



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: العلوم التجارية
التخصص: تسويق خدمات

أثر الإدارة الإلكترونية في الارتقاء بجودة خدمات البلدية وانعكاساتها
على رضا المواطن الجزائري
دراسة آراء عينة مواطني بعض بلديات ولاية غرداية

من إعداد الطالب : ضيف عبدالرحمن

نُوقِشت و أُجيزت علناً بتاريخ : 19 جوان 2019

أمام اللّجنة المكوّنة من السّادة الآتية أسماءؤهم:

رئيساً	(جامعة غرداية)	أستاذ محاضر "ب"	د. شرفاوي سمية
مشرفاً ومقرراً	(جامعة غرداية)	أستاذ محاضر "أ"	د. شنيني حسين
ممتحناً	(جامعة غرداية)	أستاذ مساعد "أ"	أ. الشيخ صالح أبو القاسم
ممتحناً	(جامعة غرداية)	أستاذ محاضر "أ"	د. أولاد حيمودة عبداللطيف

السنة الجامعية: 2018-2019



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: العلوم التجارية
التخصص: تسويق خدمات

أثر الإدارة الإلكترونية في الارتقاء بجودة خدمات البلدية وانعكاساتها
على رضا المواطن الجزائري
دراسة آراء عينة مواطني بعض بلديات ولاية غرداية

من إعداد الطالب : ضيف عبدالرحمن

نُوقِشت و أُجيزت علناً بتاريخ : 19 جوان 2019

أمام اللّجنة المكوّنة من السّادة الآتية أسماءؤهم:

رئيساً	(جامعة غرداية)	أستاذ محاضر "ب"	د. شرفاوي سمية
مشرفاً ومقرراً	(جامعة غرداية)	أستاذ محاضر "أ"	د. شنيني حسين
ممتحناً	(جامعة غرداية)	أستاذ مساعد "أ"	أ. الشيخ صالح أبو القاسم
ممتحناً	(جامعة غرداية)	أستاذ محاضر "أ"	د. أولاد حيمودة عبداللطيف

السنة الجامعية: 2018-2019

الإهداء

إلى من كان رضاها أعلى ما أملك

إلى من أوصاني ربي بالدعاء لهما أبي وأمي الحبيين بارك الله فيهما

إلى أعزائي وأحبتي.....اخوتي وأختي الوحيدة

إلى شريكة حياتي.....زوجتي الغالية

إلى أبنائي الغالين..... إيمان، عبدالحميد، هاجر ومحمد

إلى كل عائلة ضيف كل باسمه

إلى زملائي في الدراسة وفي العمل

تحية شكر وتقدير إلى كل من أحبهم وأحبوني ووقفوا بجانبني

إلى كل باحث وطالب علم

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

ضيف عبدالرحمان

شكر وعرfan

بسم الله الرحمن الرحيم

(رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

صدق الله العظيم

سورة النمل. الآية 19

أولا وقبل كل شيء، أحمد الله وأشكره كثيرا أن وفقني لانجاز هذا العمل.

وبعد الصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير الكبير والعرfan إلى الأستاذ والاخ

الفاضل شنيني حسين نعم الأستاذ والموجه بنصائحه القيمة في إتمام هذه

المذكرة وجزاه الله كل خير، كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر والإمتنان إلى كل

من ساعدني من قريب أو بعيد.

والله ولي التوفيق

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في الارتقاء بجودة خدمات البلدية وانعكاساتها على رضا المواطن ، من وجهة نظر المواطن ، وذلك عن طريق محاولة معالجة الإشكالية التالية : كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على الارتقاء بخدمات المرفق العام (البلدية)؟ ولهذا الغرض قمنا بالاستعانة بتصميم استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية قدرها 218 مواطن موزعون على بعض بلديات ولاية غرداية ، لنقوم في نهاية الأمر بتحليل نتائج الاستبيان بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) ، لنصل إلى جملة نتائج أهمها:

- هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.
- ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.
- المواطن راض على مستوى رقمي خدمات البلدية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رقمي خدمات البلدية .

**** هناك تأثير إيجابي في الارتقاء بخدمات المرفق العام (البلدية) بفضل الإدارة الإلكترونية .**

الكلمات المفتاحية : خدمة عمومية ، إدارة إلكترونية ، جودة الخدمة ، رضا المواطن .

Summary:

The aim of this study is to know the impact of electronic management on improving the quality of municipal services and their impact on citizens' satisfaction, from the point of view of the citizen by trying to address the following problem: How does electronic management affect the upgrading of the municipal services? For this purpose, we used the design of a questionnaire that was distributed to a random sample of 218 citizens distributed to some municipalities of Ghardaia state. Finally, we will analyze the results of the questionnaire using the Statistical Package Program (SPSS) , to reach the results of the most important :

- There is a marked improvement in the services provided by the municipality from the point of view of the citizen.
- Electronic management has contributed to improving the quality of municipal services from the point of view of citizens.
- Citizens are satisfied with the quality of municipal services.
- There are statistically significant differences in the levels of upgrading municipal services.

**** There is a positive impact on upgrading the services of the public utility (municipality) thanks to electronic administration.**

Keywords : public service, electronic administration, quality of service, citizen satisfaction .

.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III	الملخص
ب- ز	مقدمة
8	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
9	تمهيد
10	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.
11	المطلب الأول: المنظور العام للإدارة الإلكترونية.
11	الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.
14	الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية.
15	الفرع الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية.
18	الفرع الرابع: وظائف وعناصر الإدارة الإلكترونية.
19	المطلب الثاني: المنظور العام للخدمة العمومية.
19	الفرع الأول: ماهية الخدمة العمومية.
20	الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية، خصائصها وأنواعها.
23	الفرع الثالث: مفهوم جودة الخدمة العمومية.
29	المطلب الثالث: مستويات الرضا لدى المواطن.
29	الفرع الأول: مفهوم الرضا أنواعه ومستوياته.
31	الفرع الثاني: أهمية رضا الزبون.
31	الفرع الثالث: أساليب قياس رضا الزبون.
34	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.
34	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية.
40	المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية.
41	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .
41	الفرع الأول: أوجه التشابه
42	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
42	الفرع الثالث: إضافة الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

43	خلاصة الفصل
44	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية (بعض بلديات ولاية غرداية)
45	تمهيد
46	المبحث الأول: البلدية وواقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.
46	المطلب الأول : البلدية، نشأتها، تطورها، مهامها وأهدافها.
46	الفرع الأول : تعريف البلدية و نشأتها.
47	الفرع الثاني : تطور نظام البلدية.
49	الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للبلدية بصفة عامة ومهام وأهداف البلدية.
51	المطلب الثاني : واقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.
51	الفرع الاول : الاستغلال الأمثل للآليات المعتمدة.
52	الفرع الثاني : لامركزية الخدمات الإدارية.
52	الفرع الثالث : الربط المركزي بالسجل الوطني الآلي.
53	الفرع الرابع : تطوير جودة الخدمات الإلكترونية.
54	الفرع الخامس : آفاق تطوير الخدمات الإلكترونية،
55	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات).
55	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة.
55	الفرع الأول : منهجية الدراسة.
55	الفرع الثاني : مجتمع الدراسة و عينتها.
56	الفرع الثالث : أداة الدراسة.
59	الفرع الرابع : متغيرات الدراسة.
59	الفرع الخامس : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
61	الفرع السادس : صدق وثبات الاستبيان.
65	المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.
65	الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة.
72	الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة
85	المطلب الثالث : إختبار الفرضيات.
94	خلاصة الفصل
95	خاتمة
99	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
52	الخدمات الإلكترونية التابعة لجواز السفر البيومتري الجزائري	(01-II)
56	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	(02-II)
58	مضمون الإستبيان	(03-II)
59	متغيرات الدراسة	(04-II)
60	مقياس ليكارت الخماسي	(05-II)
61	مقياس التحليل	(06-II)
62	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	(07-II)
63	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	(08-II)
64	نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات	(09-II)
65	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(10-II)
66	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(11-II)
68	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(12-II)
69	توزيع عينة الدراسة حسب الإقامة داخل تراب البلدية	(13-II)
70	توزيع أفراد العينة حسب مدى المعرفة بالإدارة الإلكترونية	(14-II)
73	تصورات المستجوبين لمحور الادارة الالكترونية مرتبة حسب الأهمية	(15-II)
74	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"اكتساب المعدات الالكترونية " مرتبة حسب الأهمية	(16-II)
75	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد" ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية " مرتبة حسب الأهمية	(17-II)
77	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"ملائمة الادارة الالكترونية " مرتبة حسب الأهمية	(18-II)
78	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "حسن استغلال الادارة الالكترونية " مرتبة حسب الأهمية	(19-II)

80	تصورات المستجوبين لمحور مستويات رقي خدمات البلدية مرتبة حسب الأهمية	(20-II)
81	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " مستويات جودة الخدمة وحجم الفجوة " مرتبة حسب الأهمية	(21-II)
82	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "مستوى رضا المواطن" مرتبة حسب الأهمية	(22-II)
85	تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية	(23-II)
86	معامل الالتواء	(24-II)
87	نتائج اختبار (T) للمحور الاول	(25-II)
87	نتائج اختبار (T) للمحور الثاني	(26-II)
88	معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	(27-II)
90	نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثرمتغير الجنس في مستوى رقي خدمات البلدية	(28-II)
91	تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية "العمر، المؤهل العلمي ، مدة الإقامة معرفة الادارة الالكترونية "حول مستوى رقي خدمات البلدية	(29-II)
92	تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية	(30-II)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
25	مفهوم جودة الخدمة.	(01- I)
66	رسم بياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	(01-II)
67	رسم بياني لتوزيع أفراد العينة حسب العمر	(02-II)
68	رسم بياني لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(03-II)
69	رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الإقامة داخل البلدية	(04-II)
71	رسم بياني لتوزيع أفراد العينة حسب مدى المعرفة بالإدارة الالكترونية	(05-II)

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الشكل
01	الهيكل التنظيمي للبلدية
02	الاستبانة
03	قائمة المحكمين
04	اختبار الثبات الفا كرو نباخ للمتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية
05	اختبار الثبات الفا كرو نباخ للمتغير التابع: مستويات رقي خدمات البلدية والكلية
06	المتغيرات الديمغرافية (الجنس - الفئة العمرية)
07	المتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الإقامة داخل تراب البلدية، مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية)
08	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "اكتساب المعدات الإلكترونية" وتصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية"
09	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "ملائمة الادارة الالكترونية" وتصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "حسن استغلال الادارة الالكترونية"
10	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "مستويات جودة الخدمة وحجم الفجوة "
11	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "مستوى رضا المواطن"
12	نتائج اختبار (T)، للمحور الاول والثاني معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة
13	-نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في مستوى رقي خدمات البلدية. -تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية "العمر، المؤهل العلمي، مدة الإقامة معرفة الادارة الالكترونية" حول مستوى رقي خدمات البلدية
14	تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مقدمة

أ-توطئة :

إن الوضع الحالي الذي تعيشه المجتمعات من رفاهية وازدهار ما هو إلا نتيجة حتمية لتراكمات السنوات الماضية وتضافر الحضارات، ولم يأتي من فراغ بل كان نتيجة جهود وتضحيات العلماء ورغبة الانسان في حد ذاته في تحسين ظروف معيشتة ولقد شمل هذا التطور كل المجالات بما في ذلك الجانب التكنولوجي والالكتروني والذي له صلة مباشرة بالمؤسسات بمختلف أشكالها . ولقد كانت الإدارة في المنظور التقليدي تعتمد على التجارب والممارسات اليومية وعلى مراقبة الفرد و أدائه، فهي تعتمد على التسيير القيادي البسيط ، أما الإدارة اليوم فقد أصبحت تعتمد في التسيير على معطيات التكنولوجيا وأحدث التقنيات والبرامج والمعلومات ، مما حتم على المؤسسات التأقلم مع هذا التطور وهذا بتغيير أسلوبها في العمل من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية التي تعتمد على المعاملات البسيطة وكثرة الأوراق ، إلى الادارة التكنولوجية المعاصرة التي تتميز بالسرعة ،الذكاء ،الدقة ،الابتكار وقلّة الأوراق في العمل ، حيث بدأت المؤسسات العمومية في الجزائر تأخذ على عاتقها هذا الأمر بعناية كبيرة وأصبحت تنمية طرق تسيير وإدارة المعارف والكفاءات تشهد تميزا ملحوظا سعيا لمواكبة العالم .

والبليات من بين المؤسسات العمومية التي سعت جاهدة لتطبيق العصرية في الإدارة والتوجه نحو الادارة الالكترونية وهذا من أجل مواكبة التطورات و ممارسة الإدارة بمفهومها المعاصر للوصول إلى الجودة المطلوبة و المرجوة لتحقيق خدمة أفضل بوقت اقل آخذين بالحسبان كافة المتغيرات التي تطرأ على أرض الواقع. كما تهدف البلديات إلى الاعتماد على كفاءات قادرة على وضع أهداف وغايات واضحة والعمل على تحقيقها في فترة زمنية محددة وفي ظل الموارد البشرية والمالية الممكنة حتى يتسنى بلوغ الوضع المستقبلي المراد تحقيقه.

ب-الإشكالية :

انطلاقا مما سبق، وفي ظل تسيير مبني على الادارة الالكترونية ، ارتأينا دراسة هذا المفهوم المهم من خلال معالجة موضوع " أثر الإدارة الإلكترونية في الارتقاء بجودة خدمات البلدية وانعكاساتها على رضا المواطن الجزائري - دراسة آراء عينة مواطني بعض بلديات ولاية غرداية " وعلى هذا الأساس، فإن السؤال الجوهرى الذي نحاول الإجابة عليه من خلال هذا البحث يمكن صياغته على النحو التالي :

كيف تؤثر الإدارة الالكترونية على الارتقاء بخدمات المرفق العام (البلدية)؟

ويمكن أن يتفرع من هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي :

- ❖ ما هو واقع الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن؟
- ❖ هل ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن ؟
- ❖ هل المواطن راض على مستوى رقي خدمات البلدية؟
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رقي خدمات البلدية ؟

ج.فرضيات الدراسة :

وللإجابة على الأسئلة المطروحة تم وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية:

*هناك تأثير إيجابي في الارتقاء بخدمات المرفق العام (البلدية) بفضل الادارة الالكترونية .

الفرضية الفرعية الأولى:

❖ هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.

الفرضية الفرعية الثانية :

❖ ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

❖ المواطن راض على مستوى رقي خدمات البلدية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رقي خدمات البلدية .

ح.مبررات اختيار الموضوع :

- مبررات ذاتية :

- ❖ الميل للموضوع و الرغبة في الاطلاع وتجسيد واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية.
- ❖ الشعور بأهمية معرفة ما مدى رضا المواطن على خدمات البلدية في ظل التطور الحاصل.

- مبررات موضوعية :

- ❖ قابلية الموضوع للبحث، فهو حديث نسبيا وآفاق البحث فيه واسعة بشكل كبير و واضح .
- ❖ مكانة البلدية والدور البارز الذي تلعبه في خدمة المواطن ومشاركته في تسيير شؤون البلاد وكذلك وظيفتها في التنمية والترقية والسعي نحو التطوير والرقي .

خ. أهمية وأهداف الدراسة :

1- تتمثل أهمية البحث الحالي فيما يلي :

- ❖ التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية.
- ❖ التعرف على مفاهيم الادارة الالكترونية وأهميتها ودورها في إحداث التغيير على مستوى تقديم الخدمات العمومية.

❖ الإدارة المحلية تحتل دورا محوريا في خدمة المواطن مما يجعل من الأهمية بمكان دراسة المواضيع التي ترتبط بكل ما ينمي هذه الإدارة ويرفع مستوى أدائها.

2-تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- ❖ توضيح مدى تأثير التطور الالكتروني في تحسين خدمات البلدية.
- ❖ تسليط الضوء على دور الادارة الالكترونية في المؤسسات المدروسة وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الالكترونية للخدمات العمومية.
- ❖ تحديد المتطلبات الأساسية لتحسين خدمات البلدية .
- ❖ مساعدة المؤسسات محل الدراسة في تجسيد وتبني مفهوم الإدارة الالكترونية.
- ❖ إثراء الرصيد المكتبي ببحث يتعلق بدور الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية.

ت. حدود الدراسة المكانية والزمنية والموضوعية:

اقتصرت الدراسة في جانبها النظري على دراسة الإدارة الالكترونية وتطورها وأهم مساهماتها في تحسين الخدمات العمومية وأهم الطرق والأساليب المستخدمة لتحسينها .
الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى بعض بلديات ولاية غرداية.
الحدود الزمنية :

استغرقت مدة الدراسة الميدانية التي أجريناها في المؤسسات التي اعتمدها في بحثنا على مدة جمع البيانات من خلال الزيارات الميدانية وتوزيع الاستبيانات وإعادة جمعها، حيث امتدت هذه الفترة من 1 إلى غاية 30 مارس 2019.
الحدود الموضوعية:

تتمثل في معرفة مدى تأثير عنصر الإدارة الالكترونية على خدمات المرفق العام(البلدية) من وجهة نظر المواطن من خلال عينة المجتمع المدروس والمتمثلة في : 218 مواطن موزع عشوائيا عبر المؤسسات المدروسة وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد العينة.
ث. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

ولاختبار هذه الفرضيات ومعالجة إشكالية مذكرتنا سنعتمد أساسا على المنهج الوصفي التحليلي في تفسير الوضع القائم ، هذا المنهج المستحدث خصيصا لدراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية ، وينطلق هذا المنهج من الحقيقة العلمية التي تقر بضرورة وجود ارتباط وتلازم بين الإطار العلمي للبحث (أي الخلفية النظرية) وبين الواقع العملي للظاهرة المدروسة (أي المجال التطبيقي) مما يسمح لنا بالمزج بين النظريات التي تفسر الظواهر مع التطبيق العملي والتجريبي لها على ارض الواقع ذلك لتوافقه مع منهجية (IMRAD) المطلوب اعتمادها في جامعتنا.

د. صعوبات الدراسة:

- ❖ صعوبة التنقل بين البلديات نظرا لبعدها المسافة وصعوبة توزيع استمارات الاستبيان .
- ❖ صعوبة استرداد استمارات الاستبيان من قبل المستجوبين نظرا للتأخر في الإجابة.
- ❖ نظرا لقلة المراجع حول الموضوع تعذر علينا الإلمام بالمراجع الكافية لتغطية الجانب النظري على أكمل وجه؛
- ❖ تعدد المصطلحات في المراجع المعتمدة ولكل باحث وجهة نظر في تحديد التعاريف ؛

❖ صعوبة إجراء الدراسة على نماذج من البلديات الجزائرية التي في غالبيتها تتصف بعدم تجاوبها مع متطلبات إجراء البحوث بالإضافة إلى عدم تفهم العمل الأكاديمي بحيث هناك صعوبة في جمع المعلومات بسبب إجماع عن تقديم المعلومات المطلوبة بالشكل والمضمون الكافي ، وتكتفي بالمعلومات السطحية.

❖ تطلبت الدراسة استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS ، ولم يكن الطالب ملم بمختلف جوانب هذا البرنامج مما استدعى القيام بمراجعة ودراسة بعض المراجع عنه والاستعانة بالمختصين في هذا المجال مما استغرق جهد ووقت أطول.

لكن في الأخير كل هذه الصعوبات هانت بعد انجاز هذا البحث.

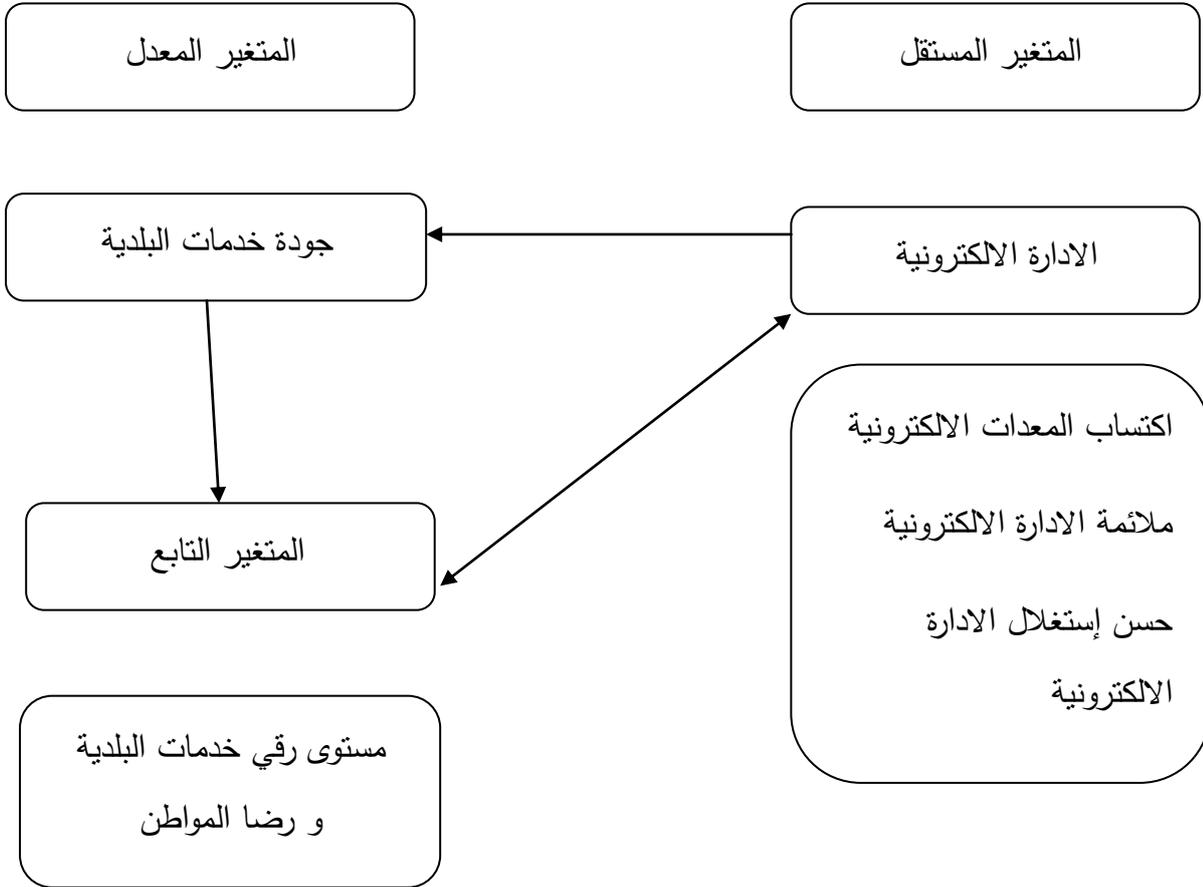
ذ. هيكل الدراسة :

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها وكذا من أجل اختبار صحة الفرضيات، تناولنا الموضوع من خلال تقسيمه إلى فصلين كالتالي :

➤ **الفصل الأول :** متعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، ومستوى رضا المواطن وتضمن ذلك مبحثين، الأول يحتوي على : المنظور العام للإدارة الإلكترونية، المنظور العام للخدمة العمومية ومستويات الرضا لدى المواطن ، والمبحث الثاني: يحتوي على مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة في مجال الدراسة.

➤ **الفصل الثاني:** فقد كان للدراسة الميدانية لبعض بلديات ولاية غرداية ، إضافة إلى ذلك استبيان قدم إلى عينة من المواطنين المتواجدين من أجل الحصول على خدمات البلدية ، حاولنا من خلاله معرفة مدى رضا المواطن على استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة خدمات البلدية، والتغيير الذي قدمته بالإضافة إلى محاولة معرفة رأي العمال حول الاضافة التي قدمتها الادارة الإلكترونية، وفي الأخير تحليل مخرجات المقابلة والاستبيان ، ولتحليل هذا الأخير استعنا بالأدوات الإحصائية باستخدام برنامج (Excel) وبرنامج (SPSS)، بغية الوصول إلى النتائج النهائية للدراسة.

و. نموذج الدراسة:



الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية

للإدارة الإلكترونية والخدمة

العمومية

تمهيد :

في ظل التطور التكنولوجي وجدت المؤسسات نفسها أمام واقع لا بد من التأقلم معه ومواكبته من أجل تحقيق النجاح في مهمتها التي أنشأت من أجلها ، لبناء مركز استراتيجي متميز يضمن لها البقاء والنمو ، وأداء كفو في ظل البيئة التي تعمل فيها ، ويتطلب هذا الأمر من المؤسسات أن تمتلك سياسات تسييرية ورؤية بعيدة المدى ، انطلاقا من فكرة أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة المستقبل ، حيث أن البيئة الديناميكية والتطورات السريعة تحتم على المؤسسات مسايرة الوضع او الانسحاب ، مما يستدعي الاستعانة بأسلوب معين في إدارة المؤسسة يتجاوز التفكير الإداري التقليدي العادي و المعقد إلى تفكير إداري مبدع ومتجدد وسهل ، وهذا التفكير يتمثل في اعتماد تقنية الإدارة الإلكترونية المتطورة والمناسبة.

ومن خلال ما سبق نهدف في هذا الفصل إلى عرض أهم الأساسيات و المراحل لكل من الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية على النحو الآتي:

المبحث الأول: يضم الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.
المبحث الثاني: يضم الأدبيات التطبيقية.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

أصبحت المؤسسات اليوم تحت واقع العولمة و الاقتصاد المفتوح والمنافسة الشرسة، وكذا الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة والإبداع والذي يعتمد على طرق تسيير حديثة ومبتكرة وأدوات جديدة (متعلقة بالتكنولوجيا) للإعلام والاتصال، كل هذه العوامل تؤثر على أداء المؤسسات وجودة منتجاتها التي تعتبر من أهم الركائز الموجهة لبقاء المؤسسات ، ويعتبر اعتماد الإدارة الإلكترونية وتوفير كفاءات تسييرها الاساس في البقاء والاستمرارية من خلال تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية.

و نتناول هذا المبحث من خلال ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: المنظور العام للإدارة الإلكترونية. المطلب الثاني: المنظور العام للخدمة العمومية. المطلب الثالث: مستويات الرضا لدى المواطن.

قبل التطرق الى الادارة الالكترونية ننوه الى أننا في عصر التكتلات الاقتصادية والاقتصاد الحر والعولمة وغيرها من المفاهيم الجديدة التي تتطلب في مجملها استخدام أجود المهارات الإدارية لضمان البقاء والنمو. كما أن الثورة المعلوماتية والتكنولوجية يتطلبان من إدارة التسويق أن تكون فاعلة وقادرة على تطوير الوظائف المختلفة بالشكل الذي يضمن تحقيق الأهداف المنشودة.¹

ولقد أصبح التسويق بمفهومه الحديث وظيفه شائعة التطبيق في كل المؤسسات الاقتصادية والخدمية على حد سواء، و أصبحت إدارة التسويق تحتل دورا رئيسيا و محوريا في رسم مستقبل تلك المؤسسات و تقرير مصيرها ، و إن المقصود بإدارة التسويق Marketing Management هو عملية اتخاذ القرارات والتخطيط و التنظيم، و الرقابة على موارد المنظمة لتسهيل عملية التبادل المتمثلة في إشباع حاجات ورغبات المستهلك و تحقيق أهداف المنظمة.²

وقد حظي تسويق الخدمات باهتمام كبير من قبل الباحثين والمهتمين بقطاع الخدمات في ظل التطور التكنولوجي و المعلوماتي والتغير المستمر في حاجات ورغبات الزبائن ،حيث المهتمين بالتسويق أصبحوا يعتبرون هذا العصر بعصر الزبون لذي يجب مراعاة رضاه والسعي لكسبه ولأثه .

¹ العلاق ،بشير عباس،العبدلي ،قحطان بدر "إدارة التسويق".عمان:دار زهران 1999، ص22-23

² سولاف، شباح. "مبادئ الادارة العملية للعملية التسويقية بمكتبة جامعة الحاج لخضر بباتنة بين أصول التخطيط وامكانية التطبيق" مذكرة نيل شهادة الماجستر في علم المكتبات تخصص التسويق وأنظمة المعلومات جامعة منتوري

المطلب الأول: المنظور العام للإدارة الإلكترونية.

أدى التطور التكنولوجي السريع في مجال المعلومات و الاتصالات إلى الانتقال من الإدارة التقليدية التي تتميز بالبيروقراطية و البطء ، إلى الإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية التي تتميز بالدقة والسرية والوضوح.

الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

نتطرق فيه لنشأة ومفهوم وتعريف الإدارة الإلكترونية :

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:

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

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، وأساليب بسيطة ، و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة .

و من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعدهم على انجاز المهام المناطة بها، و تنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، و تبعتها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.¹

¹ عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 ، ص 12.

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

جاء مصطلح الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة العمومية ، وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف ، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة ، وتحسين أساليب تقديمها ، عبر طرق غير تقليدية (الالكترونية) تمكن من الإطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية ، وجمهور المستفيدين من خدمتها.¹

وقبل تعريف الإدارة الالكترونية يجب إزالة اللبس الحاصل بين مصطلح الإدارة الالكترونية ومصطلح الحكومة الالكترونية، خاصة ان هناك انقسام واضح في الآراء بين المفكرين بالتحديد حول تعريف مصطلحي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، وعليه سنعرض اهم هذه الآراء. حيث يرى بعض المفكرين أن الإدارة الالكترونية هي الجزء وتختص بتحويل جميع المعلومات والوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية، أما الحكومة الالكترونية تمثل الكل وتعني العمليات الالكترونية التي من خلالها يتم الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الالكترونية بهدف تيسير أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات، وبذلك تتغير أشكال وسبل تقديم تلك الخدمات العامة للإدارات الحكومية ومعاملاتها من شكلها الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة الكترونية

والبعض الآخر، يرى أن الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الالكترونية وان تعبير الإدارة الالكترونية أكثر اتساعاً ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية، وأن الإدارة الالكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها التجارة الالكترونية، والأعمال الالكترونية، والحكومة الإلكترونية. فمصطلح الإدارة الالكترونية مشتق من اللغة الانجليزية، E-Government حيث هناك من يرى ان ترجمته تمت بشكل حرفي للغة العربية وتعني الحكومة الالكترونية وهذا دون مراعاة لمعناه الحقيقي، حيث أن مصطلح الحكومة يرتبط بشكل اساسي بالقانون الدستوري للدلالة على السلطة التي

¹ ليان قطيني، "تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن"، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006، ص 14.

تتولى ممارسة الحكم في الدولة، فمصطلح E-Government ليس المقصود به ممارسة سلطة الحكم بطريقة الكترونية، وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة الكترونية لتقديم الخدمات للمواطنين.¹

ومن خلال هذه الآراء، سوف نتبنى في دراستنا هذه مصطلح الإدارة الالكترونية بمفهومه الأعم والذي يشمل الخدمات التي يقدمها المرفق العام والقطاع الخاص على حد سواء، ونسلط الضوء على الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية.

ثالثاً: تعريف الإدارة الإلكترونية:

- تعرف الإدارة الالكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الالكترونية، عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة ، لتقديم الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر و سهولة."²

- وتعرف بأنها "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطن من خلال استخدام التكنولوجيا."³

- وهي "الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفاذة مسبقاً."⁴

- كما عرفت على انها: "اجراء إداري يعتمد على تسخير الانترنت والشبكة المعلوماتية للتخطيط والتوجيه والتحكم في مصادر المشاريع والأعمال لتحقيق أهداف المنظمة (ناجم (2004)."⁵

¹ لشهب وسيلة ، "دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، مذكرة نيل شهادة الماجستير في

العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر رقم 03، 2017، ص 12-13.

² محمد متولي، "إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية" ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمتها شرطة دبي في الفترة من (26-24 أفريل)، 2003، ص 18.

³ عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين" ، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 182.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الالكترونية " عمان: دار وائل، 2008 ، ص 32 .

⁵ HASSAN RAWASH. *Electronic Management's contribution to the development of Managerial Functions*. Gadara University. Jordan. 2014. p 215

من خلال المفاهيم السابقة نستنتج بأن "الإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق وسائل بسيطة وأدائها ضعيف إلى إدارة متطورة تستخدم وسائل تكنولوجية متطورة بدلا من الأساليب القديمة مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين، ومستمرة، ودون الانتقال للإدارات شخصيا وبالتالي استثمار الوقت والجهد المبذول وتحقيق الرضا للطرفين."

الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

ترتكز الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ لا بد من توفرها لتحقيق كافة الأهداف المنشودة وتحقيق التطور لمواكبة التغيير المستمر للبيئة الخارجية والداخلية.

من بين المبادئ التي ينبغي معرفتها قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية:¹

- خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية ويستلزم ذلك تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورها في إثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الإلكترونية.
- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب وغيرها، أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية.
- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية.
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية في مختلف قطاعات الأعمال.
- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة.
- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.²

¹ عزوز محمد الطيب، سعودي عامر "تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام"، مذكرة Nil شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية جامعة زيان عاشور الجلفة، 2017، ص. 12-13.

² عادل حرحوش الفرجي، "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية". ط2؛ المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، 2010، ص. 27.

كما يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الالكترونية تنحصر فيما يلي:¹

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: بحيث يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مع انتقاء المعلومات والقيام بتحليلات دقيقة مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة.
- التركيز على النتائج: أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة كاستعمال بطاقات الائتمان.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكاتب لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية ، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين و اثراء ما هو موجود ، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن ، والتفوق في التنافس.

الفرع الثالث : خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية.

كما أن الإدارة الالكترونية تتميز بمجموعة من الخصائص تميزها عن الإدارة التقليدية نتيجة توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والثقة فيما بينها، كما أن لها مجموعة من الأهداف تسعى من خلالها إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف إدارة المرفق العام.

أولاً: خصائص الإدارة الالكترونية.

- تتميز الإدارة الالكترونية ببعض السيمات و الخصائص أهمها²:
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.

¹ عمار بوحوش، "مرجع سبق ذكره"، ص، ص 189، 191.

² رأفت رضوان ، "الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة" ، الملتي الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ،مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004، ص 4

- التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة و ادارة كافة الموارد.

- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية ، والمؤسسات الذكية ، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

ومما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية كالآتي:¹

- **زيادة الاتقان** : ان الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، و الانشطة الادارية التقليدية حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

- **تخفيض التكاليف**: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الالكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير. - تبسيط الاجراءات : امام الحاجة للتحديث ،و العصرية الإدارية عملت جل الادارات على ادخال المعلومات الى مصالحها ،وحرصت على الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات ، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ،خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

- **تحقيق الشفافية** : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات اذ تعرف الشفافية أنها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن المهام الادارية من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.

ثالثا: أهداف الإدارة الالكترونية.

أن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:²

¹ احمد محمود درويش ، "الشفافية والنزاهة حلمنا القادم" ، نشرية تكنولوجيا الإدارة ، العدد الثامن ، فيفري - مارس،

2007 وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر ، ص 3

² حواش خليفة "الادارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر" مذكرة نيل شهادة ماستر 2017

ص:11-12.

- إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل ذلك : توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة أقل، هذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.

ومن هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته، كما أنها تخدم أيضا الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات، وسلع الحكومة في آن واحد وتخدم الحكومة الإلكترونية نفسها من خلال خفض الكلفة والإنفاق.¹

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة و ايجاد علاقة جديدة بين المواطنين و الدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية:
- عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات و نشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.
- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات و التوجيهات الإستراتيجية للدولة.
- في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات و التمثيل السياسي.

- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة.

- إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.

- ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.

- غرلة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.

- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.

- تخفيف القيود البيروقراطية ، والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة للإنجاز المعاملات.²

- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.

- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام.

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي". القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية 2004، ص3.

² حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية". مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007 ص.17.

الفرع الرابع : وظائف وعناصر الإدارة الالكترونية.

أولا :وظائف الادارة الالكترونية:

أدى إدخال الادارة الالكترونية إلى المرفق العام إلى إعادة هندسة الوظائف الادارية بما يتماشى مع الوضع الجديد ومن بين وظائف الادارة الالكترونية:¹

1- التخطيط الالكتروني : يختلف التخطيط الالكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاثة مجالات :

- التخطيط الالكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية، وقصيرة الأمد والقبالة للتحديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي.
- كما أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط اعلى- أسفل، في حين أن التخطيط الالكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين بحيث أن كل العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل زمان ومكان.

2- التنظيم الالكتروني: في ظل التحول الالكتروني حدث تغير في التنظيم من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم الإداري من الأعلى إلى الأسفل، الذي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي.

3- القيادة الالكترونية: لقد كان القائد في السابق هو مركز التحكم والتوجيه الذي يقوم بتوزيع الأدوار بين العاملين ولديه السلطة في اتخاذ القرارات، ويتلخص دور العاملين في تنفيذ الأوامر، أما في القيادة الالكترونية فالموظف العام الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء، إنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله، وتعد قائمة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف بان يتخذ قراره في شان الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور.

4- الرقابة الالكترونية: تهدف عملية الرقابة بصفة عامة إلى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات لتصحيحها، وفي النظم الالكترونية توفر الاتصالات السريعة المتشابهة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي، حيث تزيد فعالية الرقابة في علاج الانحرافات وقت حدوثها ويتسع مجال الرقابة ليشمل الرقابة الداخلية والخارجية وخاصة الرقابة على النظم الالكترونية لمنع اختراق النظم وقواعد البيانات .

¹ لشهب وسيلة، «مرجع سبق ذكره» . ص 20-21.

ثانياً: عناصر الإدارة الالكترونية:

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي:¹

1- **عتاد الحاسوب:** يضم مختلف مكوناته المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته؛ وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام وبرامج التطبيقات.

2- **البرمجيات والشبكات:** تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الالكتروني وقواعد إدارة البيانات.

3- **صناع المعرفة:** وهو أهم عنصر في الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للمورد المعرفية، ورأس المال الفكري للمنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة عناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول لثقافة المعرفة

المطلب الثاني: المنظور العام للخدمة العمومية.

في ظل وفرة البدائل المتاحة في السلع المادية اليوم اصبح الانسان بحاجة إلى الكثير من الخدمات الضرورية، كخدمات الصحة، النقل، التعليم، والخدمات البريدية والمصرفية وغيرها، ومن أهم الخدمات العمومية، لدى سنسلط الضوء على مفهوم وتعريف الخدمة العمومية وخصائصها وأنواعها في هذا المطلب.

الفرع الأول: ماهية الخدمة العمومية.

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية.

قبل تعريف الخدمة العمومية نعرض أولاً على مفهوم الخدمة، فقد عرفها Philip kotler على أنها "نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون في الاساس غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية وان إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".² اما مفهوم الخدمة العمومية يختلف عن مفهوم الخدمة كونه ارتبط بمفهوم الدولة، وفي البداية وحتى القرن 18 كانت خدمات الدولة مقتصرة على توفير الامن لمواطنيها، ولكن النظرة الحديثة للدولة تقوم على تحقيق الرفاهية الاجتماعية وتحقيق أكبر قدر من الخدمات العامة للمواطنين والتي من خلالها تثبت وجودها وشرعيتها.

¹ "المرجع السابق" ص 23.

² هاني حامد الضمور، "تسويق الخدمات" (ط 3). عمان: دار وائل للنشر، 2005، ص 12

ثانيا:تعريف الخدمة العمومية :

- "هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الادارات العمومية ."¹
- وهي "القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وضمان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على ان تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع ،وهي المحرك الأساسي لكل سياسة شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين"²
- كما تعرف الخدمة العمومية ايضا على انها "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية ،تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ،ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة."³

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها "كل الخدمات التي تقدمها الدولة سواء بواسطة مؤسسة عمومية أو بإسناد المهام للقطاع الخاص ، من أجل إشباع الحاجات والرغبات الأساسية و الضرورية لجميع المواطنين في الدولة وبصفة ملائمة ومستمرة وعادلة ."

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية، خصائصها وأنواعها.

أولا : مبادئ الخدمة العمومية:

- من جانب المصلحة العامة، مبادئ الخدمة العمومية عديدة ومختلفة ومنها:⁴
- مبدأ المساواة :** مضمون هذا المبدأ هو انه ينبغي ان يحصل جميع افراد المجتمع دون استثناء على الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق ، وبصورة عادلة.
- مبدأ الاستمرارية:** أي ضمان استمرار الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع ومهما كانت الظروف، وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين من الخدمة العمومية.
- مبدأ التكلفة:** أو مبدأ الملائمة،اذ يراعي هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية⁵
- مبدأ المجانية:**يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل.
- مبدأ منطوق الاستقلالية عن السوق.**

¹ Jacques CHEVALLIER, *Essai sur la notion juridique de service public*, sur le site: [http://www.U-picardie.fr/labo/curapp/revues/Consulté le: 03-02-2019, pj: 138-139](http://www.U-picardie.fr/labo/curapp/revues/Consulté%20le%3A%2003-02-2019,pj%3A%20138-139) .

² بشير العلاق، "ثقافة الخدمة" ، (الأردن : دار اليازوري) 2009، ص ص 138-139.

³ المرسي السيد حجازي، "اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق" ، الدار الجامعية ، الدار الجامعية، 2004 ، ص 29.

⁴ عبد القادر براينيس ،"التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية" : دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة مقدمة لنيل ش هادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2007، ص 121.

⁵ المرسي السيد حجازي ، "مرجع سبق ذكره" ،ص30

ثانيا : خصائص الخدمة العمومية.

تختلف خصائص الخدمة العمومية باختلاف المصلحة العمومية وهناك ثلاثة أنواع من المصالح¹:

المصلحة العمومية الوطنية : تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الاساسية، كالنشاط الدبلوماسي ، و الامن الداخلي والخارجي ، كما ان بعض الانشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في اطار الوظائف الاساسية للدولة ، وهي الانشطة التي تشبع الحاجات الاساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

المصلحة العمومية الادارية : وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية الا ان السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعي الى تحقيقها.

المصلحة العمومية المستحدثة : ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي ، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على اشخاص القانون الخاص، الا ان الازمات الاقتصادية والاجتماعية ادت الى ظهور مصالح عمومية جديدة من اجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.

ومن بين خصائص الخدمة العمومية كذلك نجد:²

- الخدمة العامة لا تقدم للأقليات فقط بل تسعى إلى تغطية أكبر عدد من الجمهور وهذا لان الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.
- الخدمة العمومية نظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة.

¹ مروان محي الدين القطب، "طرق خصخصة المرافق العامة" ط، 1 منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009، ص. 28.

² الدكتورة- غزلان وداد / أ- حكار حنان بعنوان : "البلدية الالكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية بلدية دبي نموذجا" مداخلة في الملتقى الوطني الاول حول : التسيير المحلي بين اشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية -البلديات نموذجا - يومي 8-9 نوفمبر 2016 ، جامعة 8 ماي 45 قالمة، ص : 42.

ثالثا : أنواع الخدمة العمومية .

هناك عدة أنواع من الخدمات العمومية :¹

- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: باختلاف توزيعهم على ارض الدولة الواحدة ،وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته،حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل "النقل العمومي ،المياه"وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات انها لم تعد حكرا على الدولة وانما صارت قابلة للتقديم من قبل الخواص ،وتتم إدارتها على اسس تجارية،حيث تطبق عليها معايير الربح.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية او ثقافية : يستفيد منها افراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل ، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الاقبال عليها،ومن بين هذه الخدمات خدمات المكتبات العمومية، المتاحف ، المنتزهات العمومية..الخ
- خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات، والجامعات وهذا التقسيم يتضمن:
- خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.
- خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة والمساعدات الاجتماعية.
- خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري: ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل، الاتصالات.

ومن خلال ما سبق يمكن التمييز بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية :²

- أ. من حيث طبيعة متلقي الخدمة : ونجد صنفان خدمة فردية يستفيد الفرد منها بمفرده وخدمة اجتماعية أي لا يمكن استغلالها إلا في إطار الجماعة .
- ب. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة : ونجد صنفان خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري .
- ج. من حيث طريقة تحمل التكلفة : نجد خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وخدمة مدعمة.

¹ عبد المطلب عبد الحميد "التمويل المحلي، التنمية المحلية"الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص ص62-63.

² د- غزلان ووداد / أ- حكار حنان "مرجع سابق ذكره" ، ص 43.

الفرع الثالث: مفهوم جودة الخدمة العمومية.

نظرا للتطور الملحوظ في جميع المجالات والتنافس الشديد لتقديم الافضل سعت الحكومات الحديثة إلى مواكبة هذه التطورات السريعة و تقديم الخدمات في أفضل صورة لمواجهة التحديات الكثيرة التي تواجهها، وخاصة التزايد الكبير في حاجات المجتمع وتنوعها ، وأصبح اهتمام مؤسسات القطاع العام بنوعية وجودة الخدمات ، من القضايا الرئيسية من خلال البحث عن مقاييس ملائمة لجودة الخدمة ورضا متلقيها، وقد استخدم القطاع الخاص مقاييس متنوعة لجودة الخدمة كمؤشرات رئيسية للحكم عن الأداء ولقياس رضا الزبون، ولإلمام بهذا الجانب سيتم التطرق للأسس النظرية لمفهوم الجودة من خلال إعطاء تصور عن مفهوم جودة الخدمة ، أهميتها وأهدافها ومتطلباتها وخطوات تحقيقها وسبل قياسها.

أولا : مفهوم جودة الخدمة وتعريفها.

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته ، وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان ، و يستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة ، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.¹

- وقد عرف كل من (Kotler & Keiler) جودة الخدمة بأنها " :درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة."²

- كما عرف خضير كاظم حمود، جودة الخدمة " بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها بها وهي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين."³

¹ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، "الجودة في المنظمات الحديثة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2002، ص16

² ثينة لقمان أحمد، " تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن" دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات وبريد نينوى"، تنمية الراقدين العدد109، المجلد 34 ، 2012، ص 35.

³ خضير كاظم محمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2002، ص 215.

- وقد عرفت جودة الخدمة على أنها "التفوق على توقعات العميل"، والمقصود بجودة الخدمة في هذا التعريف، أن تتفوق المنظمة في خدماتها التي تؤديها فعلياً على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات.¹

إذا فـجودة الخدمة تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي "الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل"²

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء³

وفي ظل هذه المعادلة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة هي:⁴

-الخدمة العادية: وهي تلك التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

-الخدمة الـريئة: وهي تلك التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

-الخدمة المتميزة: وهي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها.

من خلال ما سبق يمكن القول أن "جودة الخدمة مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة".

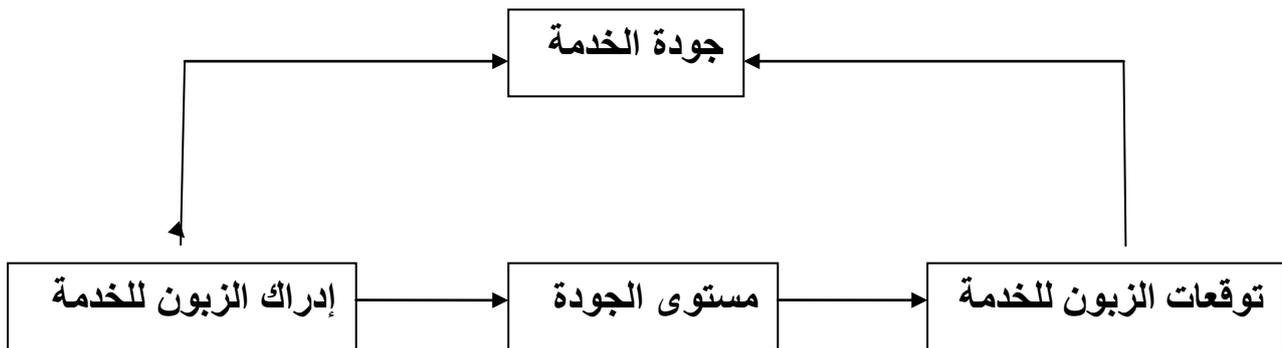
¹ ريتشاردل ويليامز، "أساسيات إدارة الجودة الشاملة"، ترجمة ونشر مكتبة جرير، الطبعة الأولى، 1999ص. 39

² عبد القادر بريش، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد، 3 ديسمبر، 2005، ص. 257-258

³ واليجين محي الدين / والي إبراهيم "الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمة العمومية" مذكرة لنيل شهادة الماستر 2016 ص:44.

⁴ قاسم نايف علوان، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو، 2000-2002" دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2005، ص.90

الشكل رقم (01) : مفهوم جودة الخدمة.



المصدر: عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، ط 1 ، دار البيان للنشر والتوزيع ، القاهرة 1999 ، ص 337.

ثانيا : أهمية جودة الخدمة.

تسعى كل المؤسسات الى تقديم أعلى مستوى لجودة خدماتها ، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:¹

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

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

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

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

¹ مأمون الدراكعة، "إدارة الجودة الشاملة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2001ص. 151

ثالثاً : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:¹

إن تلازمة إنتاج واستهلاك الخدمة مع تباين كثافة الطلب تصعبان ضمان الخدمة باستمرار وبنفس الجودة، ولتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية:²

أ. جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء : إن جذب انتباه العملاء وإظهار الاهتمام بهم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، فالاستعداد النفسي والذهني لملاقاة العملاء وحسن المظهر، والابتسامة الجذابة والسلوك الإيجابي الفعال والثقة بالنفس... إلخ، تعتبر كلها بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من أجل الحصول على الخدمة التي يريدها إلى جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار، ويمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الإيجابية التالية:

- الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العملاء والاهتمام بهم والرغبة في تقديم الخدمة لهم.
- حسن المظهر.
- الابتسامة والرقّة والدفء في التعامل مع العملاء وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم.
- الروح الإيجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس، والعمر والمظهر.
- الدقة التامة في إعطاء الموصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة أو التهويل.
- إشعار العملاء بالسعادة في تقديم الخدمة وأن المؤسسة التي يعمل بها تمثل أفضل المؤسسات.
- الجودة والاهتمام بتقديمها.
- عدم التصنيع في المقابلة والحديث والتخلص من الصور السلبية في التعامل.
- التركيز على أن المؤسسة تبدأ بالعمل وتنتهي به في توفير الخدمة.

ب. خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم : إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يلي:

- العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرتها.
- التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في إقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور.
- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والنظر، فالرؤية أو اللمس

¹ واليجين محي الدين / والي إبراهيم ، "مرجع سبق ذكره"، ص ص46-48.

² حضير كاظم محمود، "إدارة الجودة"، إدارة المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص 20.

تغني عن الاستماع.

- ترك الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مقدم الخدمة مستعدا للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية ودقة مما يجعل العميل مستعدا لاستكمال إجراءات اقتناء الخدمة.

- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.

ج. إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه: إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدمة ليست بالأمر السهل وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبذلها العميل عند الشراء أو يضع العراقيل أمام إتمام ذلك رغم اقتناعه بجودة الخدمة والسعر المعقول في بعض الأحيان، فيرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون وجود اعتراض من قبل العميل لذلك فطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقف لآخر لذلك فهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ويمكن توضيحها كما يلي:

- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء وهي (أن العميل دائما على حق) بحيث يجب أن يكون مقدم الخدمة دبلوماسيا في الرد على العميل ولا يعمل على تأكيد خطأ وجهة نظر العميل مباشرة ولكن يجب أن يعتمد على مجموعة من المبادئ في هذا المجال وهي:

- الإقلال من الاعتماد على النفي المباشر مع الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه.

- طريقة التعويض: وتقوم على تعويض اعتراض العميل على الخدمة من ناحية السعر مثلا بإظهار جودتها.

- طريقة العكس: تقوم هذه الطريقة على قلب الاعتراض إلى ميزة.

- طريقة الاستجواب: وتقوم هذه الطريقة على أن يلجأ مقدم الخدمة إلى توجيه بعض الأسئلة على العميل بحيث يكون في الإجابة عليها تقييد لاعتراضه.

- يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعا جيدا للعميل وأن يظهر الاهتمام واليقظة مع تدوين الآراء والملاحظات التي يبديها العميل حتى يتم إرضاء كبرياءه.

- يجب على مقدم الخدمة أن لا يأخذ اعتراضات العميل قضية مسلم بها، فقد يكون العميل راغبا في اقتناء خدمة معينة لكنه يثير الاعتراض فقط من أجل إنهاء المقابلة لذلك فيجب أن يكون مقدم الخدمة يقظا لذلك وإذا ما تأكد من استحالة التعامل معه يجب إنهاء المقابلة بشكل لبق.

- يجب على مقدم الخدمة أن لا يجعل العميل يشعر بانهزامه في المناقشة وأنه قد انتصر عليه لأن هذا الشعور قد يؤدي إلى فشل عملية البيع بعدما أن كادت تنتهي بنجاح.

د. **التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة** : إن عملية التأكد من استمرارية التعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضمانا لولاء العملاء للمنظمة ومنها الاهتمام بشكاوي العملاء وملاحظاتهم، بحيث يجب على مقدمي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوي العملاء واتخاذ الإجراءات التي يمكنها معالجة ذلك من خلال:

- الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة لهم؛
- تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك؛
- استبدال السلع المستخدمة في الخدمات؛
- تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة وتوفير الخدمات الجيدة بصورة دائمة؛
- توفير خدمات بعد البيع بعد إتمام عملية البيع والتعاقد فعلى مقدمي الخدمات أن يتابعوا باستمرار.
- تقديم قطع الغيار فتقديم هذه الخدمات بكفاءة عالية يساعد على استمرار العملاء في التعامل مع المؤسسة وبالتالي استمرار وجودها واستقرارها.

رابعا : مؤشرات تقييم جودة الخدمة (أبعاد جودة الخدمة).

تسعى جل المؤسسات الخدمية لتقديم الأفضل والبقاء في الريادة وهذا لا يتحقق إلا بمعرفة الزبون ورغباته وتوقعاته ومن تم تقديم خدمة ذات جودة عالية تفوق أو تتوافق مع توقعات الزبون، لدى على المؤسسة الخدمية إدراك المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها الزبون في تقييم الخدمات ، وحسب الباحثين: (parasuramanzeithanrl and berry) تتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة في ما يلي:¹

الاعتمادية : وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا و يكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن و تعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.

الأمان (الثقة): خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة و الاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع

¹ محمد ختير ، أسماء مرايمي "العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة" ، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال المجلد 03 العدد 2017/04 ، ص ص 32-33.

فيه الزبون ثقته الكاملة.

الاستجابة : ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم¹.
الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.
التعاطف: وتعني مستوى العناية و الإهتمام الشخصي المقدم للزبون.²

المطلب الثالث: مستويات الرضا لدى المواطن.

إن التسويق بمفهومه الحديث يسعى دوما لخدمة الزبون بالدرجة الاولى وإرضائه وتحقيق أهداف المؤسسة ومن أجل تحقيق هذا الهدف يجب ضبط مفهوم الرضا من وجهة نظر الزبون ومعرفة كيفية الوصول إليه وما هي مستوياته وكيف يمكن قياسه.

الفرع الأول : مفهوم الرضا أنواعه ومستوياته.

أ. تعريف الرضا : لا يعني ان الزبون مقتنع بجانب واحد و انما هو حالة تعبر عن جميع الجوانب التي يمكن قياسها وتحليلها للإقرار مستوى الرضا المطلوب.³
كما يعبر الرضا عن الحالة النفسية الناتجة عن عملية الشراء التي يقوم بها الفرد.⁴

¹ مروان جمعة الدرويش، "أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة الرياض، المملكة العربية السعودية 1-4 نوفمبر ، 2009 ص5.

² فارس محمود، "قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يونيو 2005، ص79.

³ يسري محمد حسين، "علاقة الإبداع التقني برضا الزبون(الضيف)" مجلة الإدارة و الاقتصاد العدد:81 جامعة المستنصري 2010ص: 136

⁴ بلبالي عبد النبي، "دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة 2009 ص:49

ويعرف من الناحية الشعورية كعملية استجابة ايجابية ومن الناحية الادراكية هو تقييم مقارن بتوقعات ، و اذا جمعنا بينهم فهو ظاهرة غير ملاحظة ناتجة عن تجربة ومقارنة مع التفضيلات الاساسية.¹

ب . رضا الزبون :

- يعد من المفاهيم التي اثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون ادارة التسويق ، وذلك لإدراك العديد من المؤسسات ان سبب تميزها القائم على اساس احترام الزبون والعمل على ارضاءه كتابية حاجاته و رغباته ، فيعرف على أنه استجابة الزبون للخدمة اي الحكم والتقييم الذي يصدره الزبون للخدمة او سلعة معينة.²

- ويعرف ايضا على أنه انطباع ايجابي او سلبي مدرك من طرف الزبون الذي ينتج عنه مقارنة الاداء الفعلي للخدمة او السلعة مع توقعاتهم.³

- وعرف كل من Reed & Hall رضا الزبون على أنه : " درجة إدراك الزبون مدى فاعلية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلبي احتياجاته و رغباته ."⁴

ومن خلال ما سبق يمكن تصنيف ثلاثة مستويات من الرضا لدى الزبون وهذا حسب نوع الخدمة المقدمة :

الخدمة عادية : (أي المحقق فعلا يساوي المتوقع من الزبون) وهنا يكون الشعور بالرضا العادي.

الخدمة رديئة : (أي المحقق فعلا أقل من المتوقع من الزبون) وهنا يكون الشعور بعدم الرضا الثام.

الخدمة متميزة: (أي المحقق فعلا أكبر من المتوقع من الزبون) وهنا يكون الشعور بالرضا عالي.

¹ بنشوري عيسى "دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون" , مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة ورقلة , 2009,ص: 59.

² نظام موسى سويدان " تقييم تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه" , مجلة جامعة الازهر, المجلة ,13العدد ,1غزة, ص: 662.

³ - Philip kotler.et autres ; **marketing management; France ; Pearson éducation; 12eme** ;edition;2006;p172

⁴ عمار عبد الأمير زوين ،"قياس رضا الزبون باستخدام نموذج كانوا لتحسين جودة المنتج" دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن شركة الألبسة الرجالية الجاهزة في النجف ، دراسات إدارية ، المجلد ، 03 العدد05 ، 2009 ، ص 4

الفرع الثاني: أهمية رضا الزبون.

يؤكد Kotler في هذا المجال أن على المؤسسة التي ترغب في النجاح في أسواق المنافسة اليوم أن تجعل من الزبون النواة التي تدور حولها عملياتها وأن تبتعد عن المفهوم البيعي وتركز على المفهوم التسويقي الحديث الذي يبدأ وينتهي بحاجات ورغبات الزبون وكيفية إشباعها.¹

وتكمن أهمية الرضا في الفوائد المحصلة للطرفين (المؤسسة والزبون) من جراء تحقيقه والتي تمكن المؤسسة من البقاء والاستمرارية ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على اداءها لاسيما عندما تكون موجهة نحو الجودة وتكمن في ما يلي:²

- إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه يقلل من انتقاله الى مؤسسة منافسة.
- إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون تكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين.
- يمثل تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يساعدها على تطوير خدماتها.
- إن المؤسسة التي تسعى لقياس رضا الزبون يمكن تحديد حصتها السوقية.

الفرع الثالث: أساليب قياس رضا الزبون.

إن رضا الزبون عامل جد حساس وليست له حدود ثابتة يمكن الوقوف عندها او ضبطها وهو يختلف من زبون لآخر ، ويعتبر قياس اداء المؤسسة بالنسبة للزبون على أساس عامل معين ، فهو تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا زبائنهم عما تقدمه لهم من خدمات.³

ومن بين الأساليب المستعملة لقياس رضا الزبون ما يلي:⁴

¹ عباس حسين جواد ، عباس حسين سحر ، "أثر التخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة" دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية ، أهل البيت ، العدد ، 03 دون ذكر سنة النشر، ص58.

² يوسف حجيم سلطان الطائي، هشام فوزي دباس العبادي، "إدارة علاقة الزبون"، ط1 دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص: 223.

³ المؤسسة الامريكية للتنمية " قياس رضا العملاء من اجل بناء قدرات مؤسسة فعالة"، غير منشورة ، مركز خدمات المنضّمات الغير الحديثة، ص3

⁴ كلثوم بوبكر "جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون" مذكرة لنيل شهادة الماستر 2013 ص:12.

1-القياسات الدقيقة (القياسات غير المباشرة): وتتمثل في جملة من المؤشرات والتي تعتمد على ما يلي:¹

- الحصة السوقية : فهو مرتبط برقم الاعمال المنجزة مع زبائن المؤسسة وتنوعها بالنسبة لكل زبون وينخفض هذا المعيار عند شعور الزبون بعدم الرضا ويرتفع عند شعوره بالرضا؛
 - معدلات الاحتفاظ بالزبون : ويمكن قياسه من خلال معدلات نمو مقدار النشاط المنجز من الزبائن الحاليين, وهذا دليل على ان المؤسسة احتفظت بعلاقات دائمة معهم؛
 - جلب زبائن جدد : بهدف نمو النشاط تعمل المؤسسة قصارى جهدها لتوسع قاعدة من الزبائن ويعبر عن اجمالي رقم الاعمال المنجزة؛
 - المردودية : ان المقاييس السابقة لا يمكن من خلالها معرفة مردودية الزبون و انما تعبر عن رضاه او عدم رضاه الذي ينتج عن توافق او عدم توافق الاداء مع توقعاته , و يمكن حسابها من خلال الربح الصافي الناتج عن كل زبون.²
 - عدد شكاوي الزبائن: وهو مقياس كل ما ارتفع دلى على نقص الرضا والعكس.
- كما أن هناك عدة مقاييس غير مباشرة أخرى .

2-القياسات التقريبية (القياسات المباشرة): وهي الادوات الموجهة لقياس رضا الزبون وهي نوعان:

- الدراسات الكيفية : وهي تعتمد على انطباعات الزبائن ويمكن تلخيص الأدوات المعتمدة في:
 - بحوث الزبائن المفقودين : تقوم المؤسسة بأجراء مقابلات مع بعض الزبائن الذين انتقلوا الى المنافسين وذلك من أجل معرفة الاسباب التي دفعتهم الى العزوف عن منتجاتهم وخدماتهم ، وهذا من أجل استرجاع زبائنهم بعد معالجة مشكل العزوف.
 - بحوث الزبون الخفي :هي تقنية يستعين بها في مجال الخدمات والتوزيع وقياس رضا الزبون ويركز هذا النوع على الاتصال بأحد الاشخاص ليقوم بدور الزبون , ويطلب منه كتابة تقرير على كل انطباعاتهم السلبية او الإيجابية ويرفع الى ادارة التسويق اعتمادا على ان الزبون قد لا يرغب في رفع شكوى و الاجابة على قائمة الاستقصاء بصراحة.
- نظام تسيير شكاوي الزبائن :هي الاجابة الخاصة عن عدم الرضا ويعبر عن استياء من اداء الخدمة او السلعة.

¹ كريمة بكوش " تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية" , مذكرة ماجستير غير منشورة , جامعة سعد دحلب, البليلة 2006, ص 96

² كشيده حبيبة " استراتيجيات رضا العميل " , مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة سعد حلب, البليلة,

الجزائر, 2003/2004, ص: 60

الدراسات الكمية : حيث تلجا المؤسسة الى استعمال طرق القياس الكمية والتي تتمثل في بحوث الرضا من خلال استقصاءه لمعرفة رضاه على منتجاتها وخدماتها وتتم عملية بحوث الرضا من خلال اتباع الخطوات التالية:¹

- **تحديد أهداف البحث :** وتتمثل في النتائج المتحصل عليها من البحث كمعرفة اسباب عدم الرضا والحاجات الجديدة للزبائن، وقياس درجة رضا الزبون؛
- **إعداد الاستقصاء :** ويخضع لنفس القواعد التي يخضع لها استقصاء السوق و التي منها نجد: دراسة أبعاد رضا الزبون، تنظيم وصياغة الاستقصاء... الخ؛
- **صياغة الأسئلة:** ويمكن استخدام منهجين لصياغة الأسئلة وهما: المنهج الإجمالي الذي يعتمد على قيام الزبون بتقييم المنتج في ضوء كل الخبرات المتعلقة بشرائه واستخدامه ، والمنهج التفصيلي يعتمد على قياس رضا الزبون عن كل مكون من مكونات المنتج على أساس أن هناك دوافع متعددة لسلوك الزبون؛
- **تحديد العينة :** وذلك بأجراء سبر الآراء لعينة من المجتمع ثم تعميمها على المجتمع ويتم تحديدها وفق المراحل التالية : تعين المجتمع المدروس - تحديد نقاط البحث - طرق سحب العينة - تحديد من سيوجه لهم الاستقصاء؛
- **تجميع البيانات وتحليلها:** هناك عدة طرق لتجميع البيانات وهي مرتبطة مباشرة بتكلفة البحث كحجم العينة، وشكل الأسئلة منها المقابلة، الهاتف، البريد، وهناك اربعة مستويات لتحليلها والمتمثلة في ما يلي: مقاييس الرضا - توزيع نقاط الرضا - تحليل المقارن - ترتيب ابعاد الرضا
- **عرض النتائج :** النتائج المتحصل عليها لا تتمثل في جداول فقط وانما قد تكون في شكل تمثيل بياني.

¹ كريمة بكوش " مرجع سبق ذكره", ص: 101.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية.

نتناول في هذا المبحث بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع الذي نحن بصدد دراسته سواء بمتغيريه أو بأحدهما بدءا بالدراسات الوطنية ووصولاً إلى الدراسات الأجنبية مروراً بالدراسات العربية، لنصل بعد ذلك إلى عقد مقارنة بينا دراستنا والدراسات السابقة

ويحتوي هذا المبحث على ثلاثة مطالب :

- المطلب الأول : دراسات باللغة العربية .
- المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية.
- المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

المطلب الأول : دراسات باللغة العربية .

أولاً: دراسات وطنية :

1-دراسة عشور عبد الكريم 2010 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة

العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر " مذكرة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة
اهداف الدراسة:

. إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية .
الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعاً لتطبيقات النموذج الإلكتروني باعتباره يمثل تكنولوجيا مبادرة دولة متقدمة.

. محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال،التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

منهج الدراسة : استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون ،ومنهج دراسة الحالة ومنهج التاريخي.

أهم نتائج:

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

-تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية ، وتتجلى معاييرها في

القيم التالية : التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

حيث توصل الباحث إلى:

النتيجة العامة هي أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، ويقرا من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بينكل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

2-دراسة بوقلاشي عماد 2011 بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات

العمومية" دراسة حالة وزارة العدل"مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر - 3
أهداف الدراسة:

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

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ،وكذا اتبع أسلوب دراسة الحالة.

أهم النتائج:

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

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

النتيجة العامة : وتمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن تأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية .كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية.

3- دراسة لشهب وسيلة 2017 بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

بالجزائر" دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (2010-2016) مذكرة ماجستير جامعة الجزائر - 3.

أهداف الدراسة :

- ابراز مدى مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية في تغير ذهنيات الموظف المحلي.
 - ابراز اهم التجارب الدولية الرائدة في مجال تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية، وانعكاساتها على تقديم الخدمات العمومية.
 - التعرف على الامكانيات التي وفرتها الدولة الجزائرية لتطبيق برنامج الجزائر الالكترونية.
 - معرفة مستوى تطور الخدمات في مختلف القطاعات بعد تطبيق الادارة الالكترونية بالجزائر.
 - ابراز درجة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في بلدية الدار البيضاء، وما مدى مساهمته في تحسين الخدمات العمومية على المستوى المحلي.
 - ابراز العراقيل والتحديات المحيطة بإقامة مشروع الادارة الالكترونية بالجزائر.
- منهج الدراسة:** استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي ، الاقتراب الوظيفي البنوي ، الاقتراب النفسي وكذا أسلوب دراسة الحالة.

أهم نتائج:

- ان جل التجارب الدولية التي عرضناها اعتمدت في تجسيدها لمشروع الادارة الالكترونية على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اضافة الى دمج خطة للتعليم التكنولوجي لإخراج جيل جديد قادر على التعامل مع التكنولوجيات للحصول على الخدمات، وقبل هذا باشرت بإحداث تغييرات واصلاحات على مستوى اداراتها لتهيئة البيئة المناسبة لها حتى تحقق ما هو مطلوب بأقل جهد ووقت ومال، هناك قطاعات في الجزائر تبنت الخدمات الالكترونية كجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين في قطاع الداخلية والجماعات المحلية، وصحيفتي السوابق العدلية والجنسية في قطاع العدالة، وبطاقة الشفاء وبطاقة الدفع والسحب الالكترونيين وخدمات التعليم والتسجيل عن بعد ، وغيرها من الخدمات، فرغم هذا لا يزال المواطن الجزائري يتطلع الى ان يحصل على خدمات افضل يطلبها من المصالح الحكومية بأسرع وقت ممكن دون ان يتعرض لسوء الاستقبال والانتظار في الطوابير سواء عند تسجيل سيارته الجديدة او الحصول على اي وثيقة، او عند تسديد فاتورة الانترنت..، وعليه اصبح مطلب تجسيد الادارة الالكترونية اكثر من ضروري لتحسين الخدمات العمومية اين المواطن هو المحور الاساسي في التفاعل والتواصل مع الادارة بشتى انواع التكنولوجيات الحديثة، فالمواطن حاليا اصبح منفتح على العالم وعلى التكنولوجيات الحديثة خاصة من فئة الشباب وهي الغالبة في المجتمع الجزائري.

اما على المستوى المحلي وبالتحديد دراستنا الميدانية على مستوى بلدية الدار البيضاء توصلنا ان تطبيق الإدارة الالكترونية يبقى ضعيف لحد الان بسبب عدم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل الإداري داخل البلدية من جهة، وضعف التواصل مع المواطن عبر الوسائط الالكترونية (البريد الالكتروني، موقع الكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) من جهة أخرى، حيث ان تفاعل البلدية مع المواطنين عبر هذه الوسائل لم يصل بعد الى مستوى مقبول.

والآثار الإيجابية التي لامسناها من موظفي البلدية ومواطنيها هي تسهيل المعاملات الإدارية في استخراج وثائق الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين حيث أصبحت أكثر مرونة واختصرت الكثير من الوقت والجهد.

وعليه فالإدارة الالكترونية ساهمت في تحديث الإدارة التقليدية والتغلب على بعض المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل وتحسين مستوى الخدمات العمومية. كما ان ادخال بعض عناصر الادارة الالكترونية بالبلدية لم يكن ليقضي على ظاهرة الوساطة في المعاملات الادارية بين المواطن والموظف، اضافة الى بقاء السلوكيات السلبية من بعض الموظفين كالتباطؤ والتماطل في تأدية الخدمة العمومية، والاهمال وسوء معاملة المواطنين.

4- عبدالجليل طواهرير "واقع الخدمات العمومية الإلكترونية وأفاق تطويرها"، دراسة مقارنة لقطاعي الداخلية والعدالة (لدول الجزائر، تونس والمغرب) خلال الفترة من 2012-2016 أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة 2019 .

أهداف الدراسة :

- الإطلاع على تجارب الدول محل الدراسة في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية.
- التعرف على واقع الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة من طرف قطاعات الداخلية والعدالة. في الدول محل الدراسة من وجهة نظر المختصين والخبراء أي درجة العوائق واليات التطوير.
- تحديد عما إذا كان هناك فرق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف الدولة وسنوات الخبرة تجاه العوائق.
- تحديد عما إذا كان هناك فرق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف الدولة وسنوات الخبرة تجاه آليات تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية.

منهج الدراسة: استخدم الباحث في دراستها المنهج الوصفي، والتحليلي.

أهم نتائج:

بيدي الخبراء والمختصين في الدول محل الدراسة اتجاها إيجابيا حول الجهود المبذولة من طرف مسؤولي القطاعات المعنية بالدراسة في تطوير الخدمات الإلكترونية خاصة بعد انطلاق مبادرات الحكومة الإلكترونية و تأتي أهمية الأبعاد مرتبة حسب الأتي : الأبعاد الإدارية ، المتعلقة بالموارد البشرية ، التقنية والمالية وهو ما يتوافق لحد كبير مع دراسة (موسى سلامة اللوزي، 2010) بالنسبة للبعد الإداري والتنظيمي ويتعارض مع نفس الدراسة في اعتبار عنصر الوعي المعلوماتي غير مهم بالنسبة للتطوير حيث اعتبرت دراستنا هذا العنصر مهما في تطوير مثل هذا النوع من الخدمات، كما بيدي الخبراء والمختصين اتجاها إيجابيا حول آليات تطوير الخدمات الإلكترونية بقطاعي الداخلية والعدالة بدولهم وهو ما يتوافق مع دراسة كل من (أحمد بن عيشاوي 2013) بالنسبة للجزائر ودراسة (Hatem bensta2014) بالنسبة لتونس ودراسة (فيصل زوهار ومبارك الزيعام 2008).

ثانيا: دراسات عربية :

1-دراسة بشير عباس محمود العلق 2002 بعنوان "قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية" جامعة الزيتونة الأردنية .

هدف الدراسة: إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية و مراكز الأشعة في الأردن من وجهة نظر المستفيدين و ذلك باستخدام نموذج جودة الخدمة و نموذج أداء الخدمة وتوضيح الفروق إن وجدت بين نتائج القياس باستخدام النموذجين.

نتائج الدراسة: وجود اختلاف بين نتائج قياس جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية و مراكز الأشعة باستخدام نموذج جودة الخدمة و بين نتائج القياس باستخدام نموذج أداء الخدمة، حيث كانت النتائج في الحالة الأولى سلبية بينما في الثانية ايجابية كما أظهرت النتائج أن المستفيدين من خدمات المختبرات الطبية ومراكز الأشعة يولون أهمية نسبية عالية للجوانب الملموسة.

2-دراسة اياد خالد عدوان 2007 بعنوان "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية"(دراسة حالة قطاع غزة) مذكرة الماجستير ،الجامعة الاسلامية غزة.

منهج الدراسة: لانجاز البحث تم الاعتماد على اسلوب الاستبيان والمقابلة.

أهداف الدراسة:

- الوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على ردود فعل المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على نسبة دراية المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على حجم ثقة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية.
- الوقوف على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين.
- تحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.

نتائج الدراسة : وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها.

- يوجد وعي لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- تتوافر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- توافر الثقة في الخدمات الإلكترونية كحل لكافة الخدمات التقليدية.

3- دراسة : محمد جمال ، أكرم عمار 2009 بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة

الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين" مذكرة الماجستير ،الجامعة الاسلامية غزة.

أهداف الدراسة:

- الأبعاد الأمنية المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية.
- تحديد مدى وعي العاملين بخصائص و مزايا الإدارة الإلكترونية.
- أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء العاملين.
- معرفة أهم المبررات التي تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الإلكترونية
- المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة الغوث بغزة.

نتائج الدراسة:

- وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها.
- توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- حرص الإدارة على مواكبة المستجدات التقنية وأهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا لاستخدام الإدارة

الإلكترونية

-توفر القناعة بان استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة.

4-دراسة نظام موسى سويدان ، 2011 بعنوان "تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه " ,مجلة جامعة الازهر،

هدف الدراسة : معرفة مدى مشاركة ادارة الجودة الشاملة لدل المؤسسة والسياسات المطبقة عليها سواء كان ذلك على المدى الطويل او المدى القصير , حيث ان التقييم يكون من طرف العاملين بها وايضا زبائنها ,

نتائج الدراسة: هناك تأثير واضح لممارسة ادارة الجودة الشاملة والتي تشمل على دعم الادارة العليا ، وكذلك تحسين العمليات والتعامل مع العاملين على رضا الزبون , فهي تقوم بتطبيق الجودة العالية لمنتجاتها وخدماتها لكسب رضا زبائنها والاحتفاظ بهم.

المطلب الثاني: دراسات باللغة الاجنبية.

1-دراسة ويست 2002wesst بعنوان : "الحكومة الالكترونية المدنية"-جامعة بروان بالولايات المتحدة الأمريكية.

هدف الدراسة: تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80مدينة بأمريكا، والتعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية لدى كافة سكان المدن

نتائج الدراسة:

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

2-دراسة John bourn 2002 بعنوان : "تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الالكترونية."

هدف الدراسة: تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الالكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحث تكون الخدمات سريعة

وشاملة وأن تلبي كافة احتياجات المتعاملين معها ، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة ، ذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمنتها الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل.

نتائج الدراسة:

- أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
- أن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومة الكترونيا لكل المواطنين والقطاع الخاص ويعمل على تقليل الفجوة ما بين من يعرف ومن لا يعرف.

3-دراسة B.T.Shaikh, N.Mobeen, S.L.Azam and F.Rabbani
2008 بعنوان "جودة الخدمات الصحية و مدى رضا المرضى عنها في أحد المستشفيات بمدينة كراتشي (باكستان)" ,حيث تم استخدام مقياس جودة الخدمة.

نتائج الدراسة:

ارتفعا في مستوى رضا المرضى من 34.4% إلى 82% و ذلك على مدى العام الذي أجريت فيه الدراسة، ويرجع الفضل في ذلك إلى تحديد الفجوات في جودة الخدمات الصحية و العمل على تحسين الأداء.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

من الملاحظ من خلال استعراضنا للدراسات أن هناك أوجه التشابه وللاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة:

الفرع الأول: أوجه التشابه.

تنفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في:

أنها تناولت نفس المتغيرات (الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية) وذلك في استعراضها لأهم مكونات هذين المتغيرين وخلفياتهما النظرية وكذا التعامل معها من وجهة نظر الزبون ؛ ويظهر من كل ما سبق من دراسات في مجال الإدارة الالكترونية أنها كل الدراسات في كونها تعتبر أن الإدارة الالكترونية أصبحت أمرا ضروريا وحتمية لابد منها؛

ولعلنا نجد أن هناك بعض التباين في الآراء فيما يتعلق الإدارة الالكترونية ؛ ذلك هذا المفهوم لا يزال حديثا نسبيا (على الأقل على مستوى العالم الثالث)؛ هذا فيما يخص المتغير الأول أما فيما يتعلق بالمتغير الآخر فإن دراستنا تتفق إلى حد بعيد مع الدراسات السابقة كون الخدمة العمومية محددة من طرف المنظرين والباحثين في مجال الإدارة؛ وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة تركيزها على أهمية الطرق المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية؛ كذلك الإدراك والإلمام بأهمية جودة الخدمة كونه الوثر الحساس الذي يهتم به كلا من المؤسسة والزيون وما يخلفه من انطباعات يكون لها تأثير على أدائها.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف.

تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في ما يلي:

- تناولت الدراسة الحالية مفهوم الإدارة الالكترونية وما مدى ارتقائها بالخدمة العمومية و رضا المواطن عليها في حين أن الدراسات السابقة لم تتطرق الى الربط.
- الدراسات السابقة تناولت مفهوم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية بشكل غير موسع بالتركيز على جانب معين في حين الدراسة الحالية تناولت المفهوم بشكل أوسع مع الإلمام بكل من الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية وأنواعهما وأبعادهما وتوضيح الاضافة التي قدمتها الإدارة الالكترونية.
- كما يمكن تسجيل أن الدراسات السابقة لم تتعرض ولم تأخذ وجهة نظر مواطني عدة مؤسسات في نفس الوقت.
- الحيز المكاني والزمني مختلف ,

الفرع الثالث: إضافة الدراسة الحالية على الدراسات السابقة.

تمثلت إضافة الدراسة الحالية على الدراسات السابقة أنها:

- الجمع بين متغيري الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية اضافة الى معرفة رضا المواطن وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة ؛
- حاولت إيجاد أو توضيح العلاقة التأثيرية للإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية ؛
- إضافة إلى أن هذه الدراسة تناولت نوعا من المؤسسات التي تحتلّ دورا هاما في حياة الأفراد والمجتمعات و يتعلّق الأمر بمؤسسات الإدارة العمومية ممثلة في البلدية كخلية أولى وأساسية في الإدارة العمومية.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للدراسة وهو التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وأهم جوانبها ، كما تعرفنا على الخدمة العمومية وهي هدف البلدية في تحقيق أهدافها من خلال استغلال كل امكانياتها في تجسيد الخدمة الالكترونية بطريقة فعالة تعتمد على كفاءات لتسييرها ، بالإضافة إلى ذلك قدمنا بعض الدراسات السابقة والتي لها علاقة بالموضوع وقمنا بالتعقيب عليها وإظهار أوجه الاختلاف بينهما ، أما الفصل الثاني فستناول فيه الدراسة الميدانية للموضوع، التي تتمحور حول الدراسة المنهجية للموضوع ونتائج المتوصل إليها مع تقديم التوصيات اللازمة.

الفصل الثاني

الدارسة الميدانية

تمهيد

بعد ان تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية ، وجودة الخدمة ورضا الزبون وحتى تكتمل هذه الدراسة فإنه من الضروري إسقاط هذه المفاهيم النظرية على الواقع في بعض بلديات ولاية غرداية حتى يكون للبحث قيمة و مصداقية أكثر ويقدم إضافة علمية وعملية وقد اعتمدنا في الجانب التطبيقي على الوسيلة الإحصائية المناسبة وهي الإستبيان، وتحليل النتائج ومناقشتها، ويحتوي هذا الفصل على مبحثين:

المبحث الأول: البلدية وواقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية ؛

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات).

المبحث الأول: البلدية وواقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية

سوف نتطرق في هذا المبحث لأهم المؤسسات العمومية في الجزائر و يتعلق الأمر بالبلدية وهي نواة المجتمع وهمزة الوصل بين السلطة والمواطن، وبضبط نستعرض تعريف البلدية، مروراً بالنشأة والتطور وأهم الخدمات التي تقدمها للمواطن والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ووصولاً إلى الهيكل التنظيمي والوظيفي، كما سنتطرق في هذا المبحث إلى واقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

ويحتوي هذا المبحث على مطلبين :

المطلب الأول: البلدية، نشأتها، تطورها، مهامها وأهدافها.
المطلب الثاني: واقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

المطلب الأول: البلدية، نشأتها، تطورها، مهامها وأهدافها.

سوف نتطرق في هذا المطلب الى:

الفرع الأول: تعريف البلدية ونشأتها .

يسعى المشرع الجزائري إلى الرقي بالتنظيم الإداري للجماعات المحلية و ذلك مواكبة للتغيرات التي تشهدها أقاليم الوطن، فالبلدية هي الركيزة الأساسية المشكلة لهذا التنظيم، والنواة الرئيسية للتنمية المحلية، وتعد البلدية في الجزائر الخلية الأولى والأساسية للجماعات المحلية، نظراً للدور الهام الذي تلعبه، فهي تجسد صورة اللامركزية الإدارية، حيث يشترك في تسييرها جميع المواطنين.

وقد عرفها قانون البلدية رقم 24/67 المؤرخ في 18 جافني 1967 بأنها:

"الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية" وهذا

التعريف يعكس الدور الاساسي والمهم للبلدية وخدماتها ومهامها المتنوعة في ظل سياسة الدولة المنتهجة .

وقد عرفها المشرع الجزائري، بموجب المادة الأولى من القانون رقم : 08/90 المؤرخ في 11 أبريل 1990 المتعلق بقانون البلدية على أن "البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتحدث بموجب القانون."

بمعنى أن البلدية هي الوحدة اللامركزية الأساسية و منحها الشخصية المعنوية باعتبارها مرفق عمومي لها حقوق كما عليها التزامات، مما يجعلها متميزة عن الأفراد المسيرين لها من جهة، و لها ذمة مالية خاصة، من جهة أخرى، أي أنها تتمتع باستقلال مالي عن الأشخاص المسيرين لها و كذا باعتبار أن الاستقلال المالي من خصائص الشخصية المعنوية.

وعرفها قانون البلدية رقم 10/11 المؤرخ في 22 /07 /2011 المتعلق بقانون البلدية : "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة، وتحدث بموجب القانون"، وأضاف في المادة الثانية منه أن : "البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان ممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية."¹

وحسب نص المادة 6 من قانون 10/11 فان للبلدية اسم و إقليم ومقر رئيسي.²

تعين وتحدد الحدود الإدارية للبلدية بموجب مرسوم صادر من طرف رئيس الجمهورية بناء على تقرير من وزير الداخلية، بعد أخذ و استطلاع رأي المجالس الشعبية البلدية المعنية بهذا التداول، وإخطار المجالس الشعبي الولائي الذي تقع في نطاق حدوده الإدارية البلدية .

الفرع الثاني: تطور نظام البلدية :

أولاً- مرحلة ما قبل الاستقلال:

كانت البلدية حينها مجرد أداة لتحقيق طموحات وأهداف المستعمر الفرنسي وفرض هيمنته ونفوذه، وقد كان يديرها مواطن من الإدارة الاستعمارية و هو متصرف المصالح المدنية و

¹ الدكتور: محمد الصغير بعلي "القانون الإداري، التنظيم الإداري" دار العلوم للنشر والتوزيع، الحجار، عناية الجزائر ط/ 2002.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 37 الصادرة في 3 يوليو 2011، ص07، تاريخ الاطلاع: 2019/02/10.

يساعده موظفون جزائريون خاضعون للإدارة الفرنسية، ولجنة بلدية تتكون من أعضاء أوروبيين منتخبين وبعض الجزائريين المعنيين. لقد كانت البلدية مجرد أداة لخدمة الإدارة الفرنسية سواء كانت مدنية أو عسكرية فهي بعيدة كل البعد من أن تحقق طموحات الجزائريين.

ثانيا- مرحلة ما بعد الاستقلال:

1- المرحلة الانتقالية (62-67):

هذه المرحلة تعد مرحلة حرجة ، وهذا نتيجة الفراغ الذي تركته الإدارة الفرنسية ولقد توصلت بعض الدراسات إلى أن أكثر من 1500 بلدية كانت مشلولة عن العمل بحكم ظروفها الصعبة على المستوى المالي و التقني و لقد فرض هذا الفراغ على السلطة آنذاك أن تعمل على إنشاء لجان خاصة لتتولى مهمة تسيير شؤون البلدية تحت إشراف رئيس عهدت إليه مهام رئيس البلدية.

2- مرحلة التفكير في إنشاء قانون البلدية:

لقد كان لدستور 1963 و ميثاق الجزائر و ميثاق طرابلس أثر كبير في إبراز مكانة البلدية على المستوى الرسمي و الاعتراف بدورها و من بين الأسباب التي دفعت السلطة آنذاك إلى ضرورة التفكير في إصدار قانون للبلدية هي:

- خضوع البلديات أثناء الفترة الاستعمارية للنظام القانوني الفرنسي مما أجبر السلطة إلى ضرورة التعجيل بإصلاح المؤسسات الموروثة و منها البلديات؛

- عدم مواكبة هذه النصوص لسياسة الدولة المستقلة و التي تبين الاتجاه الاشتراكي بحسب النصوص الرسمية؛

- رغبة السلطة في عدم إطالة الفترة الانتقالية خاصة و قد نجم تباين محسوس على المستوى التطبيقي أو العملي؛

إن دور البلدية أعظم من دور الولاية وهذا بحكم أنها الأكثر إقترابا من الجمهور وبحكم مهامها المتنوعة لذا وجب أن يبدأ الإصلاح منها:

أ: قانون البلدية لسنة: 1967.

يعتبر القانون 24/67 المؤرخ في 18 جانفي 1967 أول قانون ينظم سير البلدية بعد الاستعمار، فقد عاشت البلدية في هذه المرحلة فترة من التوتر والقلق حيث تأثر هذا

القانون بالنموذج الفرنسي وخاصة في بعض المسائل التنظيمية و هذا بحكم العامل الاستعماري وتسير الاستعمار للشؤون البلدية حيث كان يطبق القانون الفرنسي قبل صدور القانون الذي ينظم البلدية وكما أنه تأثر بالنظام الاشتراكي، و اعتماد نظام الحزب الواحد وإعطاء الأولوية في مجال التسيير للعمال والفلاحي.

ب: قانون البلدية لسنة: 1990.

تميزت هذه المرحلة بخضوعها لمبادئ وأحكام دستور 1989 حيث تم إلغاء نظام الحزب الواحد و اعتماد نظام التعددية الحزبية .

ج: قانون البلدية لسنة: 2011.

جاء قانون: 10/11 ليسد نقائص قانون: 08/90 و هو يحوز على أهمية بالغة ، إذ أنه يندرج ضمن إطار إصلاح الجماعات المحلية الأشمل و المتمثلة في إصلاح هيكل الدولة و إرساء دولة الحق والقانون ، لذا جاء لتكريس مشاركة المواطنين في الشؤون المحلية لتحقيق الديمقراطية ، و كذا ترقية حقوق المرأة من خلال توسيع حظوظها في تمثيل المجالس المنتخبة.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للبلدية بصفة عامة ومهام وأهداف البلدية.

أولا - الهيكل التنظيمي للبلدية بصفة عامة:¹

ثانيا - مهام البلدية:²

- السهر على المحافظة على النظام العام وأمن الأشخاص والممتلكات.
- تقديم كل الخدمات الضرورية للمواطن (تسجيل المواليد، الوفيات، التسجيل في القوائم الانتخابية)
- تنظيم ضبطية الطرقات المتواجدة على إقليم البلدية مع مراعاة الأحكام الخاصة بالطرقات ذات الحركة الكثيفة، بما في ذلك وضع إشارات المرور...إلخ
- السهر على احترام المقاييس والتعليمات في مجال العقار والسكن والتعمير وحماية التراث.
- اتخاذ الاحتياطات والتدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المتنقلة أو المعدية والوقاية منها.
- تسليم رخص البناء والهدم والتجزئة حسب الشروط والكيفيات المحددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما لكل مواطن تقدم بطلبها.
- تسهر البلدية بمساهمة المصالح التقنية للدولة على احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما.

¹ انظر الملحق رقم 01

² الجريدة الرسمية مرجع سابق اكره ص ص 17 18.

- جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها؛
- تهيئة المساحات الخضراء، ووضع العتاد الحضري وصيانة فضاءات الترفيه؛
- انجاز مؤسسات التعليم الابتدائي طبقا للخريطة المدرسية الوطنية وضمان صيانتها؛
- انجاز وتسيير المطاعم المدرسية والسهر على ضمان توفير وسائل نقل التلاميذ ؛
- ويمكن للبلدية المساهمة في انجاز الهياكل القاعدية البلدية الجوارية الموجهة للنشاطات الرياضية والشباب والثقافة والتسلية وتطويرها؛
- اتخاذ كل تدبير يرمي إلى توسيع قدراتها السياحية وتشجيع المتعاملين المعنيين باستغلالها؛
- حصر الفئات الاجتماعية المحرومة أو الهشة أو المعوزة وتنظيم التكفل بها في إطار السياسات العمومية الوطنية المقررة في مجال التضامن والحماية الاجتماعية؛
- المساهمة في صيانة المساجد والمدارس القرآنية المتواجدة على ترابها وضمان المحافظة على الممتلكات الخاصة بالعبادة؛
- تشجيع وترقية الحركة الجمعوية في جميع الميادين.

ثالثا - أهداف البلدية:

- تسعى البلدية إلى تحقيق وتجسيد العديد من الأهداف نذكر منها مايلي:
- تقريب الإدارة من المواطن من أجل رفاهية وراحة المجتمع.
 - تقديم خدمات ذات جودة وتسهيل حصول المواطنين عليها وتحسينها من أجل ارضاء المواطن.
 - التنسيق مع الجهات المختصة لتفعيل مشاريع البنية التحتية بالبلدية؛
 - استخدام التحفيز لتحسين الأداء وحل المشاكل الفنية والإدارية والقانونية؛
 - تطوير الموارد البشرية والاهتمام برأس المال الفكري والمحافظة عليه وتنميته؛
 - متابعة الالتزام بمعايير ومتطلبات البيئة والسلامة والصحة لجميع النشاطات العامة والخاصة؛
 - العمل على عصرنة مصالحها من أجل مواكبة العصر .
 - إعداد أسس ومعايير ومؤشرات الأداء والرقابة والتقييم، وتفعيل وتطوير الدور الرقابي؛
 - الالتزام بالشفافية وتوفير الثقة المتبادلة مع أصحاب المصلحة؛
 - المحافظة على وقت المواطنين بتقليص زمن المعاملات الإدارية والمالية والقانونية؛
 - تطوير النظم الإدارية والفنية لديوان البلدية وتطبيق الإدارة الرقمية لرفع مستوى أدائه وتحقيق أهدافه، وتسخير الموارد المادية والبشرية لتحسين العمل وزيادة كفاءته؛
 - تطوير الموارد البشرية للعاملين بالأجهزة والهيئات التابعة للمجلس البلدي بإعداد خطة تدريبية مبنية على الفجوات التدريبية والتعاون مع مؤسسات الدولة لتنفيذها؛

- المساهمة في تفعيل الاستثمار المحلية للبلدية والمجالس الإقليمية والاقتصادية وتوفير مصادر التمويل الذاتي وزيادة الكفاءة والفعالية لاستخدام الموارد وتطوير الأداء المالي للبلدية؛
- تحقيق العدالة الاجتماعية ؛
- المساهمة في توفير الأمن لسكان البلدية، والحفاظ على الموارد والأصول ودعم الأجهزة الأمنية والتنسيق فيما بينها؛
- تفعيل قنوات التواصل مع المواطنين من خلال الاتصال المباشر ووسائل الاتصال الرقمية

المطلب الثاني: واقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

ان تبني استراتيجية الادارة الالكترونية في تقديم الخدمات العمومية، جاء كحتمية لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل على الصعيد الدولي ، ومن أجل ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطن وفي جميع القطاعات ووفق المعايير الدولية وما يرغب فيه المواطن ، وعليه كان لازما على الدولة الانتقال من الادارة التقليدية الى تبني الادارة الالكترونية، فلم يعد لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية خيار آخر إلا التفكير جديا في بداية تطبيق أدوات التحول الإلكتروني كوسيلة لتوزيع الخدمة العمومية، وفي هذا الإطار تم انشاء موقع الكتروني سنة 2008 تتنوع الخدمات المقدمة عن طريقه بين المعلوماتية والإعلامية والتفاعلية، حيث يعمل قطاع الداخلية والجماعات المحلية على أصعدة مختلفة وهي:¹

الفرع الاول: الاستغلال الأمثل للآليات المعتمدة.

فقد عمل القطاع على التحسين التدريجي في تطوير الخدمات الإلكترونية خاصة بالنسبة لجواز السفر البيومتري من خلال إدخال تحسينات هامة، مثل حجز البيانات الحرفية والرقمية عبر شبكة الأنترنت دون الحاجة إلى تنقل المواطن، التسيير الذكي وعن بعد لمواعيد التسجيل البيومتري، تحميل الصورة الرقمية إذا كانت الصورة الرقمية الأولى غير مطابقة للمواصفات بالإضافة إعلام المواطن أنيا بوضعية تقدم معالجة ملفه عبر موقع الانترنت وكذا من خلال رسائل نصية تصل المواطن تعلمه بإنهاء عملية إنجاز جوازه البيومتري، والجدول الاتي يوضح تعداد الخدمات الإلكترونية مقسمة بالنسبة لجواز السفر البيومتري.

¹ عبدالجليل طواهرير "واقع الخدمات العمومية الإلكترونية وأفاق تطويرها"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،

جامعة قاصدي مرياح ،ورقلة ،2019، ص ص 40-44

الجدول رقم (II-01) الخدمات الإلكترونية التابعة لجواز السفر البيومتري الجزائري.

عدد الاستخدامات	الهدف	تاريخ إطلاقها	الخدمة الإلكترونية
48161	تقليل أخطاء الحجز وريح الوقت في إدخال المعلومات مباشرة الى قاعدة المعطيات	30 أوت 2015	ملا استمارة جواز السفر البيومتري
43830	تمكين المواطن من إختيار البلدية او الدائرة التي يريدتها	06 سبتمبر 2015	أخذ موعد لإيداع الملف
7257	إعفاء المواطن من التنقل مرة ثانية تفاديا للتأخر	01 أكتوبر 2015	تحميل الصورة الرقمية الجديدة في حالة عدم مطابقة الصورة المودعة للمعايير المطلوبة
2258182	معرفة المرحلة التي يتواجد بها جواز السفر دون التنقل	01 أبريل 2016	خدمة متابعة جواز السفر البيومتري

المصدر: عبدالجليل طواهرير ، "واقع الخدمات العمومية الإلكترونية وأفاق وتطويرها" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2019 ، ص 41

من خلال الجدول السابق نلاحظ مدى ارتفاع الخدمات المستعملة من طرف المواطنين فطبيعة الخدمات الإلكترونية كانت في البداية معلوماتية إلى أن انتقلت إلى عنصر التفاعلية خلال نهاية الثلاثي 2016 وتدل هذه الزيادة على مدى إقبال المواطنين للتفاعل مع هذا النوع من الخدمات.

الفرع الثاني: لامركزية الخدمات الإدارية:

إن الخدمات التي كانت في البداية تقدمها الدائرة ، صارت تقدم على مستوى البلدية (بطاقة التعريف الوطنية، بطاقة ترقيم المركبات، رخصة السياقة) هذا الإجراء الذي شرع في تجسيده تدريجيا يهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن بصفة ملموسة، كما شملت هذه العملية جواز السفر البيومتري، حيث تم تنصيب تجهيزات بيومترية على مستوى البلديات وتنظيم دورات تكوينية للموظفين من أجل السهر على انجاح عملية اللامركزية.

الفرع الثالث: الربط المركزي بالسجل الوطني الآلي.

تم ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني للحالة المدنية ما سيمكن من إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية عند تكوين الملفات، ما سيعزز التعاون الإداري بين القطاعات ويضع الأسس الأولى للإدارة الإلكترونية الأمر الذي يسمح بتعزيز هذه الروابط البينية بين القطاعات من

أجل تمكين المواطن من الاستفادة من تسهيلات أخرى متعلقة بتكوين الملفات، وذلك باستغلال قواعد بيانات القطاعات الأخرى، مثلما هو الحال بالنسبة لصحيفة السوابق العدلية، شهادة الجنسية أو تلك المتعلقة بالانتساب للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS) والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) .

الفرع الرابع: تطوير جودة الخدمات الإلكترونية¹.

أخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عاتقها عملية تحسين جودة الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية و الجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني لتعريف المؤمن يرتكز على محورين أساسيين تمثلا في إطلاق بطاقة التعريف و جوازات السفر البيومترية، فيما يتعلق بجواز السفر البيومتري، و الذي يعد وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية، فهو مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، أما إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والتي تعد قفزة نوعية، لاسيما بفضل اعتماد تكنولوجيات حديثة من الجيل الأخير، تستجيب للمعايير الدولية وأكثر صرامة، مما سيمكن زيادة على تعريف حاملي هذه البطاقة، من استعمالها كدعامة إلكترونية للاستفادة من خدمات عمومية متعددة، وذلك بفضل ميزة تعدد الاستعمالات التي تتميز بها. ففي سنة 2016 عرفت اعتماد بطاقة التعريف الوطنية، حيث تم الإعلان عن الانطلاق الرسمي في إصدار بطاقة التعريف البيومترية يوم 17 جانفي 2016 بمعدل 20 ألف بطاقة يوميا، موزعة على ثلاثة مراكز بقدرة استصدار تصل 20 ألف بطاقة، هذا ويعتبر الوصول إلى 35 مليون بطاقة لكل الجزائريين هدفا من المنتظر تحقيقه في أجل أقصاه 5 سنوات، لتزول البطاقة القديمة بشكل آلي، فالبطاقة البيومترية الجزائرية تم إنتاجها بمواصفات "إيزو" العالمية، وهي مؤمنة ومحمية بشكل يصعب اختراقه كما أنها تحتوي على شريحة إلكترونية تضم مجموعة من التطبيقات الخاصة بقاعدة المعلومات وبمعلومات الحالة المدنية إضافة إلى أنها تتسع إلى إضافة تطبيقات أخرى كما يمكنها أن تحمل رصيذا من التذاكر الإلكترونية للتنقل بوسائل النقل حسب مسؤولي وزارة الداخلية الجزائرية، كما أن عملية تسليم بطاقة التعريف البيومترية شمل في سنة 2016 بصفة آلية مترشيحي شهادة البكالوريا لسنة 2016 بعده تم إطلاق عملية التعميم التدريجي لبطاقات التعريف الوطنية البيومترية يوم 8 سبتمبر 2016 حيث تم استصدار في غضون 10 أيام موائية 21 ألف بطاقة تعريف وطنية بيومترية من 89 ألف طلب مقدمة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية و شملت

¹ المرجع السابق ص ص 42، 43

عملية التعميم التدريجي كمرحلة أولى الأشخاص الحائزين على جوازات سفر بيومترية، وتحتوي البطاقة على الاسم واللقب وتاريخ ومكان الميلاد وزمرة الدم، كما أنها معدة ليضاف إليها تطبيقات أخرى خاصة بقطاعات أخرى، وهي مكونة من شريحتين الأولى للمعلومات الشخصية والثانية لاستيعاب التطبيقات الخاصة بالقطاعات الأخرى، بعد المرور بإجراء إيداع ملف الوثائق البيومترية والتي تنتهي برقمنة الملف، يتم تشفير الملف وإرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية ، وبالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقيق إلى مصالح الأمن، كما تم تسليم خلال سنة 2016 أكثر من 8 ملايين جواز سفر ومليون بطاقة تعريف وطنية بيومترية، من بينهم مليوني جواز سفر موجه للجالية الجزائرية المقيمة في الخارج ، حيث تم تحديد أجل خمس سنوات لتسليم كافة بطاقات التعريف الوطنية البيومترية وذلك بمعدل 6 ملايين بطاقة سنويا، منها حوالي 3 ملايين وثيقة ماثلة سلمت مع نهاية سنة 2016 وما بين 6 و 7 ملايين أخرى سنة 2017 في حين سيتم إنتاج مجمل هذه البطاقات الالكترونية في حدود 3 إلى 4 سنوات، كما تعمل مصالح وزارة الداخلية على تحضير "رمز" سيسمح نهاية سنة 2018 بسحب كافة الوثائق الكترونية لتفادي التنقل إلى بلدية الميلاد أو الإقامة، كما تم وضع نظام لإجراء تصحيح "آني" أو تصحيح على المستوى المركزي في حالات أخرى هذا وينتظر أن يتم العمل برخصة السياقة البيومترية مطلع سنة 2019 حيث ستكون هذه الوثيقة مربوطة بالنظام الآلي لجهاز الأمن كتلبية حاجيات النظام الوطني للتتقيط المزمع العمل به.

الفرع الخامس: آفاق تطوير الخدمات الإلكترونية.

بالنسبة لهذه النقطة فقد تم الشروع في تجسيد مشروع رخصة السياقة وبطاقة ترقيم المركبات الجديتين، وهو ما سيسمح بالانتهاء من اعتماد المعلوماتية في تقديم الخدمات الإدارية الأكثر طلبا وضماناً لخدمة عمومية نوعية بعيدا عن كل التعقيدات البيروقراطية، كما يعمل القطاع على تطوير منصات كتلك المتصلة بالخدمات عن بعد وتكنولوجيا الهاتف النقال إضافة إلى اعتماد الإطار القانوني المناسب، حيث أصدرت الحكومة في هذا السياق القانون المتعلق بالتصديق الإلكتروني، والقانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية، وعلى صعيد آخر وإضافة إلى الخدمات العمومية الموجهة مباشرة للمواطن، شرعت المصالح الإدارية للقطاع في تجسيد مسعى شامل لإدخال المعلوماتية، وذلك من خلال تطوير عدة أنظمة معلوماتية آلية ترمي إلى الرفع من فعالية المصالح و عصرنه أدوات عمل الهياكل، حيث يتمثل أهم هذه الأنظمة في ذلك المسمى "البلدية الإلكترونية"، E-Commune، الذي يعد نظام إعلام مدمج، يضم جميع مصالح البلدية، حيث سيشكل أساسا للشروع في تعميم المعلوماتية على كافة المصالح الإدارية والتقنية للقطاع.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات).

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كم يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

حيث يحتوي هذا المبحث على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : طرق وأدوات الدراسة.

المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة.

الفرع الأول: منهجية الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى بحث مستويات الرقي لخدمات البلدية في ظل الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن الجزائري ، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة من المجتمع في مجموعة من بلديات ولاية غرداية ، ولبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب الدراسة الميدانية وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (Statistical Package for Social Science) النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها.

يتمثل مجتمع الدراسة في المواطنين المتواجدين على مستوى بعض بلديات ولاية غرداية من أجل الحصول على خدمات عمومية ما، اما اختيار العينة فقد كان عشوائيا حيث بلغ حجم العينة 218 مواطن ، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة عن طريق الاتصال المباشر،

الفرع الثالث: أداة الدراسة.

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان¹: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمة، و بعد تعديله تم توزيع 250 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر مارس من سنة 2019، إذ تم استرجاع 230 استبيان، حيث تم استبعاد 12 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 218 استبيان، أي ما نسبته 87.2% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (II-02): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

النسبة	العدد	البيان
100%	250	عدد الاستمارات الموزعة
92%	230	عدد الاستمارات المسترجعة
08%	20	عدد الاستمارات الغير مسترجعة
4.8%	12	عدد الاستمارات الملغاة
87.2%	218	عدد الاستمارات المقبولة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (230) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (92%) من العدد الموزع والبالغ (250) استبيان. وعدد الاستبيانات المستبعدة كانت (12) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ

¹ انظر الملحق رقم 02

عددها (218) بنسبة (87.2%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (20)، أي ما نسبته (08%) من أفراد عينة الدراسة.

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في الارتقاء بجودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن الجزائري، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مَرَّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة. - عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاته.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثَّ فيها المواطنين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص: "الجنس والعمر، المؤهل العلمي، مدة الإقامة داخل البلدية، ومدى المعرفة بالإدارة الإلكترونية قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: يوضح معلومات حول الإدارة الإلكترونية، حيث يتكون من (18) فقرة. إذ يحتوي على (04) أبعاد، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات: (04) فقرات لاكتساب المعدات الإلكترونية و(05) فقرات متعلقة بإدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية و جواز السفر و بطاقة التعريف وبطاقة السياقة البطاقة الرمادية، (05) فقرات متعلقة بملائمة الإدارة الإلكترونية و (04) فقرات لحسن استغلال الإدارة الإلكترونية.

الجزء الثالث: متعلق بمستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن و يتكون من (19) فقرة. إذ يحتوي على بعدين و كل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات : (05) فقرات لمستويات جودة الخدمة (14) فقرة متعلقة ب مستوى رضا المواطن .

الجدول رقم (II-03):يوضح مضمون الاستبيان

رقم الفقرات	البعد
(04-01)	اكتساب المعدات الالكترونية
(09-05)	ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية و جواز السفر و بطاقة (التعريف . السياقة الرمادية)
(14-10)	ملائمة الادارة الالكترونية
(18-15)	حسن استغلال الادارة الالكترونية
(23-19)	مستويات جودة الخدمة
(37-24)	مستوى رضا المواطن

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا عن نتائج الاستبيان

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدميمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لبعض المسؤولين في الادارة الالكترونية اضافة الى الاشخاص في بعض المصالح بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للبلدية ، وسماح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات و راي الموظفين في الادارة الالكترونية ، ما سيساعد لاحقا في تفسير النتائج و التعليق عليها.

كما تم الاطلاع على بعض الوثائق الخاصة بالبلدية والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول سير العمل و الخدمات المقدمة من طرف البلدية بمختلف مصالحها، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط البلدية و وظائفها.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (04-11). الجدول رقم (04-11): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
الادارة الالكترونية	المتغير المستقل
مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

***المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري:** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.

***التكرارات و النسب المئوية:** ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.

***اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

***معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من

(0) يضعف إلى أن ينعدم.

* اختبار معامل الالتواء (برسون): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

* تحليل الإنحدار : حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التآثرية بين المتغير المستقل و التابع.

* اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي

* الاختبار الإحصائي ANOVA : لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.

* اختبار t-test : لاختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول في متغيرات الدراسة.

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (II-05) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (II-05) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المصدر: من إعداد الطالب

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (II-06) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة = $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعا (وبعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34-3.66 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان.

وللتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (03) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.¹

*ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها

¹ انظر الملحق رقم 03

وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ- اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (07-11): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
اكتساب المعدات الالكترونية	04	0.699
أدى إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة والبطاقة الرمادية	04	0.754
ملائمة الادارة الالكترونية	05	0.803
حسن استغلال الادارة الالكترونية	04	0.754
الإدارة الإلكترونية	18	0.847
مستويات جودة الخدمة	05	0.832
مستوى رضا المواطن	14	0.810
مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن	19	0.866
جميع الفقرات	37	0.915

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04-05)

من خلال الجدول رقم (07-11) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.915) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0,699 إلى 0,866) حيث كانت اكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (69%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (08) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (08-II) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عنوان المحور	
0.00	0,725**	بعد اكتساب المعدات الالكترونية	جميع الفقرات
0.00	0,786**	بعد أدى إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة والبطاقة الرمادية	
0.00	0,927**	بعد ملائمة الإدارة الالكترونية	
0.00	0,994**	بعد حسن استغلال الادارة الالكترونية	
0.00	0,725**	محور الادارة الالكترونية	
0.00	0,844	محور مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن	

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول رقم (08-II) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول "الادارة الالكترونية" والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة. حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول "اكتساب المعدات الالكترونية" والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " أدى إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة وبطاقة الرمادية والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,786) وهي درجة مرتفعة أيضا.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " ملائمة الإدارة الالكترونية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,927) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع " تحفيز حسن استغلال الادارة الالكترونية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,994) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني "مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة 0,844 وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (II-09) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات الادارة الالكترونية	18	0.932	0.652
الثاني	عبارات مستويات رقي خدمات البلدية ورضا المواطن	19	0.665	0.493

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول رقم (II-09) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.932)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.652) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0.665)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.493) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفترات أكبر من (0.05) أي (Sig < 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها.¹

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة.

1-توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-10) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

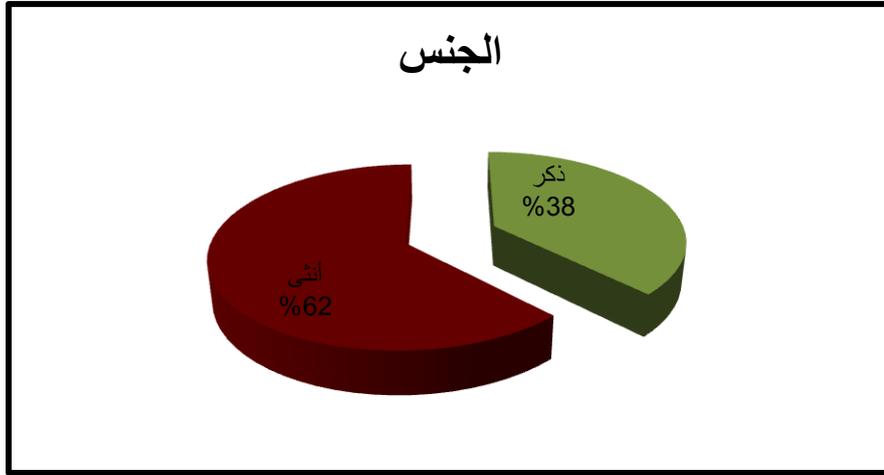
النسبة %	التكرار	البيان
37.6	82	ذكر
62.4	136	أنثى
100,0	218	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 06)

¹ ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجدول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر

(الملحق)

الشكل رقم (II-01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

حسب الجدول رقم (II-10) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (37.6%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (62.4%) وهذا يدل على أن المجتمع أصبح يدمج المرأة و أصبحت ذات رأي و لها دور فعال في المجتمع وبالتالي نستنتج بأن العنصر النسوي حاضر و بقوة في جميع ميادين الحياة .

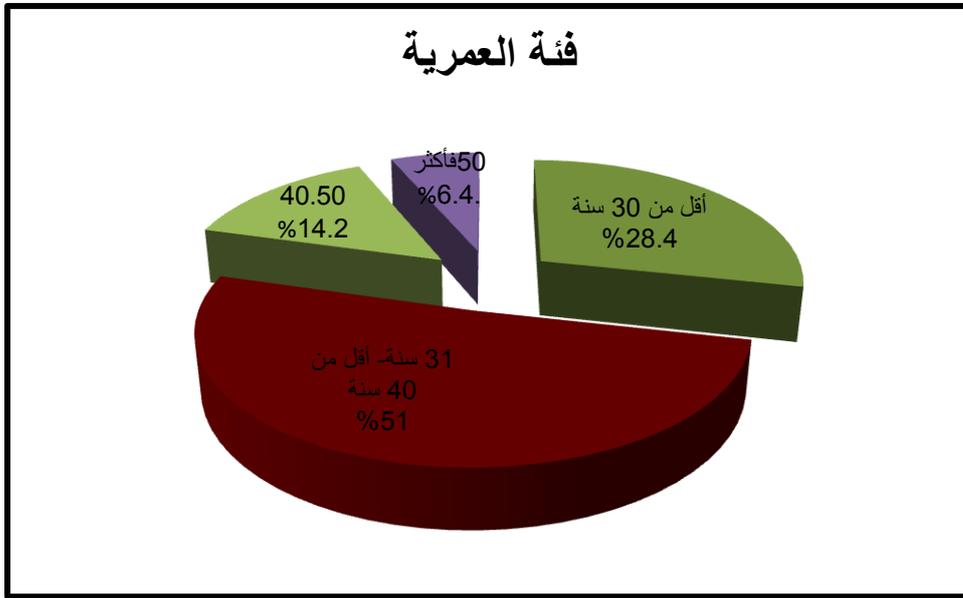
02- توزيع أفراد العينة تبعا للعمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	البيان
28.4%	62	30 سنة فأقل
50.9%	111	31 سنة - أقل من 40 سنة
14.2%	31	40 - أقل من 50 سنة
6.4%	14	50 سنة فأكثر
100%	218	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 06).

الشكل رقم (II-02): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS .

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-11) أن هناك (111) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (31-أقل من 40) سنة أي ما نسبته (50.9%)، نجد أيضا (62) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (30) سنة فأقل بنسبة (28.4%)، في حين نجد (31) فردا من الفئة العمرية (40-أقل من 50) سنة بنسبة قدرت ب(14.2%) بينما نجد (14) فردا من الفئة العمرية (50) سنة فأكثر بنسبة (6.4%)، وهذا يساعدنا كثيرا في دراستنا لان اغلب المستجوبين من الفئة الناضجة و الكادحة و التي يكون احتكاكها كبير بمصالح البلدية و لديهم القدرة على التفاعل مع البلدية بمختلف مصالحها.

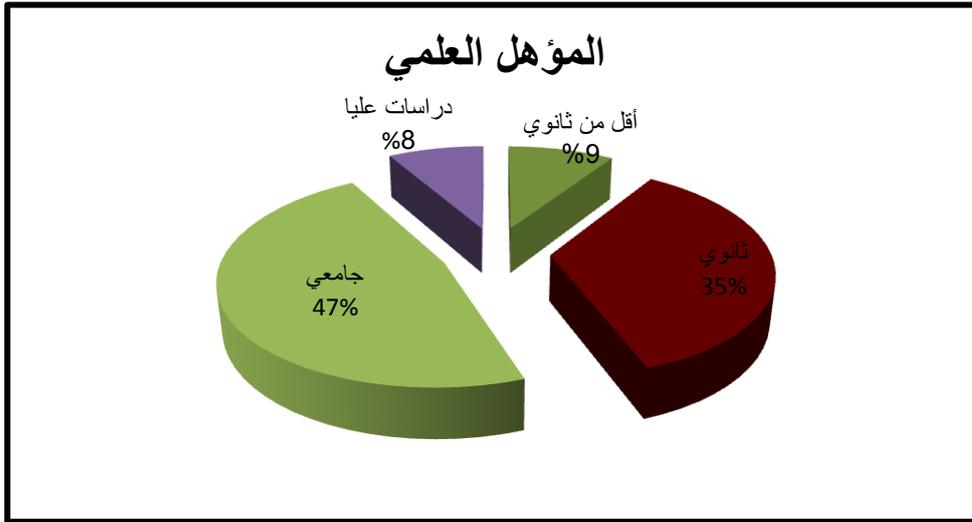
03- توزيع أفراد العينة للمؤهل العلمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (12-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	البيان
9.2%	20	اقل من ثانوي
35.3%	77	ثانوي
47.2%	103	جامعي
8.3%	18	دراسات عليا
100.0%	218	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 07).

الشكل رقم (11-03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS .

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (12-11) أن (103) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى الجامعي أي ما نسبته (47.2%)، وتليه فئة ثانوي ب(77) فرد أي ما نسبته (35.3%)، تليه فئة اقل من ثانوي بنسبة (9.2%)، بينما حلت في المركز الأخير فئة الدراسات العليا بتعداد (18) فرد أي ما نسبته (8.3%)، وهذا يبرز ارتفاع المستوى التعليمي لدى فئة الدراسة، وهذا ما

من شأنه أن يعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للاستبيان، كما أنه لديهم مؤهلات علمية تخول لهم فهم الادارة الالكترونية .

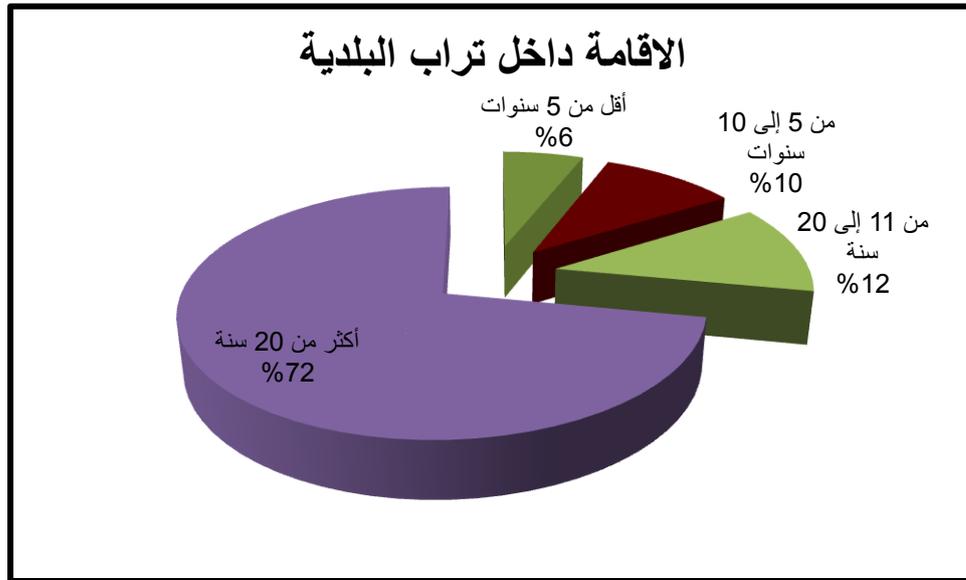
04- توزيع أفراد العينة تبعا للإقامة داخل تراب البلدية : وهي موضحة كآآتي:

الجدول رقم(13-11) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الإقامة داخل تراب البلدية

النسبة %	التكرار	البيان
6%	13	أقل من 5 سنوات
10.1%	22	من 5 إلى 10 سنوات
11.9%	26	من 11 إلى 20 سنوات
72%	157	أكثر من 20 سنوات
100%	218	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 07).

الشكل رقم (11-04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الإقامة داخل البلدية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS .

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-13) أن (157) فردا من أفراد عينة الدراسة اقامتهم لكثـر من 20 سنة داخل تراب البلدية أي ما نسبته (72%)، وتليها (26) فردا اقامتهم تتراوح ما بين (11-20) سنة بنسبة بلغت (11,9%)، ثم تليها (22) فرد اقامتهم تراوحت بين 5 و 10 سنوات بنسبة (10.1%) وآخر نسبة كانت بمقدار (6%) لـ (13) فرد اقامتهم كانت اقل من 5 سنوات داخل تراب البلدية ، وهذا يدل على وجود خبرة لدى المواطنين و معرفة التغيرات و التطورات الحاصلة على مستوى خدمات البلدية و الفوارق على مر سنين اقامتهم بتراب البلدية .

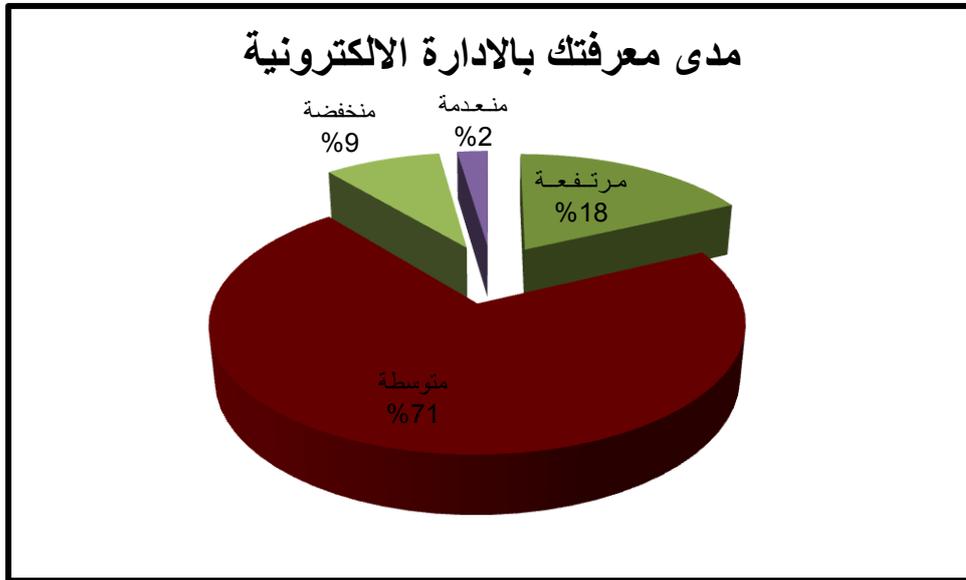
5-توزيع أفراد العينة تبعا لمدى المعرفة بالإدارة الالكترونية : وهي موضحة كآآتي:

الجدول رقم (II-14) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى المعرفة بالإدارة الالكترونية

النسبة %	التكرار	البيان
17.9%	39	مرتفعة
71.1%	155	متوسطة
8.7%	19	منخفضة
2.3%	5	منعدمة
100 %	218	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 07).

الشكل رقم (II-05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى المعرفة بالإدارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج جدول SPSS .

من خلال الجدول رقم (II-14) نلاحظ أن النسبة الأكبر كانت لمعرفة متوسطة للإدارة الالكترونية بنسبة 71.1% ، تليه معرفة مرتفعة بنسبة (17.9%)، فيما بلغت نسبة المعرفة المنخفضة للإدارة الالكترونية (8.7%)، بينما المعرفة المنخفضة للإدارة الالكترونية فبلغت (02.3%)، فقط وهذا يفسر ثقافة المواطنين و معرفتهم باخر تطورات خدمات على مستوى مصالح البلدية .

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث ،الجنس، العمر، المؤهل العلمي،والاقامة داخل تراب البلدية ، ومدى المعرفة بالإدارة الالكترونية مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية الادارة الالكترونية من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستويات رقي خدمات البلدية .

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور الادارة الالكترونية :

قصد التعرف على الادارة الالكترونية من خلال إجابات أفراد العينة ، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفا ب 4 أبعاد (اكتساب المعدات الالكترونية، ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية و جواز السفر و بطاقة التعريف ,السياقة و الرمادية ، ملائمة الادارة الالكترونية ،حسن استغلال الادارة الالكترونية) وسنتناول لاحقا كل بعد على حدى.

❖ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة ماهو واقع الخدمات التي تقدمها البلدية

من وجهة نظر المواطن؟

❖ للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر المواطنين، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (II-15) يوضح تصورات المستجوبين لمحور الادارة الالكترونية مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
04	متوسط	0.98191	3.3303	اكتساب المعدات الالكترونية
02	متوسط	1.01943	3.5826	ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية و جواز السفر و بطاقة التعريف و السياقة و البطاقة الرمادية
01	مرتفع	0.77035	4.0321	ملائمة الادارة الالكترونية
03	متوسط	1.00973	3.5482	حسن استغلال الادارة الالكترونية
/	متوسط	0.94535	3.6233	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على نتائج SPSS .

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة ، قد أظهروا موافقتهم حول الادارة الالكترونية المتمثلة أبعاده في: (اكتساب المعدات الالكترونية ، ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية و جواز السفر و بطاقة التعريف ،السياقة و الرمادية ، ملائمة الادارة الالكترونية ،حسن استغلال الادارة الالكترونية) وقد جاء المعدل العام متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور الادارة الالكترونية ككل(3.6468) و الانحراف المعياري (0.84598)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد "ملائمة الادارة الالكترونية" بمتوسط حسابي(4.0321) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة و انحراف معياري بلغ (0.77035)،في حين جاء بعد" ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية و جواز السفر و بطاقة التعريف و السياقة و البطاقة الرمادية " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.5826) بانحراف معياري يقدر ب (1.01943)،و يليه بعد "حسن استغلال الادارة الالكترونية" بمتوسط حسابي (3.5482) و بانحراف معياري (1.00973) و في المرتبة الاخيرة بعد " اكتساب المعدات الالكترونية " بمتوسط حسابي (3.3303) وانحراف معياري (0.98191).

هذه النتائج تؤكد أن مستوى الادارة الالكترونية متوسط عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

البعد الأول: اكتساب المعدات الالكترونية:

للتعرف على مستوى اكتساب المعدات الالكترونية والتي تلعب دورا في تحقيق رقي الخدمات في البلدية، تم اقتراح 04 فقرات من (01-04) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم (16-11) يوضح تصورات المستجيبين نحو فقرات بعد "اكتساب المعدات الالكترونية" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
02	متوسط	1.06985	3.6376	البلدية تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.	01
03	متوسط	1.13649	3.6009	البلدية تستخدم معدات مناسبة للإدارة الالكترونية.	02
01	مرتفع	0.96237	4.0963	هناك فرق بين المعدات السابقة والحالية.	03
04	متوسط	1.36595	3.0229	الادارة الالكترونية متوفرة على مستوى جميع المصالح.	04
/	متوسط	0.98191	3.3303	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 08).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجيبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعد "اكتساب المعدات الالكترونية" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة 'مرتفعة' للفقرة رقم (03): "هناك فرق بين المعدات السابقة و الحالية" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0963) وانحراف معياري قدر ب (0.96237)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (01): "البلدية تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة." وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.6376) و بانحراف معياري يقدر ب(1.06985)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(02):

البلدية تستخدم معدات مناسبة للإدارة الالكترونية. " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.6009) و بانحراف معياري (1.13649)، بينما في المرتبة الرابعة و الاخيرة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (04) " الادارة الالكترونية متوفرة على مستوى جميع المصالح." بمتوسط حسابي بلغ (3.0229) و إنحراف معياري (1.36595)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب اكتساب المعدات الالكترونية قد جاء متوسطا بنسبة (3.3303) لجميع الفقرات ما يدل على أن البلدية لا تزال تحتاج الى معدات الكترونية اكثر من المتوفرة لضمان ارتفاع مستوى الرضا عن الخدمات عند المواطن .

البعد الثاني: ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية

بقصد التعرف على مدى ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية ، تم صياغة 5 فقرات (05-09) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-17) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد" ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية " حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
01	مرتفع	1.20496	3.7661	الحصول على الوثائق في وقت وجيز	05
03	متوسط	1.12958	3.6606	تقليل نسبة الاخطاء	06
04	متوسط	1.23771	3.4817	نقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطنين	07
02	مرتفع	1.14297	3.7248	القضاء على العراقيل والتأخير في تقديم الخدمة	08
05	متوسط	1.32380	3.3991	المساواة والعدل في التعامل مع المواطنين	09
/	متوسط	1.01943	3.5826	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 08).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متباينة بين مرتفعة و متوسطة حول البنود المتصلة بـ " ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية " حيث ساهمت الفقرة (05): " الحصول على الوثائق في وقت وجيز " في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (3.7661) و بانحراف معياري قدر ب (1.20496)،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (08): " القضاء على العراقيل والتأخير في تقديم الخدمة " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.7248)و بانحراف معياري يقدر ب (1.14297)،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(06): " تقليل نسبة الاخطاء " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.6606)و بانحراف معياري بلغ (1.12958) ، أما الفقرة (07) " نقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطنين " فقد جاءت في المرتبة (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.4817) و بانحراف معياري يقدر ب (1.2377)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (09): " المساواة والعدل في التعامل مع المواطنين " بمتوسط حسابي (3.3991)و بانحراف معياري يقدر ب (1.32380)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن ادخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر و بطاقة التعريف و بطاقة السياقة و البطاقة قد جاء متوسطا بنسبة (3.5826) و بانحراف معياري يقدر ب (1.01943) لجميع الفقرات ما يدل على ان ادخال التكنولوجيا بعد مهم لتعزيز الادارة الالكترونية و الرقي بخدمات البلدية .

البعد الثالث: ملائمة الادارة الالكترونية

بغرض التعرف على مدى ملائمة الادارة الإلكترونية تم صياغة 05 فقرات (10-14) لقياس مدى وجود هذه الممارسة ،والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (18-11) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "ملائمة الادارة الالكترونية "

مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
04	مرتفع	0.87140	4.0321	الإدارة الإلكترونية نجحت في تحسين الخدمة	10
02	مرتفع	0.91582	4.1514	الإدارة الإلكترونية أكثر سرعة ومرونة في الأداء	11
03	مرتفع	1.07363	4.1147	الإدارة الإلكترونية توفر الجهد والعناء	12
01	مرتفع	0.93910	4.1743	الإدارة الإلكترونية أدت الى تبسيط الإجراءات	13
04	مرتفع	1.04015	4.0321	الادارة الالكترونية أدت إلى تقريب الادارة من المواطن	14
/	مرتفع	0.96802	4.10092	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 09).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعدها "ملائمة الادارة الالكترونية" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (13): "الإدارة الإلكترونية أدت الى تبسيط الإجراءات " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.1743) و بانحراف معياري يقدر ب (0.93910) وهذا ما يدل على اهمية الادارة الالكترونية ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (11): "الإدارة الإلكترونية أكثر سرعة ومرونة في الأداء " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.1514)و بانحراف معياري بلغ (0.91582) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرتين رقم(12): "الإدارة الإلكترونية توفر الجهد والعناء " بمتوسط حسابي يقدر ب (4.1147) و بانحراف معياري قدر ب (1.07363) ثم تليها في المرتبة الرابعة و الاخيرة الفقرتين رقم (14-10) " الإدارة الإلكترونية نجحت في تحسين الخدمة العمومية - تفوض الادارة الالكترونية أدت إلى تقريب الادارة من المواطن " بمتوسط حسابي (4.0321)، و انحراف معياري (0.87140) - (1.04015) على الترتيب ، ،وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة ملائمة الادارة الالكترونية قد جاءت مرتفعة بنسبة (4.0321) و بانحراف

معياري يقدر ب (0.77035) لجميع الفقرات ما يدل على اهمية هذا البعد كعامل معزز و مساهم في تحقيق الرضا عن الخدمات عند المواطن .

البعد الرابع: حسن استغلال الادارة الالكترونية

بغرض معرفة مدى حسن استغلال الادارة الالكترونية ، قد تم صياغة 04 فقرات من(15-18)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(11-19) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"حسن استغلال الادارة الالكترونية " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
04	متوسط	1.21383	3.4404	معظم مصالح البلدية تستعمل الادارة الالكترونية	15
02	مرتفع	0.97852	3.8991	مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية الاكثر تعاملًا إلكترونيًا	16
01	مرتفع	0.74303	4.3532	مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف الاكثر تعاملًا إلكترونيًا	17
03	متوسط	1.18593	3.6560	مصلحة بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية الاكثر تعاملًا إلكترونيًا	18
/	مرتفع	1.03032	3.8371	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 09).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعدها "حسن استغلال الادارة الالكترونية " حيث جاءت الفقرة (17): "مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية الاكثر تعاملًا إلكترونيًا " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3532)و بانحراف معياري يقدر ب (0.74303) هي درجة مرتفعة عن البقية وتدل على حسن استغلال التكنولوجيا في هذه المصلحة ،تليها في المرتبة الثانية

الفقرة رقم (16): "مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية الأكثر تعاملًا إلكترونيًا" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.8991) وانحراف معياري بلغ (0.97852)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (18): "مصلحة بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية الأكثر تعاملًا إلكترونيًا" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.6560) و بانحراف معياري بلغ (1.18593)، أما الفقرة (15) "معظم مصالح البلدية تستعمل الإدارة الإلكترونية" فقد جاءت في المرتبة (4) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.4404) و بانحراف معياري (1.21383) وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن درجة الموافقة لبعدها حسن استغلال الإدارة الإلكترونية جاءت مرتفعة بنسبة (3.8371) و بانحراف معياري قدر ب (1.03032) لجميع الفقرات ما يدل على أن البلدية تتبنى نظام الإدارة الإلكترونية بصفة مقبولة لكن لازالت تحتاج الى استغلال أكثر وهذا يوجب تحفيز الموظفين على التطوير المستمر في الأداء، نظرا لما لهذا العنصر من أهمية في تكوين مفهوم الإدارة الإلكترونية.

2- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مستويات رقي خدمات البلدية:

قصد التعرف على مستويات رقي خدمات البلدية من خلال إجابات المواطنين ، فقد تم تضمين هذا المتغير ببيعتين و 19 فقرة وسنتناول فيما يلي ذلك:

❖ نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة :

❖ هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر

المواطن ؟

❖ للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

ليبين الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر المواطنين، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (II-20) يوضح تصورات المستجوبين لمحور مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن مرتبة حسب الأهمية:

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
02	مرتفع	0.83130	3.7225	مستويات جودة الخدمة
01	مرتفع	0.93055	3.8509	مستوى رضا المواطن
/	مرتفع	0.90643	3.6881	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS .

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول لمحور مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن المتمثلة أبعاده في: (مستويات جودة الخدمة، مستوى رضا المواطن) وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور مستويات رقي خدمات البلدية ككل(3.6881)، و الانحراف المعياري (0.90643)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد "مستوى رضا المواطن "بمتوسط حسابي(3.8509) و بانحراف معياري بلغ (0.93055) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد " مستويات جودة الخدمة " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.7225) و بانحراف معياري قدر ب (0.83130) ،وهذه النتائج تؤكد أن مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن مرتفعة عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

البعد الأول: مستويات جودة الخدمة

للتعرف على مستويات جودة الخدمة والتي تلعب دورا في زيادة رقي خدمات البلدية، تم إقتراح 05 فقرات من (19-23) لنقيس هذا الجانب كمايلي:

جدول رقم (11-21) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "مستويات جودة الخدمة" مرتبة

حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
01	مرتفع	0.97445	3.8349	هناك تطورا في مستوى تقديم الخدمة بصفة عامة .	19
03	متوسط	1.12448	3.5229	الخدمة المقدمة تتم بسرعة ومرونة.	20
05	متوسط	1.19244	3.3349	الخدمة المقدمة مستمرة ودقيقة.	21
04	متوسط	1.21095	3.4633	يتم الحصول على الخدمة بدون جهد وعناء.	22
02	متوسط	1.00197	3.6101	الخدمة المقدمة حاليا متوقعة.	23
/	مرتفع	0.83130	3.7225	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 10).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة الى مرتفعة حول البنود المتصلة بـ "مستويات جودة الخدمة" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (19): "هناك تطورا في مستوى تقديم الخدمة بصفة عامة". فقد جاء متوسطها الحسابي (3.8349) وانحراف معياري يقدر بـ (0.97445)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (23): "الخدمة المقدمة حاليا متوقعة" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.6101) وانحراف معياري يقدر بـ (1.00197)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (20): "الخدمة المقدمة تتم بسرعة ومرونة" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.5229) و بانحراف معياري (1.12448)، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (22) "يتم الحصول على الخدمة بدون جهد وعناء" بمتوسط حسابي بلغ (3.4633) وانحراف معياري (1.21095)، أما الفقرة (21) "الخدمة المقدمة مستمرة ودقيقة" فقد جاءت في المرتبة الخامسة و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.3349) وانحراف معياري (1.19244)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب مستويات

جودة الخدمة قد جاء مرتفعا بنسبة (3.7225) وبانحراف معياري (0.83130) لجميع الفقرات ما يدل على أن البلدية تمتلك خدمات ذات جودة ، وبشكل كاف لتشجع الرضا عند المواطن .

البعد الثاني: مستوى رضا المواطن :

بقصد التعرف على مدى مستوى رضا المواطن، تم صياغة 14 فقرة (24-37) لقياس مدى وجوده.الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-22) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"مستوى رضا المواطن" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
04	مرتفعة	1.06771	4.1606	أنت راض على تواجد الانترنت في حياتك اليومية	24
01	مرتفعة	0.88677	4.3670	أنت راض على استعمال الموقع الالكتروني لإتمام إجراءات الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين	25
03	مرتفعة	0.94276	4.2156	أنت راض على استعمال الموقع الالكتروني لتأكد من انك مسجل في القائمة الانتخابية	26
02	مرتفعة	0.87778	4.3440	أنت راض على الموقع الالكتروني لتسجيل في قائمة الحج	27
11	متوسطة	1.21895	3.5183	أنت راض على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية	28
10	متوسطة	1.18824	3.5229	أنت راض على مدة تقديم الخدمة	29
05	مرتفعة	1.01322	3.9679	يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية	30
06	مرتفعة	1.12350	3.8073	يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف	31
08	مرتفعة	1.13752	3.6881	يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة بطاقة السياقة	32

				والبطاقة الرمادية	
13	متوسطة	1.19063	3.2982	انت راض على سرعة الاستجابة لطلباتك	33
12	متوسطة	1.14427	3.4587	انت راض على مقدمي الخدمة بصفة عامة	34
12	متوسطة	1.19932	3.4587	انت راض على مقدمي خدمات الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية	35
07	مرتفعة	1.12388	3.7385	انت راض على مقدمي خدمات جواز السفر وبطاقة التعريف	36
09	متوسط	1.25196	3.5413	انت راض على مقدمي خدمات بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية	37
/	مرتفع	0.93055	3.8509	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 11).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بـ "مستوى رضا المواطن" حيث ساهمت الفقرة (25): "أنت راض على استعمال الموقع الإلكتروني لإتمام إجراءات الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين" في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3670) و بانحراف معياري بلغ (0.88677) ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (27): "أنت راض على الموقع الإلكتروني لتسجيل في قائمة الحج" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.3440)، و انحراف معياري بلغ (0.87778) تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(26): "أنت راض على استعمال الموقع الإلكتروني لتأكد من أنك مسجل في القائمة الانتخابية" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2156) و بانحراف معياري قدر ب (0.94276) ثم الفقرة (24) "أنت راض على تواجد الانترنت في حياتك اليومية" فقد جاءت في المرتبة (4) بمتوسط حسابي بلغ (4.1606) و بانحراف معياري قدر ب (1.06771) ، تليها الفقرة رقم (30) "يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية" بمتوسط حسابي (3.9679) و بانحراف معياري بلغ (1.01322) بعدها الفقرة رقم (31) "يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة

جواز السفر وبطاقة التعريف " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.8073) و بانحراف معياري بلغ (1.12350) ثم في المرتبة السابعة الفقرة رقم (36) " انت راض على مقدمي خدمات جواز السفر وبطاقة التعريف " بمتوسط حسابي (3.7385) و بانحراف معياري (1.12388) بعدها الفقرة رقم (32) " يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية " في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.6881) و بانحراف معياري بلغ (1.13752) تليها الفقرة رقم (37) " انت راض على مقدمي خدمات بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية " في المرتبة 09 بمتوسط حسابي (3.5413) و بانحراف معياري بلغ (1.25196) بعدها الفقرة رقم (29) " انت راض على مدة تقديم الخدمة "في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.5229) و بانحراف معياري بلغ (1.18824) تليها الفقرة رقم (28) "انت راض على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية " في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.5183) و بانحراف معياري بلغ (1.21895) بعدها الفقرتين (34-35) " انت راض على مقدمي الخدمة بصفة عامة " "انت راض على مقدمي خدمات الحالة المدنية و الشؤون الاجتماعية " بمتوسط حسابي بلغ (3.4587) و بانحراف معياري (1.14427) - (1.19932) على الترتيب .

وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (33): " انت راض على سرعة الاستجابة لطلباتك " بمتوسط حسابي (3.2982) و بانحراف معياري بلغ (1.19063) ، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى رضا عند المواطن جاء مرتفعا بنسبة (3.8509) و بانحراف معياري بلغ (0.93055) لجميع الفقرات ما يدل على أن رضا المواطن جاء لعدة اسباب و التي من اهمها ادخال التكنولوجيا في نظام البلدية و مواكبة التطورات و استخدام الادارة الالكترونية كاساس لتلبية الخدمات .

الجدول رقم (II-23) يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
02	0.84598	3.6468	الإدارة الإلكترونية
01	0.90643	3.6881	مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن
/	0.63258	0.3623	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS .

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي لمستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن بلغت نسبته (3.6881) وهو أكبر من المتوسط الحسابي للإدارة الإلكترونية الذي جاء بمتوسط حسابي قدره (3.6468).

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات.

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة بالإدارة الإلكترونية و مستويات رقي خدمات البلدية ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

1-طبيعة توزيع متغيرات النموذج:

حتى يتم اختبار صحة فرضيات الدراسة يجب أن يخضع أبعاد نموذج الدراسة إلى التوزيع الطبيعي. ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء (برسون) محصورا بين 3 و -3 وهذا حسب دراسة للباحث " won " في سنة 2004.

الجدول رقم (II-24) يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (II-24): معامل الالتواء

معامل الالتواء	المتغير
0,284	بعد اكتساب المعدات الالكترونية
0,683	بعد أدى إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة والبطاقة الرمادية
0,466	بعد ملائمة الادارة الالكترونية
1,163	بعد حسن استغلال الادارة الالكترونية
0,848	محور الادارة الالكترونية
1,509	محور مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (II-24) نلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين 0,284 و 1,509 وهذا ضمن المجال [3,3-] بمعنى أن توزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي، أي يمكن إكمال إجراء اختبار صحة الفرضيات.

2-الفرضية الفرعية الأولى:

❖ هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.

H0 ليس هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.

H1 هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.

جدول رقم (II-25) : نتائج اختبار (T).

الخطأ المعياري	المتوسط المقياس	القيمة الاحتمالية sig	القيمة المحسوبة T	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.64679	0.05730	0.000	11.288	217	0.84598	3.6468	المحور الاول

مصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 12)

من خلال الجدول (II-25) يمكن لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 3.646 وانحراف معياري قدر 0.845 لكل عبارات محور الاستبيان ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 11.288 عند القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.

3-الفرضية الفرعية الثانية :

❖ ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.
 Ho لا ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.
 H1 ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.

جدول رقم (II-26) : نتائج اختبار (T).

الخطأ المعياري	المتوسط المقياس	القيمة الاحتمالية sig	القيمة المحسوبة T	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.06139	0.68807	.0000	11.208	217	0.90643	3.6881	المحور الثاني

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 12)

من خلال الجدول (II-26) يمكن لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 3.688 وبانحراف معياري قدر 0.906 لكل عبارات محاور الدراسة في مؤسسات ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 11.208 عند القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص **ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.**

4-الفرضية الفرعية الثالثة :

❖ المواطن راض على مستوى رقي خدمات البلدية.

H0 المواطن ليس راض على مستوى رقي خدمات البلدية.

H1 المواطن راض على مستوى رقي خدمات البلدية.

- نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين الإدارة الالكترونية و مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن : للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور الادارة الالكترونية و مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-27) : معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية		المتغير
الإدارة الالكترونية	معامل الارتباط	المتغير التابع: مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن
0.439**	معاملات بيرسون	
0.00	مستوى الدلالة	
218	العدد	

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 12).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و متوسطة بين الادارة الالكترونية و مستوى رقي خدمات البلدية ورضا المواطن ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.439) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسات محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص المواطن راض على مستوى رقي خدمات البلدية.

5-الفرضية الفرعية الرابعة:

❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رقي خدمات البلدية .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم إجراء إختبار t-test للعينات المستقلة، و ذلك لفحص أثر متغير الجنس في مستوى ممارسات مستويات رقي خدمات البلدية ، ثم إجراء إختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى.

-نتائج التحليل المتعلقة بإختبار T-Test للعينات المستقلة: تم إجراء هذا الإختبار لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى مستويات رقي خدمات البلدية تعزى لمتغير الجنس. والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-28) يوضح نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في مستوى رقي خدمات البلدية

Test t			Test de leven's sur l'égalité des variances					
sig	T	الفرضيات	F	sig	الفرضيات	العدد	متوسط الحسابي	الجنس
0.546	0.604	$h_0: \bar{X}_d^2 = \bar{X}_{أنثى}^2$	0.053	0.818	$h_0: \sigma_d^2 = \sigma_{أنثى}^2$	82	3.6402	ذكر
0.546	0.604	$h_1: \bar{X}_d^2 \neq \bar{X}_{أنثى}^2$			$h_1: \sigma_d^2 \neq \sigma_{أنثى}^2$	136	3.7169	أنثى

معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 13).

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال اختبار Leven's لتجانس التباين نجد أن قيمة $F = (0.053)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.818)$ وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 ، بالتالي نقبل الفرضية الصفرية وهي أن هناك تجانس في إجابات الذكور والإناث. وهذا ما يدعونا للوثوق بهذا الاختبار أي أنه يدل على صلاحية النموذج.

أما بالنظر إلى اختبار T-Test فإن قيمة $T = (0.604)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.546)$ بالنسبة للذكور أما بالنسبة للإناث نجد أن قيمة $T = (0.604)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.546)$ بالنسبة للإناث وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حول مستوى رقي خدمات البلدية.

- نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الأحادي:

الجدول رقم (II-29) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية "العمر، المؤهل العلمي، مدة الإقامة، معرفة الادارة الالكترونية" حول مستوى رقي خدمات البلدية

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	Fقيمة	مستوى الدلالة
العمر	-بين المجموعات	9.661	8	1.208	1.812	0.076
	-داخل المجموعات	139298	209	0.666		
	-التباين الكلي	148.989	217			
المؤهل العلمي	-بين المجموعات	11.373	8	1.422	2.504	0.013
	-داخل المجموعات	130.668	209	0.568		
	-التباين الكلي	118.668	217			
الإقامة تراب داخل البلدية	-بين المجموعات	11.462	8	1.433	1.814	0.076
	-داخل المجموعات	165.038	209	0.790		
	-التباين الكلي	176.500	217			
مدى معرفتك بالإدارة الالكترونية	-بين المجموعات	7.160	8	0.895	2.658	0.008
	-داخل المجموعات	70.381	209	0.337		
	-التباين الكلي	77.541	217			

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 13).

نلاحظ من الجدول رقم (II-29) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في مستوى رقي خدمات البلدية تعزى لكل من "العمر،

مدة الإقامة ، حيث بلغت قيمة F (1.812 ، 1.814)، على التوالي وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية .اما المؤهل العلمي، معرفة الادارة الالكترونية "، حيث بلغت قيمة F (2.504 ، 2.658) على التوالي وهي دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ، مما يؤكد وجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى رقي خدمات البلدية تعزى للمتغيرات المؤهل العلمي، معرفة الادارة الالكترونية. ومنه نقبل فرضية

6-الفرضية الرئيسية:

وللتحقق من أثر الإدارة الالكترونية على رقي خدمات البلدية تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-30) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
**0,000	51.447	217-1	0,43	0,47	0,81	0,19	0,43	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 14).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور الإدارة الالكترونية يؤثر معنوياً على رقي خدمات البلدية حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) R² (0,19) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور الإدارة الالكترونية يفسر ما نسبته 19% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن محور الإدارة الالكترونية له أهمية كبيرة نسبياً في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة β (0,43)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الإدارة الالكترونية يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,43) في رقي خدمات البلدية ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظراً لأن قيم F المحسوبة بلغت (51.447)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. ومنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الإدارة الالكترونية وبين رقي خدمات البلدية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

أي هناك تأثير إيجابي في الارتقاء بخدمات المرفق العام (البلدية) بفضل الإدارة الإلكترونية

إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلديات والذي يغني المواطن العناء ويمكنه من الاستفادة من جل الخدمات دون التنقل الى عين المكان (مقر البلدية) لا يزال في بدايته ولم يرقى للمستوى المطلوب كما هو في الدول المتطورة إلا ان استغلال جانب من الإدارة الإلكترونية قد عزز الخدمات المقدمة وحقق نوع من الرضا لدى المواطن خاصة الجيل الذي عاش معاناة البيروقراطية ، مع معاملات الإدارة التقليدية .

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مستويات الرقي لخدمات البلدية في ظل الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن الجزائري. حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة ميدانية. إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى تقديم لمحة عامة حول بلدية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى طرق وأدوات الدراسة، إذ تم إظهار مجتمع و عينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق و وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، و ذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تم تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS، إذ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود العلاقة ، ، كما أنه تم التطرق إلى دراسة الفروق باستخدام اختبار Anova، وذلك لمعرفة أثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة، حيث تم اختبار أثر الجنس على متغيرات الدراسة " الرقي لخدمات البلدية " باستخدام اختبار العينات المستقلة "T-Test" والذي يوضح يفيد أيضا من التأكد من صلاحية النموذج، حيث أن هذا الاختبار يجرى على العينات المستقلة التي ليست لها علاقة ببعضها البعض أي أنها ليس لها ارتباط ببعضها مثل الجنس "الذكر و الأنثى" وهذه الاختبارات تم التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

خاتمة

يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها على الخدمة العمومية من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين بمختلف اتجاهاتهم الفكرية ومنهم علماء الاقتصاد والإدارة، باعتبارها حتمية لا بد منها في ظل التطور التكنولوجي الهائل، حيث أصبحت الإدارة التقليدية لا تتناسب ومتطلبات العصر الحديث الذي تطورت وتزايدت فيها حاجات ورغبات المواطن الذي يسعى الى تحقيقها بأقل جهد ممكن في ظل التطور الحاصل، وهنا ما على الإدارة العمومية الا مواكبة هذا التطور وتقديم الافضل لزيائنها، وقد قدمت مساهمات الأفكار التي كانت في الدراسات حول هذا المفهوم وتطبيقاتها في تحسين الخدمة العمومية الكثير من التوضيحات سواء السلبية منها او الايجابية، كما كان الاهتمام بهذا الموضوع من الناحية العملية من قبل مختلف المنظمات والدول التي تسعى للحصول على كفاءة وفعالية في النمو والتطور، والسعي نحو الوصول إلى إدارات عصرية بأفكار ومعالم جديدة وهذا يقع على عاتق الدولة وهيكلها، من أجل تحقيق الرفاهية والاستقرار، بل إنه أصبح احد أهم التحديات التي تواجهها الدولة في القرن الواحد والعشرين.

ومن أجل أن تتحسن الخدمة العمومية و طريقة أدائها، لا بد من تجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية على ارض الواقع، ومن خلال دراستنا هذه حاولنا توجيه الاهتمام إلى مفهوم الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين الخدمة العمومية، وقد قمنا بهذه الدراسة في بعض بلديات ولاية غرداية، وذلك لكي نجيب على أهم التساؤلات التي طرحت حول تأثير ادخال الإدارة الالكترونية ضمن البلديات والميزة التي أضافتها، ومن خلال قيامنا بالدراسة الميدانية توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التالية:

نتائج الدراسة:

وتم تقسيم النتائج المتحصل عليها إلى قسمين أساسيين:

النتائج المستخلصة من الجانب النظري:

❖ للحصول على إدارة وفعالية في العملية الإدارية وتقديم خدمة عمومية وفق ما تنظر إليه الدولة لا بد من وجود مفهوم الإدارة الالكترونية الذي يساعد على وضع سياسات وخطط طويلة المدى من خلال ما تمتلكه البلديات من موارد وإمكانيات؛

❖ الادارة الالكترونية تتطلب توفير البنية التحتية المناسبة والكفاءات من اجل الحصول على النتائج المرغوبة ؛

❖ تبني الادارة الالكترونية يعزز ثقة الأفراد العاملين والجماعات والمؤسسات بذاتها و يوحد كلمتها ويشعرها بقدرتها على تجسيد طرق ونماذج تقوي مستقبلها العملي ،وتقضي على البيروقراطية؛

❖ تقديم خدمة عمومية بشكل نمطي هو معلم أساسي للبلدية التي تريد ضبطه والتحكم فيه ، وهذا من أهم التحديات التي تواجهها الدولة ، وعليه يجب البحث عن دراسات ونماذج أثبتت فعاليتها في تفعيل الخدمة الالكترونية؛

النتائج المستخلصة من الجانب التطبيقي:

❖ هناك تحسن ملحوظ في الخدمات التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطن.

❖ ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البلدية من وجهة نظر المواطن.

❖ المواطن راض على مستوى رقي خدمات البلدية.

❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رقي خدمات البلدية .

****الزيادة بدرجة واحدة في الإدارة الالكترونية يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,43) في رقي خدمات البلدية**

أي انه توجد علاقة طردية بين الادارة الالكترونية وخدمات البلدية ،يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى الإدارة الالكترونية وبين رقي خدمات البلدية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" أي هناك تأثير إيجابي في الارتقاء بخدمات المرفق العام (البلدية) بفضل الادارة الالكترونية .

التوصيات :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة فإنه يمكن استخلاص مجموعة من التوصيات والمتمثلة أساسا فيما يلي :

❖ ضرورة تبني الادارة الالكترونية في تقديم الخدمة العمومية ؛

❖ ضرورة توفير البنية التحتية الملائمة خاصة في الجانب الامني وهذا ما يزيد في ثقة المواطن في الخدمة الالكترونية.

- ❖ ضرورة توفير الكفاءات والكوادر القادرة على التعامل مع الإدارة الإلكترونية؛
- ❖ إبرام اتفاقيات مع الدول المتطورة في مجال استغلال الإدارة الإلكترونية من أجل تقديم الأفضل.

- ❖ التفعيل الفعلي لربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني للحالة المدنية ما سيمكن من إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية عند تكوين الملفات بين مختلف القطاعات أو في إطار إجراءات إدارية، والذي سيعزز التعاون الإداري بين القطاعات ويضع الأسس الأولى للإدارة الإلكترونية ، لأنه لحد الان معظم القطاعات تعتمد على الملفات الورقية والتي تزعج المواطن .
- ❖ يجب على البلدية تعميم استغلال الإدارة الإلكترونية في كل خدماتها؛

أفاق الدراسة :

لأن هذا الموضوع متشعب ويدرس مفهوم جديد التطبيق بالنسبة لنا كدولة نامية ولا يمكن الإحاطة به في هذه المذكرة فإننا نرى أنه يمثل مقدمة لدراسة مواضيع أخرى مكتملة تمكن الباحثين من الغوص في هذا الجانب الهام من جوانب استغلال الإدارة الإلكترونية في تقديم الأفضل للدولة والمواطن على حد سوى ومن أهم الدراسات التي نرى أنها يمكن أن تكون محل بحث في المستقبل:

- ❖ دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق رفاهية المواطن والمجتمع ؛
- ❖ الإدارة الإلكترونية كآلية لقياس فعالية جودة الخدمات العمومية؛
- ❖ الإدارة الإلكترونية كأداة لممارسة القيادة الإبداعية في تنميط الخدمة ؛
- ❖ دور الإدارة الإلكترونية في نجاح إدارة الوقت في المؤسسات الحكومية؛

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

-الكتب:

- 1- العلاق، بشير عباس؛ العبدلي، قحطان بدر "إدارة التسويق" عمان: دار زهران 1999.
- 2- المرسي السيد حجازي "اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق" الدار الجامعية ، الدار الجامعية ، 2004.
- 3- بشير العلاق، "ثقافة الخدمة" (الأردن: دار اليازوري)، 2009.
- 4- تسيير العجارمة، "التسويق المصرفي" دار ومكتبة الحامد، عمان، الأردن ، 2004.
- 5- خضير كاظم محمود، "إدارة الجودة" إدارة المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
- 6- خضير كاظم محمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء" دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2002 ،
- 7- ريتشاردل ويليامز، "أساسيات إدارة الجودة الشاملة"، ترجمة ونشر مكتبة جرير، الطبعة الأولى، 1999.
- 8- عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين" ، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- 9- علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الالكترونية"، عمان: دار وائل، 2008
- 10- عادل حرحوش الفرجي، "الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية" ط2: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2010.
- 11- عبد المطلب عبد الحميد، "التمويل المحلي ، التنمية المحلية" ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 12- عوض بدير حداد، "تسويق الخدمات المصرفية" ، ط 1 ، دار البيان للنشر والتوزيع ، القاهرة 1999.
- 13- قاسم نايف علوان، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو ، 2000- 2002 " دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2005 .

- 14- مروان محي الدين القطب، "طرق خصخصة المرافق العامة" ط،1 منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009.
- 15- مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، "الجودة في المنظمات الحديثة" دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2002.
- 16- مأمون الدرادكة، "إدارة الجودة الشاملة" دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2001.
- 17- محمد الصغير بعلي "القانون الإداري. التنظيم الإداري" دار العلوم للنشر والتوزيع/الحجار/عنابة/ الجزائر ط/ 2002.
- 18- هاني حامد الضمور، "تسويق الخدمات" (ط 3) عمان: دار وائل للنشر، 2005،
- 19- يوسف حجيم، سلطان الطائي، هشام فوزي، دباس العبادي، "ادارة علاقة الزبون"، ط1 دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009،
- 2- الرسائل الجامعية
- 20- بلبالي عبد النبي، "دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون" ، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة 2009 .
- 21- بنشوري عيسى ، "دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة 2009.
- 22- حماد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية".مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007.
- 23- حواش خليفة "الادارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر" مذكرة نيل شهادة ماستر 2017.
- 24- سولاف، شباح. "مبادئ الادارة العملية للعملية التسويقية بمكتبة جامعة الحاج لخضر بباتنة بين أصول التخطيط و امكانية التطبيق" مذكرة نيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص التسويق وأنظمة المعلومات جامعة منتوري قسنطينة 2012.
- 25- عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري قسنطينة 2010 .

- 26- عزوز محمد الطيب، سعودي عامر "تأثير الادارة الالكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام"، مذكرة نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية جامعة زيان عاشور الجلفة، 2017،
- 27- عبد القادر براينيس، "التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية : دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007.
- 28- عباس حسين جواد، عباس حسين سحر، "أثر التخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة" دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية، أهل البيت، العدد، 03 دون ذكر سنة النشر.
- 29- عبدالجليل طواهرير "واقع الخدمات العمومية الإلكترونية وأفاق تطويرها"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.
- 30- كلثوم بوبكر "جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون" مذكرة لنيل شهادة الماستر 2013.
- 31- كريمة بكوش، "تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب، البلدة.
- 32- كشيده حبيبة، "استراتيجيات رضا العميل"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد حلب، البلدة، الجزائر، 2003/2004.
- 33- لشهب وسيلة، "دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر رقم 03، 2017.
- 34- واليحين محي الدين، والي إبراهيم "الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لتحسين جودة الخدمة العمومية" مذكرة لنيل شهادة الماستر 2016.

- 3- المجالات والمقالات والمنشورات.
- 35- احمد محمود درويش ،"الشفافية والنزاهة حلمنا القادم" ، نشرية تكنولوجيا الإدارة ، العدد الثامن ، فيفري - مارس، 2007 وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر.
- 36- المؤسسة الامريكية للتنمية ، "قياس رضا العملاء من اجل بناء قدرات مؤسسة فعالة"، غير منشورة ، مركز خدمات المنظمات الغير الحديثة.
- 37- ثينة لقمان أحمد، " تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات و بريد نينوى"، تنمية الرافدين العدد109، المجلد 34، 2012.
- 38- رأفت رضوان ، "الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة" ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004.
- 39- عمار عبد الأمير زوين ، " قياس رضا الزبون باستخدام نموذج كانو لتحسين جودة المنتج" دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن شركة الألبسة الرجالية الجاهزة في النجف ، دراسات إدارية ، المجلد ، 03 العدد05 ، 2009.
- 40- عباس حسين جواد ، عباس حسين سحر ، "أثر التخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة " دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية " ، أهل البيت ، العدد ، 03 دون ذكر سنة النشر.
- 41- عبد القادر بريش، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد، 3 ديسمبر، 2005.
- 42- غزلان و داد / أ- حكار حنان بعنوان : "البلدية الالكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية بلدية دبي نموذجاً" ، جامعة 8 ماي 45 قالة ، مداخلة في الملتقى الوطني الاول حول : التسيير المحلي بين اشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية -البلديات نموذجاً - يومي 8-9 نوفمبر 2016.
- 43- فارس محمود، قياس ، "جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يونيو 2005،
- 44- ليان قطيني، "تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن"، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006.
- 45- محمد متولي، "إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية" ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمتها شرطة دبي في الفترة من (26-24 أبريل)، 2003.

- 46- محمد الطعامنة، طارق العلوش، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية 2004.
- 47- محمد ختير ، أسماء مرايمي "العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال المجلد 03 العدد 04/2017.
- 48- مروان جمعة الدرويش، "أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة الرياض، المملكة العربية السعودية 1-4 نوفمبر ، 2009.
- 49- نظام موسى سويدان ،"تقييم تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه" , مجلة جامعة الازهر, المجلة ,13العدد ,1غزة,
- 50- يسري محمد حسين , "علاقة الإبداع التقني برضا الزبون(الضيف) مجلة الإدارة و الاقتصاد"، العدد:81 جامعة المستنصري 2010.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 51- HASSAN RAWASH. **Electronic Management's contribution to the development of Managenal Functions**. Gadara University. Jordan.2014.
- 52- Jacques CHEVALLIER, **Essai sur la notion juridique de service public**, sur le site: [http://www. U-picardie.fr /labo/ curapp/ revues /](http://www.U-picardie.fr/lab0/curapp/revues/) Consulté le: 03-02-2019.
- 53- Philip kotler.et autres ; **marketing management; France ; Pearson éducation; 12eme ;edition;2006 .**

الملاحق

الأمانة العامة

ملحق رقم 01:

مكتب البريد

مكتب الأرشيف

مكتب المداومات و
القرارات التنظيمية

مكتب تسيير الموارد البشرية والتكوين

* فرع تسيير المستخدمين الدائمين والمتعاقدين
* فرع المتعاقدين لمختلف الصيغ

مكتب الوقاية والأمن

مصلحة التجهيز

مصلحة الوسائل العامة
والخدمات المختلفة

مصلحة العمران
والطرق والشبكات

مصلحة
ممتلكات البلدية

مصلحة الشؤون المالية

مصلحة الشؤون
الصحية والفلاحية

مصلحة الشؤون
الاجتماعية
والثقافية والرياضية
و السياحة

مصلحة الرقمنة
والعصرنة

مصلحة التنظيم

مكتب الدراسات
والمتابعة التقنية

مكتب تسيير مخازن
البلدية

مكتب التعمير
والتقنيات الحضرية

مكتب تسيير
ممتلكات البلدية
العقارية

مكتب متابعة
تحصيل
الايرادات

مكتب الفلاحة

مكتب الشؤون
الاجتماعية

مكتب الحالة المدنية
والخدمة الوطنية

مكتب الانتخابات

مكتب الجمعيات

* فرع البناء
* فرع الأشغال
العمومية
* فرع الري

مكتب تسيير الحضرية
والعتاد

مكتب الطرق
والشبكات

مكتب تسيير
ممتلكات البلدية
المنقولة

مكتب الميزانية
والتحليل المالي

مكتب حفظ
الصحة البلدي

مكتب الثقافة
والرياضة والسياحة

فرع الخدمة الوطنية
والحج

مكتب الشؤون
القانونية والمنازعات

مكتب الصفقات
العمومية والمتابعة
الإدارية للمشاريع

- فرع البيئة و المساحات
الخضراء
- فرع صيانة الإنارة العمومية
- فرع صيانة بنايات البلدية
- فرع الورشات

* فرع النقل

مكتب السكن

مكتب متابعة
التحصيل
العقاري

- فرع الأمر بالصرف
لقسم التسيير
- فرع الأمر بالصرف
لقسم التجهيز
- فرع أجور المستخدمين
ومخلفاتهم

مكتب حفظ
الصحة البلدي

مكتب تسيير المدارس الابتدائية
والخدمات الاجتماعية المدرسية

مكتب تنقل الأشخاص

مكتب مرور السيارات

الملحق رقم 02

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

إستبيان

السادة الكرام:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق بالتعرف أثر الإدارة الإلكترونية في الارتقاء بجودة خدمات البلدية وانعكاساتها على رضا المواطن الجزائري - دراسة آراء عينة مواطني بعض بلديات ولاية غرداية ، وذلك كمتطلب للحصول على درجة ماستر في تسويق الخدمات . لذا نأمل منكم التعاون معنا من خلال المشاركة في استكمال تعبئة الاستبيان ليفي بالغرض الذي أعد من أجله، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو كل عبارة ، مع العلم بأن البيانات المحصل عليها لن تستخدم سوى لغرض البحث العلمي.

الطالب: ضيف عبدالرحمان

السنة الجامعية : 2018 - 2019

أولا :البيانات الشخصية:

1- الجنس : ذكر

2-الفئة العمرية: أقل من 30 سنة

30 سنة إلى 40 سنة

أكثر من 40 سنة

40- أقل من 50 سنة

3- المؤهل العلمي : أقل من ثانوي

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

4- الإقامة داخل تراب البلدية: أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 20 سنة

من 11 إلى 20 سنة

5- مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية: مرتفعة

متوسطة

ثانيا: متغيرات الدراسة

م	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
المتغير المستقل : الإدارة الإلكترونية						
اكتساب المعدات الإلكترونية						
01	البلدية تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة					
02	البلدية تستخدم معدات مناسبة للإدارة الإلكترونية					
03	هناك فرق بين المعدات السابقة والحالية					
04	الإدارة الإلكترونية متوفرة على مستوى جميع المصالح					
أدى إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة والبطاقة الرمادية الى:						
05	الحصول على الوثائق في وقت وجيز					
06	تقليل نسبة الأخطاء					
07	نقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطنين					
08	القضاء على العراقيل والتأخير في تقديم الخدمة					
09	المساواة والعدل في التعامل مع المواطنين					
ملائمة الإدارة الإلكترونية						
10	الإدارة الإلكترونية نجحت في تحسين الخدمة العمومية					
11	الإدارة الإلكترونية أكثر سرعة ومرونة في الأداء					
12	الإدارة الإلكترونية توفر الجهد والعناء					
13	الإدارة الإلكترونية أدت الى تبسيط الإجراءات					
14	الإدارة الإلكترونية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن					
حسن استغلال الإدارة الإلكترونية						
15	معظم مصالح البلدية تستعمل الإدارة الإلكترونية					
16	مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية الأكثر تعاملًا إلكترونيًا					
17	مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف الأكثر تعاملًا إلكترونيًا					
18	مصلحة بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية الأكثر تعاملًا إلكترونيًا					

المتغير التابع : مستويات رقي خدمات البلدية ورضا المواطن

مستويات جودة الخدمة

19	هناك تطورا في مستوى تقديم الخدمة بصفة عامة				
20	الخدمة المقدمة تتم بسرعة ومرونة				
21	الخدمة المقدمة مستمرة ودقيقة				
22	يتم الحصول على الخدمة بدون جهد وعناء				
23	الخدمة المقدمة حاليا متوقعة				

مستوى رضا المواطن

24	أنت راض على تواجد الانترنت في حياتك اليومية				
25	أنت راض على استعمال الموقع الالكتروني لإتمام إجراءات الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين				
26	أنت راض على استعمال الموقع الالكتروني لتأكد من انك مسجل في القائمة الانتخابية				
27	أنت راض على الموقع الالكتروني لتسجيل في قائمة الحج				
28	أنت راض على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية				
29	أنت راض على مدة تقديم الخدمة				
30	يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية				
31	يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف				
32	يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية				
33	انت راض على سرعة الاستجابة لطلباتك				
34	انت راض على مقدمي الخدمة بصفة عامة				
35	انت راض على مقدمي خدمات الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية				
36	انت راض على مقدمي خدمات جواز السفر وبطاقة التعريف				
37	انت راض على مقدمي خدمات بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية				

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم 03

قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الاستاد	الرقم
جامعة غرداية	دكتور	دحو سليمان	01
جامعة غرداية	دكتور	بوداود بومدين	02
جامعة الجزائر	أ.دكتور	براق محمد	03

الملحق رقم 04

إكتساب المعدات الإلكترونية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	4

إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة والبطاقة الرمادية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	4

ملائمة الادارة الالكترونية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

حسن استغلال الادارة الالكترونية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	4

المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	18

الملحق رقم 05

مستويات جودة الخدمة وحجم الفجوة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

مستوى رضا المواطن

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	14

المتغير التابع : مستويات رقي خدمات البلدية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	19

الفا كرو نباخ الكلي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	37

الملحق رقم 06

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الإلكترونية الإدارة	خدمات رقمي مستويات البلدية
N		218	218
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.6468	3.6881
	Std. Deviation	.84598	.90643
	Absolute	.199	.180
Most Extreme Differences	Positive	.092	.095
	Negative	.199	.180
Kolmogorov-Smirnov Z		.932	.665
Asymp. Sig. (2-tailed)		.652	.493

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	82	37.6	37.6	37.6
Valid أنثى	136	62.4	62.4	100.0
Total	218	100.0	100.0	

الفئة العمرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	62	28.4	28.4	28.4
31 سنة - أقل من 40 سنة	111	50.9	50.9	79.4
Valid 41- أقل من 50 سنة	31	14.2	14.2	93.6
51 سنة فأكثر	14	6.4	6.4	100.0
Total	218	100.0	100.0	

الملحق رقم 07

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من ثانوي	20	9.2	9.2	9.2
ثانوي	77	35.3	35.3	44.5
Valid جامعي	103	47.2	47.2	91.7
دراسات عليا	18	8.3	8.3	100.0
Total	218	100.0	100.0	

الإقامة داخل تراب البلدية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	13	6.0	6.0	6.0
من 5 إلى 10 سنوات	22	10.1	10.1	16.1
Valid من 11 إلى 20 سنة	26	11.9	11.9	28.0
أكثر من 20 سنة	157	72.0	72.0	100.0
Total	218	100.0	100.0	

مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مرتفعة	39	17.9	17.9	17.9
متوسطة	155	71.1	71.1	89.0
Valid منخفضة	19	8.7	8.7	97.7
منعدمة	5	2.3	2.3	100.0
Total	218	100.0	100.0	

الملحق رقم 08

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البلدية تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة	218	3.6376	1.06985
البلدية تستخدم معدات مناسبة للإدارة الإلكترونية	218	3.6009	1.13649
هناك فرق بين المعدات السابقة والحالية	218	4.0963	.96237
الإدارة الإلكترونية متوفرة على مستوى جميع المصالح	218	3.0229	1.36595
اكتساب المعدات الإلكترونية	218	3.3303	.98191
الإدارة الإلكترونية	218	3.6468	.84598
Valid N (listwise)	218		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الحصول على الوثائق في وقت وجيز	218	3.7661	1.20496
تقليل نسبة الأخطاء	218	3.6606	1.12958
نقص التعامل بالوساطة بين الموظفين والمواطنين	218	3.4817	1.23771
القضاء على العراقيل والتأخير في تقديم الخدمة	218	3.7248	1.14297
المساواة والعدل في التعامل مع المواطنين	218	3.3991	1.32380
أدى إدخال التكنولوجيا في نظام الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف وبطاقة السياقة والبطاقة الرمادية الى	218	3.5826	1.01943
Valid N (listwise)	218		

الملحق رقم 09

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الإدارة الإلكترونية نجحت في تحسين الخدمة العمومية	218	4.0321	.87140
الإدارة الإلكترونية أكثر سرعة ومرونة في الأداء	218	4.1514	.91582
الإدارة الإلكترونية توفر الجهد والعناء	218	4.1147	1.07363
الإدارة الإلكترونية أدت الى تبسيط الإجراءات	218	4.1743	.93910
الإدارة الإلكترونية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن	218	4.0321	1.04015
ملائمة الإدارة الإلكترونية	218	4.10092	.96802
Valid N (listwise)	218		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
معظم مصالح البلدية تستعمل الإدارة الإلكترونية	218	3.4404	1.21383
مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية الأكثر تعاملًا إلكترونيًا	218	3.8991	.97852
مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف الأكثر تعاملًا إلكترونيًا	218	4.3532	.74303
مصلحة بطاقة السياقة والبطاقة الرمادية الأكثر تعاملًا إلكترونيًا	218	3.6560	1.18593
مستويات رقي خدمات البلدية	218	3.6881	.90643
حسن استغلال الإدارة الإلكترونية	218	3.8371	1.03032
Valid N (listwise)	218		

الملحق رقم 10

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
هناك تطورا في مستوى تقديم الخدمة بصفة عامة	218	3.8349	.97445
الخدمة المقدمة تتم بسرعة ومرونة	218	3.5229	1.12448
الخدمة المقدمة مستمرة ودقيقة	218	3.3349	1.19244
يتم الحصول على الخدمة بدون جهد وعناء	218	3.4633	1.21095
الخدمة المقدمة حاليا متوقعة	218	3.6101	1.00197
مستويات جودة الخدمة وحجم الفجوة	218	3.7225	.83130
مستويات رقي خدمات البلدية	218	3.6881	.90643
Valid N (listwise)	218		

الملحق رقم 11

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
انت راض على مقدمي خدمات بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية	218	3.5413	1.25196
انت راض على مقدمي خدمات جواز السفر و بطاقة التعريف	218	3.7385	1.12388
انت راض على مقدمي خدمات الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية	218	3.4587	1.19932
انت راض على مقدمي الخدمة بصفة عامّة	218	3.4587	1.14427
انت راض على سرعة الاستجابة لطلباتك	218	3.2982	1.19063
يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة بطاقة السياقة و البطاقة الرمادية	218	3.6881	1.13752
يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة جواز السفر و بطاقة التعريف	218	3.8073	1.12350
يوجد اكتظاظ على مستوى مصلحة الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية	218	3.9679	1.01322
أنت راض على مدة تقديم الخدمة	218	3.5229	1.18824
أنت راض على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية	218	3.5183	1.21895
أنت راض على استعمال الموقع الالكتروني لتأكد من أنك مسجل في القائمة الانتخابية	218	4.2156	.94276
أنت راض على الموقع الالكتروني لتسجيل في قائمة الحج	218	4.3440	.87778
أنت راض على استعمال الموقع الالكتروني لإتمام إجراءات الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر اليوميين	218	4.3670	.88677
أنت راض على تواجد الانترنت في حياتك اليومية	218	4.1606	1.06771
مستوى رضا المواطن	218	3.8509	.93055
Valid N (listwise)	218		

الملحق رقم 12

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإلكترونية الإدارة	218	3.6468	.84598	.05730

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإلكترونية الإدارة	11.288	217	.000	.64679	.5339	.7597

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البلدية خدمات رقمي مستويات	218	3.6881	.90643	.06139

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
البلدية خدمات رقمي مستويات	11.208	217	.000	.68807	.5671	.8091

Correlations

	الإلكترونية الإدارة	خدمات رقمي مستويات البلدية
الإلكترونية الإدارة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	218
البلدية خدمات رقمي مستويات	Pearson Correlation	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	218

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 13

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البلدية خدمات رقمي مستويات	ذكر	82	3.6402	.90702	.10016
	أنثى	136	3.7169	.90820	.07788

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
	خدمات رقمي مستويات البلدية	.053	.818	.604	216	.546	-.07667-	.12692	-.32682-
			.604	171.031	.546	-.07667-	.12688	-.32711-	.17378

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
العمرية الفئة	Between Groups	9.661	8	1.208	1.812	.076
	Within Groups	139.298	209	.666		
	Total	148.959	217			
العلمي المؤهل	Between Groups	11.373	8	1.422	2.504	.013
	Within Groups	118.668	209	.568		
	Total	130.041	217			
الاقامة داخل تراب البلدية	Between Groups	11.462	8	1.433	1.814	.076
	Within Groups	165.038	209	.790		
	Total	176.500	217			
مدى معرفتك بالإدارة الالكترونية	Between Groups	7.160	8	.895	2.658	.008
	Within Groups	70.381	209	.337		
	Total	77.541	217			

الملحق رقم 14

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الإلكترونية الإدارة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: البلدية خدمات رقمي مستويات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.439 ^a	.192	.189	.81648

a. Predictors: (Constant), الإلكترونية الإدارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.296	1	34.296	51.447	.000 ^b
	Residual	143.993	216	.667		
	Total	178.289	217			

a. Dependent Variable: البلدية خدمات رقمي مستويات

b. Predictors: (Constant), الإلكترونية الإدارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.974	.245		8.051	.000
	الإلكترونية الإدارة	.470	.066	.439	7.173	.000

a. Dependent Variable: البلدية خدمات رقمي مستويات

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III- IV	الملخص
V- VII	قائمة المحتويات
IX-XIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
ج	مشكلة الدراسة.....
ج	الفرضيات.....
د	مبررات اختيار الموضوع.....
د	أهمية الدراسة.....
د	أهداف الدراسة.....
هـ	حدود الدراسة.....
هـ	منهج الدراسة والأدوات المستخدمة.....
و	صعوبات الدراسة.....
و	هيكل الدراسة
ز	نموذج الدرسة.....
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية	
9	تمهيد الفصل
10	المبحث الأول: الادبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.....
11	المطلب الأول: المنظور العام للإدارة الإلكترونية.....
19	المطلب الثاني: المنظور العام للخدمة العمومية.....
29	المطلب الثالث: مستويات الرضا لدى المواطن.....
34	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية

34	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية.....
40	المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية.....
41	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
43	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية (بعض بلديات ولاية غرداية)

45	تمهيد الفصل
46	المبحث الأول: البلدية وواقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية...
46	المطلب الأول: البلدية، نشأتها، مهامها وأهدافها.....
51	المطلب الثاني: واقع الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.....
55	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات).....
55	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة
65	المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.....
85	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
94	خلاصة الفصل
95	خاتمة
99	قائمة المراجع
105	ملاحق