



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة بجبل

كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية الميلية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

غياط فوزية

إعداد الطالبين:

❖ بوضاضة وليد

❖ بوزغوب رضوان

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة بجبل	الأستاذة الرابطي هناء
ممتحننا	جامعة بجبل	الأستاذة بوهالي رتيبة
مشرفا ومقررا	جامعة بجبل	الأستاذة غياط فوزية

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع

الى قرّة العين، الى من جعلت الجنة تحت قدميها، الى التي وهبتني

كل شيء الى اعلى انسان، امي الغالية حفظها الله.

الى الرجل العظيم، صاحب الصبر الجميل، الى الذي افنى حياته

من اجل تعليمي، الى اعز الناس، ابي العزيز حفظه الله.

الى من هم سندي في هذه الحياتي، اخواني واخواتي.

الى جميع افراد عائلة بوضاضة، وعائلة بوزغوب.

الى جميع الأصدقاء دون تفضيل.

شكر وتقدير

بداية نحمد الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات أما بعد:

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة **غياط فوزية** التي لم تتوانى في

تقديم يد المساعدة والتوجيه طيلة فترة إعداد المذكرة.

والى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه.

والى كل الأساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة من خلال تحكيم استبيانها.

والى جميع موظفي بلدية الميلية الذين ييخلوا علينا بالمعلومات طيلة مدة الترخص.

والى جميع أساتذتنا الأفاضل في قسم علوم التسيير.

وفي الأخير نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في مساعدتنا وتوجيهنا وارشادنا

ولم ييخلوا علي بآرائهم ومساعداتهم.

ونسأل الله العلي العظيم ان يجزي الجميع خير الجزاء وان يوفقهم الى ما يحبه ويرضاه.

المخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية لبلدية الميلية، ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتصميم استبانة ووزعناها على عينة الدراسة المكونة من 50 موظف، حيث اعتمدنا على برنامج Spss لمعالجة البيانات وتفرغها وتحليل الدراسة. وكذلك استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة المدروسة.

وخلصت الدراسة إلى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الميلية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة العمومية، كفاءة المورد البشري.

SUMMARY

The study aims to identify the extent of the contribution of electronic By conducting a administration to improving the quality of public service fieldstudy for the municipality of El Milia. To achievethis goal, wedesigned a questionnaire and distributedit to the studysampleconsisting of 50 employees. Wherewerelied on the spss program for data processing, unpacking and analysis of the study. Wealsoused the descriptive analyticalmethod to describe and analyze the phenomenonstudied.

The study concluded that there is a statistically significant effect of electronic administration in improving the quality of public service in the municipality of El Milia.

KEY_WORDS:electronic administration, the quality of public service.

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	الاهداء
	شكر وعران
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
أ-هـ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الادارة الالكترونية
03	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
05	المطلب الثاني: أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية
06	المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية
09	المطلب الرابع: خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية
11	المطلب الخامس: التحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية
11	المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية
12	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

13	المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة العمومية
15	المطلب الثالث: مستويات جودة الخدمة العمومية
16	المطلب الرابع: خطوات تحقيق جودة الخدمة العمومية
18	المطلب الخامس: مشكلات تحقيق جودة الخدمة العمومية
19	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
25	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
27	المطلب الثالث: تعقيب على الدراسة السابقة
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
32	المطلب الأول: تقديم بلدية الميلية
33	المطلب الثاني: مهام البلدية
34	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة
34	المطلب الأول: طريقة الدراسة
36	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
45	المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها
45	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

56	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
61	خلاصة الفصل
63	الخاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
34	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمراجعة.	1
38	يوضح مقياس ليكارت الخماسي.	2
38	يوضح تقسيم مقياس ليكارت الخماسي.	3
39	يوضح معامل الثبات لمؤسسة بلدية الميلية باستخدام طريقة ألفا كرونباخ.	4
40	يوضح معاملات الارتباط بين بعد كفاءة المورد البشري والبعد ككل.	5
41	يوضح معاملات الارتباط بين بعد البنية التحتية الالكترونية والبعد ككل.	6
42	يوضح معاملات الارتباط بين بعد ضمان امن المعلومات والبعد ككل.	7
43	يوضح معاملات الارتباط بين عبارات جودة الخدمة العمومية.	8
44	معاملات الارتباط بين ابعاد الإدارة الالكترونية والمحور ككل.	9
45	يوضح توزيع العينة حسب الجنس.	10
46	يوضح توزيع العينة حسب العمر.	11
47	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	12
48	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.	13
49	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.	14
50	يوضح النتائج المتعلقة ببعد كفاءة المورد البشري في استخدام التكنولوجيا.	15
51	يوضح النتائج المتعلقة ببعد البنية التحتية الالكترونية.	16
52	يوضح النتائج المتعلقة ببعد ضمان امن المعلومات.	17
53	يوضح النتائج المتعلقة بالمتغير التابع.	18
55	العلاقة بين ابعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية.	19
56	معامل الالتواء والتقلطح.	20
57	يوضح نتائج اختباري معامل تضخم التباين والتباين المسموح للمتغيرات المستقلة.	21
58	يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار (المتغير التابع جودة الخدمة العمومية).	22
59	يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد.	23

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
35	يوضح نموذج الدراسة.	1
45	توزيع العينة حسب الجنس.	2
46	توزيع العينة حسب متغير السن.	3
47	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	4
48	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.	5
49	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.	6

مقدمة

توطئة

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تخدم المواطنين، لذلك تسعى معظم الدول إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة.

ونظرا لأهمية الإدارة الإلكترونية تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لارساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، والإدارة اخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما يجعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن اجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لاحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال من الادارة التقليدية للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية انجاز التعامل الإلكتروني.

ويكمن جوهر الإدارة الإلكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل الموظفين مع المواطنين سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة على اختلاف توجهاتها وأنواعها، فالإدارة الإلكترونية تقضي بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة وإعادة هيكلتها إلكترونيا للتخلص من الروتين والبيروقراطية في الأعمال والمهام لترتبط باحتياجات المواطنين ومختلف المؤسسات. لذلك يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الإداري والتقني في المؤسسات.

تأسيسا على ما تقدم تنطلق الدراسة من هذا البعد النظري الى الواقع العملي من خلال البحث عن الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة التالي:

ما دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية؟

انطلاقا من التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

. ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الميلية؟

. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية

الميلية؟

. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

في بلدية الميلية؟

. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر ضمان امن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية

في بلدية الميلية؟

. معرفة مستوى جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الرئيسية:

. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha) \leq 0.05$ لأبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين

جودة الخدمة العمومية.

وتتفرع هذه الفرضية الرئيسة الى الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري عند المستوى $(\alpha) \leq 0.05$ في تحسين جودة

الخدمة العمومية في بلدية الميلية.

الفرضية الفرعية الثانية:

. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية للاتصال عند المستوى $(\alpha) \leq 0.05$ في تحسين

جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضمان امن المعلومات عند المستوى $(\alpha) \leq 0.05$ في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية.

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- الارتباط الوثيق بين الموضوع والتخصص.

. الرغبة الشخصية لمعالجة هذا الموضوع اعتمادا على ما ورد في الادبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أسباب موضوعية:

. تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بهذا الموضوع باعتباره من اهم المواضيع التي تواكب التطورات الحديثة.

اهداف الدراسة:

إن هذا الموضوع محل الدراسة يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

. جمع معلومات جديدة وقيمة تساهم في ميدان البحث العلمي.

. ابراز دور الإدارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية الميلية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

. التحقق ميدانيا من العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية.

- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية.

- التعرف على مستوى تطبيق الجودة.

أهمية الدراسة:

أن أهمية الموضوع المعالج تكمن في توضيح دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، والاستفادة من النتائج الميدانية المتحصل عليها في المؤسسات الجزائرية من اجل تطبيق أفضل للإدارة الالكترونية والارتقاء بجودة خدماتها المقدمة.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة عددها 50 موظف من أصل 536 موظف ببلدية الميلية.

الحدود المكانية: حيث أجريت هذه الدراسة ببلدية الميلية ولاية جيجل.

الحدود الزمانية: حيث أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من شهر مارس 2022 الى شهر جوان من نفس السنة.

متغيرات الدراسة:

المتغيرات الرئيسية: المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)، والمتغير التابع (جودة الخدمة العمومية).

المتغيرات الوسيطة: الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

منهج الدراسة: بحكم طبيعة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف وتحليل الظاهرة المدروسة كفيها وعمليا في الجانب النظري، وأسلوب دراسة حالة في جانبه التطبيقي.

الأدوات المستخدمة: الاستبيان، برنامج Spss، برنامج Word، وبرنامج Excel.

من اجل الإجابة على إشكالية الموضوع قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين أساسيين:

الفصل الأول: تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: يتناول الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: يتناول جودة الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: يتناول الدراسات السابقة.

**الفصل الأول: الأدبيات
والنظريات التطبيقية**

تمهيد

أفرزت التطورات التكنولوجية المستمرة عدة تغيرات على مستوى الإدارة، وهذا ما يستوجب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية يجب السعي إلى تطبيقها في جميع المؤسسات من اجل مواكبة تلك التطورات، وهذا التحول أدى بالمؤسسات إلى مواجهة مجموعة من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها والتكيف معها.

ومن أجل حدوث هذا التحول لابد من توافر الوسائل، العناصر والموارد البشري الكفاء، وبتوفير المتطلبات سيؤدي إلى التأثير على جودة الخدمات التي تقدم في المؤسسات العمومية.

وعليه كان تقسيم الفصل كالتالي:

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

نظرا للتطور الكبير في مختلف مجالات تكنولوجيا المعلومات بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال الإداري من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من مفهوم واهمية واهداف وما تتسم به الإدارة الالكترونية من خصائص ومتطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

أولاً: تعريف الإدارة الالكترونية:

(1) تعريف الإدارة:

للإدارة مفاهيم وتعريف عديدة ومتنوعة، لذلك يمكن تعريفها كالتالي:

هي عملية تتضمن وظائف وأنشطة محددة (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة)، ينبغي على المدير القيام بها استرشادا بمبادئ واسس معينة.¹

كما يمكن القول بأن الإدارة هي عملية توجيه وتخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة وصنع قرار، باستخدام طاقة الموارد المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية لتحقيق هدف ما بكفاءة وفعالية.²

(2) تعريف الإدارة الالكترونية:

هناك العديد من التعريفات لهذا المفهوم، فهناك ما هو بسيط وهناك ما هو مركب، ومن أهم هذه التعريفات الموجودة ما يلي:

هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء.³

¹ حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010: ص 18.

² أسامة خيري، الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2013: ص 17.

³ أحمد سمير محمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009: ص 43.

كما يمكن تعريفها بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد بالقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.¹

وعرفت أيضا بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو الإعلان.²

كما انها عبارة عن إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل إلى إخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الأكثر فاعلية.³

وتعرف أيضا على انها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الإتصال الإلكترونية.⁴

بناء على ما سبق يمكن اعطاء التعريف التالي للإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

ثانيا: أهمية الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة يمكن ابرازها في النقاط التالية:

. تحسين مستوى إدارة المنظمات.

. تحسين جودة المنتجات والخدمات.⁵

¹ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008/2007: ص 120.

² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، مذكرة استكمال للحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية والقانونية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010: ص 13.

³ توفيق عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، الطبعة الثانية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2007: ص 40.

⁴ حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014: ص 25.

⁵ دميثان المجالي، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2013: ص 97.

. تلاشي مخاطر التعامل الورقي.

. تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

. اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل بها المنظمة.

. تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمسائلة في المنطقة¹

ثالثاً: خصائص الإدارة الالكترونية:

تعتبر الإدارة الالكترونية وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الأهداف المطلوبة، وهذا ما يعطيها مجموعة من الخصائص هي:

. تساعد في تفادي وتقليل المعوقات الإدارية.

. سهولة المراجعة في أي وقت وذلك باستغلال الانترنت.

. متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية.

. تهتم بإدارة الملفات وليس حفظها وتكديسها، أي أنها تضمن وسائل الحفظ الأمنية من خلال شبكتها الالكترونية.

المطلب الثاني: أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية

ان التحول الى الإدارة الالكترونية ليسا دربا من دروب الرفاهية وانما هو حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لاي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت الى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية. ويمثل عامل الوقت أحد اهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك

¹ شيلي الهام، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم، نخصص علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، سطيف: ص 11.

لارتباط الفرص المتاحة إمام المؤسسات بعنصر التوقيت ومكن تلخيص الأسباب الداعية للتحويل الإلكتروني في النقاط التالية:¹

- . الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- . القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن التطبيق.
- . ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- . صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- . ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- . التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- . ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية

ان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافه مرتبط بتوفير مجموعة من المتطلبات اللازمة، والتي يمكن شرحها من خلال النقاط التالية:

أولاً: المتطلبات الإدارية:²

- لا تقوم الإدارة على استجلاب الأجهزة والشبكات فحسب فالإدارة الإلكترونية واقع ونهج كبير، وتكتمل عملية التطوير الإداري اللازمة كتطبيق الإدارة الإلكترونية عبر عدد من الممارسات أهمها:
- . تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- . تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين.

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011: ص 292.

² حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 144.

. إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام في المنظمة الإدارية الواحدة.

. تطوير وتبسيط طرق سير الإجراءات الإدارية.

ثانياً: المتطلبات البشرية:¹

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح تأهيل الموارد البشرية وتدريبها على العمل في هذا المجال، وذلك من خلال ادخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل فيها حتى يتمكن من أداء عمله بكفاءة وفعالية.

وكذلك تلعب القيادة دور أساسي بتوفير المتطلبات البشرية اللازمة وذلك لتتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات.

ثالثاً: توفير البنية التحتية:

لاجل التحول الى الإدارة الالكترونية يجب على المؤسسات ان توفر وتضمن عدة أدوات لتطبيقها، وأبرز العناصر التي تمثل البنية التحتية اللازمة لبناء الإدارة الالكترونية مايلي:²

(1) الحواسيب: ويقصد بها الأجهزة التي تحمل البيانات.

(2) الشبكات: وهي توصيل مجموعة من الحواسيب ببعضها البعض بشكل مباشر، وتنقسم الى ثلاثة أنواع:

أ) الشبكة الداخلية: وهي الشبكة الخاصة بالاعمال المصلحية او المؤسسية او الإدارية.

ب) الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء: وهي في الواقع شبكة انترنت عادية خاصة باعمال المنظمة وإداريها.

ج) الشبكة العالمية: وهي شبكة ترتبط بأجهزة حاسوب موزعة في جميع انحاء العالم المرتبطة بالتقنية.

¹ حمدي القبيلات، مرجع سبق ذكره، ص.ص 27-28.

² حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص. ص 132-144.

. خدمة البريد الالكتروني.

. خدمة تبادل المحادثات.

. الأقمار الصناعية.

رابعاً: المتطلبات الأمنية:

يقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالمؤسسة التي تدار الكترونياً في مامن من الوصول إليها والتلاعب بها، والامر نفسه ينطبق على المؤسسة نفسها والعاملين بها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة ووسائل التخزين التي تحتوي على اسرار المؤسسة وبياناتها وذلك باستخدام أكثر من وسيلة حماية، أي البرامج المضادة للقرصنة وغيرها.

وهناك أكثر من إجراء يجعل جهة الإدارة الالكترونية مطمئنة من حيث البعد الأمني نذكر

منها:¹

. التوثيق الذي يضمن التحقق من المستخدم.

. تصديق المعلومات الكترونياً بتصميم البرامج الالكترونية المحمية.

. سرية المعلومات وخاصة المعلومات الأمنية.

. التكامل في أداء وظائف الدوائر الأمنية بحيث يضمن عدم التلاعب او التحقيق في البيانات اثناء

نقلها.

. تخصيص فريق أمنى تابع للإدارة لمتابعة المتطلبات الأمنية.

. وضع القوانين والتشريعات وتحديد العقوبات الناتجة عن محاولات التعدي على شبكة الإدارة.

. التنبيه على جميع المستويات على ضرورة استخدام برامج الحماية.

. الاعتماد على بعض الوسائل الأمنية كالبطاقة الذكية لاثبات هوية المتعامل.

¹ المرجع السابق، ص. ص 158-162.

خامسا: المتطلبات التشريعية¹:

ان تطبيق الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت يحتاج الى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لاهدافها على أفضل وجه ممكن ويضمن لها امن وسرية المعلومات، وذلك من خلال استحداث التشريعات اللازمة او تعديل التشريعات القائمة التي تعارض النهج الجديد في العمل.

سادسا: المتطلبات المالية²:

بما ان الوفاء بالمتطلبات المالية للإدارة الالكترونية يحتاج الى تكلفة مالية لانشاء البنية التحتية وتاهيل كفاءة لمورد البشري وغيرها من المتطلبات، فان ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية واستمرار تطويره.

المطلب الرابع: خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية

عند اتخاذ قرار اولي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة لا بد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل التكلفة التي سوف تصرف عليها موازية للخدمات التي سوفها تقدمها هذه الإدارة وهل تتوفر لديه العناصر الأساسية لانجاح هذه الإدارة. ولذلك لا بد من القيام بالخطوات التالية³:

أولا: اعداد الدراسة الأولية:

لاعداد الدراسة الأولية لا بد من تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بيئة من كل النواحي المالية، الفنية والبشرية حيث يصل الفريق الى واحد من القرارات التالية:

. تحتاج الإدارة الى تطبيق الادارة الالكترونية.

¹ حمدي القبيلات، مرجع سبق ذكره، ص 30.

² حمدي القبيلات، مرجع سبق ذكره، ص 32.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية e- management، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008: ص. ص

. وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج الى تطوير .

. ينسجم مع اخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الادارة الالكترونية.

. عدم الحاجة الى تطبيق الإدارة الالكترونية لانها غير اقتصادية.

ثانيا: وضع خطة التنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة او المؤسسة لابد من اعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ثالثا: تحديد المصادر:

التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة او المؤسسة.

رابعا: تحديد المسؤولية:

ان تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكف المرصودة اليها.

خامسا: متابعة التقدم التقني:

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة أحر الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على أحر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الخامس: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية

من اجل تجسيد وتطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من مواجهة مجموعة من الصعوبات والتحديات، ولعل اهم هاته التحديات ما يلي:¹

. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل الإدارة الواحدة.

. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.

. عدم توافر الحافز القوي لدى الافراد لانجاح عملية التحول، وعدم احساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.

. صعوبة الوصول الى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.

. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.

. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.

. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الافراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.

. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.

. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة العمومية

حتى تقدم المنظمات العمومية خدمات تتلاءم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم، يجب ان تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين الخدمة العمومية وتعتبر الادارة الإلكترونية نموذج شامل لتحسين جودة الخدمة العمومية.

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص 293.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

أولاً: تعريف الخدمة العمومية:

(أ) تعريف الخدمة:

هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة مقدمة من طرف لطرف دون أن تنتج عنها ملكية، وتكون هذه الخدمة غير ملموسة سواء ارتبطت بمنتج مادي أو لم ترتبط به¹.

من خلال هذا التعريف يمكن القول ان الخدمة هي أي نشاط او منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر، وتكون غير ملموسة ولا ينتج عمها أي مقابل مادي.

(ب) تعريف الخدمة العمومية:

يعبر مصطلح الخدمة العمومية، او الخدمة المدنية عن تلك الرابطة التي تجمع بين الادارة الحكومية والمواطنين. تم تعريفها بشكل عام على أنها الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات. ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة، وزيادة تدخلها في اشباع الحاجات العامة للجمهور بغرض زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة².

لذلك يمكن القول ان الخدمة العمومية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها الجهات الرسمية للدولة لصالح عامة المواطنين دون تمييز.

ثانياً: تعريف جودة الخدمة العمومية:

(أ) تعريف الجودة:

¹ Philip Kotler, **Marketing Managment**, 13 ème édition, pearson éducation, Paris, 2009 : pj

452.

² لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، المانيا، 2021: ص 11.

كلمة جودة من أصل اللغة تعود الى (النوع) أخص من الجنس وقد (تنوع) الشيء أنواعا وتعبر كلمة الجودة عن وجود ميزات او صفات معينة في السلعة او الخدمة ان وجدت هذه الميزات فانها تلبى رغبات من يشتريها او يستعملها¹.

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الجودة مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أي عيوب أو نواقص، ويتم تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتم قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقيق، وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين.

(ب) تعريف جودة الخدمة العمومية:

هي تحقيق رغبات العميل حيث ان متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما كان متوقع من تلك الخدمة².

كما يعرفها البعض الاخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملاءمتها لاستخداماته واستعمالاته، اما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة الخدمة للمعايير والمواصفات الموضوعية مسبقا لها³.

من خلال ما سبق يمكن القول بان جودة الخدمة العمومية هي تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة.

المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة العمومية

لجودة الخدمة العمومية ثلاث ابعاد رئيسية، يمكن توضيحها في النقاط التالية:

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009: ص 56.

² محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005: ص 17.

³ مسعود قاتنه، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012: ص 07.

أولاً: البعد الوظيفي:

يتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة الى العميل، وهو يرتبط أساسا بالتفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة وملتقي الخدمة، ومن اهم دلائل هذا البعد مايلي¹:

- 1) التعامل: ويتضمن أسلوب بناء وتدعيم وتوطيد العلاقة الطيبة مع العملاء وتقادي خسارة العميل غير الراضي، وتوفير مناخ إيجابي للعمل، والتزام الإدارة بإرضاء العميل، وربط العميل بالمنظمة.
- 2) الكفاءة: وتعني امتلاك مقدم الخدمة لكفاءات القرارات والمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمة بمستوى ثابت من الجودة مع رغبته في تحقيق ذلك.
- 3) لاستجابة: تعني سرعة استجابة مقدم الخدمة لمطالب واحتياجات العملاء.
- 4) الثقة: وتعني مدى اقتناع العميل بمهارة وخبرة مقدم الخدمة، وبمدى مصداقية وأمانة كافة البيانات والمعلومات المتحصل عليها.

ثانياً: البعد الفني:

ويتمثل في مستوى جودة الخدمة النهائية التي يحصل عليها العميل، واهم دلائلها ما يلي²:

- 1) الاعتمادية: وتعني قدرة مزود الخدمة على إنجاز وأداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك وأن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته.
- 2) الفورية: وتعني سهولة حصول العميل على خدمة في الوقت والمكان المناسبين.
- 3) الأمان: وهو يعني خلو الخدمة المقدمة من كافة المخاطر.

ثالثاً: الصورة الذهنية للمنظمين لدى العميل:

¹ مروان جمعة الدرويش، إثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، مهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية 1-4 نوفمبر 2009: ص 05.

² حافظ محمد عبده، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2009: ص 74.

يمثل هذا البعد كيفية إدراك العميل لمنظمة لخدمة التي يتعامل معها، وهي تكون نتيجة تفاعل البعدين الوظيفي والفني لدى العميل، ومن اهم دلائلها:¹

(1) الاتصال: ويشمل:

- الاتصال بين المنظمة وعمالها وذلك لتعريفهم بالخدمات المقدمة ومواصفاتها وزمن أداء الخدمة وغيرها من المعلومات، كذلك الانصات لشكاوى العملاء وذلك للعمل على حلها.
- بين العملاء ببعضهم البعض لتبادل الخبرات فيما بينهم.

(2) الإعلان: فالإعلان يساهم في رسم صورة ذهنية عن المنظمة لدى العاملين، وذلك من خلال التأكد على بعض القيم كالوفاء بالتزام أو التعهد وحماية العملاء والأمانة وغيرها.

(3) الملموسية: تتضمن جميع التسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة كالمباني والتخطيط الداخلي والوسائل والمعدات، وكذلك ظروف العمل المختلفة.

المطلب الثالث: مستويات جودة الخدمة العمومية

لجودة الخدمة العمومية خمسة مستويات أساسية وهي:²

أولاً: الجودة التي يتوقعها المستفيد:

والتي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى المستفيدون وجوب توافرها.

ثانياً: الجودة المدركة:

وهي ما تدركه إدارة المنظمة في نوعية الخدمة التي تقدمها للمستفيدين منها.

ثالثاً: الجودة الفعلية:

¹ فارس محمود، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العامة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، العدد الأول، جوان 2005: ص79.

² مصطفى مفيد مصطفى محمد، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، مذكرة استكمال للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021: ص 39

وهي التي تؤدي بها الخدمة. وتعتبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد.

رابعاً: الجودة الفنية:

وهي الطريقة التي يؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة.

خامساً: الجودة المرجوة للمستخدمين:

أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن ان تحصل عليه المؤسسة من مستفيد بها عند تقديم الخدمات.

المطلب الرابع: خطوات تحقيق جودة الخدمة العمومية

من اجل تحقيق الجودة في تقديم الخدمات العمومية لا بد من اتباع الخطوات التالية:¹

أولاً: جذب الانتباه واثارة العملاء:

يكون ذلك من خلال المواقف الايجابية التي يبذلها مقدم الخدمة والتي تعتبر بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من اجل الحصول على الخدمة التي يريدها إلى جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من اجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار ومن أبرز المواقف الايجابية نجد:

- الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العملاء والاهتمام بهم والرغبة في تقديم الخدمة لهم.
- حسن المظهر.
- الابتسامة وحسن التعامل مع العملاء وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم.
- الروح الإيجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس، العمر والمظهر.
- الدقة التامة في إعطاء المواصفات عن الخدمة دون اللجوء الى المبالغات.

¹ خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2002: ص.ص 217-223.

- اشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.

ثانيا: خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم:

وذلك يكون بالاعتماد على المهارات الخاصة بمقدم الخدمة ومن المتطلبات الأساسية مايلي:

- العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز خصائصها.

- التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في

اقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور.

- إعطاء الفرصة للعميل للاستفسار عن الأمور التي يجب ان يستوضحها وعلى مقدم الخدمة الرد

عليه بكل موضوعية.

ثالثا: اقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه:

تعتبر عملية اقناع العميل باقتناء الخدمة ليس بالأمر السهل، وانما تتطلب من مقدم الخدمة بدل

العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء، من خلال الخدمات المقدمة لهم وكذلك

معالجة الاعتراضات التي يبذلها العميل، وطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقف لأخر، وهناك

مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ومن أبرزها:

- ان يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء (وهي ان العميل دائما على

حق).

- يجب ان يكون مقدم الخدمة على استماع جيد بالعميل، وان يظهر الاهتمام واليقظة مع تدوين

الآراء والملاحظات التي يبذلها العميل حتى يتم ارضاءه.

- يجب على مقدم الخدمة ان لا يأخذ اعتراضات العميل قضية مسلم بها، فقد يكون العميل راغبا

في اقتناء خدمة معينة.

رابعاً: لتأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة:

ان عملية التأكد من استمرارية التعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال بعض الخدمات التي تشكل ضمانا لولاء العملاء للمنظمة ومنها:

- الاهتمام بشكاوي العملاء وملاحظاتهم، بحيث يجب على مقدمي الخدمات ان يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب تلك الشكاوي.

- تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة وتوفير الخدمات الجيدة بصورة دائمة.

المطلب الخامس: مشكلات تحقيق جودة الخدمة العمومية

يصادف تحقيق جودة الخدمة العمومية مجموعة من المشكلات يمكن توضيحها في النقاط التالية:¹

. عدم رضا العميل الداخلي (مقدم الخدمة).

. قصور وضعف كفاءة مقدم الخدمة.

. قصور وضعف التدريب على تقديم الخدمات المستحدثة او الإضافية.

. عدم إعطاء العميل الاهتمام الكافي واشعاره بالتفرد والخصوصية.

. قصور وضعف اتصال المنظمة بعملائها.

. الفشل في تحديد توقعات العملاء.

. عدم الانصات لشكاوي العملاء واهمالها.

. بطء حل مشكلات جودة الخدمة وعدم متابعتها.

. المبالغة في تحديد منافع التعاون مع المنظمة.

¹ حافظ محمد عبده، مرجع سبق ذكره، ص 76.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعددت وتتنوعت الدراسات والبحوث التي تناوبت هذا الموضوع، الا اننا اخترنا بعضا من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بالموضوع بشكل مباشر.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

أولاً: دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين

جودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية". رسالة ماجستير في إدارة الاعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر غزة (2021).

(1) هدف الدراسة:

التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث تم طرح.

(2) إشكالية الدراسة:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية؟

(3) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

(4) أداة الدراسة:

- الاستبيان.

(5) نتائج الدراسة:

. وجود تقييم إيجابي مرتفع حول مستوى توافر الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بهيئة التقاعد الفلسطينية.

. وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ابعاد الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية.

ثانيا: دراسة فراحي وهيبه بعنوان " الإدارة الالكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية . دراسة حالة بلدية البويرة .". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (2019).

(1) هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الى معرفة واقع الإدارة الالكترونية في بلدية البويرة من خلال معرفة مدى تطبيق البرنامج الوزاري على مختلف مصالح البلدية، والتعرف على مختلف التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.

(2) إشكالية الدراسة:

كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية البويرة؟

(3) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاستعانة بالمنهج التاريخي.

(4) أداة الدراسة:

- الاستبيان.

- الملاحظة.

(5) نتائج الدراسة:

. استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات...

. تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال ألياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

ثالثاً: دراسة بديار مولود وصبري اميرة بعنوان "أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (2021).

1) هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الى استطلاع اراء أساتذة التعليم العالي بجامعة المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية والتعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية محل الدارسة ومساهمتها في تحسين أداء العاملين.

2) إشكالية الدراسة:

الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي؟

3) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

4) إدارة الدراسة:

- الاستبيان.

5) نتائج الدراسة:

. الإدارة الالكترونية هي أحد التحديات التي يجب على الجامعة الاهتمام بها.

. الجامعة مؤسسة هامة وركيزة أساسية في ترسيخ مبادئ الإدارة الالكترونية.

. نجاح المؤسسة مرتبط بالتخلي عن ممارسات الإدارة التقليدية وتطبيق الإدارة الالكترونية

الحديثة.

رابعاً: دراسة امال مامه وايمان بوعموشة بعنوان "تأثر جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا

العملاء . دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل . " (2019).

(1) هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة العمومية وكذلك تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية في بلدية جيجل ومدى تبنيها لمفهوم الجودة.

(2) إشكالية الدراسة:

ما مدى تأثير جودة الخدمة العمومية في رضا العميل في بلدية جيجل؟

(3) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

(4) أداة الدراسة:

- الاستبيان.

- المقابلة.

(5) نتائج الدراسة:

. الخدمة العمومية هي نشاط توديه هيئات عمومية تهدف أساسا الى تحقيق المصلحة العامة.

. جودة الخدمة العمومية مرهونة بكفاءة مقدمي الخدمة.

. امتلاك البلدية لأجهزة حديثة يعكس مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف البلدية.

خامسا: دراسة تارقي يونس بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية

دراسة حالة مؤسسة عمومية بلدية أولاد عيسى أدرار " سنة 2017.

(1) هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور الإدارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية أولاد عيسى وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الالكترونية للخدمات العمومية وإبراز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها ومعرفة اهم التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها ثم اثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية.

(2) إشكالية:

الى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية؟

(3) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي.

(4) أداة الدراسة:

- الاستبيان.

(5) نتائج الدراسة:

_ هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.

_ وجود تأثير بين ملائمة البرامج وتحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة ولكن

بصفة عامة توجد علاقة تأثير ضعيفة بين الادارة الالكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية.

سادسا: دراسة عمر حمداني ويوسف خشوش بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة

الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل " سنة 2019.

(1) هدف الدراسة:

الدراسة الى البحث في مختلف جوانب الإدارة الالكترونية محل اهتمام المؤسسات الادارية وغيرها، وكذا ابراز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ولك في تقديم خدمات مؤسسة والتعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها، وكذا التعرف على مختلف تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.

(2) إشكالية الدراسة:

ما لتأثير الإدارة الالكترونية الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية جندل؟

(3) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

(4) أداة الدراسة:

- الاستبيان.

(5) نتائج الدراسة:

_ اثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي من تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.

_ اثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة: وكذا وجود علاقة ضعيفة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

أولاً: دراسة John bourn 2002 بعنوان: -تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة

الإلكترونية -

(1) هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبي كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، وذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية، الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل.

(2) نتائج الدراسة:

- ان للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

- أن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً لكل المواطنين والقطاع الخاص ويعمل على تقليل الفجوة ما بين من يعرف ومن لا يعرف.

ثانياً: دراسة West2002 بعنوان: -الحكومة الإلكترونية المدنية جامعة براون بالولايات المتحدة

الأمريكية -.

(1) هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة بأمريكا، والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كافة سكان المدن.

(2) نتائج هذه الدراسة:

- عملت المدن الخطوات الرئيسية نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة.
- هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومي.
- يعرض % 49 من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة، تماما عن نسبة % 25 في العام الماضي.

ثالثا: دراسة 2014 Amel Attoura et Christian Longhi بعنوان _ تطوير الإدارة

الإلكترونية في البلديات الفرنسية

(1) هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية ، وإثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الكترونية.

(2) نتائج الدراسة:

- كشفت نتائج التحليل البسيط 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.
- 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 الداف لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها.

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

رابعاً: دراسة **Liang Ma et Yueping Zheng 2019** بعنوان أداء الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية

(1) هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الى معرفة طريقة علمية العلاقة بين الأداء الموضوعي من جهة ووجهة نظر المواطنين من جهة أخرى.

(2) نتائج الدراسة:

- العرض الخدمات في الإدارة الإلكترونية متناسق جزئياً 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 للإدارة الإلكترونية تتماشى جزئياً مع رضا المواطنين و الفوائد التي يتصورونها.

- رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة.

- أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين هي التي تربطهم بخدماتها.

- يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الإلكترونية أكثر من اهتماماتهم بالإعلانات.

- وجود ترابط ايجابي بين الإدارة الإلكترونية ورضا الزبائن.

المطلب الثالث: تعقيب على الدراسات السابقة.

يمكن ان نخلص من عرض الدراسات السابقة ان الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لكل من موضوع الادارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية.

يمكن تلخيص أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في المنهج حيث نجد اغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المتبع في دراستنا الحالية، بالإضافة نجد كذلك تشابه في الإدارة المستخدمة لجمع البيانات (الاستبيان) باستثناء دراسة امال مامه وايمان بوعموشة 2019، التي اعتمدت على المقابلة بالإضافة للاستبيان كأداتان لجمع البيانات، ودراسة فراحي وهيبة 2019، التي اعتمدت على الملاحظة بالإضافة للاستبيان كأداتان لجمع البيانات، وكذلك اعتمدت على المنهج التاريخي إضافة الى المنهج الوصفي التحليلي.

دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد 2021، ودراسة عمر حمداني ويوسف حشوش 2019 فهما درسا العلاقة بين المتغيرين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية وهي مشابهة لدراستنا الحالية كل الدراسات اعتمدت على نفس البرنامج الاحصائي لتفريغ البيانات Spss.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الإطار الزمني والإطار المكاني لكل دراسة.

اما بالنسبة للدراسات الأجنبية فهي تتشابه من حيث متغير واحد فقط مقارنة بالدراسة الحالية. وتختلف عن الدراسة الحالية في الإطار الزمني والمكاني، أي وقت ومكان اجراء الدراسات الأجنبية.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الإدارة الالكترونية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات في هذه الفترات الأخيرة، مما أدى بالمجتمعات إلى الالتحاق بالركب تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم السلع والخدمات، خاصة عندما بدأت الإدارة الالكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية، وفقاً لمعايير الدقة، السهولة والكفاءة، وذلك من أجل خلق بيئة وثقافة إدارية إلكترونية حديثة، تهدف إلى التحسين المستمر في الخدمة العامة، والتخفيض من التكاليف وريح الوقت، وذلك من خلال إشراك المواطنين أو الزبائن في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق التسهيلات الجديدة من أجل مواصلة سيرورة العمل وفق تكنولوجيا حديثة بما يتوافق مع الخدمات العامة للمواطن.

الفصل الثاني
الدراسة الميدانية

تمهيد

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية ومناقشة الدراسات السابقة، ومن اجل تسليط الضوء أكثر على الموضوع سنحاول في هذا الفصل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية الموجودة، من خلال إجراء دراسة تطبيقية لمعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك بإبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة، باستعمال البرنامج الإحصائي Spss، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي.

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى ثلاث مباحث حيث يتناول المبحث الأول التعريف بميدان الدراسة، إما المبحث الثاني فيتناول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، فيما تناول المبحث الثالث نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعتبر البلدية الخلية الأساسية في تنظيم الدولة، اد انها تساعد بشكل كبير في تسيير شؤون البلاد كون كل ولاية لها بلدياتها بها تسهر كل منها على الشؤون الاقليمية الخاصة بها وبمواطنيها. فالبلدية هي الوحدة الأقرب الى المواطنين تعمل على أداء احتياجاتهم وتمويلهم ان تطلب الامر.

المطلب الأول: تقديم بلدية الميلية

أولاً: تعريف بلدية الميلية:

هي هيئة جماعية إقليمية تتمتع بالشخصية والاستقلال المالي، تشرف على مهامها التنمية المحلية وتعتبر الوحدة الأساسية في التقسيم الإداري للوطن يشرف على تسييرها مجلس منتخب وهيئة تنفيذية هي تعتبر الإطار الحقيقي للتعبير عن الديمقراطية الحقيقية لكون أعضائها منتخبين.

ثانياً: تاريخها ونشاتها:

نشأت بلدية الميلية في عام 1957 م وكان الحكم بها عسكريا بحيث كان الفرنسيون هم الذين يسيرون هذه البلدية ويشرفون على مصالحها، وكانت تضم بلدية العنصر، السطارة، سيدي معروف وقطارة وهي تابعة لبلدية القرام قوكة حاليا، وبعد الاستقلال مباشرة وفي سنة 1986 م فصلت البلديات المذكورة سلفا عن بلدية الميلية.

ثالثاً: الموقع الجغرافي للبلدية:

تقع في الشمال الشرقي لولاية جيجل، توجد بنقطة التقاطع خط الطول 16,06 درجة شرقا مع خط العرض 45,36 شمالا، تابعة إداريا لولاية جيجل، وتقع بتقاطع الطرق الرابطة بين قسنطينة، سكيكدة وجيجل، تبعد عن ساحل البحر بحوالي 15 كلم، يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط، ومن الشرق ولاية جيجل، ومن الجنوب السطارة، سيدس معروف واولاد يحيى ومن الغرب العنصر وخيري واد عجول.

تقدر مساحتها بحوالي 206,28 كلم مربع، وهي أكبر بلدية مساحة على مستوى الولاية، يبلغ عدد سكانها حوالي 777697 نسمة (بكتافة تقدر ب 376,65 نسمة/كلم مربع) حسب الاحصائيات.

المطلب الثاني: مهام البلدية

للبلدية مجموعة من المهام التي تسعى الى القيام بها نذكر منها:

أولاً: المهام الإدارية:

تعمل البلدية على حل مشاكل المواطنين بكيفية سرية فعالة في مجالات كثر¹رة منها دفاتر الحالة المدنية، ونشر وتوزيع النصوص التشريعية والتنظيمية.

ثانياً: المهام السياسية:

تعتبر البلدية الإطار النموذجي الذي يؤدي فيه الحزب دوره في التوجيه والرقابة وتمارس سلطتها طبقاً لتوجيهات الحزب تحت رقابته.

ثالثاً: المهام الاقتصادية:

وتتمثل في:

. المشاركة في الاعمال الوطنية.

. توجيه وتنشيط ومراقبة القطاع العام.

. اطلاع السلطة العليا المختصة على كل سوء تسيير.

. تشجيع التعاونيات الخاصة بالإنتاج والتسويق.

المصدر: بالاعتماد على وثائق بلدية الميلية.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

قصد اجراء الدراسة الميدانية تم اتباع المنهج الذي يساعد على تحقيق اهداف البحث لذلك قد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة:

وهو مجموعة كبيرة ومحددة من الأفراد او العناصر التي تمثل كصفة مشتركة او أكثر، وتحدد هذه الصفة بواسطة معايير اخذ العينة التي وضعها الباحث.

بما ان محل الدراسة قطاع عمومي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع، تم تطبيق الدراسة على مؤسسة عمومية وبالتحديد على بلدية الميلية، عن طريق دراسة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. ويتمثل مجتمع الدراسة في كافة موظفي بلدية الميلية البالغ عددهم 536 موظف.

2-عينة الدراسة:

العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل.

بما انه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد قمنا بتحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع واجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة غير العشوائية (غير الاحتمالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ولسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى، وقد تم توزيع 50 استبانة على الموظفين موضحة وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (01) عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمراجعة

النسبة	العمال	البيان
100%	50	الاستبيانات الموزعة
06%	03	الاستبيانات المفقودة
04%	02	الاستبيانات الملغاة
90%	45	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالبين.

ثانيا: تحديد متغيرات الدراسة وقياسها.

1-المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية.

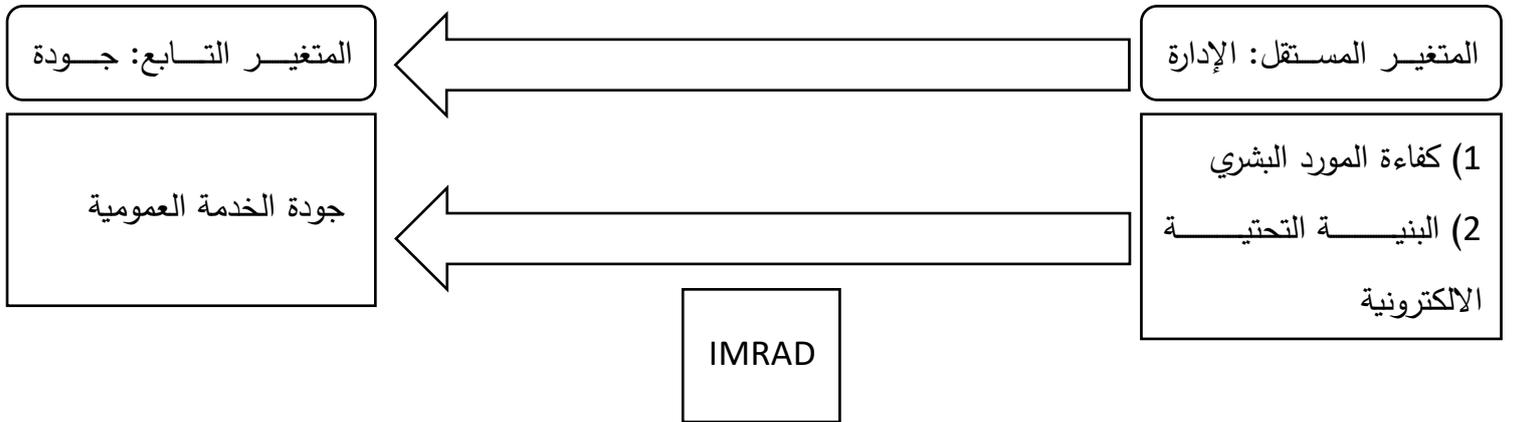
يتمثل المتغير المستقل في دراسة الإدارة الالكترونية (كفاءة المورد البشري في استخدام التكنولوجيا، البنية التحتية الالكترونية وضمان امن المعلومات)، باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر في تطبيق الإدارة الالكترونية.

2-المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية.

يتمثل المتغير التابع للدارسة في جودة الخدمة العمومية.

والشكل الموالي يمثل ما تم ذكره سلفا:

الشكل رقم (01) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة.¹

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من قوائم الاستبيان، تمت عملية التفرغ في Excel والاستعانة ببرنامج Spss، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي: تم استخدامه لقياس درجة موافقة افراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبيان، ويفيد كذلك في ترتيب العبارات حسب درجة الأهمية.

- الانحراف المعياري: يعتبر انه من اهم مقاييس التشتت وأكثرها شويعا واستعمالا في الإحصاء، وهو الجذر التربيعي لمربع مجموع الفروقات بين قيم المفردات ومتوسطها الحسابي مقسوما على عدد المتغيرات.

- أساليب تحليل الانحدار والارتباط لاثبات وجود علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

- معامل الصدق والثبات الفا كرونباخ: استخدم هذا المعامل لقياس ثبات فقرات استبانة الدراسة.

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد: يستخدم هذا النوع من الانحدار عندما يرتبط أكثر من متغيرين بمعادلة معينة، ويمكن التنبؤ بأحد المتغيرات من المعلومات المتوفرة عن ثلاثة متغيرات او أكثر.

- التوزيع الطبيعي (الالتواء والتقلطح).

- معامل تضخم التباين والتباين المسموح: يتم التحقق من عدم ارتباط المتغيرات المستقلة فيما بينها عن طريق استخدام مؤشرين هما معامل تضخم التباين والتباين المسموح. ومشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة لن تظهر في حالة ما إذا كان معامل تبيان التضخم أصغر من (10) والتباين المسموح أكبر من (0.1) بالنسبة لكل المتغيرات المستقلة.

¹ جمال محمد شاكر محمد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام Spss، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، 2005: ص 287.

_ معامل الارتباط بيرسون: ويقاس مقدار واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين وتنحصر قيمته بين (1-) و(1)، كما تحدد اشارته اتجاه العلاقة كونها عكسية ام طردية، كما تحدد قيمته المطلقة درجة قوة العلاقة.

_ معامل الالتواء والتفلطح:

معامل الالتواء: هو أحد الأدوات المستخدمة لوصف شكل التوزيع، ويعبر عن مكان تمركز البيانات. فعندما يكون الالتواء مساويا للصفر نقول بان التوزيع معتدل وان البيانات متمركزة في الوسط. اما إذا كان الالتواء موجبا فتكون البيانات متمركزة في اليسار مما يعني بان القيم الصغيرة أكثر من القيم الكبيرة ونقول بان التوزيع ملتوي نحو اليمين، وإذا كان الالتواء سالبا فيمكننا القول بان البيانات متمركزة في يمين التوزيع وان القيم الكبيرة أكثر من القيم الصغيرة ونقول بان التوزيع ملتوي نحو اليسار.

معامل التفلطح: يشير التفلطح الى درجة تدبب او انبساط شكل توزيع البيانات، فبعض التوزيعات يكون مدبب او حاد القيمة ويعرف بالتوزيع المدبب، ويكون مقدار تفلطحه موجبا، وعندما كون التوزيع متوسط التفلطح كالتوزيع الطبيعي يدعى Mesokurtic ويكون مقدار تفلطحه (0)، بينما يعرف التفلطح بالصحني عندما يكون منبسطا ويكون مقدار تفلطحه سالبا.

_ المدى: وهو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في البيانات، استخدم من اجل تحديد طول فئات مقياس ليكارت الخماسي.

ثانيا: 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.

1) تصميم أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبيان بالاطلاع على مختلف الدراسات المتعلقة بالموضوع.

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لبلدية الميلية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والمسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: يتعلق بالإدارة الالكترونية ويحتوي على 15 عبارة موزعة على ثلاث أبعاد.

الجزء الثالث: يتعلق بجودة الخدمة العمومية ويحتوي على 10 عبارات.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

وللاجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارت" ذي خمس درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي:

جدول رقم (02) يوضح مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على سلم ليكارت.

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

الجدول رقم (03) يوضح تقسيم مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	01	02	03	04	05
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الفئة	من 1 الى	من 1.8 الى	من 2.6 الى	من 3.4 الى	من 4.2 الى
	1.79	2.5	3.39	4.19	5
درجة الموافقة	منخفض جدا	منخفض	متوسط	عالي	عالي جدا

المصدر: عزالدين حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي الاستدلالي باستخدام Spss، الطبعة الأولى، دار الخوارزم القلمية، الرياض، 2008: ص 540.

(2) 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 أماكن الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة العلاقة بين الموظفين.

ثالثا) اختبار اداة الدراسة:

من اجل التأكد من ملائمة أداة الدراسة لاجراء الدراسة الميدانية لا بد من اختبارها وتحري مدى صدق العبارات وكذا ثبات المحاور ولهذا قمنا بحساب معاملات الارتباط "بيرسون" لمتغيرات الدراسة ثم حساب معاملات الثبات "الفا كرونباخ" وسيتم اختبار الدراسة كما يلي:

1) صدق وثبات الاستبيان.

لقد تم اجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين مختصين في هذا الموضوع، وبالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

أ) صدق المحكمين:

لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الاستاذ المشرف، وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوح وبساطة لتظهر في شكلها النهائي. انظر الملحق رقم (01).

ب) ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، حيث عند حساب ثبات المقياس لوحظ ان معامل الثبات للعينة في المؤسسة محل الدراسة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب الا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي تعتمد على النتائج المتوصل اليها في البحث. انظر الملحق رقم (02).

والجدول الموالي يوضح جميع تلك النتائج المتحصل عليها.

جدول رقم (04) يوضح معامل الثبات لمؤسسة بلدية الميلية باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

0,786	معامل الصدق والثبات للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية
0,835	معامل الصدق والثبات للمتغير التابع جودة الخدمة العمومية
0,891	معامل الصدق والثبات الإجمالي

المصدر: اعداد الطالبين وبالاعتماد على مخرجات Spss.

من الجدول رقم (04) نلاحظ ان معامل الثبات ألفا كرونباخ يصل الى 0,891 (89,1%)، حيث يعتبر ذو مستوى عالي الثقة والثبات، وهذا يعني ان هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على افراد العينة عدة مرات. انظر الملحق رقم (03).

2) الصدق البنائي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي اليه هذه العبارات، فبعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، ننتقل الى التأكد من الصدق البنائي لها بتحديد مدى تجانسها الداخلي، حيث يتم حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الابعاد والبعدها ككل، وذلك باستخدام معامل الارتباط "بيرسون". انظر الملحق (03).

(أ) صدق الاتساق الداخلي لمحور الإدارة الالكترونية.

_ صدق الاتساق الداخلي لبعدها كفاءة المورد البشري:

الجدول رقم (05) يوضح معاملات الارتباط بين بعدها كفاءة المورد البشري والبعدها ككل

رقم العبارة	عبارات بعدها كفاءة المورد البشري	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	لديك الكفاءة القادرة على استخدام التكنولوجيا في مكان العمل.	**0.514	0.000
02	يوجد أفراد ذو خبرة كافية للقيام بالمعاملات الالكترونية في مكان العمل.	**0.447	0.002
03	لديك المؤهلات والمهارات اللازمة لاستخدام مختلف شبكات الاتصال.	**0.577	0.000
04	يوجد مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية.	**0.635	0.000
05	استفدت من قبل من دورات تدريبية حول الإدارة الالكترونية.	**0.695	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاعتماد على مخرجات Spss.

**دال احصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

من الجدول رقم (05) يتبين لنا ان القيم الاحتمالية لمعاملات الارتباط ما بين عبارات بعدها كفاءة المورد البشري والدرجة الكلية لعبارات هذا البعدها هي اقل من (0.01) كما ان قيم الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعدها والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيمة موجبة تتراوح بين (0.447) و(0.695)، وهذا يدل على ان عبارات البعدها صادقة لما وضعت له وبالتالي امكانية تطبيقه واستخدامه. انظر الملحق رقم (03).

_ صدق الاتساق الداخلي لبعء البنية التحتية الالكترونية:

الجدول رقم (06) يوضح معاملات الارتباط بين بعء البنية التحتية الالكترونية والبعء ككل

رقم العبارة	عبارات البنية التحتية الالكترونية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
06	توجد أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات في مكان العمل.	**0.888	0.000
07	توجد أنظمة معلومات إدارية تتناسب مع نظام الإدارة الالكترونية.	**0.806	0.000
08	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام تربط بين جميع المصالح.	**0.800	0.000
09	يتم التعامل بالبريد الالكتروني لتقديم مختلف الخدمات.	**0.775	0.000
10	يوجد تدفق عالي للإنترنت في مكان العمل.	**0.702	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاعتماد على مخرجات Spss.

**دال احصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

من الجدول رقم (06) يتبين لنا ان القيم الاحتمالية لمعاملات الارتباط ما بين عبارات بعء البنية التحتية الالكترونية والدرجة الكلية لعبارات هذا البعء هي اقل من (0.01) كما ان قيم الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعء والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيمة موجبة تتراوح بين (0.702) و(0.888)، وهذا يدل على ان عبارات البعء صادقة لما وضعت له وبالتالي امكانية تطبيقه واستخدامه. انظر الملحق رقم (03).

_ صدق الاتساق الداخلي لبعء ضمان امن المعلومات:

الجدول رقم (07) يوضح معاملات الارتباط بين بعء ضمان امن المعلومات والبعء ككل

رقم العبارة	عبارات ضمان امن المعلومات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	يوجد موظفين مختصين في صيانة أجهزة الحاسوب في مكان العمل.	0.672**	0.000
12	استخدام برامج الإدارة الالكترونية للأمن المعلوماتي لا يشكل أي تهديد للعمل.	0.770**	0.000
13	توجد أنظمة حماية حديثة للبيانات والمعلومات في مكان العمل.	0.664**	0.000
14	توجد قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات.	0.556**	0.000
15	واجهت المؤسسة محاولة اختراق او هجوم الكتروني من قبل.	0.239	0.113

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

**دال احصائيا عند مستوى المعنوية (0.01).

من الجدول رقم (07) يتبين لنا ان القيم الاحتمالية لمعاملات الارتباط ما بين عبارات بعء ضمان امن المعلومات والدرجة الكلية لعبارات هذا البعء هي اقل من (0.01) كما ان قيم الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعء والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيمة موجبة تتراوح بين (0.556) و(0.770)، وهذا يدل على ان عبارات البعء صادقة لما وضعت له وبالتالي امكانية تطبيقه واستخدامه، ما عدا العبارة رقم (15) الذي جاء معامل ارتباطها (0.239) مستوى المعنوية لها (0.113) وبالتالي لا تؤثر على ارتباط عبارات البعء. انظر الملحق رقم (03).

(ب) صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمة العمومية:

الجدول رقم (08) يوضح معاملات الارتباط بين عبارات جودة الخدمة العمومية

رقم العبارة	عبارات جودة الخدمة العمومية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن في مكان العمل.	0.738**	0.000
02	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية في الوقت المناسب.	0.768**	0.000
03	لا توجد صعوبات تحد من وصول الخدمة للمواطن في مكان العمل.	0.692**	0.000
04	توجد تسهيلات كبيرة للمواطنين للحصول على الخدمة العمومية.	0.766**	0.000
05	توجد دورات تختص في تقييم أداء العاملين في مكان العمل.	0.406**	0.006
06	يوجد تدريب خاص ومناسب يركز على اتقان العمل.	0.490**	0.001
07	يتم طلب رأي المواطنين حول الخدمة العمومية المقدمة في مكان العمل.	0.685**	0.000
08	توجد دراسة خاصة باحتياجات المواطنين حول الخدمة العمومية.	0.751**	0.000
09	توجد وسائل اتصال ملائمة للخدمة المقدمة.	0.770**	0.000
10	تهتم بحل المشاكل التي تواجه المواطنين اثناء تقديم الخدمة.	0.455**	0.002

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاعتماد على مخرجات Spss.

**دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

من الجدول رقم (08) يتبين لنا ان القيم الاحتمالية لمعاملات الارتباط ما بين عبارات جودة الخدمة العمومية والدرجة الكلية لفقراته هي اقل من (0.01) كما ان قيم الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيمة موجبة تتراوح بين (0.406) و(0.770)، وهذا يدل على ان عبارات المحور صادقة لما وضعت له وبالتالي امكانية تطبيقه واستخدامه. انظر الملحق رقم (03).

(ج) صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الإدارة الالكترونية والمحور ككل:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لأبعاد محور الإدارة الالكترونية والمحور

ككل:

الجدول رقم (09) معاملات الارتباط بين ابعاد الإدارة الالكترونية والمحور ككل

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	ابعاد الإدارة الالكترونية
0.000	**0.519	01 كفاءة المورد البشري
0.000	**0.894	02 البنية التحتية الالكترونية
0.000	**0.787	03 ضمان امن المعلومات

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

**دال احصائيا عند مستوى المعنوية (0.01).

يتضح من الجدول رقم (09) ان مستوى المعنوية لكل الابعاد اقل من (0.01)، وكذلك قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من ابعاد محور الإدارة الالكترونية والدرجة الكلية لهذا المحور جميعها موجبة ومحصورة بين القيم (0.519) و(0.894)، وهذا يعني ان المحور الأول صادق لما وضع لقياسه وبالتالي امكانية تطبيقه واستخدامه. انظر الملحق رقم (03).

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

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

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية.

1) عرض النتائج المتعلقة بالجنس.

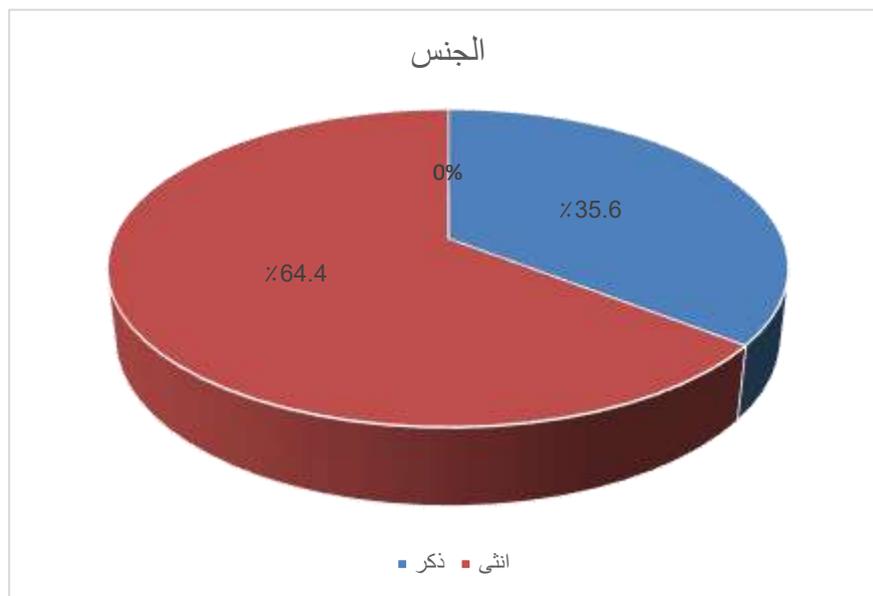
سيتم عرض النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
35.6%	16	ذكر
64.4%	29	انثى
100%	45	المجموع

المصدر من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم (10) يتضح لنا ان توزيع النسب حسب الجنس لافراد العينة تمثل في نسبة 64.4% للإناث، و35.6% بالنسبة للذكور، أي ان الموظفات هن الأغلبية. أي سيطرة الموظفين من فئة الاناث على فئة الذكور في بلدية الميلية. وذلك لان الإدارات الجزائرية بصفة عامة لا تتطلب مجهودات عضلية كبيرة نظرا لطبيعة العمل السائد في البلدية. انظر الملحق رقم (04).

(2) عرض النتائج المتعلقة بالعمر.

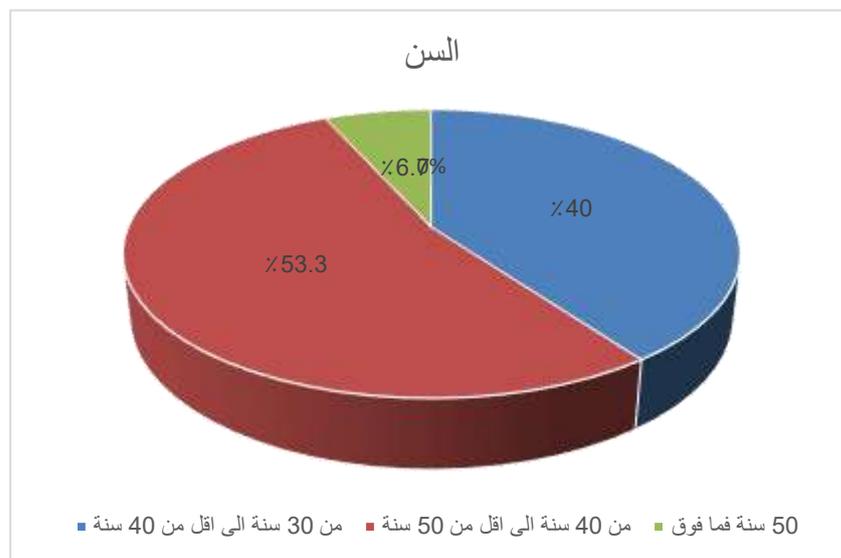
سيتم عرض النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	0	0
من 30 سنة الى اقل من 40 سنة	18	40%
من 40 سنة الى اقل من 50 سنة	24	53.3%
50 سنة فما فوق	3	6.7%
المجموع	45	100%

المصدر: من اعدا الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب متغير السن.



المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (11) يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لافراد العينة، حيث نلاحظ ان الفئة العمرية المسيطرة هي الفئة من 40 سنة الى اقل من 50 سنة بنسبة 53.5%، تليها الفئة العمرية من 30 سنة الى اقل من 40 سنة بنسبة 40%، اما اقل فئة فهي فئة 50 سنة فما فوق بنسبة 6.7%، وهذا ما يدل على ان فئة من 40 سنة الى اقل من 50 سنة هي الفئة المسيطرة في بلدية الميلية. وهي تعتبر فئة ناضجة تمتلك خبرة كبيرة في هذا المجال. انظر الملحق رقم (04).

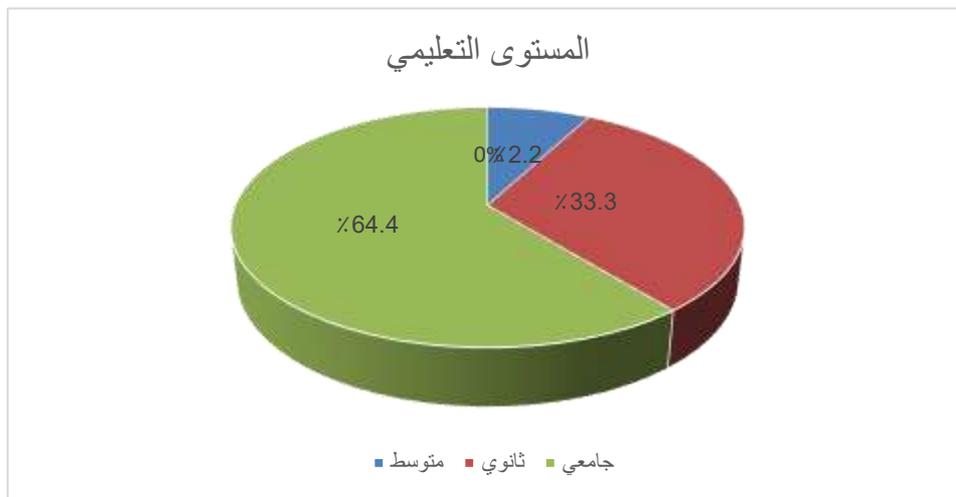
3) عرض النتائج المتعلقة بالمستوى التعليمي.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2.2%	1	متوسط
33.3%	15	ثانوي
64.4%	29	جامعي
100%	45	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

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



المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم (12) يتضح لنا توزيع النسب بالنسبة للمستوى التعليمي، حيث نجد ان اغلب موظفي بلدية الميلية دو مستوى جامعي حيث بلغت نسبتهم 64.4%، ثم نجد 33.3% من موظفي البلدية دو مستوى ثانوي، والنسبة الأقل تمثيل هي مستوى متوسط للموظفين حيث بلغت 2.2%. وهذا ما يدل على ان اغلب موظفي بلدية الميلية من الكفاءات من خريجي الجامعة ومستواهم العلمي مرتفع. انظر الملحق رقم (04).

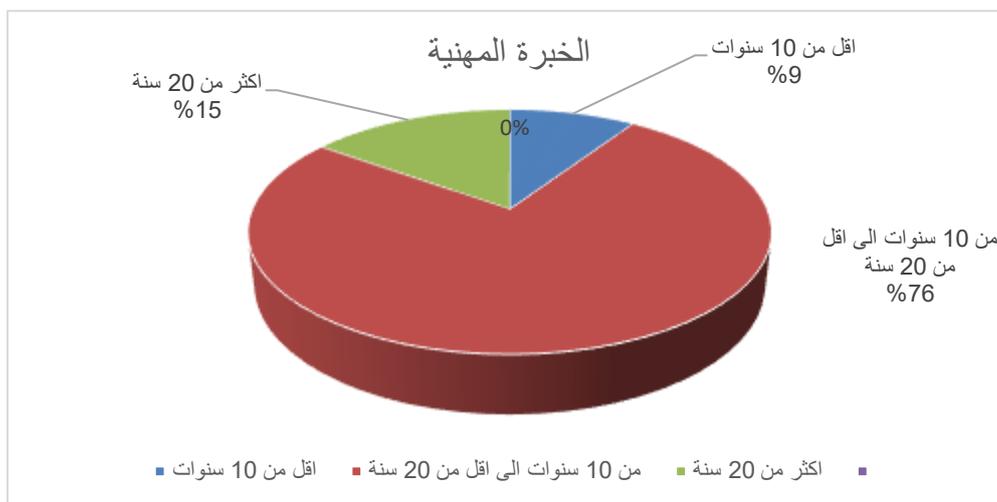
4) عرض النتائج المتعلقة بالخبرة المهنية.

الجدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	9	20%
من 10 سنوات الى أقل من 20 سنة	30	66.7%
أكثر من 20 سنة	6	13.3%
المجموع	45	100%

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الشكل رقم (05) توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ ان توزيع النسب حسب الخبرة حيث الفئة الأكثر تواجد في البلدية هي من 10 سنوات الى اقل من 20 سنة بنسبة 76%، تليها فئة اكثر من 20 سنة بنسبة 15%، ثم فئة اقل من 10 سنوات بنسبة 9%. وهذا ما يدل ان اغلب موظفي بلدية الميلية ذو خبرة من 10 سنوات الى 20 سنة. حيث ان اغلب موظفي بلدية الميلية يتمتعون بالخبرة وهو ما يتناسب مع أغلب افراد العينة الذي تنحصر أعمارهم بين 40 و50 سنة. انظر الملحق رقم (04).

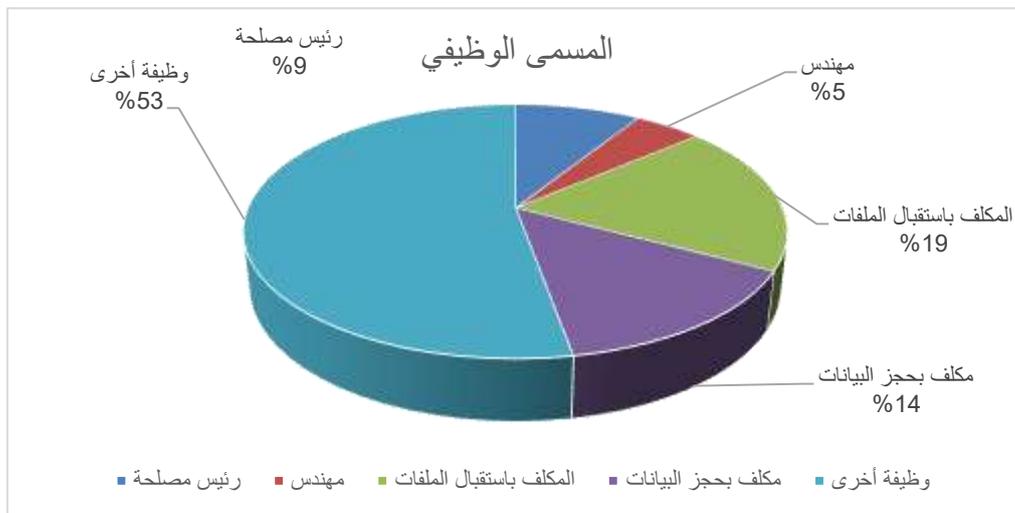
(5) عرض النتائج المتعلقة بالمسمى الوظيفي.

الجدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
15.6%	7	رئيس مصلحة
4.4%	2	مهندس
17.8%	8	المكلف باستقبال الملفات
13.3%	6	مكلف بحجز البيانات
48.9%	22	وظيفة أخرى
100%	45	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

الشكل رقم (06) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (14) يتضح ان أصحاب الوظائف الأخرى هم الموظفين الأكثر في البلدية بنسبة 53%، تليها وظيفة المكلف باستقبال البيانات بنسبة 19%، لتاتي وظيفة مكلف بحجز البيانات بنسبة 14%، ثم وظيفة رئيس مصلحة بنسبة 9%، وأخيرا وظيفة مهندس بنسبة 5%. وهذا ما يدل على تنوع الوظائف وتعددتها في بلدية الميلية. انظر الملحق رقم (04).

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل الإدارة الالكترونية.

1) عرض النتائج المتعلقة ببعء كفاءة المورد البشري في استخدام التكنولوجيا.

الجدول رقم (15) يوضح النتائج المتعلقة ببعء كفاءة المورد البشري في استخدام التكنولوجيا.

الرقم	العبرة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	لديك الكفاءة القادرة علىاستخدام التكنولوجيا في مكان العمل.	01	4.16	0.737	عالية
02	يوجد افراد ذو خبرة كافية للقيام بالمعاملات الالكترونية في مكان العمل.	02	4.07	0.939	عالية
03	لديك المؤهلات والمهارات اللازمة لاستخدام مختلف شبكات الاتصال.	03	3.91	0.821	متوسطة
04	يوجد مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية.	04	3.49	0.944	متوسطة
05	استفدت من قبل من دورات تدريبية حول الإدارة الالكترونية.	05	2.58	1.158	منخفضة
			3.6400	0.53530	عالية

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (15) يتضح لنا:

قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد محل الدراسة حول كفاءة المورد البشري تقدر ب 3.6400 وهو درجة عالية ومرتفعة مما يدل على ان هناك توفر كفاءة المورد البشري في مستوى جيد لا بد من المحافظة عليه.

ويدل على ذلك العبارات رقم (01) و(02)، بمتوسطات حسابية تقدر ب 4.14 و 4.07 على التوالي، هذا ما يعكس ارتفاع درجتها. وبانحرافات معيارية المقدر ب 0.737 و 0.939 على التوالي، وهو أصغر من 1 ما يعني انه هناك تقارب في اجابات افراد العينة وهذا يعني وجود موظفين كفاء يمتلكون المؤهلات والمعارف الضرورية لتطبيق برامج الإدارة الالكترونية واستخدام شبكات الاتصال المختلفة ولهم القدرة على حل المشاكل التي يوجهونها بشكل جيد.

اما فيما يخص العبارتين رقم (03) و(04) فجاءت متوسطاتهم الحسابية على النحو التالي 3.91 و 3.49 على التوالي بدرجة متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.821 و 0.944 على التوالي، وهو أصغر من 1 ما يعني انه هناك تقارب في اجابات أفراد العينة، وهذا يعني ان هناك بعض الموظفين لم يستفيدوا من الدورات التدريبية، وهناك قلة في المهندسين المختصين وهناك راجع لحدثة هذا المصطلح. انظر الملحق رقم (05).

2) عرض النتائج المتعلقة ببعء البنية التحتية الالكترونية

الجدول رقم (16) يوضح النتائج المتعلقة ببعء البنية التحتية الالكترونية

الرقم	العبرة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
06	توجد أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات في مكان العمل.	01	3.16	1.107	متوسطة
07	توجد أنظمة معلومات إدارية تتناسب مع نظام الإدارة الالكترونية.	02	3.13	1.160	متوسطة
08	توجد شبكة داخلية فعالة للاعلام تربط بين جميع المصالح.	03	2.82	1.336	متوسطة
09	يتم التعامل بالبريد الالكتروني لتقديم مختلف الخدمات.	04	2.69	1.164	متوسطة
10	يوجد تدفق عالي للانترنت في مكان العمل.	05	2.51	1.079	منخفضة
			2.8622	0.92915	متوسطة

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا:

قيمة المتوسط الحسابي العام لاجابات افراد محل الدراسة حول بعد البنية التحتية الالكترونية تقدر ب2.8622 وهو درجة متوسطة، مما يدل على ان هناك توفر للبنية التحتية الالكترونية بشكل مقبول على العموم لان البلديات حديثة العهد في مجال الإدارة الالكترونية وسائرة في تحسين بنيتها التحتية.

ويدل على ذلك العبارات رقم (06) و(07) و(08)، (09) بمتوسطات حسابية تقدر ب 3.16 و3.13 و2.82، 2.69 على التوالي، وهذا ما يعكس نتيجة متوسطة. وبانحرافات معيارية المقدر ب 1.107 و1.160 و1.336، 1.164 على التوالي، وهم أكبر من 1 ما يعني انه هناك تشتت في إجابات أفراد العينة، وهذا يعني توفر الأجهزة والامكانيات وشبكات الاتصال وخدمة الانترنت. انظر الملحق رقم (05).

(3) عرض النتائج المتعلقة ببعء ضمان امن المعلومات:

الجدول رقم (17) يوضح النتائج المتعلقة ببعء ضمان امن المعلومات

الرقم	العبرة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
11	يوجد موظفين مختصين في صيانة أجهزة الحاسوب في مكان العمل.	01	3.31	1.276	متوسطة
12	استخدام برامج الإدارة الالكترونية للامنالمعلوماتي لا يشكل أي تهديد للعمل.	02	3.20	1.057	متوسطة
13	توجد أنظمة حماية حديثة للبيانات والمعلومات في مكان العمل.	03	2.98	0.941	متوسطة
14	توجد قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات.	04	2.96	1.127	متوسطة
15	واجهت المؤسسة محاولة اختراق او هجوم الكتروني من قبل.	05	2.16	1.021	منخفضة
			2.9200	0.6281	متوسطة

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (17) يتضح لنا:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

قيمة المتوسط الحسابي العام لاجابات افراد محل الدراسة حول بعد ضمان امن المعلومات تقدر ب2.92 وهو درجة متوسطة، مما يدل على ان هناك توفر ضمان امن المعلومات في ضل الإدارة الالكترونية بشكل مقبول على العموم.

ويدل على ذلك العبارات رقم (11) و(12) و(13)، (14) بمتوسطات حسابية تقدر ب 3.31 و3.20 و2.98، 2.96 على التوالي، وهذا ما يعكس نتيجة متوسطة. وانحرافات معيارية المقدر ب 1.276 و1.057 و0.941 و1.127 على التوالي، حيث ان العبارات (11)، (12) و (14) اكبر من 1 وهذا ما يعني انه هناك تشتت في إجابات افراد العينة، في حين العارة رقم (13) اقل من 1 ما يعني انه هناك تقارب في إجابات افراد العينة، وهذا يدل على انه تتوفر المؤسسة على عدد مقبول من المختصين وأنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها لا باس به الى انه يجب الاهتمام أكثر بهذه الأنظمة ويدل كذلك على ان بلدية الميلية تتوفر على أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الالكترونية بشكل مقبول على العموم، الا انه يجب الزيادة من هذه الأجهزة والاهتمام بها.انظر الملحق رقم (05).

ثالثاً) عرض النتائج المتعلقة بالمتغير التابع:

الجدول رقم (18) يوضح النتائج المتعلقة بالمتغير التابع

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن في مكان العمل.	04	3.53	1.057	عالية
02	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية في الوقت المناسب.	03	3.62	1.029	عالية
03	لا توجد صعوبات تحد من وصول الخدمة للمواطن في مكان العمل.	05	3.40	1.095	عالية
04	توجد تسهيلات كبيرة للمواطنين للحصول على الخدمة العمومية.	02	3.64	1.131	عالية
05	توجد دورات تختص في تقييم أداء العاملين في مكان العمل.	09	2.24	0.957	منخفضة
06	يوجد تدريب خاص ومناسب يركز على	10	2.22	1.064	منخفضة

				اتقان العمل.	
منخفضة	1.014	2.29	08	يتم طلب رأي المواطنين حول الخدمة العمومية المقدمة في مكان العمل.	07
منخفضة	1.100	2.53	07	توجد دراسة خاصة باحتياجات المواطنين حول الخدمة العمومية.	08
متوسطة	1.217	3.13	06	توجد وسائل اتصال ملائمة للخدمة المقدمة.	09
عالية	0.935	3.89	01	تهتم بحل المشاكل التي تواجه المواطنين اثناء تقديم الخدمة.	10
متوسطة	0.69793	3.0511			

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (18) يتضح لنا:

قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المحور المتعلق بجودة الخدمة العمومية يقدر ب 3.0511 وهو درجة متوسطة، وهذا يفسر اهتمام مقبول بتحقيق ابعاد جودة الخدمة العمومية الا انه يوجد بعض النقائص يجب تداركها.

وقد احتلت العبارة رقم (10) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري يقدر ب 0.935 بدرجة عالية، وهو اقل من 1 ما يعني انه عناك تقارب في إجابات افراد العينة، وهذا يدل على ان الخدمة تقدم بشكل جيد، في حين جاءت العبارة رقم (06) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.22 وانحراف معياري يقدر ب 1.064 بدرجة ضعيفة، وهو اكبر من 1 ما يعني انه هناك تشتت في إجابات افراد العينة وذلك لعدم توفر تدريب خاص ومناسب يركز على اتقان العمل في محيط المؤسسة.

كما يظهر في الأخير ان اغلب العبارات في جدول المتوسطات متوسطة بدرجة متوسطة مما يدل على وجود مستوى اهتمام مقبول بتحسين جودة الخدمات العمومية أي اغلبية ابعاد جودة الخدمة العمومية محققة بشكل متوسط، وهذا ما يستوجب على المؤسسات محل الدراسة ان تعطيها الأهمية الكافية من إقامة دورات تدريبية في الجودة. انظر الملحق رقم (05).

رابعاً: عرض النتائج المتعلقة بعلاقة ابعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية.

وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

الجدول رقم (19) العلاقة بين ابعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

ابعاد الإدارة الالكترونية				
الإدارة الالكترونية	ضمان امن المعلومات	البنية التحتية	كفاءة المورد البشري	
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة
1	0.787	0.894	0.519	معامل الارتباط
45	45	45	45	حجم العينة
دال	دال	دال	دال	القرار

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (19) العلاقة بين ابعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية محل الدراسة باستخدام اختبار بيرسون:

وجود علاقة طردية بين كفاءة المورد البشري في مجال الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية مقدرة ب 51.9% عند مستوى الدلالة 0.05 لان مستوى الدلالة المحسوبة المقدرة ب 0.000 اقل من مستوى المعنوية.

كما يظهر الجدول انه توجد علاقة طردية بين توفر البنية التحتية في مجال الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية مقدرة ب 89.4% عند مستوى الدلالة 0.05 لان مستوى الدلالة المحسوبة المقدرة ب 0.000 اقل من مستوى المعنوية.

ويتبين من الجدول وجود علاقة طردية بين ضمان امن المعلومات في مجال الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدرة ب 78.7% عند مستوى الدلالة 0.05 لان مستوى الدلالة المحسوبة المقدرة ب 0.000 اقل من مستوى المعنوية.

ووجود علاقة طردية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدرة ب 100% عند مستوى الدلالة 0.05 لان مستوى الدلالة المحسوبة المقدرة ب 0.000 اقل من مستوى المعنوية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

نستنتج مما سبق ان المؤسسة محل الدراسة لديها الأجهزة والوسائل وكذا شبكات الاتصال بشكل كافي وانه كلما توفرت كفاءة في الموارد البشرية وامن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية كلما كانت لها القدرة في تعزيز وتحسين جودة الخدمة العمومية. انظر الملحق رقم (03).

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.

قبل تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية تم اجراء اختبار التوزيع الطبيعي (الالتواء والتفلطح)، كاختبار ضروري للفرضيات والتحقق من مدى اتباع التوزيع الطبيعي لان الاختبارات المعلمية تشترط اعتدالية التوزيع ان يكون التوزيع طبيعياً وقد تم اجراء الاختبار بعدما تم توزيع كل الاستبيانات وجمعها وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (20) معامل الالتواء والتفلطح

Statistiques descriptives					
	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur std
كفاءة	45	-3.305	0.354	3.661	0.695
المورد	45	-0.189	0.354	-5.239	0.695
البشري	45	-0.075	0.354	-2.982	0.695
البنية	45	-0.378	0.354	-4.007	0.695
التحتية					
الالكترونية					
ضمان					
امن					
المعلومات					
جودة					
الخدمة					
العمومية					
N valide					

المصدر: من اعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ:

- معاملات الالتواء كانت اقل من 3.

- معاملات التفلطح كانت اقل قيمة من 20.

ومنه يمكن القول ان متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات المعلمية. انظر الملحق رقم (06).

ثانيا: اختبار التعددية الخطية.

من اجل التأكد من ان متغيرات الدراسة المستقلة غير مرتبطة فيما بينها تم الاعتماد على اختبائي معامل تضخم التباين والتباين المسموح.

جدول رقم (21) يوضح نتائج اختبائي معامل تضخم التباين والتباين المسموح للمتغيرات المستقلة.

المتغيرات	معامل تضخم التباين (Vif)	التباين المسموح (Tolerance)
كفاءة الموارد البشرية	1.056	0.947
البنية التحتية الالكترونية	1.642	0.609
ضمان امن المعلومات	1.581	0.632

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج.

ان مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة لن تظهر في حالة ما اذا كان معامل تضخم التباين اقل من 10، والتباين المسموح أكبر من 0.1 بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة المستقلة، يتضح لنا من نتائج الجدول رقم (21):

ان معاملات تضخم التباين محصورة بين القيمتين (1.056) و(1.642) وهي اصغر من 10. وان قيم التباين المسموح محصورة بين القيمتين (0.609) و(0.947) وهي أكبر من 0.1 وعليه يمكن القول ان نتائج اختبار عدم ارتباط المتغيرات المستقلة جيدة وأنها صالحة لاختبار الفرضيات. انظر الملحق رقم (07).

ثالثا: اختبار الفرضيات.

1) اختبار الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α اقل او يساوي 0.05) لأبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. ومن أجل التأكد من صحتها تم الاعتماد تحليل الانحدار المتعدد والجدول رقم (22) يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (22) يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار (المتغير التابع جودة الخدمة العمومية).

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة المسحوبة D	مستوى الدلالة D	معامل التحديد R	معامل الارتباط R
الانحدار	14.745	3	4.915	30.132	0.000	*0.688	0.829*
الخطأ المتبقي	6.688	41	0.163	—	—	—	—
المجموع	21.432	44	—	—	—	—	—

المصدر: من اعداد الطالبين والاعتماد على نتائج

يتضح من خلال الجدول رقم (22) ن مستوى الدلالة D (0.000) وهو أقل من (0.05) ما يشير الى ان النموذج ذو دلالة احصائية، كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.829) ما يشير ان الارتباط إيجابي وعالي بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.688) أي وجود أثر إيجابي بنسبة (68.8%) للإدارة الالكترونية في جودة الخدمة العمومية، أي ان (68.8%) من التحسين في جودة الخدمة العمومية يعود الى الانتقال الى الادارة الالكترونية والباقي يعود الى عوامل أخرى. انظر الملحق رقم (08).

وعليه قبول الفرضية الرئيسية " هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الميلية".

اختبار الفرضيات الفرعية:

تم اختبار أثر كل بعد من ابعاد الإدارة الالكترونية المتمثلة في (كفاءة المورد البشري، البنية التحتية الالكترونية، ضمان امن المعلومات) في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية من خلال اختبار تحليل تباين الانحدار المتعدد والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول رقم (23).

نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم (23) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

النموذج	معاملات غير نمطية		معاملات نمطية	قيمة المحسوبة T	مستوى دلالة T
	A	الخطأ المعياري			
ثابت (constant)	0.857	0.481	-	1.784	0.082
كفاءة المورد البشرية	-0.091	0.117	-0.070	-0.779	0.440
البنية التحتية الالكترونية	0.355	0.084	0.472	4.227	0.000
ضمان امن المعلومات	0.517	0.122	0.466	4.244	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين

2) اختبار الفرضيات الفرعية:

_ اختبار الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري عند المستوى α اقل او يساوي 0.05) في تحسن جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية"

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (23) ان قيمة الدلالة الاحصائية (T) الخاصة ببعد كفاءة المورد البشري تقدر ب (0.440) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في الدراسة (α اقل او يساوي 0.05)، ما يعني انه لا يوجد أثر لكفاءة المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية، وعليه ان الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة. انظر الملحق رقم (08).

_ اختبار الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية الالكترونية عند المستوى α اقل او يساوي 0.05) على تحسن جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية"

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (23) ان قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة ببعد البنية التحتية الالكترونية تقدر ب (0.000) اقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعني ان للبنية التحتية

الالكترونية أثر في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية مقبولة. انظر الملحق رقم (08).

_ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضمان امن المعلومات عند المستوى α اقل او يساوي (0.05) على تحسن جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية"

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (23) ان قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة ببعد ضمان امن المعلومات تقدر ب (0.000) اقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعني انه يوجد أثر لضمان امن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة. انظر الملحق رقم (08).

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية لبلدية الميلية حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تم التطرق فيها إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصر على 45 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كاستعانة ببرنامج Spss من أجل إختبار فرضيات الدراسة وبعدها تعرضنا إلى تفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك من أجل الإجابة على فرضيات الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة:

وفي ختام دراستنا نخلص الى ان ما افرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة او العمومية، سعت الدولة الى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من اجل إنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بيئة تحتية واعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع، فقدإنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، ما رجع بالفائدة على الحكومة و على المواطن على حد سواء من خلال عصنة الادارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب المواطن من الادارة عبر اصلاح المنظومة الإدارية بإرساء. لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الادارة الالكترونية.

أولا: النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات

1) الفرضية الرئيسية " يوجد اثر دو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لأبعاد الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"

اثبتت الدراسة ان هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الميلية انطلاقا من المتوسط الحسابي والمقدر ب(3.141).

2) الفرضية الفرعية الأولى:

والتي نصت على انه " يوجد أثر دو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ على تحسن جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية" مرفوضة وتقبل الفرضية البديلة والقائلة "لا يوجد أثر دو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ على تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية"، وقد اكدت هذه الدراسة على ان جودة الخدمة العمومية لا تعتمد على توفير كفاءة المورد البشري لانجاز الخدمات، لكن لا بد على المؤسسة بالاهتمام بالمورد البشري وذلك من خلال تحسين كفاءة الموارد البشرية.

3) الفرضية الفرعية الثانية:

والتي نصت على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية الالكترونية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ على تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية" مقبولة، وقد تم اثبات صحة الفرضية استنادا على ما أكدته الدراسة بان البلدية متكيفة مع البنية التحتية من خلال توفير الأجهزة والعتاد والشبكات ومختلف أنظمة المعلومات، وهذا يحسن جودة الخدمات العمومية.

4) الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي نصت على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضمان امن المعلومات عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ على تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية الميلية" مقبولة، وقد تم اثبات صحة الفرضية استنادا على ما أكدته الدراسة بان البلدية تتوفر على برامج ضمان امن المعلومة ولديها اهتمام بضمان امن معلوماتها، وهذا يحسن جودة الخدمات العمومية.

ثانيا: التوصيات المقدمة للدارسة:

من اهم هذه الاقتراحات ما يلي:

_تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل تحسين جودة الخدمة العمومية.

_العمل على تنظيم دورات تدريبية لموظفي المؤسسة خاصة كيفية التجاوب مع التكنولوجيا الحديثة من اجل تحسين جودة الخدمة العمومية.

_ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى الموظفين وتحقيق الامن لاستخدام هذه التكنولوجيا.

_نشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.

_حث مستعملي الإدارة الى اللجوء الى طلب الخدمات عن طريق الوسائل الالكترونية.

_ضرورة إقامة نظام معلوماتي فعال بما يتوافق وطلبات المواطنين في وقت واحد.

_إقامة شبكة معلومات بين جميع مصالح البلدية تفاديا للأعطال والمخلفات المترتبة عن الاستقلالية.

ثالثاً: أفاق الدراسة:

من اجل انجاز البحوث والدراسات المستقبلية تعد هاته الدراسة فاتحة للدراسات التي سنتناول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية واثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لاهم النقاط التالية:

_ نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية.

_ مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسات العمومية.

_ دراسة واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر

قائمة المراجع

قائمة المراجع.

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ) الكتب:

- (1) أحمد سمير محمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- (2) أسامة خيرى، الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار الـراية للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- (3) توفيق عبد الرحمان، الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية، الطبعة الثانية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2007.
- (4) جمال محمد شاكر محمد، التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام Spss، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، 2005.
- (5) حافظ محمد عبده، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2009.
- (6) حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010.
- (7) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- (8) خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- (9) دميثان المجالي، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2013.
- (10) علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية e- management، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- (11) فارس محمود، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العامة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، العدد الأول، جوان 2005.
- (12) لييد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، المركز الديموقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، المانيا، 2021.

- (13) محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
- (14) محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- (15) نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008/2007.
- (16) يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- ب) الرسائل الجامعية:
- (17) شيلي الهام، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم، نخصص علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، سطيف.
- (18) عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية، مذكرة استكمال للحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية والقانونية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
- (19) مسعود قاته، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012.
- (20) مصطفى مفيد مصطفى محمد، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، مذكرة استكمال للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021.
- ج) المؤتمرات:
- (1) مروان جمعة الدرويش، إثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، مهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية 1-4 نوفمبر 2009.
- ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

- 1) Philip Kotler, **Marketing Managment**, 13 ème édition, pearson éducation, Paris, 2009.

الملاحق

الملاحق:

الملحق الأول: الأساتذة المحكمين:

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ
أستاذ دكتور	مبيروك محمد البشير
أستاذ محاضر أ	نجيمي عيسى
أستاذ محاضر أ	كعواش جمال الدين
أستاذة محاضرة ب	الرابطي هناء

الملحق الثاني: الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية.

01 / الجنس:

ذكر

أنثى

02 / السن:

أقل من 30 سنة

من 30 سنة الى اقل 40 سنة

من 40 سنة الى اقل 50 سنة

50 سنة فما فوق

03 / المستوى التعليمي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

04/ الخبرة المهنية:

أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات الى اقل 20 سنة

أكثر من 20 سن

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية.

أبعاد الإدارة الإلكترونية						
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
كفاءة المورد البشري						
01	توجد الكفاءة القادرة لاستخدام التكنولوجيا في مكان عملي.					
02	يوجد أفراد ذو خبرة كافية للقيام بالمعاملات الإلكترونية في مكان عملي.					
03	يوجد موظفون يمتلكون المؤهلات والمهارات اللازمة لاستخدام مختلف شبكات الاتصال.					
04	يوجد مبرمجين					

					ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية.	
					استفدت من قبل من دورات تدريبية حول الإدارة الالكترونية.	05
البنية التحتية						
					توجد أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات في مكان عملي.	06
					توجد أنظمة معلومات إدارية تتناسب مع نظام الإدارة الالكترونية.	07
					توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام التي تربط جميع المصالح.	08
					يتم التعامل بالبريد الالكتروني في مختلف الخدمات.	09
					يوجد تدفق عالي للإنترنت في مكان عملي.	10
ضمان أمن المعلومات						
					يوجد موظفين	11

					مختصين في صيانة أجهزة الحاسوب في مكان عملي.	
					استخدام برامج الإدارة الالكترونية للأمن المعلوماتي لا يشكل أي تهديد للعمل.	12
					توجد أنظمة حماية حديثة للبيانات والمعلومات في مكان عملي.	13
					توجد قاعدة بيانات تخزين إضافية للمعطيات.	14
					واجهت المؤسسة محاولة اختراق أو هجوم الكتروني من قبل.	15

المحور الثالث: جودة الخدمة العمومية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
					تقدم الخدمة العمومية بالشكل الذي يرغب فيه المواطن في مكان عملي.	01
					يتحصل المواطن على الخدمة العمومية في الوقت المناسب.	02

					لا توجد صعوبات تحد من وصول الخدمة للمواطن في مكان عملي.	03
					توجد تسهيلات كبيرة للمواطنين للحصول على الخدمة العمومية.	04
					توجد دورات تختص في تقييم أداء العاملين في مكان عملي.	05
					يوجد تدريب خاص ومناسب يركز على اتقان العمل في مكان عملي.	06
					يتم طلب رأي المواطنين حول الخدمة العمومية المقدمة في مكان عملي.	07
					توجد دراسة خاصة باحتياجات المواطنين حول الخدمة العمومية.	08
					توجد وسائل اتصال ملائمة للخدمة المقدمة.	09
					تهتم بكل المشاكل التي تواجه المواطنين اثناء تقديم الخدمة.	10

الملاحق

الملحق الثالث: نتائج تحليل استبيان الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العمومية.

معامل الثبات ألفا كرومباخ لمحور الإدارة الإلكترونية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,786	15

معامل الثبات ألفا كرومباخ لمحور جودة الخدمة العمومية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	10

ألفا كرومباخ الكلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	25

الإتساق الداخلي للعبارات مع البعد (بعد كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا)

		Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	كفاءة_الموارد_البشرية
Q1	Corrélation de Pearson	1	-,179	,662**	,084	,159	,514**
	Sig. (bilatérale)		,238	,000	,583	,298	,000
	N	45	45	45	45	45	45
Q2	Corrélation de Pearson	-,179	1	-,140	,321*	,173	,447**
	Sig. (bilatérale)	,238		,361	,031	,256	,002
	N	45	45	45	45	45	45
Q3	Corrélation de Pearson	,662**	-,140	1	,116	,223	,577**
	Sig. (bilatérale)	,000	,361		,448	,141	,000
	N	45	45	45	45	45	45
Q4	Corrélation de Pearson	,084	,321*	,116	1	,255	,635**
	Sig. (bilatérale)	,583	,31	,448		,090	,000
	N	45	45	45	45	45	45
Q5	Corrélation de Pearson	,159	,073	,223	,255	1	,695**
	Sig. (bilatérale)	,298	,56	,141	,090		,000
	N	45	45	45	45	45	45

	Corrélation de Pearson	,514**	,447**	,577**	,635**	,695**	1
كفاءة_الموارد_البشرية	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45

الإتساق الداخلي للعبارات مع البعد (البنية التحتية الإلكترونية)

Corrélations

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	البنية_التحتية_الإلكترونية
Corrélation de Pearson	1	,727**	,529**	,519**	,435**	,888**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,727**	1	,529**	,519**	,435**	,806**
Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,003	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,529**	,529**	1	,490**	,395**	,800**
Sig. (bilatérale)	,000	,000		,001	,007	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,519**	,519**	,490**	1	,491**	,775**

Q10	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,001	,000
	N	45	45	45	45	45
	Corrélation de Pearson	,522**	,435**	,395**	,491**	,702**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,007	,001	,000
	N	45	45	45	45	45
	Corrélation de Pearson	,888**	,806**	,800**	,775**	,702**
البنية التحتية إلكترونية	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الإتساق الداخلي للعبارات مع البعد (ضمان أمن المعلومات)

Corrélations

	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	ضمان_أمن_المعلومات
Corrélation de Pearson	1	,441**	,138	,294*	-,090	,672**
Sig. (bilatérale)		,002	,365	,050	,555	,000
N	45	45	45	45	45	45

Q12	Corrélation de Pearson	,441**	1	,416**	,370*	-,008	,770**
	Sig. (bilatérale)	,002		,005	,012	,956	,000
	N	45	45	45	45	45	45
Q13	Corrélation de Pearson	,138	,416**	,192	,192	,216	,634**
	Sig. (bilatérale)	,365	,005	,207	,207	,153	,000
	N	45	45	45	45	45	45
Q14	Corrélation de Pearson	,294*	,370*	,192	1	-,310*	,559**
	Sig. (bilatérale)	,050	,012	,207		,038	,000
	N	45	45	45	45	45	45
Q15	Corrélation de Pearson	-,090	-,008	,216	-,310*	1	,239
	Sig. (bilatérale)	,555	,956	,153	,038		,113
	N	45	45	45	45	45	45
ضمان_أمن_الإ معلومات	Corrélation de Pearson	,672**	,770**	,634**	,59**	,239	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,113	
	N	45	45	45	45	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الإتساق الداخلي للأبعاد مع المحور (محور الإدارة الإلكترونية)

Corrélations				
	كفاءة_الموا رد_البشرية	البنية_التحد تية_الإلكترونية	ضمان_أمن _المعلومات	الإدارة_الإ لكترونية
كفاءة_الموارد_ال بشرية	1	,231	,131	,519**
	Sig. (bilatérale)	,127	,390	,000
	N	45	45	45
البنية_التحتية_ا لإلكترونية	,231	1	,606**	,894**
	Sig. (bilatérale)	,127	,000	,000
	N	45	45	45
ضمان_أمن_الم علومات	,131	,606**	1	,787**
	Sig. (bilatérale)	,390	,000	,000
	N	45	45	45
الإدارة_الإلكتروني ة	,519**	,894**	,787**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	45	45	45

الإتساق الداخلي للعبارات مع المحور (جودة الخدمة العمومية)

Corrélations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	جود ة_الخدمة_الع مومية
QA1	Corrélation de Pearson		691**	538*	542**	070	054	447*	512**	650**	268	,73 8**
	Sig. (bilatérale)		000	000	000	646	725	002	000	000	075	,00 0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
QA2	Corrélation de Pearson	691*		621*	761**	142	016	368*	423**	567**	404**	,76 8**
	Sig. (bilatérale)	000		000	000	352	916	013	004	000	006	,00 0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
QA3	Corrélation de Pearson	538*	621**		704**	143	039	201	404**	453**	377*	,69 2**
	Sig. (bilatérale)	000	000		000	349	799	187	006	002	011	,00 0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
QA4	Corrélation de Pearson	542*	761**	704*		250	143	290	357*	497**	435**	,76 6**
	Sig. (bilatérale)	000	000	000		098	350	054	016	001	003	,00 0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
QA5	Corrélation de Pearson	070	142	143	250		660*	300*	370*	,009	,198	,40 6**

	Sig. (bilatérale)	646	352	349	098		000	045	012	953	193	,00	6
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
	Corrélatio n de Pearson	054	016	039	143	660**		508*	518**	257	,020	,48	0**
QA6	Sig. (bilatérale)	725	916	799	350	000		000	000	088	895	,00	1
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
	Corrélatio n de Pearson	447*	368*	201	290	300*	508*		572**	576**	226	,68	5**
QA7	Sig. (bilatérale)	002	013	187	054	045	000		000	000	135	,00	0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
	Corrélatio n de Pearson	512*	423**	404*	357*	370*	518*	572*		574**	147	,75	1**
QA8	Sig. (bilatérale)	000	004	006	016	012	000	000		000	334	,00	0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
	Corrélatio n de Pearson	650*	567**	453*	497**	,009	257	576*	574**		373*	,77	0**
QA9	Sig. (bilatérale)	000	000	002	001	953	088	000	000		012	,00	0
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
QA10	Corrélatio n de Pearson	268	404**	377*	435**	,198	,020	226	147	373*		,45	5**

	Sig. (bilatérale)	075	006	011	003	193	895	135	334	012		,00	2
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
	Corrélation n de Pearson	738*	768**	692*	766**	406**	480*	685*	751**	770**	455**	1	
جودة_ا لخدمة_العمومية	Sig. (bilatérale)	000	000	000	000	006	001	000	000	000	002		
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (04): عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية.

التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية

الجنس

	Effe ctifs	Pourcen tage	Pourcenta ge valide	Pourcenta ge cumulé
ذ كر	16	35,6	35,6	35,6
أ نثى	29	64,4	64,4	100,0
T otal	45	100,0	100,0	

السن

	Effe ctifs	Pourcen tage	Pourcenta ge valide	Pourcenta ge cumulé
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	18	40,0	40,0	40,0
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	24	53,3	53,3	93,3
50 سنة فما فوق	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effe ctifs	Pourcen tage	Pourcenta ge valide	Pourcenta ge cumulé
م توسط	1	2,2	2,2	2,2
ث انوي	15	33,3	33,3	35,6

إجمالي	29	64,4	64,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

الخبرة_المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 10 سنوات	9	20,0	20,0	20,0
من 10 سنوات إلى أقل 20 سنة	30	66,7	66,7	86,7
أكثر من 20 سنة	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المسمى_الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
رئيس مصلحة	7	15,6	15,6	15,6
مهندس	2	4,4	4,4	20,0
المكلف بإستقبال الملفات	8	17,8	17,8	37,8
مكلف بحجز البيانات	6	13,3	13,3	51,1
وظيفة أخرى	22	48,9	48,9	100,0

Total	45	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

الملحق رقم (05): عرض النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل لابعاد الإدارة الالكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	45	4,16	,737
Q2	45	4,07	,939
Q3	45	3,91	,821
Q4	45	3,49	,944
Q5	45	2,58	1,158
كفاءة_الموارد_البشرية	45	3,64	,535
Q6	45	3,16	1,107
Q7	45	3,13	1,160
Q8	45	2,82	1,336
Q9	45	2,69	1,164

Q10	45	2,5	1,07	
			1	9
البنية التحتية_الإلكترونية	45	2,8	,929	
			622	15
Q11	45	3,3	1,27	
			1	6
Q12	45	3,2	1,05	
			0	7
Q13	45	2,9	,941	
			8	
Q14	45	2,9	1,12	
			6	7
Q15	45	2,1	1,02	
			6	1
ضمان_أمن_المعطومات	45	2,9	,628	
			200	71
الإدارة_الإلكترونية	45	3,1	,534	
			407	51
QA1	45	3,5	1,05	
			3	7
QA2	45	3,6	1,02	
			2	9
QA3	45	3,4	1,09	
			0	5
QA4	45	3,6	1,13	
			4	1
QA5	45	2,2	,957	
			4	
QA6	45	2,2	1,06	
			2	4
QA7	45	2,2	1,01	
			9	4

QA8	45	2,5	1,10	3	0
QA9	45	3,1	1,21	3	7
QA10	45	3,8	,935	9	
جودة الخدمة_العمومية	45	3,0	,697	511	93
N valide (listwise)	45				

الملحق رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي.

	N	Asymétrie		Kurtosis	
		Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std
Q1	45	-,969	,354	1,694	,659
Q2	45	-1,688	,354	3,807	,659
Q3	45	-,605	,354	,204	,659
Q4	45	-,305	,354	-,848	,659
Q5	45	,262	,354	-1,196	,659
Q6	45	-,321	,354	-,951	,659
Q7	45	-,545	,354	-,960	,659
Q8	45	-,078	,354	-1,456	,659
Q9	45	,558	,354	-,621	,659
Q10	45	,197	,354	-1,251	,659
Q11	45	-,483	,354	-,951	,659
Q12	45	-,661	,354	-,353	,659

Q13	45	,217	,354	-,708	,659
Q14	45	,390	,354	-,901	,659
Q15	45	,612	,354	-,076	,659
QA1	45	-,393	,354	-,631	,659
QA2	45	-,607	,354	-,282	,659
QA3	45	-,221	,354	-,977	,659
QA4	45	-,524	,354	-,780	,659
QA5	45	-,524	,354	-,780	,659
QA6	45	,618	,354	-,326	,659
QA7	45	,599	,354	-,322	,659
QA8	45	,609	,354	-,083	,659
QA9	45	,609	,354	-,083	,659
QA10	45	,609	,354	-,099	,659
N valide (listwise)	45	-,424	,354	-,888	,695
	45	-,644	,354	-,271	
	45				

الملحق رقم (07): يبين تضخم التباين والتباين المسموح

Variables introduites/éliminées^a

M odèle	Variables introduites	Variables éliminées	Mét hode
1	ضمان_أمن _المعلومات, كفاءة_الم وارد_البشرية البنية_التحتية_الإلكترو نية ^b		Intro duire

Variable dépendante : جودة_الخدمة_العمومية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coeffici ents standardisés	T	Si g.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard	Bêta			Tolér ance	VIF
(Constante)	,857	,481		1, 784	,0 82		
كفاءة_الموارد_البشرية	-,091	,117	-,070	- ,779	,4 40	,947	1,05 6
البنية_التحتية_الإلكترونية	,355	,084	,472	4, 227	,0 00	,609	1,64 2
ضمان_أمن_المعلومات	,517	,122	,466	4, 244	,0 00	,632	1,58 1

Variable dépendante : جودة_الخدمة_العمومية

الملحق رقم (08): اختبار الفرضيات

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,829 ^a	,688	,665	,40387

Valeurs prédites : (constantes),
البنية_التحتية_الإلكترونية

Variable dépendante : جودة_الخدمة_العمومية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	14,745	3	4,915	30,132	,000 ^b
Résidu	6,688	41	,163		
Total	21,432	44			

Variable dépendante : جودة_الخدمة_العمومية

Valeurs prédites : (constantes),
البنية_التحتية_الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	Sig.	Corrélations		
	A	Erreur standard	Bêta		Corrélation simple	Partielle	Partielle
1 (Constante)	,857	,481	,784	,082			

الملاحق

كفاءة_الموارد_ال	-				,4			-	-
بشرية	,091	,117	-,070	,779	40	,100	,121	,068	
البنية_التحتية_ا	,35			4	,0		,5	,36	
إلكترونية	5	,084	,472	,227	00	,739	51	9	
ضمان_أمن_الم	,51			4	,0		,5	,37	
علومات	7	,122	,466	,244	00	,743	53	0	

Variable dépendante : جودة_الخدمة_العمومية