجيه السوق، ونحو ذلك من السياسات.

2- معيقات تطبيق إدارة الجودة الخدمة العمومية: رغم أن المنظمات الحكومية تدرك ضرورة وأهمية تحسين الجودة، وبالرغم من قدرتها على توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحسين الجودة إلا أن تطبيق أسلوب تواجهه العديد من المعوقات أهمها: ¹

1-2- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية : إن أن فعالية تحسين الجودة في المنظمات الحكومية تعتمد بشكل كبير على الثقافة التنظيمية بها، والملاحظ أن الوضع الحالي لثقافة المنظمة الحكومية لا يلاءم تطبيق هذا المدخل لغياب تشجيع الإبداع والابتكار، وفي المقابل التركيز على الرقابة والتدقيق بصورة تقليدية، فضلا عن تغلب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

2-2- عدم إدراك القيادة الإدارية من خلال عجزها عن توضيح التزامها بتحسين جودة خدماتها، وهذا يعد أهم المعوقات وأكثرها خطورة.

ويمكن إيجاز أهم المعوقات التي تواجه المنظمات العمومية لتحقيق جودة خدماتها في أربعة عناصر أساسية هي: ²

¹ واعر وسيلة، الملتقى دور الحكومة في تحسين جودة الخدمات العمومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص13

² علي احمد بن بود، دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي، المؤتمر الدولي نحو أداء التميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، المملكة العربية السعودية ص10

مشكلة عدم القدرة على التحديد الدقيق لعملاء المنظمة العمومية. صعوبة قياس مستوى أداء الخدمات العمومية وإنتاجيتها.

مشكلة التركيز على مدخلات النظام والعمليات أكثر من التركيز على المخرجات.

الثقافة العامة التي تتبناها الأجهزة الحكومية.

ونتيجة لكل هذه المعوقات فالمؤسسات العمومية تجد صعوبة في تطبيق الجودة، التي ستضمن لها رضا وولاء المواطن وهو الهدف الذي تصبّه إليه، لهذا كان من الضروري على المؤسسات العمومية العمل على تخطي هذه العقبات.

المطلب الثالث: تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

أصبحت الإدارة الإلكترونية واقعا ملموسا تفرض تقديم خدماتها بشكل إلكتروني لفائدة المستفيدين من موظفين ومواطنين وفق العديد من الإجراءات والتقنيات وهذا لضمان تقديم خدمات أفضل للمصلحة العامة وكسب رضا الجميع، حيث تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها.

الفرع الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

يمكن القول أن هذا الأثر يتجلى في تحقيق العناصر التالية :

1- مرودية الخدمة العمومية : حيث يتعلق الأمر بمدى مرودية مشاريع الخدمة العمومية/ ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطن وانعكاساتها على واقع الجهاز الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة وذلك من خلال ما يلي¹

تقليص تكاليف الخدمة، من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، مما يتيح تخفيض التكاليف. سرعة الاستجابة والدقة من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة لتوفيه التزاماتها. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة، انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، حيث يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، . من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإنهاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار لخدمة جهات

¹ ليا قطي، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز الخدمة الوطنية، مؤتمر الشام الدولي للمعلومات، سوريا، 2006، ص1

دون أخرى، فالمصلحة تصبح . عامة مادامت الخدمة العامة. الخدمات الإلكترونية المقدمة، أي كيفية تقديم الخدمة للمستفيد والهم من ذلك الكفاءة السرعة والاعتيادية أثناء تسليم الخدمة في الوقت المناسب بما يفوق توقعات المستفيد، وهنا تحقق لدى هؤلاء المستفيدين حالة الرضا المنشود من الخدمة الإلكترونية.

2- البوابة الإلكترونية: هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية أو للتطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد، أو المصادفة لخدمة الجمهور من طبيعة متشابهة، وهي أيضا الحل الذي يسمح بتجميع المحتوى من مصادر مختلفة، وينطوي على التواصل الفعال بين الجهات المسؤولة عن توفير وتحديث البيانات والمعلومات على أساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل.¹

فمن خلال البوابة الإلكترونية يستطيع المواطنون والمقيمون ومنظمات الأعمال والجهات الإدارية الأخرى في أي مكان الوصول إلى الإدارة وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة وفعالية.

كما وأن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اقتضاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تحوز اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، فآلة صماء ليس لديها أي أساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس الحاسبات ، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية.²

¹ Alain Busson «les politiques en_faveur_de l'e-gouvernement en Europe» information society technologies»France»2005 p 16.

² محمد راتول وآخرون ،الحكومة الالكترونية والتحديات ،الملتقى العالمي الدولي الرابع حول:عصرنة نظام الدفع في البنك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي ، خميس مليانة الجزائر ،26-27 افريل 2011،ص14.

الفرع الثاني: انعكاسات وظائف الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

1- التخطيط الإلكتروني:

تعتبر الخطط الطويلة والمتوسطة الأجل جوهر عملية التخطيط والتي تتحقق من خلالها أهداف المؤسسة،

أما فيما يخص التخطيط الإلكتروني فالخطط مرنة ومتغيرة بصورة ديناميكية، ومستمرة تعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن بيئة الإدارة العمومية حيث لا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا، بل يتم إشراك كافة الموظفين في وضع الخطط والبرامج للعمل نظرا لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة الإدارة بالمواطن، والمشكلات التي تعيق تقديم الخدمة، لذلك يتم اعتماد التخطيط الأفقي بدلا من الاتجاه التقليدي السائد المتمثل في التخطيط من الأعلى إلى الأسفل.¹

2- التنظيم الإلكتروني:

حيث يحرص على إحداث تغيرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة عيوب ومشاكل

التنظيمات الإدارية التقليدية، ذلك ويتم من خلال استخدام الحاسب الآلي في إعادة جميع الوظائف أو إعادة توزيع الاختصاصات أو استبعاد الإلكتروني، وبهذا يصبح التنظيم أكثر مرونة ومتغير تبعا لطبيعة المهام والأنشطة مما يساعد على تقديم الخدمة بصورة أفضل وتوطيد العلاقة بين المؤسسة والزبون بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث أخرى جديدة تعمل وفقا للنظام.

3- القيادة الإلكترونية:

فالموظف الذي يعمل في نطاق الخدمة العمومية ليس في حاجة إلى الرجوع إلى رؤسائه وإنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في مكان عمله، لذا فالقائد الإلكتروني هو قائد معرفي يقدم استشارات، ويحل المشكلات، ويتيح الفرص أمام الموظفين لابتكار ويكافئ الأداء المتميز ويدير ذاته قبل أن يدير الآخرين، ويشجع فرق العمل وينمي الولاء لدى الموظفين.

4- الرقابة الإلكترونية:

ذلك من خلال توفر النظم الإلكترونية والاتصالات السريعة المتشبكة، معلومات هائلة عن الأداء الفعلي والآني، مما يزيد فعالية الرقابة في تصحيح الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية، حيث يكون الرقابة داخلية

¹ إيمان محسن زكي ، الحكومة الالكترونية :مدخل إداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة 2009 ، ص 103.

وخارجية وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية، وذلك للحفاظ على أمن المعلومات فيها، وترتكز الرقابة الإلكترونية على النتائج وليس على المداخلات، ويتطلب نجاحها نوعاً من الالتزام الذاتي لدى الموظفين وتحويل الرقابة إلى رقابة ذاتية بدافع من الالتزام وليس الخوف.

5- الخدمات الإلكترونية:

تعد عملية تقديم الخدمة الإلكترونية، وتسليمها من عناصر تحقيق الميزة التنافسية والأساس المرتكز عليه في منح القيمة المضافة، حيث تشغل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الإلكترونية للمستفيد والأهم من ذلك الكفاءة، السرعة والاعتيادية أثناء تسليم الخدمة في الوقت الحقيقي.¹

الفرع الثالث: سير الخدمة في الإدارة العمومية وفق نظام الإدارة الإلكترونية

مع نظام الإدارة الإلكترونية تمكين أن تنجز خدمات الإدارات العمومية بدلاً من إنجازها بالطريقة التقليدية وما تنسم به من بطء وذلك مع تطور المبادئ العامة التي تحكم الإدارات العمومية والتي هي كالتالي:

1- مبدأ دوام الإدارية العمومية :

ويعني ذلك المبدأ دوام سير الإدارات العمومية واستمرارها في تقديم خدماتها بانتظام حتى لا يشب الخل والاضطراب في المجتمع، ويترتب على إقرار هذا المبدأ نتائج متعددة أهمها إزالة أو تنظيم إضراب الموظفين وكذلك تنظيم استقالتهم، ولاشك أن تقديم الخدمات العمومية وفق نظام الإدارة الإلكترونية ودون تدخل من جانب الموظفين أو يعد قليل منهم يقلل من خطورة الإضراب ويؤكد نظام الإدارة الإلكترونية أكثر من غيره مبدأ سير الإدارات العمومية.

حيث يستطيع المواطن في الإدارة الإلكترونية الحصول على الخدمة أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت شاء على مدار 24 ساعة، حيث يمكن الدخول شبكة الانترنت في وقت متأخر للإطلاع على الأمور والتي تهمه، عوضاً عن انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة العمومية.²

¹ بشير عباس العلاق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2004، ص 64.

² سعد عباس حمزة الحقاقي، الحكومة الالكترونية: الإبعاد النظرية واليات التطبيق، العدد 23، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد 2010، ص 01.

2- مبدأ المساواة أمام الإدارات العمومية:

يعني أن المواطنين متساوون أمام الإدارات العمومية ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة خاصة، فيما يتعلق بالاستفادة من خدماتها، وبعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسوب أو الولوج إلى شبكة الانترنت حتى يمكنهم الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية حيث يقتضي نجاح نظام الإدارة الإلكترونية والاستفادة من الخدمات عن طريق الانترنت وتوصيلها إلى المستفيدين توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة وجعلها في متناول أي مواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة أو تمكين أن يتم ذلك عبر إقامة الأكشاك الإلكترونية يستطيع طالب الخدمة. من خلالها الحصول عليها.

3- مبدأ قابلية نظام الإدارة العمومية للتغيير :

جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

يعني بهذا المبدأ أنه حتى حق الإدارة العمومية التدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكمها،

لتحقيق المصلحة العمومية على أفضل وجه ¹.

4- مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للإدارات العمومية:

يعني هذا المبدأ أنه يجب توفير الخدمة وتقديمها في هذه الإدارات وتمكين المواطن من الاستفادة منها في أي وقت، وكذلك التجاوب مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة والذي من شأنه مواكبة البيئة العصرية لتحقيق المواطنين مزيدا من الخدمات العمومية المحسنة بطريقة سهلة وأدق، ويضمن الإدارة مزيدا من الكفاءة في الإنجاز والاقتصاد في النفقات.

5- الإدارة الإلكترونية وممارسة الديمقراطية:

ويظهر ذلك عن طريق رصد أصوات المواطنين بسرعة ودقة، كما يستطيع المواطن دخول الاجتماعات العامة والإطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها، فضلا عن أنها تزيد من رضاها بإدارتها العمومية بسبب سهولة حصولهم على الخدمات العمومية التي يريدون الحصول عليها ونذكر منها :

. استطلاعات الرأي: سهل نظام الإدارة الإلكترونية من توسيع نطاق تطبيق الحرية وإتاحة أكبر قدر من

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2008، ص84.

مشاركة المواطنين في إدارة شؤونهم مما يشعرهم بالرضا عن إدارتهم العمومية والاقتناع بأعمالها.

. الرضا بالخدمات: إن تقديم الخدمات العمومية عن طريق الإدارة الإلكترونية يضاعف من جودتها ويقلل من تكلفتها ويكاد يلغي وقت انتظارها سرعة أداءها وهذا ما يتبعه رضا المواطنين عن إدارتهم العمومية ومن جتهتم ثقتها التي هي أساس شرعية وجودها.¹

• تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين: لا ريب أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها العامل حاليا فتحت للإنسان آفاق رحبة لسرعة انتقال المعلومات وإمكانية الاتصال والتعامل من خلال شبكة الإنترنت، التي حرصت الدول على الاستفادة منها في الإدارات العمومية لتقديم خدماتها بسهولة ويسر.

• حدوث تغيرات حديثة على الأعمال الإدارية : سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تطورات بمكان العمل وبالنسبة للمواطنين كذلك، سيتغير نظام إثبات حضورهم وانصرافهم ويتم الاستغناء عن موظف السجلات، وتوقيع الحضور والانصراف، لتحل مكانها البطاقة الإلكترونية واستعمال السيمات البيولوجية كالبصمة، قزحية العين، وأصبح يمكن للموظف من تأدية وظيفته حتى من خارج عمله على مدار اليوم عن طريق التعامل بالبريد الإلكتروني بواسطة جهاز الحاسوب المحمول وهو ما يطلق عليه الموظف الإلكتروني.

• الارتقاء بكفاءة الإدارات العمومية : أوضح مظهر للرقى الإداري أن تبدو الخدمات العمومية شاملة ومحكمة الأداء، وأن استلزم ذلك حدوث تغيير جذري في آليات تقديم الإدارات العمومية لخدماتها بشكل يتماشى مع التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما أفرزته من ضرورة التنسيق والتكامل بين الإدارات العمومية في تقديم الخدمات والشفافية في الأداء على نحو يحمي المعلومات والبيانات الشخصية في نفس الوقت.

• الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الإدارية : حصول المواطن على خدمة سريعة ودقيقة هو أساس توجه نحو الإدارة الإلكترونية، واعتبار المواطن المحور الرئيسي للخدمة، لنيل رضاه وكسب ثقته وتحقيق رغباته، وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تغيير نظرة الإدارات العمومية إلى التعامل معها لتحول إلى "زبون" بدلا من مستفيد وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعد فرصة للارتقاء بالخدمات العمومية وتحسين مستوياتها، وذلك بالتقليل من نسبة الأخطاء والإهمال الناشئ عن الكم الهائل من الوثائق والملفات، وكسب ثقة المواطن وحصوله على الخدمات بسرعة ومرونة في الإجراءات ذات جودة عالية وبالتالي زيادة ثقته في الإدارة المقدمة للخدمة.²

¹ عصام عبد الفتاح مطر، نفس المرجع ص85

² داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على نظام القانوني للموقع واعمال موظفيه، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، 207، ص192.

خلاصة:

لقد أصبح البحث عن تقديم الخدمة العمومية بالجودة المطلوبة هدف تسعى إليه المنظمات العمومية، نظرا لإلحاح المواطن على حصوله على الخدمة كما يريد، و للوصول إلى الخدمات بالجودة المطلوبة لابد من دراسة متطلبات رغبات المواطن عن طريق استخدام مختلف المعايير التي تعكس مستويات تحقيق الجودة، كما انه على مختلف المؤسسات الحكومية أن تسعى جاهدة إلى كسب رضا المواطن عن طريق مراعاة مختلف متطلبات تحقيق الجودة بالمؤسسات العمومية ومحاولة مواجهة مختلف الصعوبات التي تحول دون تحقيق أهدافها.

تمهيد:

لابد لكل دراسة حديثة أن تكون لها نماذج سابقة وإن اختلفت في مضمونها وشكلها لكن هذا لا ينفي وجود بعض العناصر القبلية الشبيهة لهذه الدراسة والتي يمكن أن تتفق معها في أحد متغيراتها أو كلها ، الأمر الذي يبين أن البحث العلمي له خاصية تراكمية وتتابعية حيث أن كل دراسة تكمل دراسات سابقتها وتفتح المجال لإشكاليات جديدة تأتي من بعدها حتى تواصل مسيرة البحث العلمي ، فالمعلومات تتجدد بتجدد الظواهر التي تتأثر بخاصيتي الزمان والمكان ، لهذا سيتم التطرق وتعددت وتنوعت الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية : إلا أننا اخترنا بعضا من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بالموضع بشكل مباشر ، واخترنا 8 دراسات بين محلية وعربية و4 دراسات أجنبية على أن يتم ذكر الدراسات وفق التسلسل الزمني والي امتدت فترتها على التوالي من (2004-2020) (2019-2014) تنازليا أي من الدراسة الأحدث إلى الأقدم ليكون كمعيار محدد لتوظيف

الدراسات السابقة في هذه الدراسة وتم تقسيم هذا المبحث إلى:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول : الدراسات العربية

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات

الفرع الأول: مناقشة الدراسات العربية

الفرع الثاني مناقشة الدراسات الأجنبية

الفرع الثالث: مايميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول : الدراسات العربية

الدراسة الأولى: بوخلطة محمد الأزهر و زبيدي إدريس و حريز عبد الجبار بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية تامسين " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة الشهيد حمه لخطر الوادي. 2020

وقد وهدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كآلية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة بيان اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية وإلقاء الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية حيث طرح الإشكالية التالي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية تامسين ؟ استخدم الباحثان المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وتم الاعتماد على أسلوب الاستبيان والمقابلة والملاحظة ؛ وقد توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها:

- الإدارة الإلكترونية تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات ؛

- ساهمت الإدارة الإلكترونية في الاستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وربح الوقت، وتوفير الخدمات في شكلها الإلكتروني عند الطلب ؛ على الرغم من توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلا إن هناك صعوبات يعاني منها نمط التحول للإدارة الإلكترونية، وفي مقدمتها مخاطر امن المعلومات الإلكترونية ؛

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

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

على جودة الخدمات المقدمة.

ومن أهم توصيات الدراسة نذكر منها:

- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية ؛
- محاولة القضاء على مشكل الأمية الالكترونية ونشر الثقافة الرقمية من خلال توفير كل مواطن من الاشتراك في شبكة الانترنت؛
- زيادة مراكز تقديم الخدمة لتقليل من طوابير الانتظار؛

بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

الدراسة الثانية: حورية قارطي ،إيمان مداوي،مارس 2016 ، "دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر " دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومترى، مقال، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشلف، الجزائر.

أهداف الدراسة

وهدفنا الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومترى .الإشكالية التالية ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على تحسين جودة خدمة استخراج جواز سفر البيومترى في الجزائر؟

قامت الباحثتين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع استبيان على عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، بلغ حجمها 166 مفردة من أصل 210 مفردة تم توزيع الاستبيان عليها بغية اختبار فرضيات الدراسة

حيث انتهج الباحثتين في دراستهم على عدة أساليب إحصائية أهمها الوسط الحسابي والنسب المئوية ومعامل الارتباط ،معامل التحديد وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومترى ، مما استدعى القول أن مصالح الجماعات المحلية (بلدية، دائرة) لا تفي بالمواعيد المقدمة لاستلام وتسليم جوازات السفر؛

¹بوخلطة محمد الأزهر و زبيدي إدريس و حريز عبد الجبار بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية تامسين " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة الشهيد حمه لخطر الوادي.2020

- توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاستجابة أي الموظفين يقومون بالرد على استفسارات المواطنين؛

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

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

نتائج الدراسة

حتى تتمكن مصالح الخدمة العمومية من تطبيق الإدارة الإلكترونية أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرة العاملين وذلك بغية تقديم جودة عالية؛ لابد من تدريب العاملين على آليات الإدارة الإلكترونية وذلك قبل أن ترسخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية و بالتالي تقديم الخدمات بجودة عالية؛

- اهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية وذلك حتى يكتسبوا ثقتهم ونشر الوعي بينهم من أجل استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.¹

الدراسة الثالثة: بوقلاشي عماد (2011) : >> الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل << رسالة ماجستير ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية ، والتطرق إلى دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحول

مامدى الذي تتيحه الإدارة الإلكترونية من فرصة لتيسير إجراءات أعمال الإدارات العمومية والارتقاء بكفاءة أدائها .

أدوات الدراسة : تم الإعتماد على المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان من أجل تقصي المعلومات وجمعها وتم أخذ وزارة العدل كنموذج للدراسة.

¹حورية قارطي، إيمان مداوي ، "دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في

الجزائر ، مارس 2016

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها ، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة.¹

الدراسة الرابعة: موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011) : >> مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ، تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي .

فرضيات الدراسة : شملت هذه الدراسة فرضية رئيسية تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري ، وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة وتطوير العمل الإداري.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الإتصال وتطوير العمل الإداري

يتكون مجتمع البحث من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم 142 عامل وتم أخذ عينة عشوائية طبقية حجمها 50 عامل وتم استخدام المنهج الوصفي وأدواته مثل الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأداة بحثية في جمع البيانات الخام ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات وحواجز الزمان والمكان - تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.²

الدراسة الخامسة: بوسمغون إبراهيم (2009) : >> تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة<< ، رسالة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على موضوع تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأرشفة ، وكذا معرفة مدى إستفادة مصالح الأرشفة لولاية قسنطينة من الوسائل التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في تسييرها

¹بوقلاشي عماد: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل الجزائر 2011

عبد الناصر ومحمد قرشي مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 09 ، السنة 2011²

ومن فرضيات الدراسة : أن مراكز الأرشيف لولاية قسنطينة قد بدأت بأتمتة التسيير أن الإطارات المكلفة بتسيير الأرشيف تتمتع بمستوى علمي وتأهيل عملي يمكنها من التعامل بنجاح مع تكنولوجيا المعلومات الإداري .

أدوات الدراسة : أثبتت هذه الدراسة المنهج الوصفي من خلال إستخدام أدواته من ملاحظة ومقابلة واستبيان وقد ركزت على مختلف الإدارات التي تستخدم الأرشيف مثل البلديات والدوائر والمديريات التابعة لولاية قسنطينة لذا فإن عينة الدراسة تمثلت في مسيري الإدارات الخدمية وكانت حجمها 65 مسير إداري.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية : أن مصالح الأرشيف المختلفة على

مستوى ولاية قسنطينة تمتلك بعض تجهيزات تكنولوجيا المعلومات ، مثل جهاز الحاسوب مرقم أو شبكة معلوماتية قد استفادت من جملة التطبيقات التي تقدمها

- يتمتع المبحوثين بتكوين في علم المكتبات مع تمكنهم من وسائل تكنولوجيا المعلومات تجعلهم قادرين على رفع تحدي وظيفتهم.

أن مراكز الأرشيف لم تبدأ التعامل مع الأرشيف الإلكتروني حتى الآن رغم إمتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات واستعمالها لجهاز الحاسوب في إستخراج الوثائق الإدارية .¹

الدراسة السادسة: محمد جمال أكرم عمار (2009) :

مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين < رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ،هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية و التقنية و البشرية و مدى التزام و دعم الإدارة العليا، كما و هدفت هذه الدراسة إلى . معرفة دور استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة، و قد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب و المراجع و المجلات والدوريات و مواقع الانترنت، و من المصادر الأولية من خلال توزيع استبيان على عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من 225 استبانة

قام الباحث ب طرح الفرضية التالية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات المتوفرة في وكالة الغوث و مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية

¹بوسمغون إبراهيم ،تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف ، رسالة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة 2009

و قد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاحها، بالإضافة إلى توفر المتطلبات و المستلزمات المالية و التقنية و البشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، كما وأظهرت الدراسة وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكترونية وحرصها دائماً على مواكبة المستجدات التقنية وحرصها على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الالكترونية، كما وأظهرت الدراسة تأييد الأفراد لتطبيقات الإدارة الالكترونية من الناحية الأمنية، و أظهرت أن استخدام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة و ذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، رفع الإنتاجية، سرعة و دقة إيصال التعليمات، و توفير وقت وجهد الموظفين، إلا أن الدراسة أظهرت وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود في الوكالة للمتميزين في العمل الالكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع البرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية.¹

الدراسة السابعة:سعيدى سليمة (2008) : >> واقع شبكة المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية للمعلومات>> حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق مجال أمن المعلومات

، مدى إطلاع طلبة الإعلام الآلي بالتقنيات الحديثة والمستجدات في مجال أمن البيانات.

فرضيات الدراسة :

- إن غياب مواكبة التطورات الحاصلة في مسرح البيئة الإلكترونية من جرائم يؤدي إلى جعل الأفراد عرضة لهؤلاء المجرمين في أي وقت

يؤدي غياب الثقافة المعلوماتية في مجال حماية الأفراد لمعلوماتهم إلى زيادة عدد الجرائم مما ينتج عنه تخوف من استعمال التكنولوجيا والابتعاد عنها .

نقص أو غياب الأطر القانونية المواكبة للتطورات الحاصلة يؤدي إلى خلق فجوات قضائية تساهم في الحد من استعمال التكنولوجيا

أدوات الدراسة : اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي مستخدمة بذلك أدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان ، وقد ركزت هذه الدراسة على فئة طلبة الدراسات العليا حيث كان حجم العينة 38 طالبا ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهمية توفير الحماية التقنية والتشريعية من أجل ضمان تداول حر للمعلومات في

¹ دراسة محمد جمال أكرم عمار: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و

دورها في تحسين أداء العاملين << رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ،2009

ضوء التطورات المتسارعة والحاصلة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات التي تؤدي إلى خرق منظومات الحواسيب بغية سرقة أو تخريب المعلومات¹

الدراسة الثامنة: عبد الله بن سعيد آل دحوان (2008) : "دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية"

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قيام إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بالدور المنوط بها في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تهيئة بيئة العمل المناسبة لها ، من خلال طرح التساؤلات التالية :

- ما مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين؟

- ما مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في توفير المتطلبات التنظيمية إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين؟

نتائج الدراسة :

- أن أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

- أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في توفير المتطلبات التنظيمية (إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) لتطبيق الإدارة الإلكترونية. - أفراد الدراسة محايدون حول قيام إدارة التطوير الإداري بدورها من خلال البرامج التدريبية التي تعدها وتشرف عليها في إكساب العاملين المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.²

¹دراسة سعيدي سليمة ، واقع شبكة المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية للمعلومات >> ، رسالة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة 2008

²دراسة عبد الله بن سعيد آل دحوان: >> دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية << ، رسالة ماجستير ، كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية 2008

الفرع الثاني:الدراسات الاجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة Amel Attoura Christian Longhi et2014

بغنوان : Développer la gestion électronique dans les communes françaises

" تطوير الإدارة الإلكترونية في البلديات الفرنسية "

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية؛ إثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الكتروني؛ وتمحور إشكالية الدراسة في : اقتراح تحليل إستراتيجية تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية في البلديات الأكثر من 10 ألف نسمة ؛

وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- كشفت النتائج التحليل البسيطة لقواعد البيانات في إطار هذه الدراسة على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها؛

- فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في المناطق الحضرية مثل(ايل دو فرنس بوش دو رون، بارن) إضافة إلى بوج و كركسون بالرغم أنها لا تقع في المناطق الحضرية أما بالنسبة الفئتين الأخرى إما لم تبدأ أو في إطار الانطلاق بالرغم من أنها تتشابهان من الناحية المناخية والموقع الجغرافيا ولكنها تختلف في الناحية . واقتصادية و السياسية

البلديات التي لم تشارك في التخلي من النمط التقليدية في تقديم الخدمات بغض النظر عن كبرها هي بلديات صناعية، قليلة الكثافة ضعيفة في المجال الاقتصادي الاجتماعي؛

- الخصائص الاجتماعية الاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ - حجم وكثافة السكان هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها؛

- البنية السياسية والخصائص الاقتصادية الاجتماعية هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها.

من أهم توصيات الدراسة :

البلديات الواقعة في الأرياف والضواحي هي البلديات المدعوة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من أجل تحسين الخدمات والتخلي على الممارسات التقليدية.¹

الدراسة الثانية : Liang Ma et Yueping Zheng 2019 بعنوان :

"Performance de la gouvernance électronique au niveau national et analyse de la satisfaction des citoyens à plusieurs niveaux dans les pays européens"

"أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية"

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

حيث طرح المشكل التالي : هل الموظفون راضون عن الإدارة الإلكترونية حيثما تكون في أعلى ترتيب ؟ وقد استخدم الباحثين في دراستهم المنهج التجريبي

من أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثين نذكر ما يلي:

-العرض في خدمات الإدارة الإلكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة

-يرى المواطنون أن فوائد الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت ؛

تظهر النتائج التجريبية أن الأداء الموضوعي لإدارة الالكترونية تماشي جزئيا مع رضا المواطنين

الإدارة الالكترونية غير مرتبطة بمدى مشاركتهم في هذه الادارة؛

-أهمية الإدارة الالكترونية بالمواطنين الذين تربطهم بخدماتها ؛

-يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الالكترونية أكثر من اهتمامهم ب الإعلانات؛

-وجود ترابط ايجابي بين الإدارة الالكترونية ورضا الزبائن ؛

ومن واهم التوصيات الدراسة:

يجب على السلطات العمومية أن تعمل على إعطاء اهتمام كبير بتطوير الخدمات عبر الخط بهدف تحسين جودة خدماتها¹

¹مجلة جغرافيا اقتصادية، اجتماعية، مقال، 2014 ، العدد 16 ، متاحة على العنوان الالكتروني:

الدراسة الثالثة (Deloitte Research, 2004) "The electronic government"

أجرت مؤسسة Deloitte Research دراسة عالمية شاملة حول موضوع الحكومة الالكترونية شملت (275) مؤسسة حكومية في خمس دول هي؛ الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا ، وكندا، ونيوزيلندا، والمملكة المتحدة. وهدفت الدراسة لتقديم رؤى لمديري الإدارات العليا في المؤسسات المبحوثة، حيال تطلعاتها وتوقعاتها وخططها لمواجهة التحولات الجذرية في أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الالكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين، قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها؛ توفير خدمات أسهل، وتحقيق إنتاجية أعلى، وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين، وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة.

وكشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات، التي تعد عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الالكترونية، كما حددت الدراسة است خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى الحكومة الإلكترونية وهذه الخطوات هي:

- توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.
- تبادل المعلومات والاتصالات بالاتجاهين.
- تبني مداخل متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد.
- تخصيص مداخل خدمية للأفراد وفقا لطلباتهم.
- تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك.²

¹مجلة الدولية للعلوم الإدارية:مقال،2019،العدد3VOL982019،متاحة على العنوان

<<http://www.cairn.info/revue.international-des-sciences-administratives->

²JeDEM 8(1): 62-83, 2016 INSS2075-9517 <http://www.jedem.org> Modelling E-Government Development through the Years Using Cluster Analysis نمذجة تطوير الحكومة الإلكترونية عبر السنين باستخدام التحليل العنقودي

الدراسة الرابعة: هاكان دميرتلا، أوزليم جوكورت بيرم:

Hakan Demirtela, Ozlem Gökkurt Bayram: Efficiency of electronic records",
,management systems: Turkey and example of Ministry of Development
,Information and Records Management, Faculty of Letter, Ankara University
".2015

(هاكان دميرتلا، أوزليم جوكورت بيرم، إدارة أنظمة السجلات الإلكترونية: تركيا ومثال وزارة التسمية، إثارة المعلومات والسجلات، كلية الآداب، جامعة أنقرة، 2015)

من الضروري إنتاج وحفظ وفهرسة واستخدام وأرشفة سجلات المؤسسة من خلال تقييمها أو التخلص منها أو نقلها للتمكين المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها فيما يتعلق بعملياتها الإدارية والتشغيلية. تطبيقات إدارة السجلات والأرشفة هي أدوات مستخدمة في عمليات التسجيل والتواصل الكتابي. تحتاج المؤسسات العامة إلى أنظمة معلومات تمكنها من إدارة السجلات بشكل منهجي والإنتاج ضمن عملياتها التجارية وإجراء مثل هذه العمليات في الوسائط الإلكترونية. يتم وضع تشريعات ومعايير التنظيم الاتصالات الإلكترونية داخل المؤسسات وفيما بينها مثل لوائح المراسلات الرسمية في تركيا ، وخدمات الحرية الإلكترونية المؤسسية ، وحزمة المراسلات الإلكترونية ، وما إلى ذلك ، بالإضافة إلى الأنشطة التي يجب إجرائها لهذا الغرض من أجل تحقيق خصائص تعزيز مجال الأعمال لأنظمة إدارة المخاطر المؤسسية ، تم تقييمها في هذه الدراسة يجب أن يوفر تطبيق إدارة السجلات الإلكترونية (ERM) لمؤسسة ما فائدة مثلى إلى الحد الذي يخدم فيه تعزيز كفاءة الأعدل ، بدلاً من مراقبة حركة السجلات الواردة والصادرة لتلك المؤسسة. ولهذا الغرض ، تم إجراء تقييم أولي بشأن الفوائد القريبة القيس لتطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في مثال مؤسسة عامة، قمنا بإدارة استبيان للمسؤولين التنفيذيين الذين يستخدمون النقاء بالإضافة إلى أولئك المسؤولين عن السجلات بغرض الكشف عن مزايا المستوى الإداري لتطبيق ERM ، الذي تستخدمه جمهورية تركيا¹

¹ Information and Records Management, ,management systems: Turkey and example of Ministry of Development

Faculty of Letter, Ankara University

المطلب الثاني مناقشة الدراسات السابقة

الفرع الأول: مناقشة الدراسات العربية

تشابهت كل من الدراسة الأولى ل (بوخلطة محمد الازهر و زبدي ادريس و حريز عبد الجبار) والثالثة (بوقلاشي عماد) والثامنة (عبد الله بن سعيد آل دحوان) في عنوان الدراسة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية ولكن كان هنالك اختلاف بين هاته الدراسات من جانب الطرح وكيف معالجة الموضوع والعناصر التي تم التركيز عليها وكذلك الحيز الزماني والمكاني ، فدراسة (بوخلطة محمد الازهر و زبدي ادريس و حريز عبد الجبار) ركزت على معرفة مدى مساهمة الإدارات الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وركز الباحث على نقاط معينة منها: كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية، الاتصالات ، وضمان امن المعلومات أما دراسة (بوقلاشي عماد) قد ركزت على قطاع واحد وهو

قطاع العدالة ما يجعل هذه الدراسة لا يمكن تعميمها على باقي الإدارات العمومية الأخرى ذلك لأنها تناولت هذه الدراسة حالة إدارية معينة وهي وزارة العدل ، كما أنها إعتمدت على منهج تحليل المضمون لجميع وثائق قطاع العدالة وموقعها الإلكتروني، وعند دراسة (عبد الله بن سعيد آل دحوان) فركزت هذه الدراسة بصفة عامة على أمن المعلومات وهو موضوع خطير في مجال البيانات الإلكترونية وكل ما يتعلق باستخدام الإنترنت والحواسيب نظرا للعلاقة الوثيقة بين استخدام الحاسوب وارتباطه بالإنترنت مما يؤدي على سهولة اختراقه وتدمير بياناته ، لكن ماعيبة هاته الدراسة أنها استهدفت فئة الطلبة ولم تستهدف أصحاب الخبرات الأمنية في مجال المعلوماتية لكي تكون دقيقة بشكل أكبر مما جعلها تستقرأ آراء واتجاهات الطلبة في موضوع أمن المعلومات وعلى العموم لوحظت ضعف حجم عينة الدراسات الثلاث وخاصة في دراسة (عبد الله بن سعيد آل دحوان) والتي كان حجمها 38 عينة فقط .

أما في ما يخص النتائج المتوصل إليها فقد اختلفت حسب أهداف الدراسة ف (بوخلطة محمد الازهر و زبدي ادريس و حريز عبد الجبار) توصلت إلى انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإدارت الالكترونية على تحسين الخدمات العمومية في المؤسسات الجزائرية.

أما دراسة (بوقلاشي عماد) أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن إستخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصاحبه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها ، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة أما عن نتائج دراسة (عبد الله بن سعيد آل دحوان) كانت كالتالي:

- أن أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

- أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في توفير المتطلبات التنظيمية (إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وكذلك تشابهت كل من الدراسة الثانية ل(حورية قارطي ،إيمان مداوي) والدراسة الرابعة ل (موسى عبد الناصر ومحمد قريشي) ودراسة السادسة ل (محمد جمال أكرم عمار) في المفهوم العام لعنوان الدراسة لكن هنالك اختلاف حيث الطرح وعناصر الدراسة أهدافها وحيزها الزمني والمكاني إن أصحاب هذه الدراسات ركزوا على بعض متطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية (متطلبات مالية ،متطلبات بشرية، تقنية ،مالية) ومدى استخدام برامج والأجهزة وقواعد البيانات فدراسة (حورية قارطي، إيمان مداوي) على مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر، من خلال استخدام 5 أبعاد هي : (الاعتمادية ، الاستجابة ، التوكيد، الملموسية، التعاطف) وهذا حسب نموذج Servperf وهو نموذج لقياس مستوى جودة الخدمات، أما دراسة (موسى عبد الناصر ومحمد قريشي) ركزت على مؤسسة تعليمية وبالتالي فإن مخرجاتها تكون محصورة في فئة الطلبة ومنها فإنها تتفق مع دراستنا في أنها مؤسسة خدمية أي تقدم خدمات تعليمية لفئة الطلبة لذا فإن غالبية الوظائف قد تكون متشابهة إلى حد ما مع إدارة البلدية التي هي محل الدراسة وتختلف معها في أن مخرجاتها تكون محصورة على فئة الطلبة فقط بينما مخرجات إدارة البلدية تكون عامة لجميع فئات المجتمع، وفيما يخص دراسة (محمد جمال أكرم عمار) ركزت هذه الدراسة على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة اللاجئين بغزة من خلال التطرق إلى الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة لتطبيقها وكذا الأهمية الإدارية التي يمكن أن تحققها الإدارة الإلكترونية في حالة ما إذا تم تعويضها في مكان الإدارة التقليدية ، ودورها في زيادة أداء وفعالية العاملين في الوكالة ، لذا فإن هذه الدراسة تتوافق في أهدافها مع دراستنا من خلال التركيز على متطلبات وأهمية وتأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية ولكنها لم تطبق على البلدية لهذا فهي تختلف عن دراستنا في ميدان البحث. ماتم ملاحظته في هاته الدراسات الثالث حجم العينة الذي كان لأبأس به مقارنة بدراسات الثالثة السابقة حيث تراوح عدد العينات ما بين (145-260).

أما في ما يخص النتائج المتوصل إليها كانت كالتالي الدراسة الثانية (حورية قارطي ،إيمان مداوي)توجب على الإدارات العمومية أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرة العاملين وكذلك لابد من تدريب العاملين على آليات الإدارة الإلكترونية وذلك قبل أن ترسخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية و بالتالي تقديم الخدمات بجودة عالية.

أما نتائج دراسة (موسى عبد الناصر ومحمد قريشي) يساهم استخدام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات وحواجز الزمان والمكان -

تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف؛ ونتائج دراسة (محمد جمال أكرم عمار) أظهرت الدراسة وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية وحرصها دائماً على مواكبة المستجدات التقنية وحرصها على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

أما في ما يخص كل من الدراسة الخامسة ل (بوسمفون إبراهيم) و الدراسة السابعة ل (سعيد سليم) تشابهت في المضمون حيث أنهما ركزتا على جانب الأرشفة وتحين المعلومات و البيانات في سجلات الكترونية وهي تخص البيانات القديمة الموجودة على رف وأدراج الإدارات الخدمية ، حيث حاولت هذه دراسة (بوسمفون إبراهيم) تقصي أثر مدى أرشفة الإدارات الخدمية لتلك البيانات إلكترونياً فكانت النتيجة لم تتم أرشفتها إلكترونياً بعد بالرغم من استخدام تلك الإدارات لأجهزة الحاسوب وكذا تمكن الموظفين من التعامل مع تلك التكنولوجيا بشكل جيد ، الأمر الذي يجعلها تتقارب مع دراستنا في جانب أرشفة البيانات إلكترونياً ولكنها كانت مقتصرة على هذا الأمر فقط ولم تتطرق إلى كيفية إستخراج الوثائق الإدارية بشكل إلكتروني أو كيفية إنشاء مواقع إلكترونية لتلك الإدارات التي كانت محل دراسة تستخدمها في تعريف المواطنين بمختلف المعلومات والوثائق التي يحتاجها المواطن؛ أما (سعيد سليم) ركزت بصفة عامة على أمن المعلومات وهو موضوع خطير في مجال البيانات الإلكترونية وكل ما يتعلق باستخدام الإنترنت والحواسيب نظراً للعلاقة الوثيقة بين استخدام الحاسوب وارتباطه بالإنترنت مما يؤدي على سهولة اختراقه وتدمير بياناته ، لكن المشكلة في هذه الدراسة أنها استهدفت فئة الطلبة ولم تستهدف أصحاب الخبرات الأمنية في مجال المعلوماتية لكي تكون دقيقة بشكل أكبر مما جعلها تستقرأ آراء واتجاهات الطلبة في موضوع أمن المعلومات

وكانت النتائج الدراستين المتوصل إليها كالتالي:

- يتمتع المبحوثين بتكوين في علم المكتبات مع تمكنهم من وسائل تكنولوجيا المعلومات تجعلهم قادرين على رفع تحدي وظيفتهم.

أن مراكز الأرشيف لم تبدأ التعامل مع الأرشيف الإلكتروني حتى الآن رغم امتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات واستعمالها لجهاز الحاسوب في إستخراج الوثائق الإدارية، يؤدي غياب الثقافة المعلوماتية في مجال حماية الأفراد لمعلوماتهم إلى زيادة عدد الجرائم مما ينتج عنه خوف من استعمال التكنولوجيا والابتعاد عنها.

الفرع الثاني :مناقشة الدراسات الأجنبية

تشابهت الدراسات الأولى لـ (Amel Attoura Christian Longhi) والدراسة الثالثة لـ مؤسسة (Deloitte Research) والدراسة الرابعة لـ (Hakan Demirtela, Ozlem Gökkurt Bayram) من حيث أنهم تناولوا موضوع الحكومة الالكترونية وعملها على تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ولكن هنالك اختلاف حيث أن الدراسة 1 شملت عدة دول أوروبية ودراسة 3 بلديات فرنسية مختلفة والدراسة 4 دول مختلف من العالم؛

فدراسة (Amel Attoura Christian Longhi) تناولت موضوع الحكومة الالكترونية وعملها في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن حيث اشتملت الدراسة على مجموع من البلديات بشكل مفصل للجميع خدماتها الإدارية وحجم عينة كبير حيث توصلوا إلى اختلاف في نتائج بسبب الموقع وتطور بين المناطق التي تم إجراء الدراسة عليها أما عن دراسة (Deloitte Research) تناولت موضوع الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن مما جعل هذه الدراسة تنطبق جزيا ودراستنا الحالية من حيث الموضوع ولكن هنالك اختلاف مكاني وزماني حيث أن الدراسة أجريت في عدة دول أوروبية وتطلبت من الباحث جهد ومدة زمنية كبيرة لإجراء هذه الدراسة

وفيما يخص دراسة (Hakan Demirtela, Ozlem Gökkurt Bayram) تناولت الدراسة مدى أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في حفظ المعلومات وأرشفتها وبالتالي سهولة الوصول إليها كما أشارت إلى ضرورة وضعها في وسائط رقمية (شبكة متصلة مع بعضها البعض) وجعل جميع سجلات الأرشيف و الإدارات والمكتبة الخ على شكل شبكة رقمية متصلة بالانترنت يمكن الدخول إليها من قبل عدة مستخدمين في أوقات وأزمنة مختلفة.

كان النتائج مختلفة من دراسة لأخرى حيث كانت نتائج دراسة (Amel Attoura Christian Longhi) فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في المناطق الحضرية مثل (ايل دو فرنس بوش دو رون، بارن) إضافة إلى بوج و كركسون بالرغم أنها لا تقع في المناطق الحضرية أما بالنسبة الفئتين الأخرى إما لم تبدأ أو في إطار الانطلاق بالرغم من أنها تتشابهان من الناحية المناخية والموقع الجغرافيا ولكنها تختلف في الناحية . واقتصادية و السياسية

البلديات التي لم تشارك في التخلي من النمط التقليدية في تقديم الخدمات بغض النظر عن كبرها هي بلديات صناعية، قليلة الكثافة ضعيفة في المجال الاقتصادي الاجتماعي. أما ما توصلت إليه (Deloitte Research) هي المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة، تبني مداخل متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة

المختلفة من مصدر واحد، تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك.

وكانت نتائج (Hakan Demirtela, Ozlem Gökkurt Bayram) أن المؤسسات العامة تحتاج إلى أنظمة معلومات تمكنها من إدارة السجلات بشكل منهجي والإنتاج ضمن عملياتها التجارية وإجراء مثل هذه العمليات في الوسائط الإلكترونية.

أما عن الدراسة الثانية فكانت ل (Liang Ma et Yueping Zheng) أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوربية فكانت دراسة شاملة للموضوع بحيث دارسة عدة جوانب البشرية منها والمادية التي يمكنها تحسين الخدمات ورضا العميل ومست عدة دول أوربية منها فرنسا المملكة المتحدة... الخ وكانت هذه بعض النتائج المتوصل إليها يرى المواطنون أن فوائد الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت ؛ تظهر النتائج التجريبية أن الأداء الموضوعي لإدارة الاللكترونية تماشي جزئيا مع رضا العميل.

لوحظ من خلال دراستنا للمواضيع الأجنبية كبر حجم العينات في كل من دراسة (Amel Attoura Christian Longhi) و (Deloitte Research) و (Liang Ma et Yueping Zheng) باستثناء دراسة (Hakan Demirtela, Ozlem Gökkurt Bayram) التي كان حجم العينة متوسطا.

حيث شملت الدراسة الأولى عدة بلدات فرنسية من الشمال والجنوب أما دراسة الثانية فشملت عدة دول أوربية أما الثالثة فشملت دول من قارة مختلفة هي (استراليا بقارة آسيا) ،(بريطانيا أوربا) ،(أمريكا الشمالية الولايات المتحدة).

تم التغاضي عن قارة إفريقيا لأنها حسبهم لازالت تعاني التخلف التكنولوجي على العموم ولا يمكن تطبيق الدراسة عليها ؛

من هنا يمكن القول أن النتائج المتوصل إليها حقيقة نسبيا لان حجم العينة في هاته الدراسات كان كبير عكس اغلب الدراسات العربية التي تم التطرق إليها.

الفصل الاول الادبيات النظرية والتطبيقية

الفرع الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

أولاً: موقع الدراسة الحالية من الدراسات العربية

الجدول رقم (1-2) يوضح مقارنة الدراسات العربية السابقة مع الدراسة الحالية.

الدراسة الحالية	الدراسة 8	الدراسة 7	الدراسة 6	الدراسة 5	الدراسة 4	الدراسة 3	الدراسة 2	الدراسة 1	
قبول التكنولوجيا في الادارت العمومية	دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية	واقع شبكة المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية للمعلومات	مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي	تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة الإلكترونية	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي	الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية	دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية	موضوع الدراسة
مدى مساهمة تكنولوجيا الادارة في تحسين جودة الخدمة العمومية	التعرف على مدى قيام إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية للجيل وبنيع بالدور المنوط بها في تطبيق الإدارة الإلكترونية	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال أمن المعلومات	معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي	الوقوف على موضوع تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأرشفة ، وكذا معرفة مدى استفادة من الوسائل التكنولوجية	تمثلت في إثبات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري	تحديد مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية	التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري	مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كآلية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الهدف

الفصل الاول الادبيات النظرية والتطبيقية

عينة الدراسة	حالة بلدية تامسين ولاية الودي	بلدية الشرف	دراسة حالة وزارة العدل الجزائرية العاصمة	قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة	وكالة تشغيل غوث غزة فلسطين	قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة	قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة	كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية	بلدية بريزينة ولاية البيض
فترة الدراسة	2021/2020	مارس 2016	2011	2011	2009	2008	2008	2008	2023/2022
النتائج المتوصل إليها	دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال	استخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرة العاملين وذلك بغية تقديم جودة عالية اهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية	توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن استخدام التكنولوجيا في أعمالها استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى معيقاتها	الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى معيقاتها	مراكز الأرشيف لم تبدأ التعامل مع الأرشيف الإلكتروني حتى الآن رغم امتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات واستعمالها لجهاز الحاسوب في استخراج الوثائق الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	توصلت إلى وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، بالإضافة إلى توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	توصلت هذه الدراسة إلى أهمية توفير الحماية التقنية والتشريعية من أجل ضمان تداول حر للمعلومات في ضوء التطورات المتسارعة والحاصلة في العالم الإلكتروني لتطبيقها	أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية اللازمة لتطبيقها	تساهم الإدارة الإلكترونية في التأثير على الخدمة العمومية ، وهذا يرجع في أساسه إلى استخدام الانترنت، ووسائل الاتصال الحديثة ،إذا ما وجدت كفاءات قادرة على تسير البرامج التكنولوجية الحديثة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة ودراسة الحالية

ثانيا: موقع الدراسة الحالية من الدراسات الأجنبية

الجدول رقم (3-1) يوضح مقارنة الدراسات الأجنبية السابقة مع الدراسة الحالية.

الدراسة الحالية	الدراسة 4	الدراسة 3	الدراسة 2	الدراسة 1	
قبول استخدامات التكنولوجيا في الادارات العمومية	الحكومة الالكترونية	تطوير الحكومة الالكترونية في البلديات الفرنسية	إدارة أنظمة السجلات الإلكترونية	أداء الإدارة الإلكترونية. على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية	موضوع الدراسة
مدى مساهمة تكنولوجيا الادارة في تحسين جودة الخدمة العمومية	لتقديم رؤى لمديري الإدارات العليا في المؤسسات المبحوثة، حيال تطلعاتها وتوقعاتها وخططها لمواجهة التحولات الجذرية في مفهوم الحكومة الالكترونية	معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية؛ إثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الكتروني	الوصول إلى طرق امثل لحفظ وفهرسة واستخدام وأرشفة سجلات للمؤسسة من خلال تقييمها أو التخلص منها أو نقلها للتمكن من المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها فيما يتعلق بعملياتها الإدارية والتشغيلية.	تحليل الصلة بين الأداء الموضوعي للحكومة الالكترونية على جانب العرض وتصورات المواطنين على جانب الطلب حيث تم إجراء تحليل متعدد المستويات لأكثر من 28000 مشترك في 32 دولة أوروبية.	هدف الدراسة
بلدية بريزينة ولاية البيض	الولايات المتحدة الأمريكية واستراليا، وكندا، ونيوزيلندا، والمملكة المتحدة	دو فرنس بوش دو رون، بارن إضافة إلى كركسون (بلديات فرنسية)	جامعة أنقرة تركيا	عدة دول أوروبية	عينة الدراسة

الفصل الاول الادبيات النظرية والتطبيقية

فترة الدراسة	2019/2020	2015	2014	2004	2023/2022
نتائج الدراسة	كشفت أن الإدارات الإلكترونية التي تصدر مخططات تحظى بتقدير من قبل المواطنين، الارتباط بأداء الإدارة والرضا عنها في مجالات الخدمات والمشاركة عبر الانترنت أكثر وضوحا مما كانت عليه في المعلومات	ضرورة وضع سجلاتها في وسائط رقمية (شبكة متصلة مع بعضها البعض) وجعل جميع سجلات الأرشفة و الإدارات والمكتبة الخ على شكل شبكة رقمية يسهل الوصول إليها	البلديات الواقعة في الأرياف والضواحي هي البلديات المدعوة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل تحسين الخدمات والتخلي على الممارسات التقليدية	تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات، التي تعد عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية، كما حددت الدراسة أسس خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى الحكومة الإلكترونية	تساهم الإدارة الإلكترونية في التأثير على الخدمة العمومية ، وهذا يرجع في أساسه إلى استخدام الانترنت، ووسائل الاتصال الحديثة، إذا ما وجدت كفاءات قادرة على تسير البرامج التكنولوجية الحديثة

المصدر من إعداد الطلبة بناء على الدراسات الأجنبية السابقة ودراسة الحالية

ثالثا ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة

بعد تحليلنا البسيط لهاته المجموعة من الدراسات السابقة البالغ عددها 12 بين عربية و أجنبية محاولة استخلاصنا لأهم ما جاء فيه تبين لنا ما يلي:

تشابهت اغلب الدراسات مع دراستنا في الموضوع العام ومحاولة حل مشاكل الإدارات العمومية من خلال إدراج التكنولوجيا عليها ورقمتها أو ما يعرف ب مصطلح الإدارات الإلكترونية؛

ولكن هنالك اختلاف الزماني والمكاني للدراسات حيث تنوعت سواء بين مختلف الولايات الوطنية الجزائرية وكذلك اختلاف من حيث الدول والقارات أما دراستنا التطبيقية كانت عن دائرة بريزينة وكذلك أهمية هذا الموضوع حداثة دراستنا الحالية 2024/2023.

خلاصة الفصل

بعد التعرف عن قرب على مفهوم الإدارة الالكترونية وبعض أهدافها وأهم خصائصها .،فان تطبيقها يسمح بخلق مجموعة من المزايا للمنظمات العمومية في تقديم خدمات عمومية يحث تكون السرعة ودقة وهذا مما يجعلها ذات جودة عالية إذ هي جديرة بالاهتمام والبحث وذلك من خلال ذكر بعض الدراسات السابقة أو المرتبطة وموقع دراستنا ، حيث انه ممن المهم إبراز دور تبني الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال دراسة بعض العناصر ومتطلبات الإدارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول استخدامات التكنولوجيا بالإدارة العمومية ومن أجل التسلية ضوء على موضوعنا قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات العمومية وسنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستخدام برنامج SPSS وكذلك من خلال عرض نتائج الإحصائي وفي إطار الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقنا، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة.

البحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة

سننظر من خلال هذا المبحث إلى الأدوات التي تم استخدامها لتنفيذ الدراسة الميدانية (مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.....)

المطلب الأول :طريقة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينه الدراسة وكيفية قياسها ومصادرها بيانات الدراسة

الفرع الأول مجتمع وعينة الدراسة

أولا مجتمع الدراسة

بما أن محل الدراسة القطاع العمومي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع تم تطبيق الدراسة على مؤسسه العمومية في الجزائر بالتحديد قطاع الجماعات المحلية في الجزائر عن طريق دراسة دور الإدارة الالكترونية لتحسين جوده الخدمات العمومية

ثانيا عينة الدراسة

عمال الحالة الاجتماعية الشؤون الاجتماعية ومصالح أخرى لبلدية بريزينة تم الاعتماد على الاستبيان في جمع وإجراء الاستبيان عليها باعتماد على الطريقة العشوائية وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع الدراسة من جهة ولكونها مسيره بالنسبة للقائم بالبحث ونظرا لسوره اختيار المفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى ثالثا حجم العينة:

استهدف الاستبيان عمال حاله المدنية وعمال الشؤون الاجتماعية و مصالح البيومتری وقد تم توزيع 65 استبيان على الموظفين هذه المصالح والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (1-2) عدد الاستبيانات الموزعة والقابلة للتحليل

البيان	العمال	النسبة
الاستبيانات الموزعة	65	100%
الاستبيانات المفقودة	06	9.2%
الاستبيانات الملغاة	04	6.2%
الاستبيانات الصالحة للتحليل	55	84.6%

المصدر من إعداد الطلبة

الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مجموعة من لمتطلبات والعناصر الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل وتطبيق تحسين جودة الخدمات العمومية كمتغير تابع ويمكن توضيحها كالتالي:

أولاً المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية

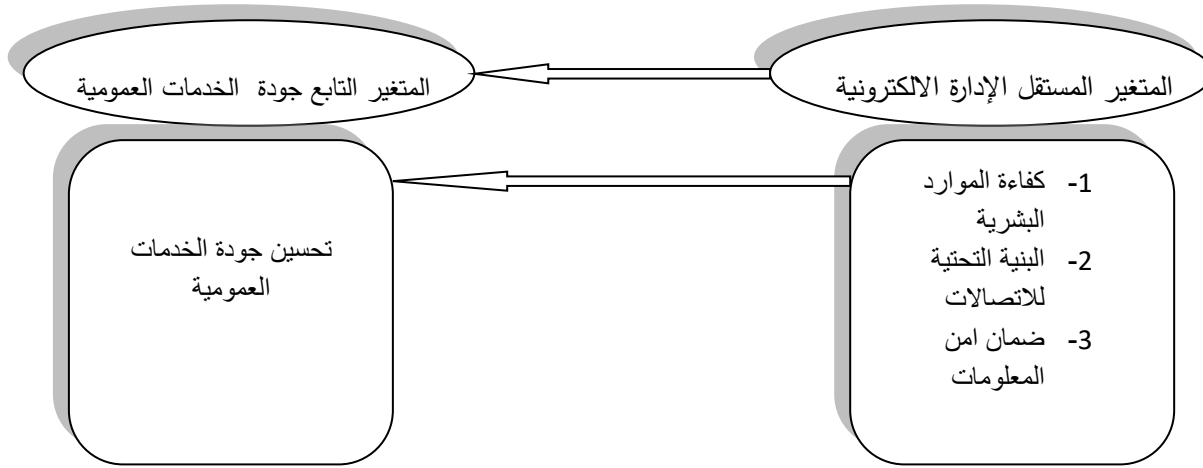
يتمثل المتغير المستقل في الدراسة الإدارة الالكترونية (كفاءة الموارد البشرية في ظل الإدارة الالكترونية توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية،(ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية) باعتبارها احد العوامل التي لها دور في تحسين جودة الخدمات العمومية

ثانياً المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات العمومية

يتمثل المتغير التابع في الدراسة تحسين جودة الخدمات العمومية

ثالثاً المتغير الوسيط: يتمثل في البيانات الشخصية

الشكل رقم: (1-4) يوضح متغيرات الدراسة



المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

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

أولاً : معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ ؛

ثانياً : استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛

ثالثاً : استخدام المتوسط الحسابي؛

رابعاً : استخدام الانحرافات المعيارية؛

خامساً : أساليب تحليل الانحدار والارتباط لاثبات وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية ؛

سادساً : اختبار تحليل التباين الأحادي. (One Way Anova)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

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

أولاً :الاستبيان

مقسم على الأجزاء التالي:

الجزء الأول

بيانات شخصية (النوع،العمر،المستوى التعليمي،الخبرة)؛

الجزء الثاني: يتعلق بالإدارة الإلكترونية ويحتوي على 16 عبارة؛

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

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على "لكارت" ذي 5 درجات ، ونظرا لملائمته للموضوع محل الدراسة و لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال بطلب منالموظفين درجة موافقة رأيهم على كل عبارة من العبارة الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي" كما يلي:

1- موافق بشدة تعطى لها خمس درجات؛

2- موافق تعطى لها أربع درجات؛

3- محايد تعطى لها ثلاث درجات

4- غير موافق تعطى لها درجتين

5- غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة

وحسب الدراسات السابقة ينقسم " ليكارت الخماسي "

كما يلي:

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

التصنيف	الاستجابة	المتوسط المرجح	الاتجاه
1	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80	عدم الموافق بشدة
2	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60	عدم الموافقة
3	محايد	من 2.61 إلى 3.40	المحايدة
4	موافق	من 3.41 إلى 4.2	الموافقة
5	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5	الموافقة بشدة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المصدر: من اعداد الطلبة

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم نقسمه على اكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.8=4/5) تم إضافة هذه القيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وكذا أصبح طول الخلية كما يلي: (من 1 إلى 1.8 غير موافق بشدة) (من 1.81 إلى 2.60 غير موافق) (من 2.61 إلى 3.40 محايد) (من 3.41 إلى 4.2 موافق) (من 4.21 إلى 5 موافق بشدة)

ثانيا : الملاحظة العلمية:

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

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

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

أولا : صدق المحكمين:

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

ثانيا : ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي هو في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات للعينة للمؤسسة محل الدراسة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة احصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة ؛بحيث يجب إلا يقل المعامل عن 60% لكي تعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

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

المؤسسة	بلدية بريزينة
معامل الصدق و الثبات للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية	0.83
معامل الصدق و الثبات للمتغير التابع جودة الخدمات العمومية	0.77
معامل الصدق و الثبات الإجمالي	0.83

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من إعداد الطلبة وبناء على مخرجات spss

من الجدول نلاحظ إن معامل الفاكرونباخ يصل الى 0.83 (83%) ، حيث تعتبر ذو مستوى عالي من الثقة وثبات وهذا يعني إن هنالك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة مرة أخرى.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها.

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة ،سيتم التطرق من خلال هذا المبحث الى عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها و إحصائها في المطلب الأول، ومناقشة تفسير النتائج اقتصاديا في المطلب الثاني.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض النتائج الدراسة المتوصل إليها بناء على المعلومات التي تم جمعها، وتلخيصها ومعالجتها من خلال البرامج الإحصائية سالفه الذكر

الفرع الأول :اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية تم إجراء اختبار مولوكروف –سيرنوف من اجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضية تحليل (komlogrove–semrnov) كاختبار ضروري للفرضيات والتحقق من مدى إتباع التوزيع الطبيعي لان الاختبارات المعلمية تشترط الاعتدالية التوزيع وان يكون توزيع طبيعي وقد تم إجراء الاختبار بعد ما تم توزيع كل الاستبيانات وجمعها وكانت النتائج كاتالي:

الجدول رقم (2-13) المستوى المعنوي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة الاختبار T	مستوى الدلالة SIG
الإدارة الالكترونية	17.3	0.02
تحسين جودة الخدمات العمومية	15.9	0.02
الاستبيان الكلي	15.8	0.02

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة اكبر من 0.05 أي أن sig اكبر من 0.05 هذا مايدل على أن البيانات تتبع توزيع طبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

دراسة وتحليل البطاقة الشخصية من خلال نتائج استبيان الموظفين

أولا عرض النتائج المتعلقة بالنوع

سيتم عرض النتائج في الجدول التالي:

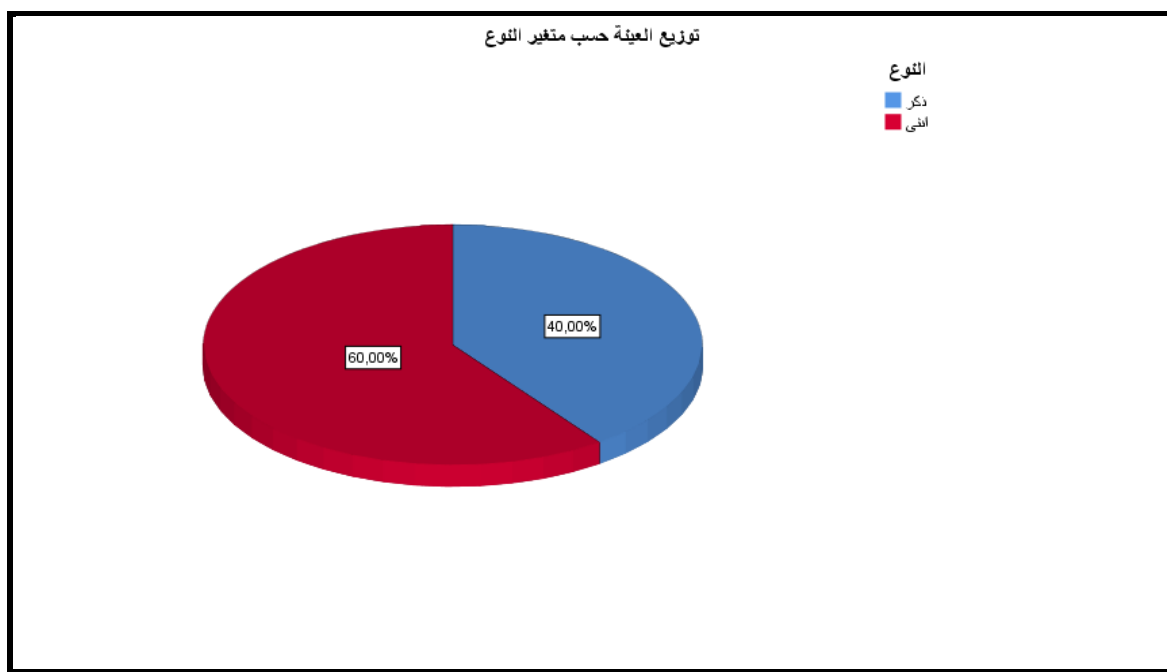
الجدول رقم (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

المتغير	الفئات	العدد	النسبة
النوع	ذكر	22	40%
	أنثى	33	60%
	المجموع	55	100%

المصدر من اعداد الطلبة: بناء على مخرجات spss 26

الشكل رقم (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية



من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أننا نسبة الإناث أعلى من نسبة ذكور بحيث يمثل 60% إناث و 40% ذكور أي إن أغلبية الموظفين هم إناث.

ثانيا - عرض النتائج المتعلقة بالعمر

النتائج موضحة في الجدول الآتي

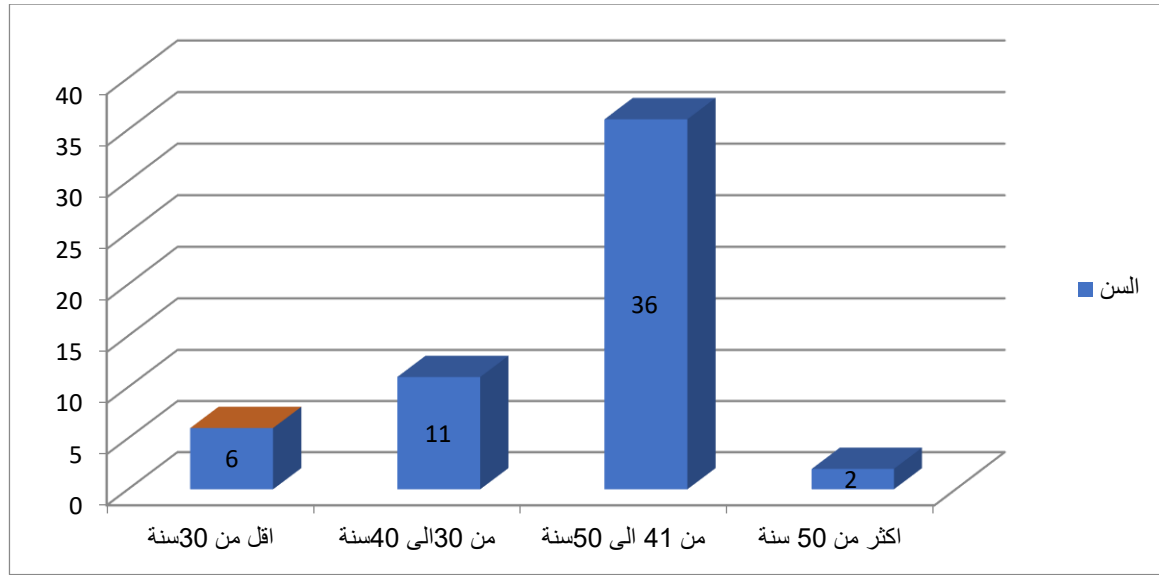
الجدول (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من 30 سنة	6	10,9
	31-40 سنة	11	20,0
	41-50 سنة	36	65,5
	أكثر من 50 سنة	2	3,6
المجموع		55	% 100

المصدر من مخرجات 26spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الشكل (4-3) توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 26

من خلال الجدول والتمثيل البياني يظهر لنا إن الفئة من (41 سنة إلى 50 سنة) هي الفئة الغالبة حيث تمثل نسبة 65.5% وتمثل فئة الخبرة والتجربة وتليها الفئة (من 30 سنة إلى 40 سنة) بنسبة 20% وتليها الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 10.9% وهي فئة حديثة التوظيف والفئة الأخيرة كانت (أكثر من 50 سنة) بنسبة 3.6% أغلبهم في سن التقاعد.

نلاحظ ضعف العنصر الشبابي وهي الفئة الأكثر قدرة على تقديم الإضافة.

ثالثاً- عرض النتائج المتعلقة بالمستوى العلمي.

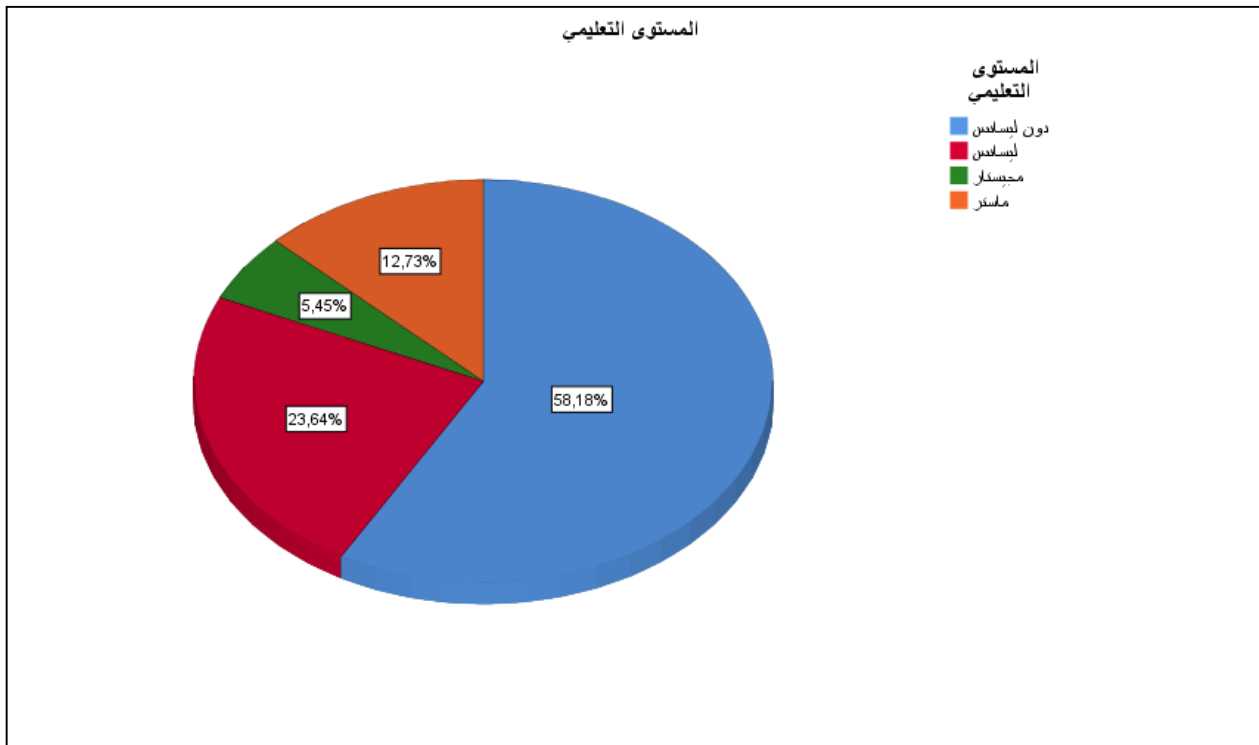
الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي في المؤسسات محل الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي	دون ليسانس	32	58,2
	ليسانس	13	23,6
	مجستير	3	5,5
	ماستر	7	12,7
المجموع		55	% 100

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الشكل رقم (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss26

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب المئوية حسب المستوى التعليمي بحيث نجد ان غالبية الموظفين لا يملكون مستوى جامعي ونسبتهم فاقه 58% وهذا ما قد يؤثر سلبا على تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة عينة الدراسة ؛

ثم يليهم حاملي ليسانس بنسبة مئوية بلغت 23% وهذا معدل للأبس به حيث انه قد ارتفع مقارنة بسنوات سابقة من معلومات تم الاطلاع عليها من أرشيف المؤسسة، يليهم فئة الماستر بنسبة بلغت 12.7% وفي الخير حاملي شهادة الماجستير بنسبة مئوية بلغت 5.4%.

نلاحظ أن الفئة دون المستوى الجامعي هي الغالبة مما يترتب عنه صعوبة في تطبيق التكنولوجيا الإدارية.

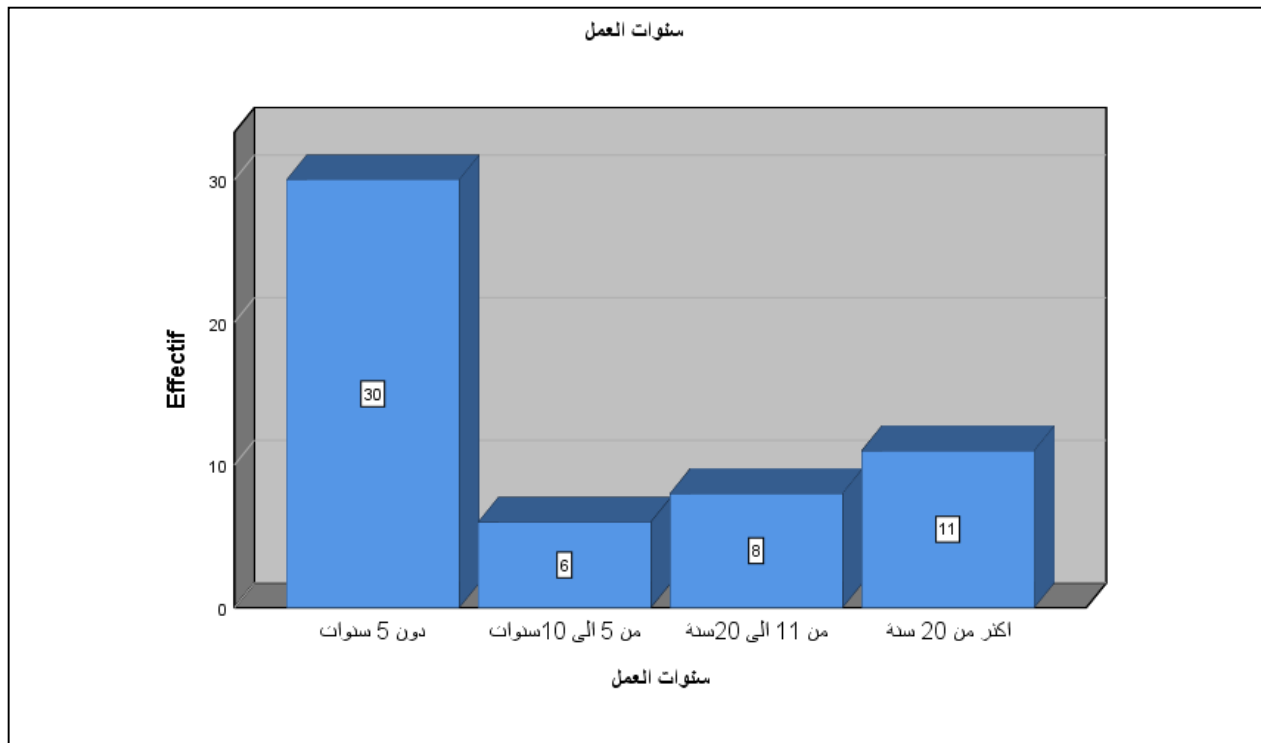
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-7) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
سنوات العمل	اقل من 5 سنوات	30	54,5
	من 5 سنة إلى 10 سنة	6	10,9
	من 11 سنة إلى 20 سنة	8	14,5
	أكثر من 20 سنة	11	20,0
المجموع		55	% 100

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 26

الشكل رقم (4-5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل



من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فئة اقل من 5 سنوات تمثل الأغلبية حي فاقه 54% وهذا معدل مرتفع جدا مقارنة بنوعية المؤسسة وهذا الارتفاع راجع إلى عملية إدماج العمال التي قامت بها الدولة الجزائرية بداية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من سنة 2019 وتليهم الفئة أكثر من 20 سنة بنسبة بلغت 20% وهم الموظفون أصحاب الخبرة والتجربة في المؤسسة وتليهم الفئة من 11 سنة إلى 20 سنة بنسبة بلغت 14.5 % وهم كذلك أصحاب تجربة وخبرة لا بأس بها وتليهم الفئة من 5 إلى 10 سنوات بمعدل 10%.

الفرع الثالث: عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل الإدارة الالكترونية

أولا عرض النتائج المتعلقة بالعبد الأول : كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية

جدول رقم (2-8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارة بعد كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تملك المصلحة على الكفاءات والمؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا	1	3,6909	1,12006	عالي
02	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي اعمل فيها من دورات تدريبية في مجال	3	2,5273	1,27446	متوسط
03	يستخدم موظفو المصلحة التي اعمل فيها المعلومات والمعارف	2	3,5636	1,11826	عالي
04	توفر المصلحة التي اعمل فيها مبرمجين ومهندسين مختصين في	5	3,0909	1,15907	متوسط
05	يملك موظفو المصلحة التي اعمل فيها مؤهلات ومهارات مكنهم	4	3,3091	1,21522	متوسط
	كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية				
			3.18	1.78	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 26

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا مايلي:

قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات الأفراد محل الدراسة حول كفاء الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية تقدر ب 3.18 وهو ذو درجة متوسطة مما يدل على وجود كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية لا بد من تطويرها أكثر ؛

وتتمثل في العبارات رم (1-3-5) بمتوسطات حسابية تقدر ب(3.6-3.56-3.30) على التوالي ما يعكس درجة متوسطة و بانحرافات معيارية تقدر ب (1.12-1.11-1.2) على التوالي وهذا يدل على انه توجد بعض الكفاءات وموظفين يمتلكون بعض المعارف للتطبيق ببرامج الإدارة الالكترونية ؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

أما في ما يخص العبارتين (2 و 5) فجاءت متوسطا تهم الحسابية على النحو الآتي (3.09) و(3.3) وهذا يعني أن الموظفين لم يستفيدوا من دورات تدريبية لرفع كفاءتهم وتحسين أدائهم

ثانيا : عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثاني : توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (2-9) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارة بعد توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
06	تتوفر المصلحة التي اعمل فيها على أجهزة وإمكانيات متطورة تفي بمتطلبات الإدارة الالكترونية	3	2,8000	1,28236	متوسط
07	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح	2	3,2000	1,23828	متوسط
08	لإتمام مختلف المعاملات التي تقدمها sms يتم التعامل بالبريد الالكتروني في مختلف الخدمات	1	3,3208	1,18927	متوسط
09	تتوفر خدمة انترانت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع	4	2,7547	1,37149	متوسط
	توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية				
		3		1.7	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 26

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن بعد توفير البنية التحتية للاتصالات متوسط في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط بلغ (3) وهذا مايدل على انه تتوفر إمكانيات اتصال ولكن قد تكون ضعيف أو غير حديثة او حتى يكون الخلل في إدارة برامج ومعدات الاتصال الحديثة بسبب عدم المعرفة التام بطرق استخدامها .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثالثاً- عرض النتائج المتعلقة ب البعد الثالث ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية .

الجدول رقم (2-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
10	لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	2	3,23	1,16	متوسط
11	لا يهدد استخدام برامج الإدارة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	3	3,21	1,03	متوسط
12	تستخدم المصلحة التي اعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	6	3,00	1,22	متوسط
13	تمتلك المصلحة التي اعمل أجهزة الحماية لمختلف العتاد المتخصصة لتسيير مشروع الإدارة الالكترونية	5	3,03	1,26	متوسط
14	توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية	4	3,07	1,39	متوسط
15	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم الكتروني	1	3,92	1,00	عالي
	ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية				
			3.24		متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss 26

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي حول بعد ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية يقدر ب (3.2) أي انه ذو درجة متوسطة على العموم مما يدل ان انه يوجد ضمان لأمن المعلومات مقبول.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وقد كان ل العبارة رقم (15) أعلى متوسط حيث قدر ب 3.9 وهو مرتفع ما يدل انه لم يسبق وان تم اختراق نظام البيانات للمؤسسة عينة الدراسة وتلته العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي بلغ 3.23 وهو متوسط مقبول نوعا ما وهذا يدل على أن المؤسسة تملك موظفين مختصين من اجل حماية بياناتها، وتلتهم العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي بلغ 3.21 وهو كذلك متوسط مقبول على العموم يمكن القول أن البرامج المستخدم في المؤسسة عينة الدراسة لا تؤثر على امن معلوماتها؛

أما في ما يخص كل من العبارات رقم (12-13-14) فجاءت متوسطاتهم متقاربة حيث بلغت على التوالي (3.07 - 3.0 - 3) أي أنها مقبولة على العموم ولكن وجب مراجعتها والاهتمام أكثر خاصة من حيث نوعية أنظمة الحماية المستخدمة وكذلك نوعية الأجهزة المستخدم ونوعية قواعد التخزين التي تستخدمها.

رابعا عرض النتائج المتعلقة بالمتغير التابع: تحسين جودة الخدمات العمومية

الرقم	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
16	أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن	2	4,381 8	5,9289 0	عالي
17	يتحصل الزبون على خدمة عمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه	6	4,109 1	5,6676 0	عالي
18	تخلو الخدمات العمومية المقدمة من الأخطاء	118	2,654 5	8,2143 0	متوسط
19	يتحصل الزبون على الخدمة بسهولة ويسر	12	3,690 9	9,0006 0	عالي
20	يدفع الزبون تكلفة تناسب الخدمة العمومية التي يتحصل عليها	15	3,181	1,3889	متوسط
21	لا يواجه الزبون أي صعوبات في الحصول على الخدمة العمومية التي يرغب فيها	9	3,836	8,3364	عالي
22	مقدمي الخدمات العمومية في المصلحة التي اعمل بها ذوي كفاءة عالية	11	3,763	9,8062	عالي
23	يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي اعمل بها	16	3,290	1,1968	متوسط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

				بمهارات كبيرة في تقديمها	
24	نقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية	4	4,163	,76409	عالي
25	يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي اعمل بها على سرية المعلومات	7	4,000	1,2472	عالي
26	يوجد أعوان امن داخل وخارج محيط المؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية	19	2,254	1,2941	متوسط
27	أقدم الخدمات العمومية للمواطن وفق ما هو معلن عنها	5	4,163	,83364	عالي
28	اغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه	13	3,654	1,0040	عالي
29	قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات زبائن الخدمة العمومية	17	2,927	1,1840	متوسط
30	اسأل الزبائن أحيانا حول مدى قبولهم لطريقة تقديم الخدمة العمومية	14	3,363	1,0249	متوسط
31	لم أواجه أي مشاكل مع مستخدمي الخدمات العمومية	8	3,854 5	,97026 0	عالي
32	اهتم بحل مشاكل التي قد تواجهني مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة للعمومية	3	4,218	,78625	عالي
33	استخدم وسائل اتصال ملائمة للخدمات التي أقدمها	10	3,836	1,1182	عالي
34	اهتم بالظهور بمظهر لائق بمستوى الخدمات التي أقدمها	1	4,509	0,6908	عالي
	تحسين جودة الخدمات العمومية		3.47		عالي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss26

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمحور المتعلق بجودة الخدمات العمومية قد بلغ 3.47 وهو درجة عالية مما يفسر الاهتمام بتحقيق جودة الخدمة العمومية إلا انه يجب مراجعة بعض النقاط للتحقيق أعلى جودة وتحقيق أفضل خدمة للمواطن؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وقد تحصلت العبارة رقم (19) على أعلى متوسط حيث بلغ (4.5) وهذا يدل مدى التزامهم ورغبت ظهرهم على أفضل حال؛

وجاءت العبارة رقم (11) في المرتبة الأخيرة بمتوسط قدر ب (2.25) و مايدل على انعدام شبه تام لأعوان الأمن في محيط العمل مما يؤدي إلى ضعف في تأمين العمال أو حتى المواطنين لذا وجب مراجعة هذه النقطة وتحسين هذا الجانب لأنه مهم جدا لتقديم أعلى جودة من الخدمة.

-عرض النتائج المتعلقة بعلاقة أبعاد الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات

أولاً- باستخدام معاملات الارتباط بيرسون

الدول رقم (2-12) العلاقة بين أبعاد الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية للمؤسسة محل الدراسة

القرار	مستوى الدلالة	مستوى الخطأ	معامل الارتباط Person	المتغير التابع	المتغير المستقل
				تحسين جودة الخدمات العمومية	الإدارة الالكترونية
دال	0.00	0.05	**818		كفاءة الموارد البشرية
دال	0.000019	0.05	**550		توفير البنية التحتية للاتصالات
دال	0.000059	0.05	**514		ضمان امن المعلومات
دال	0.00	0.05	**761		الإدارة الالكترونية

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات 26spss

يتضح لنا من خلال جدول العلاقة قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسة محل الدراسة باستخدام اختبار بيرسون ،بلغ (76%)؛

وجود علاقة ارتباط طردية بين كفاءة الموارد البشرية مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مقدرة ب (81.8%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب (0.00) أقل مستوى المعنوية ؛

اما البعد الثاني توفر البنية التحتية في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة فتوجد علاقة طردية بينهما وتقدر ب (55%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب (0.000019) وهو اصغر من مستوى المعنوية ؛

وتبين من الجدول وجود علاقة ارتباط طردية بين ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية مقدرة ب (51.4%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى المحسوبة المقدر ب (0.000059) أقل من مستوى المعنوية ؛

ووجود علاقة ارتباط طردية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية مقدرة ب (59.4%) عند مستوى دلالة 0.05 لأن مستوى المحسوبة المقدر ب (0.00) أقل من مستوى المعنوية. نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة لديها الأجهزة والوسائل وكذا شبكات الاتصال بشكل كافي وأنه كلما توفرت كفاءة في الموارد البشرية عالية و أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية كلما كانت ها القدرة في تعزيز وتحسين جودة خدمة العمومية.

المطلب الثاني: الفرضيات ومناقشتها:

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

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرع الثاني : اختبار الفرضيات

أولاً اختبار الفرضية الأولى هنالك مستوى عالي لتطبيق التكنولوجيا في الإدارة العمومية لدائرة بريزينة

الجدول رقم(2-14) نتائج اختبار الفرضية الأولى هنالك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية

الرقم	الإبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية	3.4	0,806	متوسط
02	توفير البنية التحتية لاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية	3	0.941	متوسط
03	ضمان امن المعلومات	3.33	0.860	متوسط
	الإدارة الالكترونية	2.93	0.703	متوسط

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هنالك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الالكترونية في دائرة بريزينة وهذا راجع لحدثة برنامج عصرنة الإدارات المحلية ويتطلب وقت للوصول إلى نتائج افضل.

الجدول رقم (2-15) اختبار الفرضية الثانية العلاقة كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية.

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثبات الانحدار (B)	معامل الانحدار ألفا	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المحسوبة T	المحسوبة F	مستوى الدلالة
كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية	تحسين جودة الخدمات العمومية	2.23	0.447	0.81	0.67	15.5	107.4	0.00

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك اثر لتوفر كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة مايلي:

من خلال اختيار T أن مستوى الدلالة هو 0.00 أقل من مستوى الدلالة 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثر ذو دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة قدر: 0.05 في المؤسسة محل الدراسة كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر ب 0.81 دالة عند مستوى معنوية 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدر ب 0.00 أقل من مستوى المعنوية وعليه هناك علاقة طردية قوية بين كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة لأنه تسيير مشروع الإدارة الإلكترونية يكون من خلال كفاءة المورد البشري الذي بإمكانه إضافة أساليب وطرق جديدة للخدمات المقدمة تماشياً مع استخدام التقنيات ومتابعة شكاوي المواطنين ؛ كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R 2 المقدر ب 0.67 مما يدل على الأثر الموجود بين متغيرات الدراسة أي أن تأثير كفاءة المورد البشري على جودة الخدمات العمومية يقدر ب 67% و 33% تعود إلى عوامل أخرى غير مدرجة في الدراسة؛ وبين الجدول نموذج الانحدار F لكفاءة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية ذو دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب 0.00 أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على معنوية النموذج:

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

الجدول رقم (2-16) اختبار الفرضية الثالثة العلاقة بين البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثبات الانحدار (B)	معامل الانحدار ألفا	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	المحسوبة T	المحسوبة F	مستوى الدلالة
البنية التحتية للاتصالات	تحسين	2.23	0.257	0.55	0.303	17.05	23	0.00013

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

في مجال الإدارة الإلكترونية	جودة الخدمات العمومية							

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مرجع spss

يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك اثر لتوفر البنية التحتية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة مايلي:

من خلال اختبار T أن مستوى الدلالة هو 0.00013 أقل من مستوى الدلالة 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثر ذو دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة قدر: 0.05 في المؤسسة محل الدراسة كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر ب 0.55 دلالة عند مستوى معنوية 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدر ب 0.00013 أقل من مستوى المعنوية وعليه هناك علاقة طردية متوسطة بين توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة لان البنية التحتية للاتصالات هي من العوامل الرئيسية لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R 2 المقدر ب 0.33 مما يدل على الأثر الموجود بين متغيرات الدراسة أي أن تأثير البنية التحتية للاتصالات على جودة الخدمات العمومية يقدر ب 33% و 67% تعود إلى عوامل أخرى غير مدرجة في الدراسة؛

وبين الجدول نموذج الانحدار F لتوفر البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية ذو دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب 0.00013 أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على معنوية .

وبناء على النتائج السابقة نستنتج أنه وجود علاقة ارتباط متوسطة لتأثير البنية التحتية للاتصالات على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة ومنه الفرضية الثانية التي نصت على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة مقبولة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-17) اختبار الفرضية الرابعة العلاقة بين ضمان امن المعلومات في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثبات الانحدار (B)	معامل الانحدار ألفا	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المحسوبة T	المحسوبة F	مستوى الدلالة
ضمان امن المعلومات في مجال الإدارة الالكترونية	تحسين جودة الخدمات العمومية	2.81	0.263	0.514	0.264	13.76	19	0.00059

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات 26spss

يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك اثر لتوفر البنية التحتية في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة مايلي:

من خلال اختيار T أن مستوى الدلالة هو 0.00059 أقل من مستوى الدلالة 0.05 هذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثر ذو دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة قدره: 0.05 في المؤسسة محل الدراسة كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر ب 0.514 دالة عند مستوى معنوية 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدر ب 0.00059 أقل من مستوى المعنوية وعليه هناك علاقة طردية ضعيفة بين ضمان امن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة وهذا راجع إلى حداثة المشروع وكذا نقص مختصين في مجال امن المعلومات ، كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R2 المقدر ب 0.264 مما يدل على الأثر الموجود بين متغيرات الدراسة أي أن تأثير ضمان امن المعلومات على جودة الخدمات العمومية يقدر ب 26.4% و 74.6% تعود إلى عوامل أخرى غير مدرجة في الدراسة؛ وبين الجدول نموذج الانحدار F ضمان امن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية ذو دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب 0.00059 أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على معنوية النموذج ومنه يمكن

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

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-17) اختبار الفرضية الخامسة العلاقة بين أبعاد الإدارة الالكترونية و تحسين جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثبات الانحدار (B)	معامل الانحدار ألفا	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	المحسوبة T	المحسوبة F	مستوى الدلالة
ضمان امن المعلومات في مجال الإدارة الالكترونية	تحسين جودة الخدمات العمومية	2.15	0.467	0.761	0.58	11.82	73	0.00

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات 26spss

يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك اثر لتوفر البنية التحتية في مجال الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة مايلي:

من خلال اختيار T أن مستوى الدلالة هو 0.00 أقل من مستوى الدلالة 0.05 هذا ما يشير إلى وجود

علاقة تأثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة قدره: 0.05 في المؤسسة محل الدراسة كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر ب 0.761 دالة عند مستوى معنوية 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدر ب 0.00 أقل من مستوى المعنوية وعليه هناك علاقة طردية متوسطة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة وهذا راجع إلى حداثة المشروع كما أظهر الجدول قيمة معامل التحديد R² المقدر ب 0.58 مما يدل على الأثر الموجود بين متغيرات الدراسة أي أن تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات العمومية يقدر ب 58% و 42% تعود إلى عوامل أخرى غير مدرجة في الدراسة؛

وبين الجدول نموذج الانحدار F تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية ذو دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة المقدر ب 0.00 أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على معنوية النموذج ومنه يمكن كتابة نموذج الانحدار على الشكل التالي:

وبناء على النتائج السابقة نستنتج أنه وجود علاقة ارتباط متوسطة لتأثير الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات محل الدراسة ومنه الفرضية الخامسة التي نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة مقبولة.

ويمكن صياغة النموذج الكلي كالتالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

سادسا: اختبار الفرضية السادسة

التي نصت على انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات الموظفين لمحاور الدراسة تعزي المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية، الخبرة) في بلدية بريزينة

1 اختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق اجابة الموظفين لمحاور الدراسة لان عامل الجنس يحتوي فئتين هما (ذكر؛ أنثى)

النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19) يوضح نتائج تحليل اختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق اجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس

المحاور	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية	قيمة F	الدلالة الاحصائية
الإدارة الالكترونية	ذكر	3.5335	0.3134	0.09	7.44	غير دال
	أنثى	3.7719	0.4889			
تحسين جودة الخدمات العمومية	ذكر	2.9877	0.562	0.034	4.72	دال
	أنثى	3.3341	0.7605			

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار T عينتين مستقلتين لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الجنس ومنه نستنتج لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة الموظفين لمحور الإدارة الالكترونية تعزي متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة الاحتمالية المقدرة ب 0.09 اكبر من مستوى الدلالة، وكذلك نستنتج وجود فروق إحصائية بين إجابة الموظفين لمحور تحسين جودة الخدمات العمومية تعزي متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة الاحتمالية المقدرة ب 0.034 اصغر من مستوى الدلالة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

2 اختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير العمر النتائج موضحة في الجدول التالي:

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

المحاور	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الالكترونية	اقل من 30 سنة	3,5615	,73153	0.612	0.610	غير دال
	30 - 40 سنة	3,1767	,80757			
	41 - 50 سنة	3,1382	,66384			
	أكثر من 50 سنة	3,2333	1,08423			
تحسين جودة الخدمة العمومية	اقل من 30 سنة	3,8860	,34499	0.732	0.538	غير دال
	30 - 40 سنة	3,7033	,48597			
	41 - 50 سنة	3,6477	,44318			
	أكثر من 50 سنة	3,4211	,44659			

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لان مستوى القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.612$) لمحور الإدارة الالكترونية و ($\text{sig}=0.732$) لمحور تحسين جودة الخدمات العمومية وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي انه لا يوجد فروق في إجابات الموظفين لمحور العمر.

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

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-21) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فرق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير المستوى التعليمي.

المحاور	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	دون ليسانس	3,1371	,74049	0.218	0.884	غير دال
	ليسانس	3,3036	,63803			
	ماجستير	3,1278	,47852			
	ماستر	3,2908	,82124			
تحسين جودة الخدمة العمومية	دون ليسانس	3,6645	,46804	0.628	0.6	غير دال
	ليسانس	3,7085	,41141			
	ماجستير	3,3860	,21271			
	ماستر	3,7970	,44289			

المصدر من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لان مستوى القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.884$) لمحور الإدارة الإلكترونية و ($\text{sig}=0.6$) لمحور تحسين جودة الخدمات العمومية وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي انه لا يوجد فروق في إجابات الموظفين لمحور المستوى التعليمي.

4. اختبار تحليل التباين الاحادي في اتجاه واحد لدراسة فروق الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الاقدمية من اجل التأكد من صحة الفرضية سنعمد اختبار تحليل التباين الاحادي في اتجاه واحد anova لدراسة فروق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الاقدمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-21) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي anova لدراسة فرق إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغير الاقدمية

المحاور	العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإدارة الالكترونية	دون 5 سنوات	3,3138	,71161	1.685	0.182	غير دال
	من 5 إلى 10 سنوات	3,1333	,69025			
	من 11 إلى 20 سنة	2,7060	,41993			
	أكثر من 20 سنة	3,2630	,77550			
تحسين جودة الخدمة العمومية	دون 5 سنوات	3,7684	,45729	1.695	0.180	غير دال
	من 5 إلى 10 سنوات	3,6053	,19903			
	من 11 إلى 20 سنة	3,3882	,16865			
	أكثر من 20 سنة	3,6746	,55242			

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير سنوات العمل لان مستوى القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.182$) لمحور الإدارة الالكترونية و ($\text{sig}=0.180$) لمحور تحسين جودة الخدمات العمومية وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) اي انه لا يوجد فروق في اجابات الموظفين لمحور سنوات العمل وهذا راجع لإلا قلة خبرة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة على رغم من أقدمية بعضهم .

من خلال ماسبق نستنتج إن الفرضية السادسة التي نصت إن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،سنوات العمل،الخبرة) مرفوضة إي انه نقبل الفرضية البديلة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات الديمغرافية .

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية بلدية بريزينة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية حيث تم التطرق إلى عرض نتائج الدراسة حيث اقتصر على 55 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة SPSS نسخة 26 من أجل اختبار الفرضيات الدراسة وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة

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

- هناك مستوى متوسط التطبيق الإدارة الإلكتروني في بلدية بريزينة وهذا راجع إلى أن المشروع جديد ويستلزم على المؤسسات محل الدراسة مرافقة المشروع لبلوغ أهدافه؛
- يوجد علاقة طردية جيدة و أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة وأثر لضمان أمن المعلومات على تحسين جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة 0.05 في المؤسسات محل الدراسة؛
- هنالك اثر لتوفر البنية التحتية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية مقبولة
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابة الموظفين لمحاور الدراسة تعزي متغيرات اليمغرافية أثر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية مستوى دلالة عندى مستوى دلالة 0.05

الخاتمة

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم العوامل التي أحدثت ثورة حقيقية في عالم الإدارة من خلال إدخال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنمية السلوك الإبداعي والتحكم التكنولوجي للموظفين، بما يسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريع عملية صنع القرار، بأسرع وقت وبأقل تكلفة، وتمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة وفاعلية

فالإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة، وتقديم جودة خدمات وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

وقد أصبح المعيار الوحيد الذي يميز المنظمات عن غيرها هو الخدمة المميزة للعملاء، فعلى المؤسسات أن تركز على العميل بشكل رئيسي، وأن تحافظ على العميل، ويجب على المؤسسات تبني إستراتيجية للتنبؤ والتفهم بالنسبة لرغبات واحتياجات العميل والتأكد على أنها في المستوى الذي يتوقعه العميل، وبالتالي مدى قدرتها على توفير خدمات ذات جودة ترضي جميع رغباته على اختلافها.

ومن خلال دراستنا حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة تبين لنا إدخال الإدارة الإلكترونية على مجال عملها من خلال التطوير الإداري وتكنولوجيات المعلومات والاتصال وموظفين ذو كفاءة وخبرة تؤدي إلى تقديم التي خدمة ذات جودة للعملاء.

تمكننا من اختبار الفرضيات المطروحة سلفا في الجانب التطبيقي وتوصلنا إلى ما يلي:

أولاً: الفرضية الأولى: التي نصت الفرضية هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكتروني في دائرة بريزينة بلدية بريزينة مرفوضة وتبين من خلال الدراسة أنه هناك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكتروني في دائرة بريزينة بلدية بريزينة انطلاقاً من المتوسط الحسابي والمقدر بـ 2.93 وهذا راجع إلى حداثة تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؛

ثانياً: الفرضية الثانية : التي نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في دائرة بريزينة بلدية بريزينة صحيحة وقد أكدت هذه الدراسة على أن جودة الخدمة العمومية من خلال معامل الارتباط r الذي بلغ 0.81 عند مستوى معنوية 0.05 لان القيمة الاحتمالية قدرة ب 0.00067 وهي اقل من مستوى المعنوية وهذا راجع إلى مدى توفير كفاءة الموارد البشرية لانجاز الخدمات.

ثالثاً: الفرضية الثالثة: التي نصت الفرضية الثالثة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية توفر البنية التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" الإدارة الإلكتروني في دائرة بريزينة بلدية بريزينة مقبولة ويمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على توفر البنية

الخاتمة

التحتية للاتصالات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسن جودة الخدمة العمومية" في بلدية بريزينة ولكن علاقة ضعيفة لأن المؤسسة محل الدراسة مكثفية بالبنية التحتية للاتصالات ولكن لابد من تطوير العتاد ومواكبة التكنولوجيا وتحسينا باستمرار.

رابعاً: الفرضية الرابعة : التي نصت الفرضية الرابعة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ضمان أمن المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية" في دائرة بريزينة بلدية بريزينة مقبولة وهذا قد تم إثبات صحة الفرضية استناداً ما أكدته الدراسة حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.514$ عند مستوى معنوية بلغ 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدرة ب 0.00059 أقل من 0.05 حيث تتوفر برامج ضمان أمن المعلومة والمؤسسة مهتمة بضمان أمن معلوماته وهذا يحسن جودة الخدمات العمومية؛

خامساً الفرضية الخامسة: التي نصت الفرضية اختبار الخامسة : يتضح من خلال نتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة هل هنالك اثر لتوفر البنية التحتية في مجال الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية مقبولة.

لانه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة قدره: 0.05 في المؤسسة محل الدراسة كما يتضح لنا أن معامل الارتباط R المقدر ب 0.761 دالة عند مستوى معنوية 0.05 لأن القيمة الاحتمالية المقدرة ب 0.00 أقل من مستوى المعنوية.

سادساً الفرضية السادسة : هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعري متغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية، في دائرة بريزينة بلدية بريزينة) مرفوضة تقبل الفرضية البديلة والقائمة لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية، في دائرة بريزينة بلدية بريزينة)

بعض النتائج المتوصل إليها:

- الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة صاحبه عدة تحولات تمثلت في الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات ومن الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد ومن التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي ومن قيادة الآخر إلى قيادة الذات.
- ساهمت الإدارة الإلكترونية في التأثير على الخدمة العمومية ، وهذا يرجع في أساسه إلى استخدام الانترنت ، ووسائل الاتصال الحديثة.
- يجب تحلي الموظفين عن ثقافة الإدارة التقليدية ، أثناء عملية تنفيذ المشاريع ، لأن ذلك يصعب من تطبيق النظام الالكتروني ، وبالتالي يسمح ببروز البيروقراطية.
- تغطي الأمية خاصة في المجال الالكتروني، وهو ما يشكل تهديد للإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى ضرورة دعم برامج التعليم الإلكترونية، وبالتالي إمكانية تحقيق التواصل.

- الافتقار إلى التخطيط السليم في عملية التحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

الاقتراحات:

- هناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية والتقنية والبشرية والمالية ، اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لتسهيل وتحسين جودة الأداء الإداري في مختلف القطاعات وقد أعطينا جملة من الاقتراحات حتى يتسنى التطبيق الأمثل للتكنولوجيا الحديثة وتجسيدها على الإدارات العامة تتمثل فيما يلي:
- ✓ لابد من صياغة خطة إستراتيجية للإصلاح الإداري على مستوى المؤسسات للقضاء على الفساد الإداري.
 - ✓ فتح مراكز لتدريب وتنمية قدرات الموظفين الفاعلين في مجال الإدارة الالكترونية وتزويدهم بمختلف المستجدات.
 - ✓ القيام بتوعية المواطنين وتحسينهم بضرورة التوجه نحو الاعتماد على الوسائل الحديثة سواء في عملية التواصل أو الخدمات المتاحة على شبكة الانترنت.
 - ✓ وضع استراتيجيات حديثة تتناسب مع متطلبات الإدارة الحديثة
 - ✓ محاولة تجديد برامج الحاسوب حديث لتفادي عمليات القرصنة التي تؤدي في الأحيان إلى إتلاف بعض البيانات
 - ✓ دراسة إمكانية تكييف تجارب الدول المتقدمة والمتطورة في هذا المجال ، ومحاولة استخدامها في الدول النامية.

قائمة المراجع و المصادر

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 2004.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات العمومية، الدار الجامعية، مصر، 2006.
3. حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية المفاهيم ، المفاهيم، الخصائص ،المتطلبات، ط 1، مؤسسة . الورق النشر التوزيع، الأردن، 2011
4. داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية واثرها على نظام القانوني للموقع وأعمال موظفيه ،منشأة المعرف للنشر ، الإسكندرية ،2007.
5. ربحي مصطفى عليان : البيئة الالكترونية، ط 1 ، دار الصفاء، الأردن، 2012
6. زكي خليل المساعد ،تسويق الخدمات وتطبيقاته ، دار المنهاج للنشر وتوزيع،الأردن،2010.
7. فريد كرتول،أسيا تيش اسماعيل ، الإدارة الالكترونية ،زمزم ناشرون وموزعون ،عمان، الاردن ط1.
8. صدام الخماسية : الحكومة الالكترونية نحو الإصلاح الإداري ، ط 1 ، عالم الكتب الحديث.
9. عامر طارق عبد الرؤوف،الإدارة الالكترونية ط1 دار السحاب للنشر و التوزيع،مصر2007.
10. عبد الرزاق السالمي الإدارة الالكترونية ،دار وائل للنشر وتوزيع 2008.
11. عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ،دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية،2008.
12. عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون: الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج، 2013.
13. عمر وصفي عقيلي ،المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة ،دار وائل للنشر،ط1، 2001.
14. عواطف إبراهيم الحداد إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر،ناشر وتوزيع،عمان،ط1 2009.
15. محمد عبد الفتاح الضريفي ،الإدارة الرائدة ،دار الصفاء للنشر وتوزيع ،عمان الطبعة 1، 2009.
16. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2010،

قائمة المراجع والمصادر

17. محمد قاسم القريوتي: الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2001 ص
 18. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
 19. مأمون الداكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار الصفاء للنشر وتوزيع، عمان، الطبعة 1 2002،
 20. نجم، عبود نجم. (الإدارة الإلكترونية - الإستراتيجية والوظائف والمشكلات) السعودية: دار المريخ للنشر والتوزيع 2004.
 21. يوسف جحيم الطائي و آخرون ،نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية ،دار اليازوري للنشر وتوزيع،عمان ،الطبعة الثانية،2009
 22. يوسف كافي الإدارة الإلكترونية ،دار سلان للطباعة والنشر والتوزيع ،دمشق، سوريا، 2011
- الأنطولوجيات و مذكرات الجامعية:

رسائل دكتورا:

1. رابح الوافي، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية على ردة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية أطروحة دكتورا في علوم التسيير ،المسيلة ،2019
2. عبد القادر، عبان. (2015/2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. رسالة دكتوراه في علم الاجتماع إدارة وعمل. جامعة بسكرة. الجزائر: قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

مذكرات ماستر:

1. بوخلطة محمد الأزهر و زبدي إدريس و حريز عبد الجبار بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية تامسين " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي. 2020
2. حشاني فاطمة الزهراء، زريق نفيسة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم سياسية، حالة بريد الجزائر 2019
3. حورية قارطي، إيمان مداوي ، "دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مارس 2016.
4. شابور نور الهدى، دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم انسانية، أم البواقي، 2021.

رسائل الماجستير:

1. بوعنان نور الدين ،جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل ،رسالة ماجستير،جامعة محمد بوضياف المسيلة 2006-2007،
2. بوقلاشي عماد: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل الجزائر 2011
3. بوسمغون إبراهيم ،تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة ، رسالة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، جامعة بوسمغون إبراهيم ،تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة ، رسالة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة 2009
4. ثلجة نوال جغلاف ،نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المرافق العامة، رسالة ماجستير ، جامعة قسنطينة 2010،
5. جباري فادية ،تأثير جودة الخدمة على رضا العميل،رسالة ماجستير ،جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ،2011،
6. دراسة محمد جمال أكرم عمار: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين >> رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ،2009
7. دراسة سعيدي سليمة ، واقع شبكة المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية للمعلومات >> ، رسالة ماجستير ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة2008

المجلات والمقالات:

1. زرزاز العياشي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (15).
2. سعيد عبد الله محمد، عبد العزيز الطيب الفتحي: نموذج الإدارة الإلكترونية إستراتيجية لتعزيز إستراتيجيات الريادة: دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية في مدينة الموصل، مجلة بحوث مستقبلية، العدد (35)، كلية الحد ء جامعة، الموصل، العراق، 2011،
3. سعد عباس حمزة الحقاقي ،الحكومة الالكترونية :الإبعاد النظرية واليات التطبيق ، العدد23،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،جامعة بغداد 2010
4. عبد الناصر ومحمد قريشي مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 09 ، السنة 2011

5. مجلة جغرافيا اقتصادية، اجتماعية، مقال، 2014 ، العدد 16 ، متاحة على العنوان الالكتروني:

page-/<http://www.carin.info/revue-geographie-economie-societe-1-20145.htm>
08/01/2023 : تاريخ التحميل :

6. ناصف محمد، قداوي عبد القادر ، أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الالكترونية ، مجلة الشعلة للدراسات الاقتصادية - العدد 01/مارس 2017

الملتقيات و البحوث العلمية:

1. المنصف قرطاس، التجارة الالكترونية والإشكاليات التطبيقية المطروحة، بحث منشور في نشرة اتحاد المصارف العربية الخاصة بالتجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت، بيروت - لبنان.
www.bn4me.com/etesalat/article.jsp?art-id=7746. - APEC(Electronic commerce steering Group), op.cit

2. عادل حرحوش المبرجي، احمد على صالح، بيدااء تيار البياني، الإدارة الالكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات علمية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، مصر، 2007.

3. ياسين سعد غالب: الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005،

4. محمد راتول وآخرون ،الحكومة الالكترونية والتحديات ،الملتقى العالمي الدولي الرابع حول:عصرنة نظام الدفع في البنك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي ، خميس مليانة الجزائر ، 26-27 افريل 2011

5. علي احمد الثاني بن بود ،دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي ،المؤتمر الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي،قاعة الملك فيصل للمؤتمرات المملكة العربية السعودية ، 1-4 نوفمبر 2009،

6. واعر وسيلة ،الملتقى دور الحكومة في تحسين جودة الخدمات العمومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية ،جامعة منتوري ،قسنطينة 2016

7. يوسف بن شني ،أمين مخنقي ،إشكالية نقل الكفاءات في المؤسسات التجارية،مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية خيضة ،بسكرة، 2012،

قائمة المراجع والمصادر

8. ليان قطي ،تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز الخدمة الوطنية ،مؤتمر الشام الدولي للمعلومات ،سوريا 2006،

9. بشير عباس العلق ، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق ،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،القاهرة ،2004،

مراجع بالغة الأجنبية:

1) kotler et deboisk,marketing managment ,10 eme publication, paris, 2000

2) Alain Busson ،les politiques en_faveur_de l'e-gouvernement en Europe,information society technologies,France,2005.

مواقع الكترونية:

1)JeDEM 8(1): 62-83, 2016 INSS2075-9517 <http://www.jedem.org> Modelling E-Government Development through the Years Using

2)management systems: Turkey and example of Ministry of Development Information and Records Management, Faculty of Letter, Ankara University

مجلة الدولية للعلوم الإدارية:مقال،2019،العدد3VOL982019،متاحة على العنوان

3)<<http://www.cairn.info/revue.intrnationale> des-sciences-administratives-

الملاحق

الملاحق

الملحق الأول الاستبيان

الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. النوع: ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر: اقل من 30 سنة ☐ 30-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ اكثر من 50 سنة ☐

3. المستوى التعليمي: دون ليسانس ☐ ليسانس ☐ ماجيستر ☐ ماستر ☐

4. سنوات العمل : دون 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ من 11-20 سنة ☐ اكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية						
01	تملك المصلحة على الكفاءات المؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا					
02	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي اعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الإدارة الالكترونية قبل شروع في التنفيذ					
03	يستخدم موظفو المصلحة التي اعمل فيها المعلومات والمعارف التي تحصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي					
04	توفر المصلحة التي اعمل فيها مبرمجين ومهندسين مختصين في انجاز البرامج الالكترونية					
05	يمتلك موظفو المصلحة التي اعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات مختلفة لاتصال					
البعد الثاني توفير البنية التحتية للاتصالات في ظل الإدارة الالكترونية						

الملاحق

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

الملاحق

المحور الثالث: تحسين جودة الخدمات العمومية:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن					
02	يتحصل الزبون على خدمة عمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه					
03	تخلو الخدمات العمومية المقدمة من الأخطاء					
04	يتحصل الزبون على الخدمة بسهولة ويسر					
05	يدفع الزبون تكلفة تناسب الخدمة العمومية التي يتحصل عليها					
06	لا يواجه الزبون أي صعوبات في الحصول على الخدمة العمومية التي يرغب فيها					
07	مقدمي الخدمات العمومية في المصلحة التي اعمل بها ذوي كفاءة عالية					
08	يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي اعمل بها بمهارات كبيرة في تقديمها					
09	نقدم الكثير من التسهيلات للزبائن قصد حصولهم على الخدمة العمومية					
10	يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي اعمل بها على سرية المعلومات					
11	يوجد أعوان امن داخل وخارج محيط المؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية					
12	أقدم الخدمات العمومية للمواطن وفق ما هو معلن عنها					
13	اغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما يرغبون فيه					

الملاحق

الملحق الثاني البيانات مفرغة في برنامج اكسل

	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
1	البيانات الشخصية للموظف في ظل الإدارة الإلكترونية															جودة الخدمات الحكومية														
2	البيانات الشخصية للموظف في ظل الإدارة الإلكترونية															جودة الخدمات الحكومية														
3	4	2	2	1	2	3	1	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	4	4	3	1	4	4	1	4	3	5	5	5	
4	2	3	4	1	1	1	2	4	1	1	3	1	5	4	4	1	3	1	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	
5	4	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	3	4	5	5	3	3	1	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	4	
6	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	2	5	1	1	3	1	2	1	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	
8	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
9	4	4	2	1	2	3	1	3	3	2		1	5	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	5	
10	1	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	
11	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
12	2	4	4	3	4			4	4		2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	2	
13	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	1	5	5	4	4	4	
14	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	1	2	5	5	4	5	1	4	5	4	2	4	
15	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	5	4	3	4	1	3	2	
16	5	4	5	4	4	5	4		4		5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	
17	2	1	1	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	3	2	2	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	1	5	1	1	1	5	
19	4	4	2	4	5	3	1	2	4	3	1	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	1	5	4	3	4	4	
20	4	3	5	5	2	5	3	5	1	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	
21	4	2	2	1	2	3	1	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	4	4	3	1	4	4	1	4	3	5	5	5	
22	2	3	4	1	1	1	2	4	1	1	3	1	5	4	4	1	3	1	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	
23	4	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	3	4	5	5	3	3	1	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	4	
24	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
25	4	4	4	3	2	5	1	1	3	1	2	1	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	
26	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
27	4	4	2	1	2	3	1	3	3	2		1	5	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	5	
28	1	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	
29	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
30	2	4	4	3	4			4	4		2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	2	
31	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	1	5	5	4	4	4	
32	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	1	2	5	5	4	5	1	4	5	4	2	4	
33	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	5	4	3	4	1	3	2	
34	5	4	5	4	4	5	4		4		5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	
35	2	1	1	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	3	3	3	2	2	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	1	5	1	1	1	5	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

المصدر: مخرجات برنامج: MicrosoftOfficeExcel

الملحق الثالث البيانات مفرغة في برنامج SPSS 26

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure	Rôle
1	النوع	Numérique	8	2	النوع	{1,00, نكر}...	Aucun	8	Droite	Nominales	Entrée
2	المر	Numérique	8	2	المر	{1,00, أقل من 3}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
3	المستوى التعليمي	Numérique	8	2	المستوى التعليمي	{1,0, دون ليسان}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
4	سنوات العمل	Numérique	8	2	سنوات العمل	{1,0, دون 5 سن}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
5	س1	Numérique	8	2	ك المصلحة على الكفا...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
6	س2	Numérique	8	2	تفقت أنا وزملائي باله...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
7	س3	Numérique	8	2	خدم موظفو المصلحة ...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
8	س4	Numérique	8	2	المصلحة التي اعمل ...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
9	س5	Numérique	8	2	ك موظفو المصلحة ال...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
10	س6	Numérique	8	2	فر المصلحة التي اعم...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
11	س7	Numérique	8	2	د شبكة داخلية فعالة ل...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
12	س8	Numérique	8	2	بام مختلف المعاملات ...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
13	س9	Numérique	8	2	فر خدمة انقراة عالي...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
14	س10	Numérique	8	2	حدد من الموظفين ال...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
15	س11	Numérique	8	2	يحدد استخدام برامج ا...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
16	س12	Numérique	8	2	خدم المصلحة التي اع...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
17	س13	Numérique	8	2	ك المصلحة التي اعم...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
18	س14	Numérique	8	2	جد بالمصلحة لاعدد بيا...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
19	س15	Numérique	8	2	م تعرض قواعد البيانا...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
20	س16	Numérique	8	2	م الخدمة العمومية بال...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
21	س17	Numérique	8	2	صل الزبون على خدم...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
22	س18	Numérique	8	2	لو الخدمات العمومية ا...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
23	س19	Numérique	8	2	صل الزبون على الخد...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
24	س20	Numérique	8	2	صل الزبون على الخد...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée
25	س21	Numérique	8	2	صل الزبون على الخد...	{1,0, غير مواف}...	Aucun	8	Droite	Ordinales	Entrée

المصدر: مخرجات برنامج SPSS 26

الملاحق

الملحق الرابع: تحليل نتائج استبيان الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية

معامل الصدق وثبات للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية:

Echelle

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	51	92,7
	Exclue ^a	4	7,3
	Total	55	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	15

معامل الصدق وثبات للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية: Echelle

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	55	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	55	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,777	19

معامل الصدق وثبات الإجمالي: Echelle

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	51	92,7
	Exclue ^a	4	7,3
	Total	55	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	34

الملاحق

مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسطات لحاسبي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارة كل متغير تنازليا

النوع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	40,0	40,0	40,0
	أنثى	33	60,0	60,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

سنوات العمل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دون 5 سنوات	30	54,5	54,5	54,5
	من 5 إلى 10 سنوات	6	10,9	10,9	65,5
	من 11 إلى 20 سنة	8	14,5	14,5	80,0
	أكثر من 20 سنة	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: البنية التحتية للاتصالات

Statistiques					
		لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	تتوفر خدمة انترانت عالية التدفق في جميع مصالح المعنية بالمشروع	إلتزام مختلف المعاملات التي تقدمها sms يتم التعامل بالبريد الالكتروني	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط جميع المصالح
N	Valide	55	55	55	55
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,2000	3,3091	2,7636	3,2182
Ecart type		1,23828	1,16861	1,34665	1,13351
Variance		1,533	1,366	1,813	1,285

الملاحق

عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: ضمان امن المعلومات:

Statistiques						
		لا يهدف استخدام برامج الإدارة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	تستخدم المصلحة التي اعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	تمتلك المصلحة التي اعمل أجهزة الحماية لمختلف العتاد المتخصصة لتسيير مشروع الإدارة الالكترونية	توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة لأي اختراق أو هجوم
N	Valide	55	53	54	55	54
	Manquant	0	2	1	0	1
Moyenne		3,2182	3,0000	3,0370	3,0727	3,8889
Ecart type		1,03084	1,17670	1,24329	1,39913	1,00314
Variance		1,063	1,385	1,546	1,958	1,006

عرض النتائج المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات العمومية

		أقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن	يتحصل الزبون على خدمة عمومية في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه	تخلو الخدمات العمومية المقدمة من الأخطاء	يتحصل الزبون على الخدمة بسهولة ويسر	يتحصل الزبون على الخدمة بسهولة ويسر
N	Valide	55	55	55	55	55
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		4,3818	4,1091	2,6545	3,6909	3,1818
Ecart type		,59289	,56676	,82143	,90006	1,38899
Variance		,352	,321	,675	,810	1,929

أقدم الخدمات العمومية للمواطن فقما هو معلنه	يوجد أعوان امنداخلو خارجم بطالمؤسسة التي تقدم الخدمة العمومية	يحافظ مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة لتتأملها على سرية	نقدم الكثير من التسهيلات للزبون بان نقصد حصوله على الخدمة العمومية	يتمتع مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي اعمل فيها بمهارات كبيرة في تقديمها	يقدم مقدمي الخدمات العمومية في المصلحة التي اعمل فيها ملبها ذوي كفاءة عالية	لا يواجه الزبون أي صعوبات في الحصول على الخدمة العمومية التي يرغب فيها
55	55	55	55	55	55	55
0	0	0	0	0	0	0
4,1636	2,2545	4,0000	4,1636	3,2909	3,7636	3,8364
,83364	1,29412	1,24722	,76409	1,19680	,98062	,83364
,695	1,675	1,556	,584	1,432	,962	,695

اهتم بالظهور بمظهر لائق مستوي بالخدمات التي تقدمها	استخدم وسائل اتصال مناسبة للخدمات التي تقدمها	اهتم بمشاكل التي قد تواجهه من المواطنين أثناء تقديم الخدمة العمومية	لما واجهها مشاكل لم يستعملها في تقديم الخدمات العمومية	أسأل الزبائن أحياناً حول دقتهم لمطريقة تقديم الخدمة العمومية	قامت المؤسسة بدراسة حول احتياجات الزبائن لخدمة العمومية	اغلب الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الحصول على الخدمات العمومية وفق ما ماتا التياتيمها
55	55	55	55	55	55	55
0	0	0	0	0	0	0
4,5091	3,8364	4,2182	3,8545	3,3636	2,9273	3,6545

الملاحق

1,00403	1,18407	1,02494	,97026	,78625	1,11826	,69048
1,008	1,402	1,051	,941	,618	1,251	,477

الملحق السادس: اختبار التوزيع الطبيعي.

	Tests de normalité					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
جودة الخدمات العمومية	,159	55	,001	,906	55	,000
م.م. الإدارة الإلكترونية	,173	55	,000	,920	55	,001
a. Correction de signification de Lilliefors						

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة بيرسون عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة في الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع هو تحسين جودة الخدمات العمومية حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والتابعة:

Corrélations				
		كفاءة الموارد البشرية	توفر البنية التحتية للاتصالات	ضمان أمن المعلومات
جودة الخدمات العمومية	Corrélation de Pearson	1	,405**	,520**
	Sig. (bilatérale)		,002	,000
	N	55	55	55
توفر البنية التحتية للاتصالات	Corrélation de Pearson	,405**	1	,545**
	Sig. (bilatérale)	,002		,000
	N	55	55	55
ضمان أمن المعلومات	Corrélation de Pearson	,520**	,545**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	55	55	55
جودة الخدمات العمومية	Corrélation de Pearson	,818**	,550**	,514**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	55	55	55

الملاحق

الملحق السابع: اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الثانية:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,818 ^a	,670	,664	,25532
a. Prédictors : (Constante), البشرية. الموارد. كفاءة				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,007	1	7,007	107,494	,000 ^b
	de Student	3,455	53	,065		
	Total	10,462	54			
a. Variable dépendante : جودة الخدمات. العمومية						
b. Prédictors : (Constante), البشرية. الموارد. كفاءة						

Coefficients ^a					
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	2,231	,144		15,536
	الموارد. كفاءة البشرية	,447	,043	,818	10,368
a. Variable dépendante : جودة الخدمات. العمومية					

اختبار الفرضية الثالثة:

Variables introduites/éliminées				
Modèle	Variables introduites		Variables éliminées	Méthode
1	.التحتية. البنية.توفر للاتصالات ^b		.	Introduire
a. Variable dépendante : جودة الخدمات.العمومية				
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.				
Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,550 ^a	,303	,290	,37093
a. Prédicteurs : (Constante), للاتصالات.التحتية. البنية.توفر				

الملاحق

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,761 ^a	,580	,572	,28806
a. Prédicateurs : (Constante), الإدارة الإلكترونية، الأمن، الخدمات				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,170	1	3,170	23,041	,000 ^b
	de Student	7,292	53	,138		
	Total	10,462	54			
a. Variable dépendante : العمومية.الخدمات.جودة						
b. Prédicateurs : (Constante), للاتصالات.التحتية.البنية.توفر						

Coefficients ^a					
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	2,897	,170		17,054
	توفر البنية التحتية للاتصالات	,257	,054	,550	4,800
a. Variable dépendante : جودة الخدمات العمومية					

اختبار الفرضية الرابعة:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,514 ^a	,264	,251	,38105
a. Prédicateurs : (Constante)، اضمن، امن، المعلومات				

الملاحق

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,767	1	2,767	19,056	,000 ^b
	de Student	7,695	53	,145		
	Total	10,462	54			
a. Variable dépendante : جودة الخدمات العمومية						
b. Prédictors : (Constante), ضمان. امن. المعلومات						

Coefficients						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,813	,204		13,761	,000
	ضمان. امن. المعلومات	,263	,060	,514	4,365	,000
	ات					
a. Variable dépendante : جودة الخدمات العمومية						

اختبار الفرضية الخامسة:

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,064	1	6,064	73,081	,000 ^b
	de Student	4,398	53	,083		
	Total	10,462	54			
a. Variable dépendante : العمومية. الخدمات. جودة						
b. Prédictors : (Constante), م. م. الإلكترونية. الإدارة. م. م.						

الملاحق

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,154	,182		11,821	,000
	الإدارة.م.م. الالكترونية	,476	,056	,761	8,549	,000

a. Variable dépendante : العمومية.الخدمات.جودة

الملحق الثامن: عرض النتائج باستخدام تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات لمحاول الدراسة
أولاً: علاقة النوع.

Statistiques de groupe					
	النوع	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
م.م.الإدارة.الالكترونية	ذكر	22	2,9877	,56206	,11983
	أنثى	33	3,3341	,76050	,13239
ضمان.امن.المعلومات	ذكر	22	2,9606	,83226	,17744
	أنثى	33	3,4990	,82203	,14310

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
م.م. الادارة. الالكتروني	Hypothèse de variances égales	4,724	,034	- 1,827	53	,073	-,34644		-,72667	,03380
	Hypothèse de variances inégales			- 1,940	52,359	,058	-,34644	,17857	-,70470	,01182
ضمان. امن. المعلومات	Hypothèse de variances égales	,017	,896	- 2,368	53	,022	-,53838	,22738	-,99444	-,08233
	Hypothèse de variances inégales			- 2,362	44,771	,023	-,53838	,22795	-,99756	-,07920

الملاحق

ثانيا: علاقة العمر

Maximum	Minimum	Borne supérieure	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	Erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	
4,38	2,60	4,3292	2,7938	0,29865	0,73153	3,5615	6	أقل من 30 سنة	م.م. الإدارة الإلكترونية
4,64	2,27	3,7193	2,6342	0,24349	0,80757	3,1767	11	من 30 إلى 40 سنة	
4,64	2,27	3,3628	2,9135	0,11064	0,66384	3,1382	36	من 41 إلى 50 سنة	
4,00	2,47	12,9748	-6,5081	0,76667	1,08423	3,2333	2	أكثر من 50 سنة	
4,64	2,27	3,3857	3,0053	0,09486	0,70351	3,1955	55	Total	
4,26	3,42	4,2480	3,5239	0,14084	0,34499	3,8860	6	أقل من 30 سنة	جودة الخدمات العمومية
4,74	3,16	4,0298	3,3769	0,14652	0,48597	3,7033	11	من 30 إلى 40 سنة	
4,74	3,11	3,7976	3,4977	0,07386	0,44318	3,6477	36	من 41 إلى 50 سنة	
3,74	3,11	7,4335	-0,5914	0,31579	0,44659	3,4211	2	أكثر من 50 سنة	
4,74	3,11	3,7955	3,5576	0,05935	0,44016	3,6766	55	Total	

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
م.م. الإدارة الإلكترونية	Intergroupes	,929	3	,310	,612	,610
	Intragroupes	25,797	51	,506		
	Total	26,726	54			
جودة الخدمات العمومية	Intergroupes	,432	3	,144	,732	,538
	Intragroupes	10,031	51	,197		
	Total	10,462	54			

ثالثا علاقة المستوى التعليمي:

Descriptives									
Maximum	Minimum		Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Erreur standard	Ecart type	Moyenne			
		Borne supérieure	Borne inférieure				N		
4,64	2,27	3,4041	2,8702	0,13090	0,74049	3,1371	32	دون ليسانس	م.م. الادارة. الالكترونية
4,38	2,27	3,6891	2,9180	0,17696	0,63803	3,3036	13	ليسانس	
3,53	2,60	4,3165	1,9391	0,27627	0,47852	3,1278	3	مجيستار	
4,38	2,47	4,0504	2,5313	0,31040	0,82124	3,2908	7	ماستر	
4,64	2,27	3,3857	3,0053	0,09486	0,70351	3,1955	55	Total	
4,74	3,11	3,8332	3,4957	0,08274	0,46804	3,6645	32	دون ليسانس	جودة الخدمات. العمومية
4,42	3,11	3,9571	3,4599	0,11410	0,41141	3,7085	13	ليسانس	
3,58	3,16	3,9144	2,8576	0,12281	0,21271	3,3860	3	مجيستار	
4,26	3,11	4,2066	3,3874	0,16740	0,44289	3,7970	7	ماستر	
4,74	3,11	3,7955	3,5576	0,05935	0,44016	3,6766	55	Total	

ANOVA						
		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الادارة.م.م. الالكترونية	Intergruppes	,338	3	,113	,218	,884
	Intragruppes	26,388	51	,517		
	Total	26,726	54			
الخدمات.جودة العمومية	Intergruppes	,373	3	,124	,628	,600
	Intragruppes	10,089	51	,198		
	Total	10,462	54			

الملاحق

رابعة علاقة سنوات العمل

Descriptives									
Maximum	Minimum		Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Erreur standard	Ecart type	Moyenne			
		Borne supérieure	Borne inférieure				N		
4,64	2,27	3,5795	3,0481	0,12992	0,71161	3,3138	30	دون 5 سنوات	م.م. الادارة. الالكترونية
4,00	2,27	3,8577	2,4090	0,28179	0,69025	3,1333	6	من 5 إلى 10 سنوات	
3,53	2,27	3,0570	2,3549	0,14847	0,41993	2,7060	8	من 11 إلى 20 سنة	
4,64	2,27	3,7840	2,7420	0,23382	0,77550	3,2630	11	أكثر من 20 سنة	
4,64	2,27	3,3857	3,0053	0,09486	0,70351	3,1955	55	Total	
4,74	3,16	3,9392	3,5977	0,08349	0,45729	3,7684	30	دون 5 سنوات	جودة الخدمات العمومية
3,89	3,32	3,8141	3,3964	0,08125	0,19903	3,6053	6	من 5 إلى 10 سنوات	
3,63	3,11	3,5292	3,2472	0,05963	0,16865	3,3882	8	من 11 إلى 20 سنة	
4,74	3,11	4,0458	3,3035	0,16656	0,55242	3,6746	11	أكثر من 20 سنة	
4,74	3,11	3,7955	3,5576	0,05935	0,44016	3,6766	55	Total	

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
م.م. الادارة. الالكترونية	Intergruppes	2,410	3	,803	1,685	,182
	Intragruppes	24,316	51	,477		
	Total	26,726	54			
جودة الخدمات العمومية	Intergruppes	,949	3	,316	1,696	,180
	Intragruppes	9,513	51	,187		
	Total	10,462	54			

