

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير  
فرع: علوم التسيير  
تخصص: تسيير عمومي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير  
رقم: .....

## مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

- سيلم محمد  
- سعدون عبد الكريم

تحت عنوان:

أثر استخدام الإدارة الإلكترونية  
في تحسين جودة الخدمة العمومية  
- دراسة حالة بلدية الرابطة برج بو عريريج -

### لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. ....
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. نوي نور الدين
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. ....

السنة الجامعية : 2022/2021

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي

أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدِي وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي

عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿

النمل: ١٩

خبر

# \*شكر وتقدير\*

\*\*\*\*\*

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم  
من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن اهدى اليكم معروفًا فكافأوه  
فإن لم تستطيعوا فادعوا له  
وعملًا بهذا الحديث واعترافًا بالجميل نحمد الله عز وجل ونشكره  
على ان وفقنا لأكمل هذا العمل المتواضع  
ونتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ الدكتور المشرف: {نوي نور الدين}  
الذي رافقنا طيلة هذا البحث وأمدنا بالمعلومات والنصائح القيمة  
راجين من الله عز وجل ان يسدد خطاه ويحقق مناه  
وجزاه الله عنا كل خير، كما نشكر كل اساتذة  
قسم علوم التسيير

# إهداء



بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

لم يبق للأخريين ما يقدمونه لي فإن والدي قد فعل كل شيء

إلى سندي وملجني الآمن داعمي ومشجعي الدائم حين ينادوني باسمه

أسعد وأزدهي بأبي ابنته وثمرته أن رأيت انعكاس نجاحي وفرحي بريق عينة

**\*إليك أبي العزيز رحمه الله\***

إذا رزقت بفرحة فابدأ بها مع أمك

رفيقتي وأماني بطلتي ومعلمتي الأولى

من علمتني معنى الحنان والعطاء

معنى الصبر والقوة والحب

من كان دعائها ورضاها بوصلتي في المسير

**\*إليك أمي جميلتي\***

**\* سيلم محمد \***



# إهداء

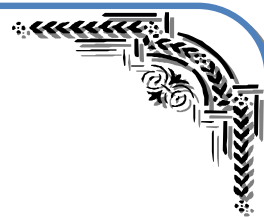


الحمد لله وكفى والصلاة والسلام  
على الحبيب المصطفى واهله ومن وفى أما بعد:  
الحمد لله الذي وفقنا لتتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية  
ومذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى أهدي ثمرة جهدي الى أعز  
وأغلى انسانة في حياتي إلى من منحتني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب، إلى من علمتني  
الصبر والاجتهاد، إلى امي الغالية اطال الله في عمرها.  
إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم  
والمعرفة، إلى الذي لم يبخل عليا بأي شيء إلى من سعى من أجل راحتي ونجاحي،  
إلى أعظم وأعز رجل في الكون أبي العزيز،  
الى كل اساتذة قسم علوم التسيير

**\*سعدون عبد الكريم\***



# فهرس المحتويات

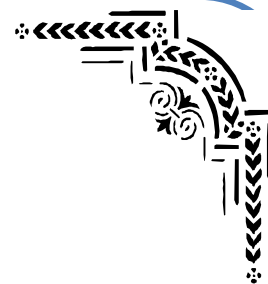
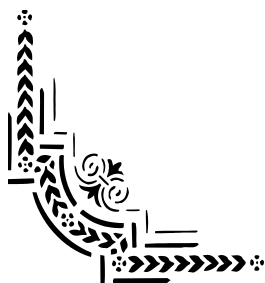


## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	إهداء
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
أ - هـ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية</b>	
07	تمهيد:
08	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية
08	المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الرابع: مبادئ ومتطلبات الإدارة الإلكترونية
20	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة العمومية
20	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية
22	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة العمومية ونماذج تطبيقها
25	المطلب الثالث: جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية
30	المطلب الرابع: إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية الجزائرية
32	خلاصة
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
34	تمهيد الفصل التطبيقي:
35	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

35	المطلب الأول: تقديم بلدية الرابطة برج بوعريريج
37	المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، مجتمع وعينة الدراسة
41	المطلب الثالث: أدوات الدراسة والخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة
49	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية
53	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.
53	المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية
63	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة. (Test of Hypothèses)
78	خلاصة الفصل التطبيقي.
80	الخاتمة
83	قائمة المرجع
87	قائمة الملاحق
-	الملخص

# قائمة الجداول والأشكال



## قائمة الجداول

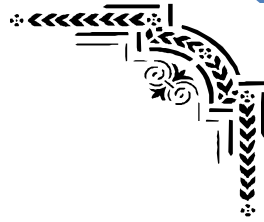
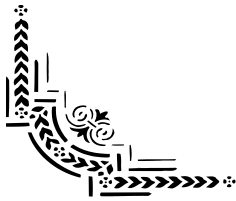
الرقم	العنوان	الصفحة
(01)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	38
(02)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	38
(03)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	39
(04)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة الوظيفية	40
(05)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال الإدارة الالكترونية	40
(06)	يبين درجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي.	41
(07)	يبين محاور الاستبيان وأبعاده	42
(08)	المجالات التي تنتمي اليها قيم الارتباط	43
(09)	الاتساق الداخلي لعبارات محور الإدارة الإلكترونية	44
(10)	الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمة العمومية	45
(11)	الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان	47
(12)	نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة	48
(13)	نتائج اختبار <b>Guttman Split-Half Coefficient</b>	48
(14)	نتائج اختبار <b>Kolmogorov-Smirnov</b>	51
(15)	نتائج اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	52
(16)	المحك المعتمد في الدراسة	53
(17)	العبارات المتعلقة ببعد الأجهزة والبرامج	54
(18)	العبارات المتعلقة ببعد أنظمة المعلومات الإدارية	56

57	العبارات المتعلقة ببعء قواعد البيانات	(19)
58	العبارات المتعلقة ببعء البرامج المستخدمة	(20)
60	العبارات المتعلقة بمحور جودة الخدمة العمومية	(21)
62	ترتيب الأهمية بالنسبية لأبعاد الإدارة الإلكترونية	(22)
64	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة	(23)
64	قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين للمتغيرات المستقلة.	(24)
65	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	(25)
66	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)	(26)
68	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	(27)
69	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)	(28)
70	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	(29)
71	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)	(30)
73	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	(31)
74	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (معنوية معالم النموذج)	(32)
75	نتائج اختبار أنوفا معنوية النموذج	(33)
76	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج)	(34)

### قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(01)	الهيكل التنظيمي لبلدية الرابطة ولاية برج بوعريريج	36

# مقدمة



## مقدمة :

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات. لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا آثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج أدت إلى ما يعرف بعصر الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما وفي الآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين والنظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تعبيرات في المحال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب اسعي تحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات الكترونية.

## أولاً - الإشكالية:

ما هو أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ؟

وفي مضمون الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية؟

- ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية الجزائرية؟

## ثانياً - فرضيات الدراسة:

1- هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية.

2- يوجد اسهامات في تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

الجزائرية.

## ثالثاً - اسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الدوافع لاختيار الموضوع ما يلي:

### 1. اسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف في خبايا الموضوع.

- إعلام المؤسسات الجزائرية بأهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية من

تسهيلات والجاز في المعاملات للمواطنين.

### 2. اسباب موضوعية:

بحكم الواقع العملي وتجربتنا في هذا المجال المدروس الذي يتماشى مع الموضوع.

### 3. الحداثة:

اعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية

لأنه يواكب التطورات الحديثة.

#### رابعاً - أهداف الدراسة:

يسعى موضوع دراستنا الى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط دور الادارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية الرابطة ببرج بوعريريج وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الالكترونية للخدمات العمومية.
- تبرز اهمية الادارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها.
- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.
- اثناء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية. .

#### خامساً: أهمية الدراسة

ان موضوع دور الادارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية الرابطة ولاية برج بوعريريج له اهمية بالغة من حيث الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية وكذا التحول من معاملات ورقية الى الالكترونية يعتبر من اهم التطورات التي تسعى البلديات الجزائرية لمواكبتها من خلال عصنة الادارة للحاق بالتحويلات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن اهمية دراستنا في معرفة أثر استخدام الادارة الالكترونية في مصلحة التنظيم والشؤون العامة للبلدية محل الدراسة.

#### سادساً: حدود الدراسة

- **حدود مكانية:** حيث تم حصر الحدود المكانية في ولاية برج بوعريريج بلدية الرابطة.
- **حدود زمنية:** حيث امتدت من شهر ماي 2022 إلى غاية شهر جوان من نفس السنة.
- **حدود البشرية:** يتكون المجتمع المستهدف لدراسة 95 شخص بالاعتماد على العينة العشوائية وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث.

وتعالج الدراسة الحالية متغيرات الدراسة التالية:

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

### سابعا: منهج البحث والادوات المستخدمة

حسب طبيعة الموضوع يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي تحليلي في شقه نظري ،  
واسلوب دراسة حالة في شقه تطبيقي.

- **منهج الدراسة :** كما اسلفنا الذكر ان بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة الذي سيطاد في  
انشاء رؤية جديدة في علم الادارة ، ويدعم استخدام الادارة الالكترونية، كأسلوب جديد في  
العمل وتقديم الامثل للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية ، وعلى هذا الأساس تفرض  
علينا طبيعة الموضوع محل الدراسة.

- **المنهج الوصفي التحليلي:** بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الاشكالية، وذلك  
بإظهار مختلفة الجوانب النظرية للموضوع وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة، ثم  
التحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

- **الادوات المستخدمة اهمها:** الاستبيان، وذلك من أجل المعلومات والبيانات الميدانية  
وتحليلها بالإضافة إلى استخدام برنامج SPSS.

### ثامنا: صعوبات البحث:

- قلة المراجع التي تتصب حول هذا الموضوع.

- صعوبة تجاوب العمال مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة استرجاع البيانات.

### تاسعا: دراسات سابقة:

1. دراسة دخموش عايدة، مويحة خولة، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة

لعمومية، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر اكايمي في علم الاجتماع، جامعة

الصاديق بن يحي، جيجل، 2021/2020.

\* تهدف الدراسة الى ابراز أثر الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية.

2- دراسة فراحي وهيبة، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة اعمال استراتيجية، جامعة محمد أوكلي اولحاج بويرة، 2019/2018.

\* تهدف هذه الدراسة الى تقديم خدمات عمومية تتسم بالكفاءة والفعالية والرضا من قبل الموظفين في مختلف الادارة المحلية العمومية.

### عاشرا: هيكل الدراسة

نتطرق الى فصلين أساسيين : الفصل الأول : سنحاول من خلاله عرض مبحثين أساسيين المبحث الأول الاطار النظري للإدارة الالكترونية اما المبحث الثاني : تطرقنا الى جودة الخدمة العمومية، وفي الفصل الثاني: سنحاول من خلاله عرض مبحثين أساسيين المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة والمبحث الثاني نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية  
وجودة الخدمة العمومية

تمهيد:

لقد أصبح العمل الإداري يواجه تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة خاصة الإنترنت، الإنترنت وتزايد استخدام الحاسب الآلي، ثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري جميع المؤسسات، إذ لا مؤسسة تخلو من قواعد بيانات الوظائف الإدارية مختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها تستطيع المؤسسة الإستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية. قد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصراً أساسياً ومميزاً للمؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أو كبيرة لكونها أداة مهمة عملية إنجاز الأعمال بشكل كفى ودقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر. وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التصور التقني مجال الاتصالات، فبعد بروز المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تصور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي مجالات مختلفة لتصوير طرق العمل التقليدية التي اعتمدت على المعاملات الورقية، والإجراءات البروتينية إلى ضرير أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية توفير الوقت والجهد والتكلفة ناحية أخرى، وانطلاقاً مما سبق ستحاول الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية خلال تناول مبحثين رئيسيين:

**المبحث الأول: مفاهيم اساسية حول الادارة الالكترونية**

**المبحث الثاني: مفاهيم اساسية حول جودة الخدمة العمومية**

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية

عند ظهور شبكة الإنترنت العالمية في القرن العشرين والتي أحدثت نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة ، وأخذت التغيرات تتسارع خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما جعل الناس يبحثون عن الإنجاز السريع والدقيق في آن واحد، وهذا ما جعل التقنيات تدخل في مجال الإدارة ليبرز مجموعة من المفاهيم والمصطلحات الجديدة منها الإدارة الإلكترونية.

### المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

يمكن إعطاء أكثر من تعريف للإدارة الإلكترونية:<sup>1</sup>

**التعريف الأول:** الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف؛

**التعريف الثاني:** الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً؛

**التعريف الثالث:** الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

مم سبق؛ يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة في منظمات الأعمال لتحقيق أهدافها.

#### ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الإلكترونية خصائص عديدة يمكن تلخيص أهمها كما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص: 22-23.

### 1- خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية؛
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال، وزيادة الإنتاجية الإدارية؛
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية؛
- زيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة، تقليل مخالفة الأنظمة.

### 2- خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة؛
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان؛
- سرعة الحصول على الخدمات؛
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية؛
- وصول الخدمات إلى الأفراد مع ضمان سرية وأمن المعلومات؛
- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقاً لرغباتهم.

### 3- خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين في المنظمة:

- وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية؛
- تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية؛
- سهولة أداء الأعمال بسبب توحيد نماذج إجراءات العمل الإلكترونية؛
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية؛
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة؛
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة؛
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف مما يحفزهم على الإبداع والتميز؛

<sup>1</sup> أحمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص ص: 32-33.

- تطوير المهارات والمعرفة والاستثمار في التطوير والتدريب وإدخال أساليب وتقنيات إدارية تمكن من تحسين الأداء وخفض التكاليف، والعمل على تحديد المهارات والمعارف التي تحتاجها الموارد البشرية.

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة، والفضاء الرقمي، واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت<sup>1</sup>.

وأشار طارق عبد الرؤوف إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتلخص بما يلي<sup>2</sup>:

1- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها،

وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية (Intranet)

وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة؛

2- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي

مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح

المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود؛

3- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات

المتباعدة جغرافياً؛

4- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية إلى الموظفين والزبائن

والمراجعين؛

<sup>1</sup>- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص:28.

<sup>2</sup>- عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص:35.

5- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإجابة عن الدوائر الأخرى؛

6- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة وهوما يعرف بنظام التحوط من الكوارث؛

7- الفرص والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية للمنظمات الأعمال، والتي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة؛
- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة؛
- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين؛
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة؛
- تلافى مخاطر التعامل الورقي.

ويورد أحمد محمد غنيم أن أهمية الإدارة الإلكترونية تعود إلى عدة أسباب منها<sup>1</sup>:

1- تحسين مستوى أداء المنظمة، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يبسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة إلى زبائنها ويحقق التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة.

2- كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما يبسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.

<sup>1</sup> - أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص46.

3- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة حيث يختلف شكل المنظمة عن الشكل التقليدي الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محددة أو مبان ضخمة كبيرة الحجم الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى انخفاضها وكذلك تخفيض الوقت والنفقات.

4- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة حيث تزيل حواجز القيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين المعروضات المتعددة

5- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات الزبائن إذ يوفر العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومة دقيقة عن احتياجات ورغبات الزبائن ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء الزبائن.

6- تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة درجة التنافسية حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة التواجد عن قرب الأمر الذي يوفر لها المعلومات عن رغبات الزبائن وذلك فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة وهذا بدوره يمكن المنظمة من تحسين جودة منتجاتها وخدماتها فضلاً عن تحسين مستوى الخدمة مما يؤدي إلى تحسين درجة تنافسية المنظمة.

7- تلافي مخاطر التعامل الورقي لأن بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف والتعرض إلى التلف والضياع.

## ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

يرى العديد من الباحثين أن أهداف الإدارة الإلكترونية متعددة ويمكن تصنيف أهم الأهداف للإدارة الإلكترونية على النحو التالي كما ذكر محمد عثمان حجازي<sup>1</sup> وسعد علي بكري:<sup>2</sup>

### 1- بالنسبة لأصحاب المصالح

- التقليل من التعقيدات الإدارية؛
- تحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة؛
- تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛

- التعليم المستمر وبناء المعرفة.

### 2- بالنسبة لكفاءة العمل الإداري وهي:

- تحسين مستوى الخدمات؛
  - تخفيض التكاليف؛
  - الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
  - الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛
  - استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد؛
  - التقليل من الموارد البشرية الزائدة على الحاجة في الأعمال الإدارية.
- أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفاعلية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي :
- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
  - توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد؛

<sup>1</sup> محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، 2003، ص ص: 99-103.

<sup>2</sup> سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202، ص ص: 14-16.

- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي القرار؛
- تقليل معوقات اتخاذ القرار.

☞ أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محلياً وعالمياً وهي :

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني؛
- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها؛
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز العمل؛
- الحد من الفساد الإداري.

**المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية**

**أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية**

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر وهي كالتالي<sup>1</sup>:

- 1- **عتاد الحاسوب:** يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقا.
- 2- **البرمجيات:** تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات.
- 3- **شبكة الاتصالات:** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت Intranet، الاكسترانت Extranet وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.
- 4- **صناع المعرفة:** ويتكون من القيادات الرقمية المديرين والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

**ثانياً: وظائف الإدارة الإلكترونية**

تعتبر الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة؛ والتي تقوم على استخدام الانترنت في انجاز وظائف الإدارة الإلكترونية وتؤدي الإدارة الإلكترونية عدداً من الوظائف الأساسية والتي مثلت تغييراً جذرياً في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

<sup>1</sup> - أم الخير قوارح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، 2018، ص ص: 165-166.

- **التخطيط الإلكتروني:** يمثل التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة والآنية والقصيرة ال مدى، القابلة للتجديد والتطوير المستمر، وذلك بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق، كما أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ<sup>1</sup>.
- **التنظيم الإلكتروني:** يعتمد التنظيم الإلكتروني على التقسيم الإداري الذي تتعدد فيه مراكز السلطة ويعتمد على الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية والتنظيم الإداري المتعدد الرؤساء القائم على الوحدات الثابتة.
- **الرقابة الإلكترونية:** تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآنية؛ من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف والخطأ وعملية تصحيحه<sup>2</sup>.
- **القيادة الإلكترونية:** القيادة الإلكترونية تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، وسرعة الحصول عليها، إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت، حيث تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

وتشمل القيادة الإلكترونية على العناصر الثلاثة التالية:

- 1- **القيادة التقنية العملية:** والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لزيارة تدفق المعلومات، مع سرعة توفيرها وتحسين جودتها؛
- 2- **القيادة البشرية:** تتميز بوجود قائد يمتاز بالحرفية والمعرفة وحسن التعامل مع الآخر؛

<sup>1</sup> - أم الخير قوارح، مرجع سابق، ص: 166.

<sup>2</sup> - صباح شنايت، تجسيد الإدارة الاللكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذجاً)، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016، ص: 204.

3- القيادة الذاتية: تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف.

### المطلب الرابع: مبادئ ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

لكي يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة صحيحة لابد من التقيد بالعديد من المبادئ نذكرها فيما يلي:

- 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، 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 الاجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية؛
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات 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.

كما يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تنحصر فيما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 189-191.

- 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؛
- التركيز على النتائج: أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة؛
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لتي 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 الإلكترونية، بحيث أنها تسعى بانتظام لتحسين واثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية ماهي إلا إدارة توجيه تنفيذ الأعمال الإلكترونية، فهي تتم بشكل الكتروني بحيث تصبح كل المهام تتجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات أما الحكومة الإلكترونية فلها دور على مستوى المؤسسات والمنظمات العامة للدلالة على الإدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تتركز على مجموعة من المبادئ لابد من توفرها في الإدارة الإلكترونية لتحقيق كافة الأهداف المرجوة على مستوى المنظمة، ومواصلة التقدم ومواكبة التغيير المستمر للبيئة الخارجية والداخلية.

### ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يقضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها<sup>1</sup>:

#### 1-متطلبات البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي

الملموس لمشروع الإدارة، الذي لا يمكن قيام بدونها، وتتمثل في مجموعة من المكونات

<sup>1</sup>- أم الخير قوارح، مرجع سابق، ص ص: 167-169.

المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية، لذلك ينبغي لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية مراعاة عددا من النقاط التالية:

- إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وترقيتها لتقديم الخدمة الإلكترونية.

- توفير التكنولوجيا الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومواكبة مستجداتها.

- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية لإجراء التحول المطلوب.

- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات.

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.

2- المتطلبات الإدارية: إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، وقبل

ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول

قيمة الابتكار والمبادرة، والريادة في الأداء وانجاز الأعمال بكفاءة عالية، وتتحصر

المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتطلبات

التنظيمية التالية:

- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة؛

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات

التحول للأعمال الإلكترونية؛

- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية؛

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة

منه؛

- يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من البيروقراطية والروتينية المملة

والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.

**3- المتطلبات السياسية:** حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

**4- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** وتشمل على خلق تعبئة الاجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**5- المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع في أي منظمة فاللعنصر البشري أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل في البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الملكات العلمية والفنية لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية.

## المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة من أجل تحسين الخدمات العمومية ويعتبر تبني الجودة كأحد من المفاهيم التي أصبحت مطالب بها ولا محال منها، وستعرض في هذا المبحث إلى معرفة كل من مفهوم جودة الخدمات العمومية وإبعادها وأهميتها ونماذج تقييمها.

### المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات العمومية وأبعادها

#### أولاً: تعريف جودة الخدمات العمومية

تعرف على أنها تحقيق رغبات العميل أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع توقع مع تلك الخدمة.<sup>1</sup> وكما يعرفها البعض الآخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملائمتها لاستخدمته و استعمالاته ، أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة الخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقاً لها.<sup>2</sup>

من خلال ما سبق فإن التعريف الشامل لجودة الخدمة العمومية هو " احترام المواطن للعمل على إرضائه وإشباع رغباته الممكنة والمفترضة، وهذا من خلال تقديم خدمات ذات نوعية في الوقت الملائم هدف تقليص معدلات شكاوي المواطنين والتطوير المستمر من أجل تقديم خدمات ممتازة التي تعزز موقع الحكومة ومكانتها بين المجتمع.

#### الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات العمومية

<sup>1</sup> احمد توفيل ماضي ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم منشورات

المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2005

<sup>2</sup> مسعود تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في منشورة ، جامعة المرور

03 ، المرور 2012، ص 07.

تسعى المؤسسات العمومية إلى تقديم خدمات تتوافق مع تطلعات الزبائن (المواطنين) وتلبي حاجاتهم ولتحقيق ذلك يجب إن تبحث عن الطرق والوسائل وأدوات لتحسين الخدمة العمومية، لذلك يجب على المؤسسات العمومية إن تعرف أهم الإبعاد التي يعتمد عليها الزبون (المواطن) في الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة وتتمثل هذه الإبعاد في ما يلي :

- 1- **الاعتمادية** : أي قدرة مقدم الخدمة العمومية على أداء الخدمة التي وعد بما بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضا بدرجة عالية من الدقة والصحة، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثل ما وعده مقدم الخدمة.
- 2- **مدى إمكانية و توفر الحصول على الخدمة** : تتعلق بمدى قدرة و محاولة المنظمة على تلبية حاجات الزبون من خلال توفرها في الوقت المناسب والمكان الذي يرغبه الزبون وهل من السهل الوصول إلى مكان تلقيها وبأقل التكاليف وبأحسن تقدير.<sup>1</sup>
- 3- **الكفاءة والجدارة** : أي كفاءة القائمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة، وكثير ما يلحاً الزبائن لمتل هذا المعيار فمثلا يفضل الزبائن تلقي خدماتهم من أشخاص ذوي شهادات علمية عالية المستوى؛
- 4- **الأمان**: تعني إلمام العاملين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر عن طريق: توفير مختلف التسهيلات إثناء إجراء المعاملات والمحافظة على سرية المعلومات وتوفير موظفي الأمن داخل وخارج المؤسسة المقدمة للخدمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - دومي حورية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية بلدية المسيلة مذكرة ماستر المخصص إدارة مالية، جامعة المسيلة ساحة على الموقع <http://dspace.univ-dz/8080/xmlui/handle/123456789/14725/URI> تريح الإطلاع 20/03/2020 ص22.

<sup>2</sup> - فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز فراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوقرة بومرداسي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012 ص 46.

5- **المصدقية:** تعني الثقة المتبادلة و الصدق في الأداء التي تركز على تنفيذ الخدمات المعلنة وفق لما روج لها؛

6- **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون :** ويتطلب ذلك من المؤسسة الخدمية بذل المزيد من الجهود لتفهم الحاجات و رغبات الزبائن، من خلال البحوث و المقابلات لغرض التعرف على الخدمة التي تحقق رضاهم<sup>1</sup>؛

7- **الاستجابة :** التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل الغير متوقعة و الاستعداد لتقديم الخدمة<sup>2</sup>؛

8- **الملموسية :** يشير هذا البعد إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع مقدمي الخدمات و أدوات ووسائل الاتصال معهم ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم الخدمة من قبل العميل بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (المعدات، الأجهزة، الأفراد...)<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة ونماذج تقييمها

يمكن الإشارة إلى إن هناك أسباب رئيسية لأهمية جودة الخدمات كما إن لها نماذج تقييم للحكم على مدى الجودة المقدمة وفي هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية جودة الخدمة ونماذج تقييمها.

<sup>1</sup> - أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، الطبعة الأولى، دار حامد للشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013، ص 165.

<sup>2</sup> - جوير حمزة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية مقرة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019، ص 15.

<sup>3</sup> - مهديد يمينة، بحري أبوبكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون مغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016، ص 32.

## أولاً: أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار في مجال الخدمات الزبائن والموظفين يتعاونون معا من أجل إنتاج الخدمة وتقديمها وعليه على المؤسسات الاهتمام بالموظفين و الزبائن معا . تكمن أهمية الجودة في ما يلي:

1- نمو مجال الخدمة: حيث يزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات وهي في نمو مستمر؛

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

3- فهم الزبائن: إن الزبائن يردون معاملة بعيدة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير معاملة جيدة وفهم الزبون.<sup>1</sup>

## ثانياً: نماذج تقييم جودة الخدمة:

إن عملية تقييم جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا المجال وذلك بغرض البحث عن النماذج المناسبة لتقييم وفيما يلي استعراض نماذج تقييم جودة الخدمات.

1- تقييم جودة الخدمة من جهة نظر الزبون : أن عملية تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون تتم وفق نموذجين يعتمد كل منهما بشكل اساسي على مجموعة من المعايير القابلة للتعديل والتكيف حسب نوع الخدمة المراد تقديمها أحدهما نموذج الفجوة والآخر الاتجاه، بإضافة إلى مقاييس عدد الشكاوي.

<sup>1</sup> - أم هون الداركة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2001، من 15.

2- تقييم جودة الخدمة حسب قدرات المؤسسة الخدمية: من هذا المنظور سنتطرق الى

مدى قدرة المؤسسة الخدمية على الوفاء لخدمتها المتنوعة من خلال استخدام الأمثل

للموارد المتاحة وفي هذا الإطار يمكن تميز بين مداخل تقييم جودة الخدمة التالية :

2-1- تقييم جودة الخدمة بدلالة المدخلات: يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة

مفادها أن بإمكان اعتبار المدخلات والمواد جوهر الخدمة وجودها ورغم أهمية

عناصر المدخلات في جودة الخدمة إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان

الجودة فهناك عوامل أخرى مكملة فليس المهم توفر المدخلات أو الموارد الجيدة

فقط وإنما في كيفية استغلالها علمياً.

2-2- تقييم جودة الخدمة بدلالة العمليات: يركز هذا المقياس على جودة العمليات أو

المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة وإن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا

كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثر و ينطوي هذا المدخل

على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضح نسب المقبولة لكافة العناصر

وأنشطة الخدمات المقدمة والتي تحب أن تستوفيها لكي يتم اعتبار هذه الخدمة

جيدة ؛

2-3- تقييم جودة الخدمة بدلالة المخرجات: هو من مقاييس التي تتعلق بالنتائج

النهائية حيث ينظر إليها على أنها الإنجاز أو عدم الجاز النتائج التي يسعى إليها

الزبون ويتم تقييم جودة الخدمة من خلال قياس جودة المخرجات باعتماد على

الطرق التالية:

- إجراء مقارنات بين توقعات الزبون والأداء الفعلي ، بغرض اكتشاف جوانب الصيف و

محاولة تجنبها مستقبلاً.

- استقصاء رضا الزبون بخصوص الخدمة المقدمة ؛

- استقصاء العاملين في المؤسسة الخدمية للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات في

حالة مود العقيق الأداء المرغوب.

3- تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل : أساسي ليم الأساسية أحدهما رغم ما أسهمت به المداخل السابقة من تقديم تقييم جودة الخدمة إلا أن جميعها يغلب عليها الطابع الجزئي، أدت هذه المداخل الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجات الشاملة في تقييم جودة الخدمة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقية الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملوها وهي تعتمد اعتماداً كبيراً على شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.<sup>2</sup>

إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وترتبط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية، إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

<sup>1</sup> - خامت سعية وعجو نورة، تقييم جودة الخدمات بالمؤسسة العمومية بالجزائر دراسة حالة مؤسسة الاستشفائية بالأخضرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة بومرداس، 2012، ص 40.

<sup>2</sup> - علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، ط العربية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 26.

عمدت الجزائر إلى تجسيد استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية، إيماناً منها بأنها الحل المثل العصرية الخدمة العمومية والرقي بها وبالتالي تحسين صورة المرفق العام لدى الجمهور، وهذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جداً، مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق وحریات المواطنين واتبعت مجتمع مدني واعي ومتعلم، يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني سعياً لتحقيق النوعية والجودة وإرضاء رغبات الأفراد.

إن رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين وتشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الإنترنت".

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي مثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير غير طرق عمل مختلفة بالإعتماد على الديوپ غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات.

### ثانياً: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام

يبدو جلياً تأثر الخدمات العمومية بالنظام الإلكتروني وهذا من خلال تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام.

1- أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام: وهو يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد ويتوقف عليها بشكل كبير في تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور، ويساعد نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.<sup>1</sup> في حالة إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة فإن الخدمات لا تتأثر، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول عليها حتى في حالة عدم وجود الموظفين أصلاً من خلال دخوله إلى شبكة المعلومات ليلاً أو نهاراً والحصول على الخدمة بطريقة آلية، كما لا تؤثر حالات الإستقالة أيضاً على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لكون الخدمة تؤدي إلكترونياً، إضافة لذلك في الحالات الطارئة مثلاً فإن الخدمات العامة في المنظور التقليدي تتأثر وتتوقف، مثال ذلك حدوث تجمهر شعبي أمام مقر الدائرة، لكن في حالة الإدارة الإلكترونية فإن المرفق العام يحافظ على سيرورته بشكل عادي ومنتظم.

إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل من دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة لا يتوقف إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للإستفادة من خدماته، كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التلفون المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات العملاء في أي وقت، كما يستطيع الموظف

<sup>1</sup> محمد عبد الطيف، الإتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العام الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، من

أن يرد على استفسارات المواطنين من خلال الرسائل التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني وذلك دون تقيد الموظف بأوقات العمل الرسمية.

ومن بين بعض التطبيقات الحديثة في هذا الشأن في الجزائر اختيار المواقع السكنية بالنسبة للمكتتبين في وكالة AADL 2 مباشرة من الموقع الإلكتروني المقترح.

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم المبدأ دوام سير المرفق العام، من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت 24/24 سا، دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام الشبائيك، وتكون النتيجة النهائية سرعة الإنجاز بأقل تكلفة ممكنة.

## 2- أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام: ويعني أن المواطنين

متساوون أمام المرافق العامة إذا ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع من خدماتها أو فيما يتصل بتحمل أعبائها، وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة ودون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي.<sup>1</sup>

ومما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جداً، وذلك من خلال تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً، وهذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، لأن بتطبيق هذا النظام لا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ويعلق المواطنون آمال كبيرة على نظام الإدارة

<sup>1</sup> - ماجد الحلو الحكومة الإلكترونية والمرفق العامة، بحث مقدم إلى التوتّر العلمي الأول الذي، الصيفية في الفترة من 26 / 28 أبريل 2003، ص 15 .

الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية والقرباية والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة.

### 3- أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير: للإدارة أن تعدل

تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطوير العلمي والتكنولوجي مراعية في ذلك تغير الظروف، والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها ببسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه، وتطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير فإن في إمكان الإدارة التغيير في الطبيعة القانونية للمرفق كأن تفرض رسوماً على المنتفعين بخدمات المرفق أو أن ترفع قيمتها أو تخفضها... الخ.<sup>1</sup>

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد. وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم، كل هذا كان يترتب عليه بطئ الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة، وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية بعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادخالهم باستقرار مراكزهم القانونية.

ولا ريب أن الوسائل التكنولوجية والإلكترونية الحديثة تفرض على الإدارة والأفراد مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحظى بمكانة في العلم أن

<sup>1</sup> - رضوان ابو جمعة، قانون المرفق العام، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، 2000 ، من 57.

يتخلف عن ركب المعرفة والتكنولوجية، إذن وجب على الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل أو خدمة عمومية أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية في تطوير خدمات المرافق العامة.

#### 4- تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام: تقوم المرافق العامة بنشاطها

الإداري بواسطة موظفيها الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها على نحو يمكن معه تقرير بأن الوظيفة العامة والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته.<sup>1</sup>

ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤديون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية، كما أنه من المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الإلكترونية إلى تيسير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.

#### المطلب الرابع: إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

تعتبر الجزائر من بين مجموعة من الدول التي رأت في الإدارة الإلكترونية مخرجاً لمشاكل خدماتها العمومية، وهذا لما لهذه الأخيرة من مزايا تتعكس إيجاباً على المواطن بشكل عام والإدارات العمومية بشكل خاص، وفيما يلي تلخص مجموعة من الأعمال التي قامت بها الجزائر لأجل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف إداراتها العمومية:

- بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري المنجز من قبل وزارة الداخلية، وهو مسعى طالب به الرأي العام والمجتمع الدولي، حيث استطاعت الجزائر باتخاذها هذا النهج

<sup>1</sup> - أحمد أنور رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 08.

الإلكتروني أن تخفض كثيراً من مشاكل المواطن والتخفيف من الضغوطات الورقية والبيروقراطية في سبيل الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و 07 ملايين بطاقة التعريف البيومترية في بداية 2017 كما تتوقع الجزائر إجراء انتخابات إلكترونية ببلوغ سنة 2022 .

- تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية إلكترونياً من طرف وزارة العدل.
- تكريس عملية الإمضاء الإلكتروني ومحاولة تعميمه ليحل محل الإمضاء الخطي، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس قيمة الإمضاء الخطي.
- إنشاء مواقع إلكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الإنترنت .
- الدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات العمومية الاقتصادية مثل مؤسسة البريد والمواصلات، شركة سونلغاز، الجزائرية للمياه.
- التسجيلات الإلكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية الوطنية وظهر بعض نتائج الامتحانات والمسابقات على مواقعها الإلكترونية أظهر نوع من الارتياحية والشفافية لدى المواطن البسيط .
- التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإجابات الإلكترونية أراح شريحة واسعة من الأساتذة والطلبة.
- قام قطاع الضرائب باستحداث بعض الوثائق الإلكترونية منها G50 التي تمكن للمكلف بالضريبة من ملئها إلكترونياً وإرسالها عبر البريد الإلكتروني.
- العصرية الشاملة لقطاع الضمان الإجتماعي والذي أنتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء إذ تعتبر الجزائر السبّاقة في العمل به قارياً وعربياً، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته، في بدايته كان المستفيدون منها هم ذوي الأمراض المزمنة، والمتقاعدين، ثم تم تعميم تطبيق نظام بطاقة "الشفاء" على كل الفئات المؤمن لها اجتماعياً وذلك ابتداء من الفاتح أوت 2011.

## خاتمة:

تعتبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، وباعتبار أن المرفق العمومي هو الوسيلة الأولى السعيد الخدمة العمومية فإن الواقع الحالي للمرفق ساهم في ظهور العديد من النقائص والاختلالات في أداء خدماته، إضافة إلى أزمة البيروقراطية التي أثرت وبشكل كبير على نوعية الخدمات العمومية، وأمام هذا النقي فقد بادرت الحكومة الجزائرية على مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بتطوير المرافق العامة لتحسين الخدمة العمومية، وذلك عن طريق إحداث العديد من الآليات القانونية سعت بواسطتها إلى محاولة تقديم أفضل للخدمة العمومية الموجهة للمتقدمين، وذلك عملها ذات جودة باعتبارها مطلب ضروري لا تقوم الإدارة بدوره، حيث قامت بعدة محاولات من بها شبه الإجراءات الإدارية واختصارها، تحسين ظروف استقبال وتوجيه المواطنين، محاولة إرساء الإدارة الالكترونية التي اعرفها خرج لها من مشاكلها باعتبارها تقوم أساساً على مبادئ أساسية مثل تكريس الشفافية والأمان وسهولة الاستخدام راع في حالة تده من ر السباق في انعكاسات ثم تم تعميم وتوفر براءة حقيقية لذلك. ورغم كل هذه التحسينات والإصلاحات التي عرفها هذا القطاع إلا أن واقع الخدمة العمومية لم يرقى إلى السوي المطلوب الذي يأمل المنتفعون الوصول إليه، وهذا راجع إلى أن معظم الإصلاحات بقيت مجرد محاولات تعقد الي استراتيجيات شاملة وواضحة تسير عليها، كما تفتقد للإرادة السياسية للحكومة في مواصلة عملية الإصلاح بشكل مستمر ودائم.

# الفصل الثاني:

## الفصل التطبيقي

المبحث الأول : الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث : نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

## تمهيد الفصل التطبيقي:

خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى البلدية دراسة آراء عينة من الموظفين ببلدية الرابطة برج بوعريريج، وقصد التعرف على خصائص العينة واختبار الفرضيات وتحقيق أهداف وأغراض الدراسة، تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من المؤسسة محل الدراسة وتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة من الموظفين ببلدية الرابطة برج بوعريريج، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS.V26

لتغطية متغيرات الدراسة والإلمام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج، قسم هذا الفصل إلى ثلاث

مباحث أساسية :

**المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة**

**المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات**

### المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من خلال هذا المبحث نتعرف على الأداة المستخدمة في الدراسة، وخصائص عينة الدراسة، كذا طريقة جمع البيانات مع عرض للأساليب الإحصائية المستخدمة بالنقاش والتحليل الإحصائي، وكذا اختبار الفرضيات.

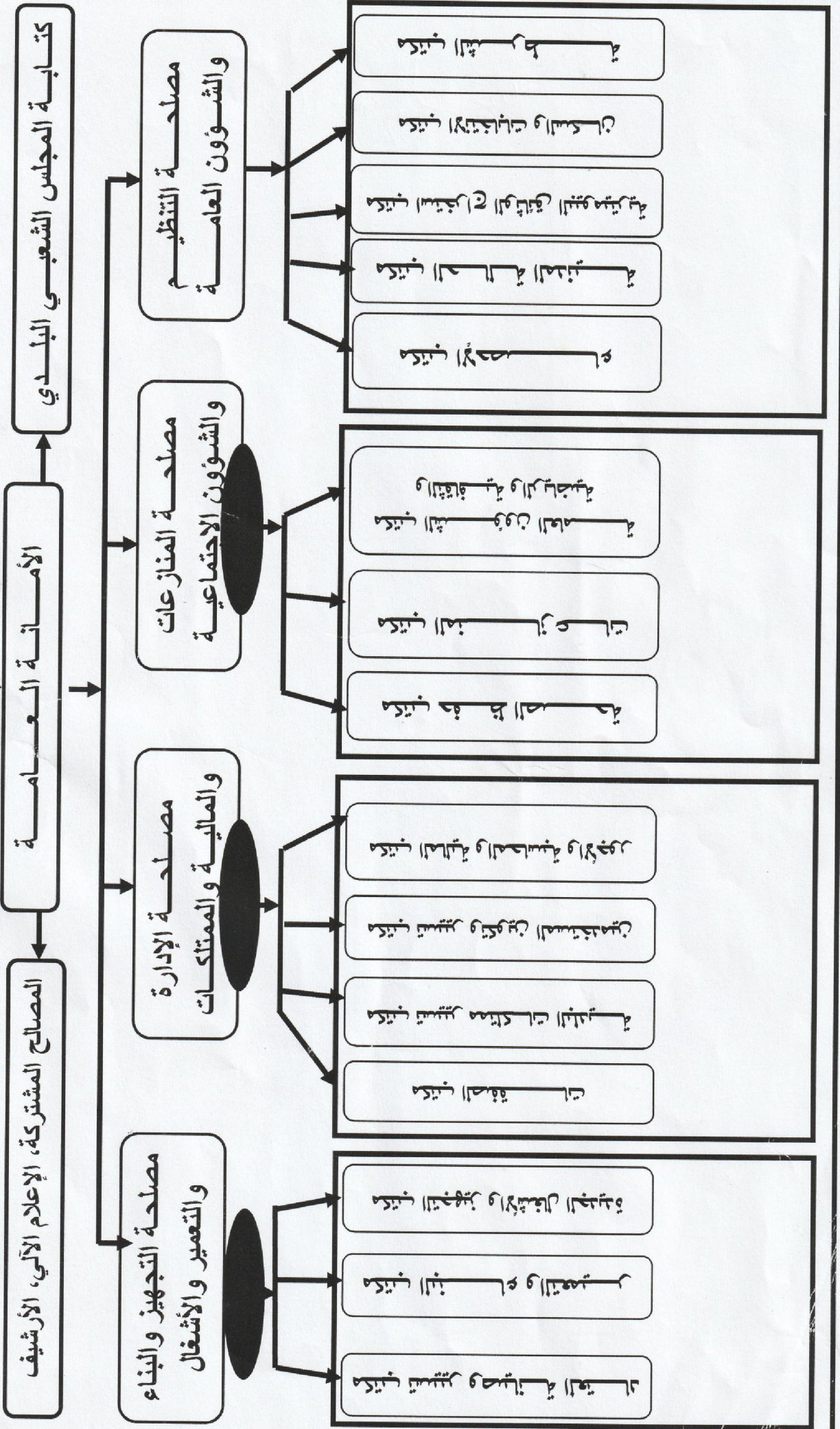
#### المطلب الأول: تقديم بلدية الرابطة برج بوعريريج

##### أولاً: تعريف ونشأة بلدية الرابطة ببرج بوعريريج

نشأت بلدية الرابطة سنة 1985 وفقاً للتقسيم الإداري، حيث تقع في الجهة الجنوبية لولاية برج بوعريريج دائرة الحمادية، بمساحة إجمالية قدرها 69.96 كلم<sup>2</sup>، ويحدها شمالاً بلدية المعاضيد ولاية المسيلة وجنوباً بلدية الحمادية ولاية برج بوعريريج وغرباً بلدية الغدير وشرقاً بلدية العش، عدد سكانها 13518 نسمة حسب احصاء لسنة 2021، عدد أعضاء المجلس الشعبي البلدي 15 عضواً، وعدد الموظفين هو 190 موظف من بينهم 15 موظف في الحالة المدنية.

##### ثانياً: الهيكل التنظيمي

# الهيكل التنظيمي لبلدية الرباطة



### المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، مجتمع وعينة الدراسة

يحتاج البحث العلمي إلى عدة أساليب وطرق وخطوات لكي يصل إلى الهدف المبتغى، من بينها المنهج الذي يستعين به الطالب والذي يقود ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحثه.

#### أولاً: المنهج العلمي المعتمد .

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميداني الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداماً في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثله هذه الحالة.

#### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1- يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين ببلدية الرابطة برج بوعريريج، البالغ عددهم 125 موظف، تم توزيع عليهم استمارة الاستبيان يدوياً بالاتصال المباشر معهم، استرجعت 100 استبانة، تم استغلال 95 استبانة وفق حجم العينة المطلوب العينة حسب نتائج معادلة ستيفن ثاميسون التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \left[ N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

- حجم المجتمع N

- القيمة الاحتمالية P=0.05

- نسبة الخطأ d=0.05

- الدرجة المعيارية المقابلة لمستوي الثقة 0.95 تساوي Z=1.96

- نتيجة العينة المطلوبة بعد حسابها من الموقع الالكتروني لحساب العينات تساوي (95)<sup>1</sup>.

2- خصائص عينة الدراسة:

1-2 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

جدول رقم 01 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
49.00	47	ذكر
51.00	48	أنثي
%100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور 49.00% ونسبة مشاركة الإناث 51.00%. وهذا يدل على انفتاح المجتمع ودخول المرأة عالم الشغل.

2-2 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر.

جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
32.30	31	اقل من 35 سنة
56.30	54	من 35 إلى 45 سنة
08.30	08	من 45 إلى 55 سنة
03.10	02	أكبر من 55 سنة
%100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

<sup>1</sup> <http://www.raosoft.com/samplesize.html>. 04/06/2022 10 : 49h

قسم متغير العمر إلى 4 فئات حيث؛ نلاحظ من الجدول أعلاه هيمنت الفئة العمرية من 35 إلى 45 سنة، بنسبة مشاركة 56.30% ، وتلتها الفئة العمرية اقل من 35 سنة، بنسبة مشاركة 32.30%، ثم الفئة العمرية من 45 إلى 55 سنة، بنسبة مشاركة 08.30% وفي الترتيب الأخير الفئة العمرية أكبر من 55 سنة بنسبة مئوية 03.10%، تشير إحصائيات جدول متغير العمر إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم فئة شبانيه أقل من 45 سنة.

### 2-3 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الأقدمية

الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	22	22.90
من 5 إلى 10 سنوات	43	44.80
من 10 إلى 15 سنة	23	24.00
أكثر من 15 سنة	07	08.30
المجموع	95	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات الأقدمية من 5 الى 10 سنوات بنسبة مئوية 44.80%، ثم تليها فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة مئوية 24.00%، ثم تليها فئة أقل من 5 سنوات، بنسبة مئوية 22.90%، وفي الترتيب الأخير الفئة أكثر من 15 سنة، بنسبة مئوية 08.30%، ومن الملاحظ أن غالبية موظفي المؤسسة محل الدراسة يملكون خبرة متوسطة.

## 4-2 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المصلحة الوظيفية

الجدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة الوظيفية

النسبة المئوية%	التكرار	المصلحة الوظيفية
58.30	56	مصلحة الحالة المدنية
13.50	12	مصلحة المحاسبة والمالية
28.20	27	مصلحة الانتخابات
%100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للموظفين في مصلحة الحالة المدنية بنسبة مئوية 58.30%، ثم تليها فئة الموظفين في مصلحة الانتخابات بنسبة مئوية 28.20%، وفي الترتيب الأخير موظفين مصلحة المحاسبة والمالية بنسبة مئوية 13.50%.

## 5-2 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية

جدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية

النسبة المئوية%	التكرار	الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية
26.00	25	لا توجد
13.50	13	ضعيفة
49.10	47	متوسطة
11.40	10	جيدة
%100	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة كانت لفئة خبرة متوسطة في مجال الإدارة الإلكترونية بنسبة مئوية 49.10%، ثم تليها فئة لا توجد خبرة، وبعدها فئة خبرة ضعيفة، وفي الترتيب الأخير خبرة جيدة في مجال الإدارة الإلكترونية، بنسبة مئوية 11.40%.

## المطلب الثالث: أدوات الدراسة والخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

### أولاً: أدوات الدراسة

عند إنجاز أي دراسة علمية لابد من توفر البيانات والمعلومات للإلمام بالموضوع، والحصول على هذه المعلومات والبيانات وجب الاعتماد على مختلف المصادر المتنوعة.

1-المصادر الثانوية للدراسة: اعتمدنا في جمع المصادر الثانوية على المسح المكتبي.

### 2-المصادر الأولية للدراسة

استخدم الاستبيان كمصدر أولي في جمع بيانات معلومات بحثنا وهو من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتم إعدادة وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات والمعلومات من العينة محل الدراسة.

### 3-مراحل بناء وتصميم الاستبيان:

تمت مراجعة الاستبيان وتنقيحه من قبل المشرف، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية، وقد مرت عملية بناء الاستبيان بعدة مراحل:

**مرحلة البناء:** صمم الاستبيان حسب سلم رنسيس ليكارت (**Rensis Likert**) الخماسي، إذ يقابل كل فقرة من الفقرات الاستبيان خمسة (5) تفضيلات، كما تم تحديد درجة الموافقة على هذه الفقرات وهو ما يوضحه الجدول التالي.

### جدول رقم 06: يبين درجات مقياس رنسيس ليكارت (**Rensis Likert**) الخماسي.

بدائل التفضيلات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4

المصدر: من إعداد الطالبين.

• **المرحلة الثانية:** بعد اختيار السلم المتبع تم بناء محاور الاستبيان وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة عباراته، تم تحديد الأبعاد والمحاور الرئيسة التي يشملها الاستبيان، وتحديد العبارات التي تقع

تحت كل محور وكل بعد وتصميم الاستبيان في صورته الأولية ومراجعتة وتنقيحه من قبل المشرف، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاته.

• **المرحلة النهائية:** في هذه المرحلة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي بعد مراجعته وتنقيحه من قبل الأساتذة المحكمين، والأخذ بمقترحاتهم وتعديلاتهم، وتمثلت محاوره في ثلاث (03) أجزاء أساسية حيث؛ شمل الجزء الأول محور المعلومات العامة وشمل الجزء الثاني المحور المستقل الإدارة الإلكترونية، والجزء الثالث شمل المحور التابع جودة الخدمة العمومية، والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول رقم 07 : بين محاور الاستبيان وأبعاده**

التعيين	محاور الاستبيان
الجنس، العمر، الأقدمية، المصلحة الوظيفية، الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية.	محور الأول المعلومات العامة
من 1 إلى العبارة 14 موزعة على أربعة (4) أبعاد (بعد الأجهزة والبرامج، بعد أنظمة المعلومات الإدارية، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة).	المحور الثاني المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية
من 15 إلى العبارة 29 .	المحور الثالث المتغير التابع جودة الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبتين.

### ثانيا: الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

**1- صدق أداة الدراسة:** يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، وسنقتصر في دراستنا على ثلاث أنواع من الصدق لتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

**1-1 صدق المحكمين:** يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين، الصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله، صدق المحتوي هو صدق مكمل للصدق الظاهري ، يبين مدى وضوح كل من عبارات الاستبيان من ناحية المعنى، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها وللتحقق من صدق المحكمين الصدق الظاهري وصدق المحتوى عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناءا على ملاحظات الأساتذة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 29 عبارة، وبالتالي فان الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين

**2-1 صدق الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليها، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.

**الجدول 08 المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.**

ارتباط طردي					ارتباط عكسي					
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
1	0.9	0.7	0.5	0.3	0	-0.3	-0.5	-0.7	-0.9	-1
تام										تام

**Source :** Emen bnymfarej, Data analysais, the statisical economic and social research and training center for islamic countries(SESRIC), Without the edition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25.

الجدول رقم 09 الاتساق الداخلي لعبارات محور الإدارة الإلكترونية

رقم العبارة	عبارات محور الإدارة الإلكترونية	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
	<b>بعد الأجهزة والبرامج</b>	/	**0.790
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	**0.737	**0.512
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	**0.540	**0.685
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	**0.625	**0.317
04	البرامج والأجهزة تساعد في تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	**0.807	**0.604
05	البرمجيات والأجهزة المستحدثة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	**0.750	**0.576
	<b>بعد أنظمة المعلومات الإدارية</b>	/	**0.766
06	تسهم نظم المعلومات المستحدثة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر الآجال	**0.736	**0.851
07	نظم المعلومات المستخدمة يسهم في توفير المعلومات الحديثة	**0.856	**0.634
08	بإدخال نظم المعلومات أصبحت كافة الموارد المتاحة مستغلة لأداء الوظائف	**0.903	**0.699
	<b>بعد قواعد البيانات</b>	/	**0.860
09	تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	**0.796	**0.739
10	تساعد قواعد البيانات بسرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	**0.857	**0.670

**0.725	**0.824	تسهيم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة	11
**0.876	/	بعد البرامج المستخدمة	
**0.579	**0.724	تتصف البرامج المستحدثة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات	12
**0.659	**0.828	تتصف البرامج المستحدثة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث اي خلل	13
**0.595	**0.516	تحرص المؤسسة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	14
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$			
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجداول رقم (09) أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور الإدارة الإلكترونية، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 10: الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمة العمومية

رقم العبارة	عبارات محور جودة الخدمة العمومية	الاتساق مع المحور
15	يتم تبادل المعلومات الكترونيا في ظل الإدارة الالكترونية	**0.611
16	يتم تقديم الخدمة الكترونيا دون اللجوء الى التعاملات الورقية	**0.587
17	ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق المساواة والعدالة بين طالبي الخدمة	**0.508
18	ادى تبني الإدارة الالكترونية الى تخفيف عناء التنقل	**0.538
19	ادى تطبيق الإدارة الالكترونية تخفيف الاجراءات الادارية وتبسيطها	**0.523
20	ادى تطبيق الإدارة الالكترونية الى الحصول على الخدمة في وقت زمني قصير	**0.540

**0.483	ساهمت الإدارة الالكترونية في تقليل الاخطاء في تقديم الخدمة	21
**0.521	ساهمت تطبيق الإدارة الالكترونية في ارتفاع مستوى الدقة والالتقان في تقديم الوثائق	22
**0.537	مكنّت الإدارة الالكترونية في تخفيف عبئ الوثائق المطلوبة في الملفات	23
**0.571	تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في الحد من الاكتظاظ لدى طالبي الخدمة	24
**0.558	القدرة على تحليل المشاكل بدقة والقضاء على العراقيل والتأخر في انجاز المعاملات	25
**0.528	يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية الى تقليل الجهد	26
**0.665	ساعد تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير المال وتقليل تكاليف الموارد المستخدمة من قبل الإدارة	27
**0.632	أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تحقيق أسلوب الإدارة بلا أوراق	28
**0.665	أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير الوقت	29
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$		
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$		

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع محور جودة الخدمة العمومية، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائياً ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

**3-1 صدق الاتساق البنائي:** يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، وهو يبين مدى ارتباط عبارات الاستبيان مجتمعة في شكل بعد أو محور مع الدرجة الكلية للاستبيان.

جدول رقم 11: الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان

البيان	الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان.
بعد الأجهزة والبرامج	**0.769
بعد أنظمة المعلومات الإدارية	**0.706
بعد قواعد البيانات	**0.841
بعد البرامج المستخدمة	**0.848
المحور المستقل الإدارة الإلكترونية	**0.961
المحور التابع جودة الخدمة العمومية	**0.949
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.001$	
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد ان جميع معاملات الارتباط بيرسون لكل الأبعاد والمحاور

دالة احصائياً، ومنه تعتبر أبعاد ومحاور الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

2-ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع

الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان

بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير،

ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقتين:

1-2 طريقة ألفا كرونباخ: (Alpha Cronbachs) يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ،

للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية

النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن

يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0.6)<sup>1</sup>، والجدول الموالي يوضح

نتائج اختبار ألفا كرونباخ .

<sup>1</sup> محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020، ص285.

**الجدول رقم 12: نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة**

المحاور	رقم العبارة	معامل ألفا كرو نباخ
المحور المستقل الإدارة الإلكترونية	من 1 إلى العبارة 14	0.879
المحور التابع جودة الخدمة العمومية	من 15 العبارة 29	0.853
الاستبيان ككل	من 1 إلى العبارة 29	0.926

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط ألفا كرو نباخ لمحوري الدراسة وقيمة الاستبيان ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 الحد الأدنى، وهي قيم ممتازة وجد مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 92.60%.

2-2 الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار إلى جزأين، لذلك تسمى بالطريقة النصفية .

**الجدول رقم 13 نتائج اختبار Guttman Split-Half Coefficient**

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,886
		N of Items	15 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	0,841
		N of Items	14 <sup>b</sup>
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			0,820
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0,901
	Unequal Length		0,901
Guttman Split-Half Coefficient			0,892
a. The items are: q1, q2, q3, q4, q5, q6, q7, q8, q9, q10, q11, q12, q13, q14, q15.			

b. The items are: q15, q16, q17, q18, q19, q20, q21, q22, q23, q24, q25, q26, q27, q28, q29.

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه معامل الارتباط **Guttman Split-Half Coefficient** لقياس ثبات الاستبيان عال **0.892** مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع وهي صالحة لما وضعت لاختباره.

#### المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) spss ، الإصدار 26 ، وتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في: التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛

#### أولاً: التكرارات والنسب المئوية

لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛

#### ثانياً: معامل الارتباط الثنائي بيرسون

اختبار يقيس العلاقة الإحصائية، بين متغيرين مستمرين. ويعرف بأنه أفضل طريقة لقياس الارتباط بين المتغيرات ذات الأهمية لأنه يستند إلى طريقة التباين ويعطي معلومات حول حجم الارتباط، وكذلك عن اتجاه العلاقة، ويسعى إلى رسم علاقة خطية من خلال بيانات متغيرين لإظهار علاقتهما بعملية حسابية، ويمكن أن تكون هذه العلاقة الخطية موجبة أو سلبية وقيمه محصورة بين (1، -1)، من الافتراضات التي يضعها معامل ارتباط بيرسون (يجب أن تكون القضايا المدروسة مستقلة عن بعضها، يجب أن يكون هناك متغيرين مرتبطين ببعضهما البعض بشكل خطي، شكل تشتت البيانات يكون مخططه مستطيل الشكل تقريبا)؛

### ثالثا: المتوسط الحسابي

يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، يعبر عن مدي أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعا لدرجات المعطاة لبدائل المقياس المستخدم؛

### رابعا: الانحراف المعياري

من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر؛

### خامسا: معامل الصدق

يقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه؛

### سادسا: معامل الثبات

يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة؛

### سابعا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Tests of Normality)

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري في اختبار الفرضيات، وكذا في اختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، ولأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

#### 1- اختبار Kolmogorov-Smirnov

للكشف عن مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي استخدمنا اختبار كولموجروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov، يستخدم هذا الاختبار لمعرفة توزيع البيانات إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار Shapiro-Wilk إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة<sup>1</sup>، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى

<sup>1</sup> سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسى، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.

الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

جدول رقم 14 نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
جودة الخدمة العمومية	0,085	95	0,087	0,985	95	0,371

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار Kolmogorov-Smirnov كلها أكبر من مستوي المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

## 2- اختبار اعتدالية التوزيع بطريقة معامل الالتواء

اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل الالتواء بيرسون يأخذ هذا المعامل في الاعتبار العلاقة بين الوسط والوسيط والمنوال في حالة ما إذا كان التوزيع قريب من التماثل وليس شديد الالتواء وهذه العلاقة هي:

إذا كانت قيمة الالتواء محصورة بين (-1 و +1) فإن المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم 15 نتائج اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Statistics			
		dependent	independent
N	Valid	95	95
	Missing	0	0
Mean		3,2950	3,1657
Median		3,3571	3,2250
Mode		3,36	2,00
Std. Deviation		0,73006	0,82740
Skewness		-0,336	-0,625
Std. Error of Skewness		0,247	0,247
Kurtosis		0,402	-0,228
Std. Error of Kurtosis		0,490	0,490

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه قيم المتوسط الحسابي، الوسيط، المنوال متقاربة، وقيم معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة محصورة في المجال  $[-1, 1]$  وهذا يدل إلى أن إجابات أفراد العينة على أبعاد ومحاور الاستبيان قريبة من التوزيع الطبيعي.

#### ثامنا: الانحدار الخطي المتعدد: (Multiple Linear Régression)

يعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

#### تاسعا: الانحدار الخطي البسيط

نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

في هذا المبحث نعرض النتائج المتحصل إليها إحصائياً والمتعلقة بمحاور وأبعاد استبيان الدراسة وكذا اختبار صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة.

#### المطلب الأول : نتائج الدراسة الميدانية

##### أولاً: عرض وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد ومحاور الدراسة

بالاعتماد على أدوات إحصائية تم معالجة بيانات اتجاهات أفراد العينة، من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الوزن النسبي، كما تم اعتماد لمقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية 0.80، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### الجدول رقم 16 المحك المعتمد في الدراسة

الاتجاه	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	المتوسط المرجح	الإجابات	درجات الموافقة
مستوى منخفض جداً من القبول	[ 20% - 36% ]	[ 1 - 1.80 ]	غير موافق بشدة	1
مستوى منخفض من القبول	[ 36% - 52% ]	[ 1.80 - 2.6 ]	غير موافق	2
مستوى متوسط من القبول	[ 52% - 68% ]	[ 2.60 - 3.40 ]	موافق بدرجة متوسطة	3
مستوى عال من القبول	[ 68% - 84% ]	[ 3.40 - 4.20 ]	موافق	4
مستوى عال جداً من القبول	[ 84% - 100% ]	[ 4.20 - 5 ]	موافق بشدة	5

المصدر: زكي ناهض، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الفلسطينية وسبل تعزيزها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة لدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016، ص 126.

### 1- تحليل العبارات المتعلقة بمحور الإدارة الإلكترونية

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور الإدارة الإلكترونية بلغ متوسطه الحسابي 3.16 أكبر من القيمة المعيارية (3) ، بانحراف معياري 0.827 أقل من القيمة الحرجة (1) ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات نحو إجابات محور الإدارة الإلكترونية، وبلغ وزنه النسبي 63.20 منتميا بذلك لمجال (متوسط) حسب المحك المعتمد في الدراسة، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة، لهم توجه متوسط نحو دور وأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

### 1-1 تحليل العبارات المتعلقة ببعيد الأجهزة والبرامج

#### جدول رقم 17 العبارات المتعلقة ببعيد الأجهزة والبرامج

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	2.73	1.143	54.60	4	متوسط
02	تقوم المؤسسة باستخدام اجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	3.48	1.443	69.60	1	عال
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	2.71	1.271	54.20	5	متوسط
04	البرامج والاجهزة تساعد في تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	3.15	1.368	63.00	2	متوسط
05	البرمجيات والاجهزة المستحدثة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	3.14	1.388	62.80	3	متوسط
	<b>بعد الأجهزة والبرامج</b>	<b>3.040</b>	<b>0.912</b>	<b>60.80</b>	/	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعيد الأجهزة والبرامج ، فقد جاءت العبارة رقم (02) تقوم المؤسسة باستخدام اجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من

المعلومات والعمل بأدق الطرق في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعد الأجهزة والبرامج، بوزن نسبي 69.60% متوسط حسابي (3.48) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40 - 4.20] أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة، كما بلغ انحرافها معياري 1.443 ، كما وقعت العبارتين رقم (04) و (05) في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من القبول والموافقة؛

وقعت العبارة رقم (01) تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة في المرتبة الرابعة من حيث ترتيب عبارات بعد الأجهزة والبرامج، بوزن نسبي 54.60%، وبمتوسط حساب (2.73)، حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال مستوى متوسط من الموافقة والقبول [2.60 - 3.40] أي موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على هذه العبارة وبلغ انحرافها معياري 1.143؛

في حين وقعت العبارة رقم 03 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط أي موافقة الموظفين بمستوى متوسط من القبول والموافقة على أن المؤسسة محل الدراسة تقدم البرامج المستخدمة التي تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في مؤسسة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.71) ، وانحراف معياري (1.271) ، وبوزن نسبي 54.20%؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعدها الأجهزة والبرامج، فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.04) ، بوزن نسبي 60.80% وانحراف معياري أقل من القيمة الحرجة 1 بقيمة (0.912)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الأجهزة والبرامج، ما يجعلنا نقول أن الموظفين ببلدية الرابطة برج بوعريريج لهم توجه متوسط نحو بعد الأجهزة والبرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة.

2-1 تحليل العبارات المتعلقة ببعء أنظمة المعلومات الإدارية

جدول رقم 18 العبارات المتعلقة ببعء أنظمة المعلومات الإدارية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
06	تسهل نظم المعلومات المستحدثة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر الآجال	3.18	1.200	63.60	1	متوسط
07	نظم المعلومات المستخدمة يساهم في توفير المعلومات الحديثة	2.71	1.279	54.20	3	متوسط
08	بإدخال نظم المعلومات أصبحت كافة الموارد المتاحة مستغلة لأداء الوظائف	2.98	1.304	59.60	2	متوسط
	بعء أنظمة المعلومات الإدارية	2.954	1.050	59.00	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعء أنظمة المعلومات الإدارية، جاءت العبارة رقم (06) تساهم نظم المعلومات المستحدثة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر الآجال في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعء أنظمة المعلومات الإدارية ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من القبول والموافقة، بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.18) ، ووزن نسبي 63.60%، وانحراف بقيمة (1.200) .

ووقعت العبارة رقم (08) بإدخال نظم المعلومات أصبحت كافة الموارد المتاحة مستغلة لأداء الوظائف في المرتبة الثانية من حيث ترتيب عبارات بعء أنظمة المعلومات الإدارية، بوزن نسبي 59.60% ، وبمتوسط حسابي (2.98) ، وهي ضمن مجال مستوى متوسط من القبول والموافقة، أي موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على هذه العبارة كما بلغ انحرافها المعياري 1.304؛

في حين وقعت العبارة رقم 07 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط أي موافقة الموظفين بمستوى متوسط من القبول والموافقة على أن المؤسسة محل الدراسة تقدم نظم المعلومات المستخدمة يسهم في توفير المعلومات الحديثة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.71)، وانحراف معياري (1.271) ، ووزن نسبي 54.20%؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد أنظمة المعلومات الإدارية، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه متوسط، فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (2.95) ، ووزن نسبي 59.00% ، وانحراف معياري بقيمة (1.050) ، ما يجعلنا نقول أن الموظفين ببلدية الرابطة برج بوعريريج محل الدراسة لهم توجه متوسط نحو دور وأهمية بعد أنظمة المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة.

### 1-3 تحليل العبارات المتعلقة ببعد قواعد البيانات

جدول رقم 19 العبارات المتعلقة ببعد قواعد البيانات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
09	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	3.16	1.355	63.20	3	متوسط
10	تساعد قواعد البيانات بسرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	3.62	1.416	72.40	1	عال
11	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	3.51	1.350	70.20	2	عال
	بعد قواعد البيانات	3.429	1.132	68.40	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعدها قواعد البيانات، جاءت العبارة رقم (10) تساعد قواعد البيانات بسرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من القبول والموافقة، بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.62) ، وبوزن نسبي %72.40 وبلغ انحرافها معياري 1.416 ،

وقعت العبارة رقم (11) تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة في المرتبة الثانية من حيث ترتيب عبارات بعد قواعد البيانات، بوزن نسبي %70.20، وبمتوسط حسابي (3.51) ، وهي ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من القبول والموافقة، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة كما بلغ انحرافها معياري 1.350؛ في حين وقعت العبارة رقم 09 في المرتبة الأخيرة وضمن مجال الاتجاه متوسط، أي موافقة الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط من القبول والموافقة، على أن قواعد البيانات في تسهم في حفظ الكم الهائل منها، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.16) ، وانحراف معياري بقيمة (1.355)، وبوزن نسبي %63.20.

بالنسبة للتقييم الكلي لبعدها قواعد البيانات، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.42) ، وبوزن نسبي %68.40 ، وانحراف معياري بقيمة (1.132) ، ما يجعلنا نقول أن الموظفين ببلدية الرابطة برج بوعريريج لهم توجه عال نحو دور بعد قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة.

#### 4-1 تحليل عبارات بعد البرامج المستخدمة

جدول رقم 20 العبارات المتعلقة ببعدها البرامج المستخدمة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
12	تتصف البرامج المستحدثة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات	3.28	1.269	65.60	2	متوسط

13	تتصف البرامج المستحدثة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث اي خلل	3.51	1.494	70.20	1	عال
14	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	2.93	1.196	58.60	3	متوسط
	بعد البرامج المستخدمة	3.238	0.924	64.60	/	متوسط

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعده البرامج المستخدمة، جاءت العبارة رقم (13) تتصف البرامج المستحدثة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث اي خلل في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال مستوى عال من القبول والموافقة، بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.51) ، وبوزن نسبي %70.20 ؛ وبلغ انحرافها معياري 1.494

جاءت العبارة رقم (12) تتصف البرامج المستحدثة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات في المرتبة الثانية من حيث الترتيب عبارات بعد البرامج المستخدمة، بوزن نسبي %65.60 ، وبمتوسط حسابي (3.28) ، وهي ضمن مجال مستوى متوسط من القبول والموافقة، أي موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على هذه العبارة كما بلغ انحرافها معياري 1.269 ؛

في حين وقعت العبارة رقم (14) في المرتبة الأخيرة وضمن مجال الاتجاه متوسط، أي موافقة موظفي بلدية الرابطة ببرج بوعريريج بمستوى متوسط من القبول والموافقة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.93) ، وانحراف معياري (1.196) ، وبوزن نسبي %58.60 .

بالنسبة للتقييم الكلي لبعده البرامج المستخدمة، فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.23) ، وبوزن نسبي %64.60 ، وانحراف معياري أقل من القيمة الحرجة 1 بقيمة (0.924) ، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعده البرامج المستخدمة، ما يجعلنا نقول أن موظفي بلدية الرابطة ببرج بوعريريج محل

الدراسة لهم توجه متوسط نحو دور وأهمية بعد البرامج المستخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة.

## 2-تحليل عبارات المتعلقة بمحور جودة الخدمة العمومية

جدول رقم 21 :العبارات المتعلقة بمحور جودة الخدمة العمومية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
15	يتم تبادل المعلومات الكترونيا في ظل الإدارة الالكترونية	3.20	1.434	64.00	11	متوسط
16	يتم تقديم الخدمة الكترونيا دون اللجوء الى التعاملات الورقية	3.16	1.161	63.20	12	متوسط
17	ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق المساواة والعدالة بين طالبي الخدمة	2.97	1.259	59.40	14	متوسط
18	ادى تبني الإدارة الالكترونية الى تخفيف عناء التنقل	3.29	1.175	65.80	8	متوسط
19	ادى تطبيق الإدارة الالكترونية تخفيف الاجراءات الادارية وتبسيطها	3.06	1.210	61.20	13	متوسط
20	ادى تطبيق الإدارة الالكترونية الى الحصول على الخدمة في وقت زمني قصير	3.22	1.165	64.40	9	متوسط
21	ساهمت الإدارة الالكترونية في تقليل الاخطاء في تقديم الخدمة	2.88	1.279	57.60	15	متوسط
22	ساهمت تطبيق الإدارة الالكترونية في ارتفاع مستوى الدقة والاتقان في تقديم الوثائق	3.38	1.196	67.60	6	متوسط

متوسط	10	64.40	1.196	3.22	23	مكنت الإدارة الالكترونية في تخفيف عبئ الوثائق المطلوبة في الملفات
عال	1	73.40	1.432	3.67	24	تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في الحد من الاكتظاظ لدى طالبي الخدمة
عال	4	69.80	1.413	3.49	25	القدرة على تحليل المشاكل بدقة والقضاء على العراقيل والتأخر في انجاز المعاملات
عال	3	70.60	1.443	3.53	26	يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية الى إلى تقليل الجهد
عال	2	71.20	1.389	3.56	27	ساعد تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير المال وتقليل تكاليف الموارد المستخدمة من قبل الإدارة
متوسط	7	67.00	1.118	3.35	28	أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تحقيق أسلوب الإدارة بلا أوراق
عال	5	68.60	1.332	3.43	29	أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير الوقت
متوسط	/	65.80	0.730	3.295	محور جودة الخدمة العمومية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بمحور جودة الخدمة العمومية، فقد جاءت العبارة رقم (24) تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في الحد من الاكتظاظ لدى طالبي الخدمة، في الترتيب الأول وضمن مجال الاتجاه عال، بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.67) ، وانحراف معياري (1.432) ، ووزن نسبي 73.40% بمعنى موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الإدارة الالكترونية تساهم في الحد من الاكتظاظ لدى طالبي الخدمة،

وقعت العبارة رقم (27) ساعد تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير المال وتقليل تكاليف الموارد المستخدمة من قبل الإدارة في الترتيب الثاني وضمن مجال الاتجاه عال، وبلغت قيمة متوسطها الحسابي(3.56) ، وانحراف معياري(1.389) ، ووزن نسبي 71.20%؛

جاءت العبارة رقم (21)ساهمت الإدارة الالكترونية في تقليل الاخطاء في تقديم الخدمة، في الترتيب الأخير وضمن مجال الاتجاه متوسط، بلغت قيمة متوسطها الحسابي(2.88) ، وانحراف معياري(1.279) ، ووزن نسبي 57.60%؛

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور جودة الخدمة العمومية، فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي(3.29) ، ووزن نسبي%65.80 ، وانحراف معياري أقل من القيمة الحرجة 1 بقيمة(0.730) ، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذا المحور، ما يجعلنا نقول أن عينة الدراسة لهم توجه إيجابي متوسط نحو محور جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم 22 ترتيب الأهمية بالنسبية لأبعاد الإدارة الإلكترونية

الاتجاه	الترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الإدارة الإلكترونية
متوسط	3	60.80	0.912	3.04	بعد الأجهزة والبرامج
متوسط	4	59.00	1.050	2.95	بعد أنظمة المعلومات الإدارية
عال	1	68.40	1.132	3.42	بعد قواعد البيانات
متوسط	2	64.60	0.924	3.23	بعد البرامج المستخدمة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب الأهمية بالنسبية لأبعاد الإدارة الإلكترونية، فإن المؤسسة محل الدراسة قد أولت اهتمامها الأكبر لبعد قواعد البيانات مقارنة بالأبعاد الأخرى لأبعاد الإدارة الإلكترونية، فقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة عالية من القبول والموافقة، بوزن نسبي

68.40%؛، بمتوسط حسابي(3.42) ، وانحراف معياري (1.132)، وفي الترتيب الثاني بعد البرامج المستخدمة ضمن الدرجة المتوسطة، بوزن نسبي 64.60%؛، بمتوسط حسابي(3.23) ، وانحراف معياري(0.924) ، ويأتي في الترتيب الثالث بعد الأجهزة والبرامج ضمن مجال الاتجاه متوسط، في حين يأتي الترتيب الأخير لبعء أنظمة المعلومات الإدارية والأقل أهمية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة من الأبعاد الأخرى، ضمن المجال متوسط من القبول والموافقة بوزن نسبي 59.00%؛، بمتوسط حسابي(2.95) ، وانحراف معياري بقيمة (1.050).

### المطلب الثاني :اختبار فرضيات الدراسة.(Test of Hypothèses)

بعد تقديم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ووصف العينة إحصائياً، واختبار توزيع البيانات، وكذا قياس استجابات الموظفين نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها وهذا ما نتناوله في هذا المطالب.

#### أولاً :اختبار قوة وصلاحية النموذج الفرضي للدراسة

لبناء النموذج الفرضي بين المتغيرات محل الدراسة في ضوء أسس إحصائية دقيقة يجب التأكد من قوة النموذج من خلال إعداد مصفوفة الارتباط (Corrélation Matrix)، وتتمثل قوة النموذج في ألا يقل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة عن القيمة المعيارية 0.3؛  
لاختبار صلاحية النموذج يجب عدم وجود علاقة خطية تامة بين المتغيرات المستقلة بمعنى عدم تداخل اثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة (مشكلة الازدواج الخطي Multicollinearity)، وهي من أهم الفروض الأساسية في تحليل الانحدار الخطي المتعدد، ويتم هذا من خلال اختبار التباين المسموح (اختبار التحمل Tolérance) الذي يعبر عن مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات الأخرى المستقلة في النموذج حيث؛ أن نقص السماح عن القيمة المعيارية 0.1 يعني أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع مما يزيد من احتمالية تحقق المصاحبة الخطية المتعددة؛

لتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة المتعددة استخدمنا اختبار معامل تضخم التباين **VIF (Variance Inflation Factor)** وهناك اختلافات بين المختصين في هذا المجال بين ثلاث قيم معيارية (3، 5، 10) حيث يجب ألا تزيد قيمته عن القيم السالفة الذكر.

**الجدول رقم (23): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة**

المتغيرات المستقلة	بعد الأجهزة والبرامج	بعد أنظمة المعلومات الإدارية	بعد قواعد البيانات	بعد البرامج المستخدمة
بعد الأجهزة والبرامج	1	**0.553	**0.539	**0.577
بعد أنظمة المعلومات الإدارية	**0.533	1	**0.460	**0.516
بعد قواعد البيانات	**0.539	**0.460	1	**0.799
بعد البرامج المستخدمة	**0.577	**0.516	**0.799	1

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $1 \leq \alpha < 0.0$ .

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha < 0.0$ .

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.v26

يتضح من مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول رقم (20) أعلاه أن هناك أن هناك قوة ارتباطية بينية للمتغيرات المستقلة للدراسة وهي أكبر من القيمة المعيارية 3، وجميع قيم الارتباط ذات دلالة إحصائية، مما يدل على قوة نموذج الدراسة.

**جدول رقم 24 : قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين للمتغيرات المستقلة.**

Collinearity Statistics			
النتيجة	Tolerance التباين المسموح	VIF	المتغيرات المستقلة
لا يوجد تداخل	0.581	1.721	بعد الأجهزة والبرامج
لا يوجد تداخل	0.650	1.539	بعد أنظمة المعلومات الإدارية
لا يوجد تداخل	0.351	2.847	بعد قواعد البيانات

لا يوجد تداخل	0.319	3.137	بعد البرامج المستخدمة
---------------	-------	-------	-----------------------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم عوامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) للمتغيرات الفرعية المستقلة كلها أصغر بكثير من القيمة المعيارية<sup>1</sup> (10) وبالتالي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وقيم اختبار التحمل (Tolérance) كلها أكبر من 0.1 مما يدل على عدم وجود علاقة تعددية خطية مشتركة للمتغيرات التفسيرية، من خلال ما سبق تم التحقق من صلاحية النموذج الفرضي للدراسة.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

### 1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد الأجهزة والبرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة ولاية برج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل .

### جدول رقم 25 نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,665	1	22,665	76,830	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	27,435	93	0,295		

<sup>1</sup> أحمد حامد واخرون: خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار، مجلة جامعة البعث، جامعة حلب، سوريا، المجلد 39، العدد 12، 2017، ص24.

Total	50,100	94			
a. Dependent Variable: جودة الخدمة العمومية					
b. Predictors: (Constant), بعد الأجهزة والبرامج					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 76.830$  وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع جودة الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.295$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم 26 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)

الخطأ المعياري للتقدير = 0.543			معامل الارتباط $R = 0.673$		
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.447			معامل التحديد $R^2 = 0.452$		
معنوية T	قيمة T	بيتا $\beta$	Std. Error	معامل الانحدار b	المتغير المستقل
0.000	8.511	/	0.195	1.658	ثابت الانحدار a
0.000	8.765	0.673	0.061	0.538	بعد الأجهزة والبرامج

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد الأجهزة والبرامج وجودة الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.673$  أي ما يعادل نسبة 67.30%، ارتباط طردي متوسط، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.452$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 45.20%، من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج، وأن الباقي 54.80%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.543 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.538$  ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمة العمومية بمقدار 0.538 ، وللمعلمة مستوى معنوية مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي بعد الأجهزة والبرامج في التأثير الإيجابي على جودة الخدمة العمومية

معادلة الانحدار الخطي البسيط لجودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز  $Y$  ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج بالرمز  $x$ .

$$Y=1.658+0.538x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد الأجهزة والبرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة ولاية برج بوعريبيج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد أنظمة المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة برج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم 27 نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,303	1	16,303	44,860	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	33,798	93	0,363		
	Total	50,100	94			
a. Dependent Variable: جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), بعد أنظمة المعلومات الإدارية						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 44.860$  وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع جودة الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد أنظمة المعلومات الإدارية، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.363$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم 28 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R=0.570$			الخطأ المعياري للتقدير = 0.602		
معامل التحديد $R^2=0.325$			قيمة معامل التحديد المعدل=0.318		
المتغير المستقل	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	2.124	0.186	/	11.446	0.000
بعد أنظمة المعلومات الإدارية	0.397	0.059	0.570	6.698	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد أنظمة المعلومات الإدارية مع جودة الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.570$  أي ما يعادل 57.00%، ارتباط طردي متوسط، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.325$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 32.50%، من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد أنظمة المعلومات الإدارية، وأن الباقي 67.50%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.602 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.397$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد أنظمة المعلومات الإدارية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمة العمومية بمقدار 0.397، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 2.124 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي بعد أنظمة المعلومات الإدارية في التأثير الإيجابي على جودة الخدمة العمومية .

معادلة الانحدار الخطي البسيط لجودة الخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز

للمتغير الفرعي المستقل بعد أنظمة المعلومات الإدارية بالرمز X.

$$Y=2.124+0.397x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد أنظمة المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة برج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

### 3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة برج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

### جدول رقم 29 نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27,332	1	27,332	111,638	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	22,769	93	0,245		

	<b>Total</b>	50,100	94			
a. Dependent Variable: جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), بعد قواعد البيانات						

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 111.638$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع جودة الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.245$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

**الجدول رقم 30 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)**

معامل الارتباط $R = 0.739$					الخطأ المعياري للتقدير = 0.494	
معامل التحديد $R^2 = 0.546$					قيمة معامل التحديد المعدل = 0.541	
المتغير المستقل	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T	
ثابت الانحدار a	1.662	0.163	/	10.218	0.000	
بعد قواعد البيانات	0.476	0.045	0.739	10.566	0.000	

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد قواعد البيانات مع جودة الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.739$  أي ما يعادل  $73.90\%$ ، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.546$  حيث؛ يشير إلى  $54.60\%$ ، من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات، وأن الباقي  $45.40\%$ ، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.494 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.476$  ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمة العمومية بمقدار 0.476 ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.662 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي بعد قواعد البيانات، في التأثير الإيجابي على جودة الخدمة العمومية .

معادلة الانحدار الخطي البسيط لجودة الخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز  $Y$  ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات، بالرمز  $x$ .

$$Y=1.662+0.476x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة برج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

#### 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد البرامج المستخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة برج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل .

جدول رقم 31 نتائج اختبار أنوفا ( معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27,149	1	27,149	110,009	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	22,951	93	0,247		
	Total	50,100	94			
a. Dependent Variable: جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), بعد البرامج المستخدمة						

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 110.009$  وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع جودة الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة ، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.247$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم 32 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R=0.736$					الخطأ المعياري للتقدير = 0.496
معامل التحديد $R^2=0.542$					قيمة معامل التحديد المعدل = 0.537
المتغير المستقل	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	1.413	0.187	/	7.572	0.000
بعد البرامج المستخدمة	0.581	0.055	0.736	10.489	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط التثائي بين بعد البرامج المستخدمة وجودة الخدمة العمومية قدرت  $R=0.736$  أي ما يعادل نسبة 73.60%، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2=0.542$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 54.20%، من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة، وأن الباقي 45.80%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.496 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b=0.581$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمة العمومية بمقدار 0.581، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل؛

معادلة الانحدار الخطي البسيط لجودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز

للمتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة بالرمز X.

$$Y=1.413+0.581x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية من خلال بعد البرامج المستخدمة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة بـرج بوعريـريـج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### 5- اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة بـرج بوعريـريـج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).  
لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression)، ويعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداماً، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

#### جدول رقم 33 نتائج اختبار أنوفا معنوية النموذج

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,568	4	8,642	50,076	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	15,532	90	0,173		
	Total	50,100	94			
a. Dependent Variable: جودة الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F = 50.076$  وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value} = 0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع جودة الخدمة العمومية من خلال تأثير المتغيرات الفرعية المستقلة للإدارة الإلكترونية ، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE = 0.173$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة جدا تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

#### الجدول رقم 34 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R = 0.831$					
الخطأ المعياري للتقدير $= 0.415$					
معامل التحديد $R^2 = 0.690$					
قيمة معامل التحديد المعدل $= 0.676$					
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة T	معنوية T
	b				
ثابت الانحدار a	0.980	0.173	/	5.664	0.000
بعد الأجهزة والبرامج	0.224	0.062	0.280	3.640	0.000
بعد أنظمة المعلومات الإدارية	0.103	0.051	0.148	2.033	0.045
بعد قواعد البيانات	0.217	0.064	0.336	3.396	0.001
بعد البرامج المستخدمة	0.181	0.082	0.229	2.203	0.030

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية قدرت  $R = 0.831$  أي ما يعادل نسبة 83.10%، ارتباط طردي قوي جدا، وبلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.690$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 69.00% من التباين الحاصل في جودة

الخدمة العمومية يفسره المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية، وأن الباقي 31.00% ترجع إلى عوامل أخرى؛

كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b$  كلها موجبة لمختلف الأبعاد الفرعية المستقلة، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية، والتابع جودة الخدمة العمومية، فإن أي زيادة أو تحسين في أي بعد من الأبعاد الفرعية المستقلة الإدارة الإلكترونية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع جودة الخدمة العمومية بمقدار معين.

من خلال قيم بيتا  $\beta$  نستطيع ترتيب القوة التأثيرية للمتغيرات الفرعية المستقلة للإدارة الإلكترونية على المتغير التابع جودة الخدمة العمومية على النحو التالي:

- المرتبة الأولى بعد قواعد البيانات بقوة تأثير (0.336).

- المرتبة الثانية بعد الأجهزة والبرامج بقوة تأثير (0.280).

- المرتبة الثالثة بعد البرامج المستخدمة بقوة تأثير (0.229).

- المرتبة الرابعة بعد أنظمة المعلومات الإدارية بقوة تأثير (0.148).

يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد لجودة الخدمة العمومية المتوقعة الذي نرمز له بالرمز  $Y$  ونرمز لبعدها الأجهزة والبرامج بالرمز  $x_1$ ، بعد أنظمة المعلومات الإدارية بالرمز  $x_2$ ، بعد قواعد البيانات بالرمز  $x_3$ ، بعد البرامج المستخدمة بالرمز  $x_4$ ،

$$Y=0.980+0.224x_1+0.103x_2+0.217x_3+0.181x_4$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة ببرج بوعريريج، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## خلاصة الفصل التطبيقي.

من خلال هذا الفصل تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة، كما تم عرض خصائص عينة الدراسة من خلال المتغيرات التعريفية العامة (الجنس، العمر، الأقدمية، المصلحة الوظيفية، الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية)، وبعد المعالجة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التعرف على الدور الإيجابي الذي تساهم به الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية ببلدية الرابطة برج بوعريريج؛

كما تم الكشف على أثر وإسهام كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية، والمتمثل في المتغيرات الفرعية المستقلة (بعد الأجهزة والبرامج، بعد أنظمة المعلومات الإدارية، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة) على جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة؛

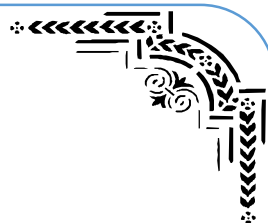
من ناحية ترتيب القوة التأثيرية للأبعاد الفرعية المستقلة على جودة الخدمة العمومية ببلدية

الرابطة برج بوعريريج، حسب قيم بيتا  $\beta$  في لاختبار الانحدار المتعدد كانت كالتالي:

- المرتبة الأولى بعد قواعد البيانات بقوة تأثير (0.336).
- المرتبة الثانية بعد الأجهزة والبرامج بقوة تأثير (0.280).
- المرتبة الثالثة بعد البرامج المستخدمة بقوة تأثير (0.229).
- المرتبة الرابعة بعد أنظمة المعلومات الإدارية بقوة تأثير (0.148).

في حين أن تأثيراتهم كانت كلها إيجابية

# الخاتمة



## الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور الإدارة الإلكترونية ومحور جودة الخدمة العمومية، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكليهما، أو آراء عينة الدراسة ببلدية الرابطة بـ برج بوعريـ ريج، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل آفاق الدراسة.

### أولاً: الاستنتاجات النظرية

- 1- أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية.
- 2- أثبتت الدراسة وجود إسهامات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية الجزائرية.

### ثانياً: الاستنتاجات التطبيقية

- 1- من خلال عينة الدراسة التي شملت كلا الجنسين نستنتج أن بلدية الرابطة بـ برج بوعريـ ريج تمنح فرص التوظيف لكلا الجنسين الذكور والإناث؛
- 2- غالبية الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، سنهم يتراوح من 35 إلى 45 سنة، وهذا يشير على اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الفئات الشبانية، واستغلال طاقاتهم الابتكارية؛
- 3- نتج عن ترتيب الأهمية النسبية لمختلف أبعاد الإدارة الإلكترونية، البعد الأقوى والذي توليه المؤسسة محل الدراسة اهتمام أكبر، هو بعد قواعد البيانات بمتوسط حسابي 3.42 أعلى من المتوسطات الحسابية للأبعاد الأخرى؛
- 4- نتج عن تحليل آراء اتجاهات موظفي البلدية محل الدراسة لمحور الإدارة الإلكترونية، أن لها دور فعال بدرجة متوسطة، وهذا بناء على إجاباتهم حيث؛ كانت إجاباتهم على محور الإدارة الإلكترونية بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط قدر ب 3.16؛
- 5- نتج عن تحليل آراء اتجاهات الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة على محور جودة الخدمة العمومية، انتمائه لدرجة مستوى متوسط من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره ب 3.29 ؛

6- كما توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل محور الإدارة الإلكترونية ومحور جودة الخدمة العمومية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.831 أي ما يعادل نسبة 83.10% ارتباط طردي قوي؛

7- كما توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الفرعية المستقلة لأبعاد الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية؛

8- نتج عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة لاختبار الانحدار الخطي المتعدد وجود آثار إيجابي ودلالة إحصائية بين المتغير المستقل محور الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة؛

9- نتج عن اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة لاختبار الانحدار الخطي البسيط وجود آثار إيجابية ودلالة إحصائية بين مختلف أبعاد الإدارة الإلكترونية (بعد الأجهزة والبرامج، بعد أنظمة المعلومات الإدارية، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة) على جودة الخدمة العمومية.

ثالثا: آفاق الدراسة.

يمكن مستقبلا إثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظرا لتجده، ويمكن أن نقترح بعض

المواضيع التي هي بحاجة للبحث العلمي منها:

1- سبل نشر الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية.

2- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

3- واقع وآفاق الخدمات الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية.



# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

I. الكتب باللغة العربية:

1. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
2. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
3. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.
4. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004.
5. احمد توفيل ماضي ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2005.
6. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013.
7. علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية ، ط العربية، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
8. محمد عبد الطيف، الإتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العام الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000..
9. رضوان ابو جمعة، قانون المرفق العام، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، 2000 .
10. سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفاق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
11. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
12. أم هون الداركة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2001.

13. أحمد أنور رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.

## II. المذكرات:

1. مسعود تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في منشورة ، جامعة المرور 03 ، المرور 2012.
2. دومي حورية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية بلدية المسيلة مذكرة ماستر المخصص إدارة مالية، جامعة المسيلة ساحة على الموقع <http://dspace.univ-maila.dz> <123456789/14725/URI 8080//xmlui/handle> تريح الإطلاع 20/03/2020 .
3. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز فإرسة حالة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوقرة بومرداسي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012.
4. جوبر حمزة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية مقرة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.
5. مهديد يمينة، بحري أبوبكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون مغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016.
6. خامت سعدية وعجو نورة، تقييم جودة الخدمات بالمؤسسة العمومية بالجزائر دراسة حالة مؤسسة الاستشفائية بالأخضرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة بومرداس، 2012.
7. محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020.
8. أحمد حامد وآخرون: خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار، مجلة جامعة البعث، جامعة حلب، سوريا، المجلد 39، العدد 12.

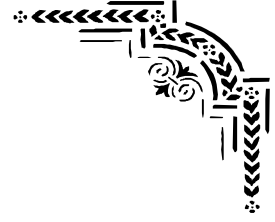
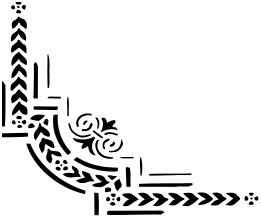
III. المجلات:

1. محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، 2003.
2. سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202.
3. أم الخير قوارح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، 2018.
4. ماجد الحلو الحكومة الإلكترونية والمرفق العامة، بحث مقدم إلى التوتنر العلمي الأول الذي، الصيفية في الفترة من 26 / 28 أبريل 2003.
5. صباح شنايت، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذجاً)، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016.

VII- المواقع الإلكترونية:

1. <http://www.raosoft.com/samplesize.html>. 04/06/2022 10 : 49h

# الملاحق



## الملاحق

## الملحق رقم: (1-1) الاستبيان

## 1- بعد استخدام الأجهزة والبرامج

الرقم	العبارة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لاداء اعمال المؤسسة
02	تقوم المؤسسة باستخدام اجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بادق الطرق
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة
04	البرامج والاجهزة تساعد في تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة
05	البرمجيات والاجهزة المستحدثة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية

## 2- بعد استخدام أنظمة المعلومات الإدارية

الرقم	العبارة
6	تسهل نظم المعلومات المستحدثة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر الآجال
7	نظم المعلومات المستخدمة يساهم في توفير المعلومات الحديثة
8	بإدخال نظم المعلومات أصبحت كافة الموارد المتاحة مستغلة لأداء الوظائف

## 3- البعد المتعلق بقواعد البيانات

الرقم	العبارة
9	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها
10	تساعد قواعد البيانات بسرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها
11	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر

والاقسام المختلفة	
-------------------	--

#### 4- البعد المتعلق بملائمة البرامج المستخدمة

الرقم	العبارة
12	تتصف البرامج المستحدثة بسهولة التعلم والتشغيل والارشادات
13	تتصف البرامج المستحدثة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث اي خلل
14	تحرص المؤسسة على توفيرامن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها

#### المحور الثالث: تحسين الخدمة العمومية المتغير التابع

الرقم	العبارة
15	يتم تبادل المعلومات الكترونيا في ظل الإدارة الالكترونية
16	يتم تقديم الخدمة الكترونيا دون اللجوء الى التعاملات الورقية
17	ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق المساواة والعدالة بين طالبي الخدمة
18	ادى تبني الإدارة الالكترونية الى تخفيف عناء التنقل
19	ادى تطبيق الإدارة الالكترونية تخفيف الاجراءات الادارية وتبسيطها
20	ادى تطبيق الإدارة الالكترونية الى الحصول على الخدمة في وقت زمني قصير
21	ساهمت الإدارة الالكترونية في تقليل الاخطاء في تقديم الخدمة
22	ساهمت تطبيق الإدارة الالكترونية في ارتفاع مستوى الدقة والاتقان في تقديم الوثائق
23	مكنت الإدارة الالكترونية في تخفيف عبئ الوثائق المطلوبة في الملفات
24	تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في الحد من الاكتظاظ لدى طالبي الخدمة
25	القدرة على تحليل المشاكل بدقة والقضاء على العراقيل والتاخر في انجاز المعاملات

يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية الى الى تقليل الجهد	26
ساعد تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير المال وتقليل تكاليف الموارد المستخدمة من قبل الإدارة	27
أدى تطبيق الإدارة لالالكترونية إلى تحقيق أسلوب الإدارة بلا أوراق	28
أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى توفير الوقت	29
كل فقرات المحور الأول	

**الملحق رقم: (2-2) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.**

الرقم	الأستاذ	الجامعة
01		
02		
03		

**الملحق رقم: (2-3) يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية**

**(SPSS.V26) Statistical Package for the Social Sciences**

أولا: نتائج صدق الاستبيان.

**1- نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الإدارة الإلكترونية**

الأجهزة والبرامج

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 ind1 independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Correlations**

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:33:57
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>

	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
<b>Syntax</b>		CORRELATIONS /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 ind1 independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,09
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,10

		Correlations						
		q1	q2	q3	q4	q5	ind1	independent
q1	<b>Pearson Correlation</b>	1	,300**	,486**	,441**	,406**	,737**	,512**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		,003	,000	,000	,000	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95
q2	<b>Pearson Correlation</b>	,300**	1	-,061	,314**	,232*	,540**	,685**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,003		,560	,002	,024	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95
q3	<b>Pearson Correlation</b>	,486**	-,061	1	,448**	,361**	,625**	,317**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,560		,000	,000	,000	,002
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95
q4	<b>Pearson Correlation</b>	,441**	,314**	,448**	1	,566**	,807**	,604**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,002	,000		,000	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95
q5	<b>Pearson Correlation</b>	,406**	,232*	,361**	,566**	1	,750**	,576**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,024	,000	,000		,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95
ind1	<b>Pearson Correlation</b>	,737**	,540**	,625**	,807**	,750**	1	,790**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95
independent	<b>Pearson Correlation</b>	,512**	,685**	,317**	,604**	,576**	,790**	1
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	95	95

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## أنظمة المعلومات الإدارية

### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=q6 q7 q8 ind2 independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlations

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:35:03
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
<b>Syntax</b>		CORRELATIONS /VARIABLES=q6 q7 q8 ind2 independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01

Correlations						
		q6	q7	q8	ind2	independent
q6	<b>Pearson Correlation</b>	1	,376**	,497**	,736**	,581**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		,000	,000	,000	,000
	<b>N</b>	94	94	94	94	94
q7	<b>Pearson Correlation</b>	,376**	1	,742**	,856**	,634**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000		,000	,000	,000
	<b>N</b>	94	95	95	95	95

q8	Pearson Correlation	,497**	,742**	1	,903**	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	94	95	95	95	95
ind2	Pearson Correlation	,736**	,856**	,903**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	94	95	95	95	95
independent	Pearson Correlation	,581**	,634**	,699**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	94	95	95	95	95

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

## قواعد البيانات

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=q9 q10 q11 ind3 independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlations

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:38:17
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
<b>Syntax</b>		CORRELATIONS /VARIABLES=q9 q10 q11 ind3 independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01

Correlations						
		q9	q10	q11	ind3	independent
q9	Pearson Correlation	1	,520**	,463**	,796**	,739**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	95	95	94	95	95
q10	Pearson Correlation	,520**	1	,594**	,857**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	95	95	94	95	95
q11	Pearson Correlation	,463**	,594**	1	,824**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94
ind3	Pearson Correlation	,796**	,857**	,824**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	95	95	94	95	95
independent	Pearson Correlation	,739**	,670**	,725**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	94	95	95

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

## البرامج المستخدمة

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=q12 q13 q14 ind4 independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:39:08
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.

	<b>Cases Used</b>	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
<b>Syntax</b>		CORRELATIONS /VARIABLES=q12 q13 q14 ind4 independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,03

Correlations						
		q12	q13	q14	ind4	independent
q12	<b>Pearson Correlation</b>	1	,490**	,007	,724**	,579**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		,000	,947	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95
q13	<b>Pearson Correlation</b>	,490**	1	,152	,828**	,659**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000		,141	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95
q14	<b>Pearson Correlation</b>	,007	,152	1	,516**	,595**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,947	,141		,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95
ind4	<b>Pearson Correlation</b>	,724**	,828**	,516**	1	,876**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,000	,000		,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95
independent	<b>Pearson Correlation</b>	,579**	,659**	,595**	,876**	1
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,000	,000	,000	
	<b>N</b>	95	95	95	95	95

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

### نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمة العمومية

CORRELATIONS  
/VARIABLES=q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 dependent  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

Notes		
<b>Output Created</b>	19-JUN-2022 23:40:12	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>

	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
<b>Syntax</b>		CORRELATIONS /VARIABLES=q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 dependent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,06
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,11

Correlations																	
		q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	q25	q26	q27	q28	q29	dependent
q15	<b>Pearson Correlation</b>	1	,134	,192	,141	,091	,067	,152	,204*	,197	,467*	,339*	,437*	,419*	,494*	,494*	,611**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		,195	,062	,171	,382	,522	,141	,048	,055	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	95	94
q16	<b>Pearson Correlation</b>	,134	1	,404*	,480*	,569*	,418*	,514*	,386*	,335*	,146	,146	,039	,222*	,277*	,260*	,587**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,195		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,157	,157	,709	,031	,007	,011	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	95	94
q17	<b>Pearson Correlation</b>	,192	,404*	1	,402*	,672*	,504*	,394*	,263*	,500*	-	-	-	,174	,189	,124	,508**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,062	,000		,000	,000	,000	,000	,010	,000	,461	,795	,676	,091	,066	,235	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q18	<b>Pearson Correlation</b>	,141	,480*	,402*	1	,398*	,595*	,349*	,420*	,521*	,127	,193	,171	,191	,197	,229*	,538**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	<b>N</b>	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95

	Sig. (2-tailed)	,171	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,219	,061	,097	,063	,056	,026	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q19	Pearson Correlation	,091	,569*	,672*	,398*	1	,463*	,417*	,277*	,476*	,006	,056	-	,181	,212*	,096	,523**
	Sig. (2-tailed)	,382	,000	,000	,000		,000	,000	,006	,000	,955	,589	,236	,079	,040	,356	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q20	Pearson Correlation	,067	,418*	,504*	,595*	,463*	1	,380*	,290*	,435*	-	,176	,047	,310*	,245*	,178	,540**
	Sig. (2-tailed)	,522	,000	,000	,000	,000		,000	,005	,000	,861	,090	,656	,002	,017	,087	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	93	94
q21	Pearson Correlation	,152	,514*	,394*	,349*	,417*	,380*	1	,537*	,441*	-	-	-	,061	,244*	,042	,483**
	Sig. (2-tailed)	,141	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,592	,753	,689	,559	,017	,690	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q22	Pearson Correlation	,204*	,386*	,263*	,420*	,277*	,290*	,537*	1	,380*	,135	,045	,173	,076	,274*	,241*	,521**
	Sig. (2-tailed)	,048	,000	,010	,000	,006	,005	,000		,000	,192	,663	,094	,462	,007	,019	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q23	Pearson Correlation	,197	,335*	,500*	,521*	,476*	,435*	,441*	,380*	1	,036	,098	,154	,213*	,093	,061	,537**
	Sig. (2-tailed)	,055	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,727	,343	,137	,038	,369	,562	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q24	Pearson Correlation	,467*	,146	-	,127	,006	-	-	,135	,036	1	,506*	,563*	,590*	,344*	,611*	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000	,157	,461	,219	,955	,861	,592	,192	,727		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q25	Pearson Correlation	,339*	,146	-	,193	,056	,176	-	,045	,098	,506*	1	,450*	,514*	,435*	,521*	,558**
	Sig. (2-tailed)			,027				,033									
	N																

	Sig. (2-tailed)	,001	,157	,795	,061	,589	,090	,753	,663	,343	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q26	Pearson Correlation	,437*	,039	-	,171	-	,047	-	,173	,154	,563*	,450*	1	,425*	,327*	,526*	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000	,709	,676	,097	,236	,656	,689	,094	,137	,000	,000		,000	,001	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q27	Pearson Correlation	,419*	,222*	,174	,191	,181	,310*	,061	,076	,213*	,590*	,514*	,425*	1	,401*	,518*	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,031	,091	,063	,079	,002	,559	,462	,038	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q28	Pearson Correlation	,494*	,277*	,189	,197	,212*	,245*	,244*	,274*	,093	,344*	,435*	,327*	,401*	1	,481*	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,066	,056	,040	,017	,017	,007	,369	,001	,000	,001	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
q29	Pearson Correlation	,494*	,260*	,124	,229*	,096	,178	,042	,241*	,061	,611*	,521*	,526*	,518*	,481*	1	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,235	,026	,356	,087	,690	,019	,562	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	93	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
dependent	Pearson Correlation	,611*	,587*	,508*	,538*	,523*	,540*	,483*	,521*	,537*	,571*	,558*	,528*	,665*	,632*	,665*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	

## ثانياً: ثبات أداة الدراسة

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19
q20 q21 q22 q23 q24
q25 q26 q27 q28 q29
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:43:20
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
	<b>Matrix Input</b>	
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
<b>Syntax</b>		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,00
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01

## Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
<b>Cases</b>	<b>Valid</b>	93	96,9
	<b>Excluded<sup>a</sup></b>	3	3,1
	<b>Total</b>	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	29

### ثالثا: نتائج التوزيع الطبيعي

```
EXAMINE VARIABLES=dependent
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

#### Explore

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:46:54
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pc\spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
<b>Syntax</b>		EXAMINE VARIABLES=dependent /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:03,09
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:01,58

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
dependent	95	99,0%	1	1,0%	96	100,0%

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
dependent	Mean		3,2950	,07490
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,1462	
		Upper Bound	3,4437	
	5% Trimmed Mean		3,3060	
	Median		3,3571	
	Variance		,533	
	Std. Deviation		,73006	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		,86	
	Skewness		-,336	,247
	Kurtosis		,402	,490

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
dependent	,085	95	,087	,985	95	,371

a. Lilliefors Significance Correction

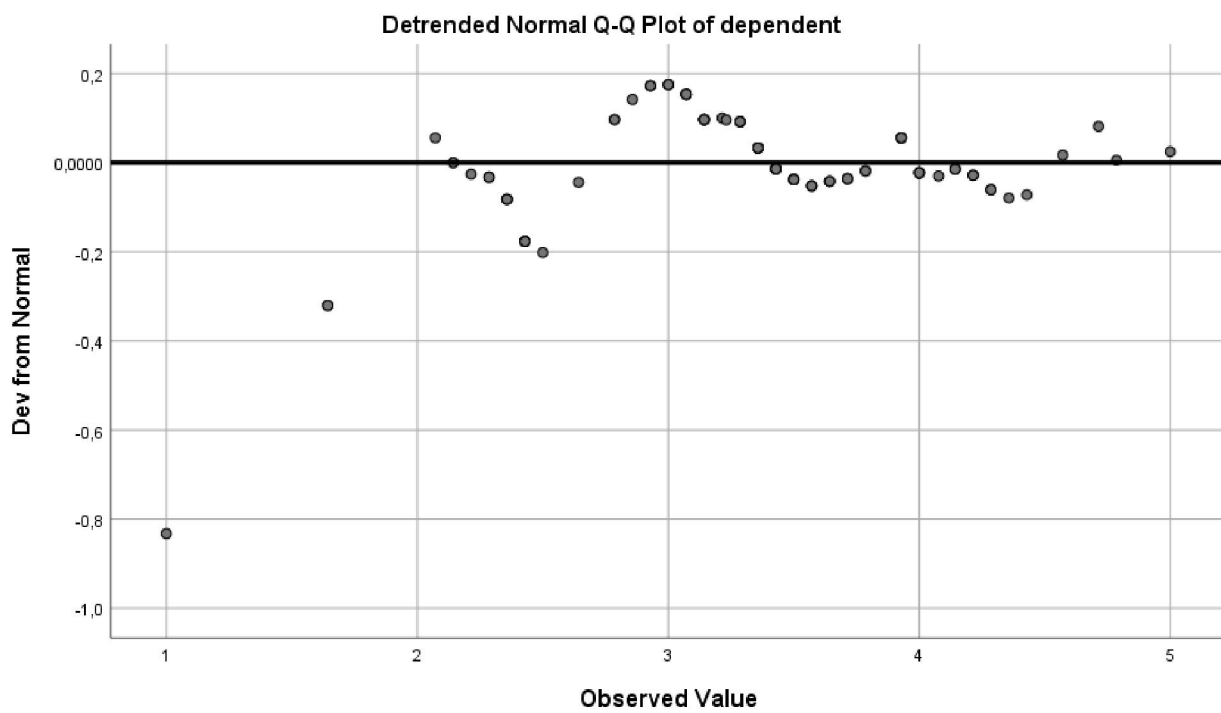
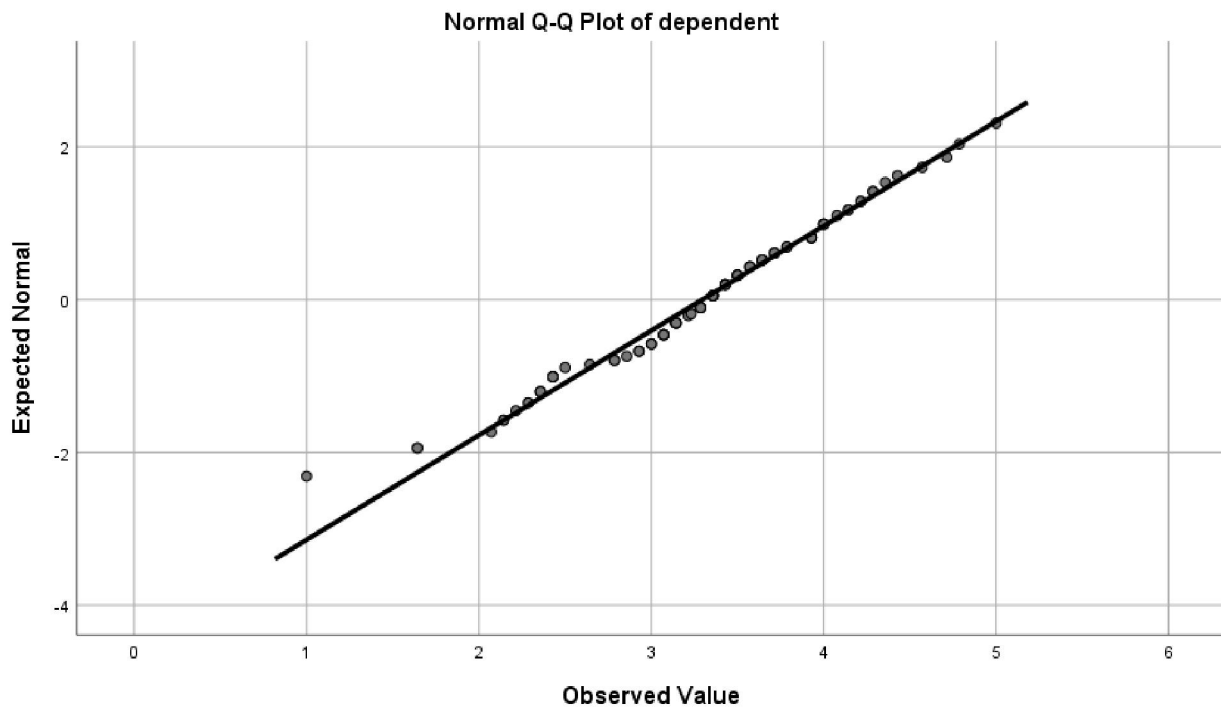
## dependent

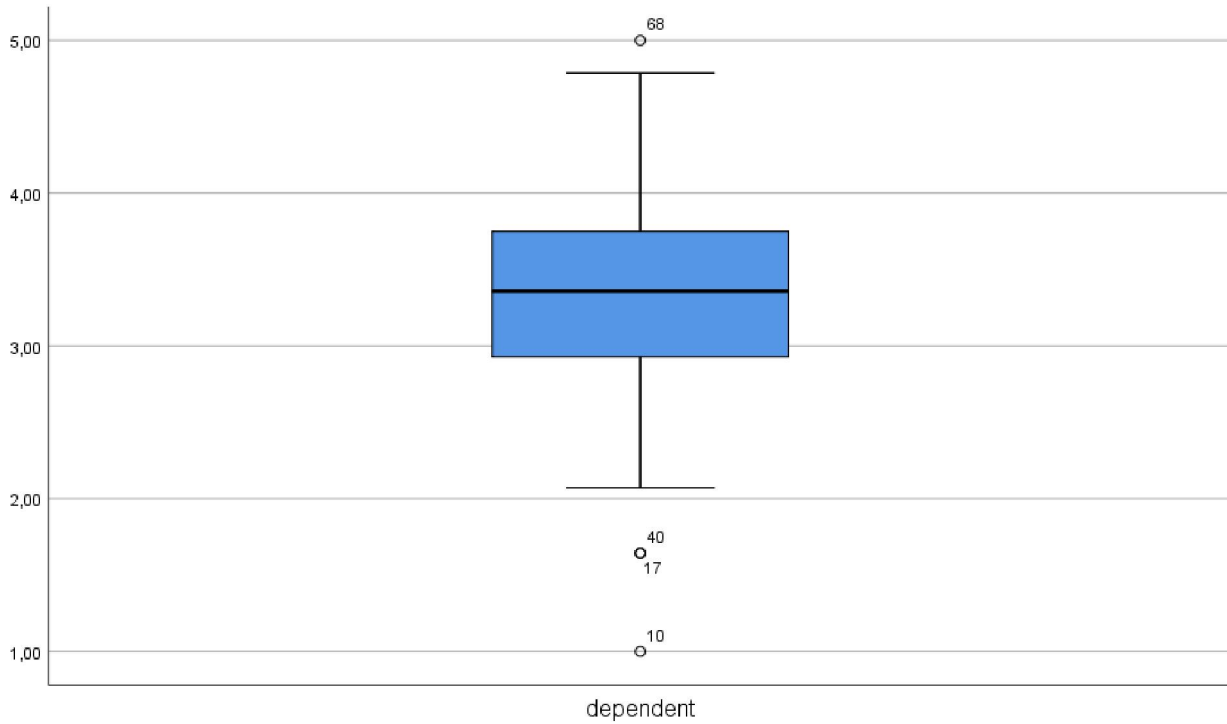
dependent Stem-and-Leaf Plot

```

Frequency      Stem & Leaf
 3,00 Extremes      (= < 1,6)
14,00          2 .  011222333444444
 8,00          2 .  56778999
32,00          3 .  000000011111122222233333334444
21,00          3 .  555555566667777799999
13,00          4 .  000011222234
 3,00          4 .  577
 1,00 Extremes      (>= 5,0)
    
```

Stem width: 1,00  
Each leaf: 1 case(s)





رابعاً: نتائج اتجاهات أفراد العينة نحو محور الإدارة الإلكترونية  
1- نتائج اتجاهات أفراد العينة نحو بعد الأجهزة والبرامج

```
FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 ind1
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:53:58
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 ind1 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Statistics							
		q1	q2	q3	q4	q5	ind1
N	Valid	95	95	95	95	95	95
	Missing	1	1	1	1	1	1
Mean		2,73	3,48	2,71	3,15	3,14	3,0400
Std. Deviation		1,143	1,443	1,271	1,368	1,388	,91214

### Frequency Table

q1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	17	17,7	17,9	17,9
	neutral	22	22,9	23,2	41,1
	not agree	31	32,3	32,6	73,7
	4	20	20,8	21,1	94,7
	5	5	5,2	5,3	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	15	15,6	15,8	15,8
	not agree	10	10,4	10,5	26,3
	neutral	15	15,6	15,8	42,1
	agree	24	25,0	25,3	67,4
	strongly agree	31	32,3	32,6	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	21	21,9	22,1	22,1
	neutral	25	26,0	26,3	48,4
	not agree	16	16,7	16,8	65,3
	4	27	28,1	28,4	93,7
	5	6	6,3	6,3	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	16	16,7	16,8	16,8
	neutral	16	16,7	16,8	33,7
	not agree	19	19,8	20,0	53,7
	4	26	27,1	27,4	81,1
	5	18	18,8	18,9	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	15	15,6	15,8	15,8
	neutral	21	21,9	22,1	37,9
	not agree	14	14,6	14,7	52,6
	4	26	27,1	27,4	80,0
	5	19	19,8	20,0	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

ind1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,1	3,2	3,2

	1,20	2	2,1	2,1	5,3
	1,60	3	3,1	3,2	8,4
	1,80	1	1,0	1,1	9,5
	2,00	7	7,3	7,4	16,8
	2,20	3	3,1	3,2	20,0
	2,40	7	7,3	7,4	27,4
	2,60	9	9,4	9,5	36,8
	2,80	9	9,4	9,5	46,3
	3,00	7	7,3	7,4	53,7
	3,20	5	5,2	5,3	58,9
	3,40	3	3,1	3,2	62,1
	3,60	9	9,4	9,5	71,6
	3,80	6	6,3	6,3	77,9
	4,00	7	7,3	7,4	85,3
	4,20	9	9,4	9,5	94,7
	4,40	2	2,1	2,1	96,8
	4,60	3	3,1	3,2	100,0
	<b>Total</b>	95	99,0	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	1	1,0		
<b>Total</b>		96	100,0		

## 2- نتائج اتجاهات أفراد العينة نحو بعد أنظمة المعلومات الإدارية

```
FREQUENCIES VARIABLES=q6 q7 q8 ind2
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

Notes		
<b>Output Created</b>	19-JUN-2022 23:54:46	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q6 q7 q8 ind2 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

Statistics					
		q6	q7	q8	ind2
N	Valid	94	95	95	95
	Missing	2	1	1	1
Mean		3,18	2,71	2,98	2,9544
Std. Deviation		1,200	1,279	1,304	1,05028

### Frequency Table

q6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	11	11,5	11,7	11,7
	not agree	14	14,6	14,9	26,6
	neutral	29	30,2	30,9	57,4
	agree	27	28,1	28,7	86,2
	strongly agree	13	13,5	13,8	100,0
	Total	94	97,9	100,0	
Missing	System	2	2,1		
Total		96	100,0		

q7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	21	21,9	22,1	22,1
	neutral	22	22,9	23,2	45,3
	not agree	26	27,1	27,4	72,6
	4	16	16,7	16,8	89,5
	5	10	10,4	10,5	100,0
	Total	95	99,0	100,0	

Missing	System	1	1,0	
Total		96	100,0	

q8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	16	16,7	16,8	16,8
	not agree	18	18,8	18,9	35,8
	neutral	28	29,2	29,5	65,3
	agree	18	18,8	18,9	84,2
	strongly agree	15	15,6	15,8	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

ind2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	6,3	6,3	6,3
	1,33	4	4,2	4,2	10,5
	1,67	7	7,3	7,4	17,9
	2,00	5	5,2	5,3	23,2
	2,33	9	9,4	9,5	32,6
	2,67	12	12,5	12,6	45,3
	3,00	10	10,4	10,5	55,8
	3,33	13	13,5	13,7	69,5
	3,67	5	5,2	5,3	74,7
	4,00	11	11,5	11,6	86,3
	4,33	6	6,3	6,3	92,6
	4,67	6	6,3	6,3	98,9
	5,00	1	1,0	1,1	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

3- نتائج اتجاهات أفراد العينة نحو بعد قواعد البيانات

```
FREQUENCIES VARIABLES=q9 q10 q11 ind3
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

## Frequencies

Notes		
<b>Output Created</b>	19-JUN-2022 23:55:57	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on all cases with valid data.
<b>Syntax</b>		FREQUENCIES VARIABLES=q9 q10 q11 ind3 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,00
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01

Statistics					
		q9	q10	q11	ind3
<b>N</b>	<b>Valid</b>	95	95	94	95
	<b>Missing</b>	1	1	2	1
<b>Mean</b>		3,16	3,62	3,51	3,4298
<b>Std. Deviation</b>		1,355	1,416	1,350	1,13263

## Frequency Table

q9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>agree</b>	15	15,6	15,8	15,8
	<b>neutral</b>	17	17,7	17,9	33,7
	<b>not agree</b>	19	19,8	20,0	53,7
	<b>4</b>	26	27,1	27,4	81,1
	<b>5</b>	18	18,8	18,9	100,0

	<b>Total</b>	95	99,0	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	1	1,0		
<b>Total</b>		96	100,0		

<b>q10</b>					
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>agree</b>	14	14,6	14,7	14,7
	<b>neutral</b>	9	9,4	9,5	24,2
	<b>not agree</b>	8	8,3	8,4	32,6
	<b>4</b>	32	33,3	33,7	66,3
	<b>5</b>	32	33,3	33,7	100,0
	<b>Total</b>	95	99,0	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	1	1,0		
<b>Total</b>		96	100,0		

<b>q11</b>					
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>strongly disagree</b>	11	11,5	11,7	11,7
	<b>not agree</b>	12	12,5	12,8	24,5
	<b>neutral</b>	17	17,7	18,1	42,6
	<b>agree</b>	26	27,1	27,7	70,2
	<b>strongly agree</b>	28	29,2	29,8	100,0
	<b>Total</b>	94	97,9	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	2	2,1		
<b>Total</b>		96	100,0		

<b>ind3</b>					
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>1,00</b>	6	6,3	6,3	6,3
	<b>1,33</b>	2	2,1	2,1	8,4
	<b>1,67</b>	3	3,1	3,2	11,6
	<b>2,00</b>	5	5,2	5,3	16,8
	<b>2,33</b>	4	4,2	4,2	21,1
	<b>2,67</b>	7	7,3	7,4	28,4
	<b>3,00</b>	8	8,3	8,4	36,8
	<b>3,33</b>	3	3,1	3,2	40,0
	<b>3,50</b>	1	1,0	1,1	41,1
	<b>3,67</b>	11	11,5	11,6	52,6
	<b>4,00</b>	20	20,8	21,1	73,7

	4,33	9	9,4	9,5	83,2
	4,67	8	8,3	8,4	91,6
	5,00	8	8,3	8,4	100,0
	<b>Total</b>	95	99,0	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	1	1,0		
<b>Total</b>		96	100,0		

#### 4- نتائج اتجاهات أفراد العينة نحو بعد البرامج المستخدمة

```
FREQUENCIES VARIABLES=q12 q13 q14 ind4
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
```

#### Frequencies

Notes		
<b>Output Created</b>		19-JUN-2022 23:56:38
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on all cases with valid data.
<b>Syntax</b>		FREQUENCIES VARIABLES=q12 q13 q14 ind4 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,00
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,03

Statistics					
		q12	q13	q14	ind4
<b>N</b>	<b>Valid</b>	95	95	95	95
	<b>Missing</b>	1	1	1	1
<b>Mean</b>		3,28	3,51	2,93	3,2386
<b>Std. Deviation</b>		1,269	1,494	1,196	,92466

Frequency Table

q12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	12	12,5	12,6	12,6
	neutral	14	14,6	14,7	27,4
	not agree	20	20,8	21,1	48,4
	4	33	34,4	34,7	83,2
	5	16	16,7	16,8	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	19	19,8	20,0	20,0
	neutral	6	6,3	6,3	26,3
	not agree	8	8,3	8,4	34,7
	4	32	33,3	33,7	68,4
	5	30	31,3	31,6	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	14	14,6	14,7	14,7
	not agree	19	19,8	20,0	34,7
	neutral	32	33,3	33,7	68,4
	agree	20	20,8	21,1	89,5
	strongly agree	10	10,4	10,5	100,0
	Total	95	99,0	100,0	

Missing	System	1	1,0	
Total		96	100,0	

ind4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	4,2	4,2	4,2
	1,33	1	1,0	1,1	5,3
	1,67	5	5,2	5,3	10,5
	2,00	3	3,1	3,2	13,7
	2,33	6	6,3	6,3	20,0
	2,67	9	9,4	9,5	29,5
	3,00	13	13,5	13,7	43,2
	3,33	6	6,3	6,3	49,5
	3,67	19	19,8	20,0	69,5
	4,00	17	17,7	17,9	87,4
	4,33	8	8,3	8,4	95,8
	4,67	4	4,2	4,2	100,0
	Total		95	99,0	100,0
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

### نتائج اتجاهات أفراد العينة نحو عبارات محور جودة الخدمة العمومية

FREQUENCIES VARIABLES=q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29  
 dependent  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

Notes		
Output Created		19-JUN-2022 23:58:24
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on all cases with valid data.
<b>Syntax</b>		FREQUENCIES VARIABLES=q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 dependent /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,05
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,02

Statistics																	
		q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	q25	q26	q27	q28	q29	depen dent
<b>N</b>	<b>Valid</b>	95	95	95	95	95	94	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95
	<b>Miss ing</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>Mean</b>		3,20	3,16	2,97	3,29	3,06	3,22	2,88	3,38	3,22	3,67	3,49	3,53	3,56	3,35	3,43	3,2950
<b>Std. Deviation</b>		1,434	1,161	1,259	1,175	1,210	1,165	1,279	1,196	1,196	1,432	1,413	1,443	1,389	1,118	1,332	,73006

### Frequency Table

q15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>agree</b>	17	17,7	17,9	17,9
	<b>neutral</b>	14	14,6	14,7	32,6
	<b>not agree</b>	21	21,9	22,1	54,7
	<b>4</b>	19	19,8	20,0	74,7
	<b>5</b>	24	25,0	25,3	100,0
	<b>Total</b>	95	99,0	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	1	1,0		

Total	96	100,0		
-------	----	-------	--	--

q16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	agree	10	10,4	10,5	10,5
	neutral	14	14,6	14,7	25,3
	not agree	35	36,5	36,8	62,1
	4	23	24,0	24,2	86,3
	5	13	13,5	13,7	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	16	16,7	16,8	16,8
	not agree	18	18,8	18,9	35,8
	neutral	24	25,0	25,3	61,1
	agree	27	28,1	28,4	89,5
	strongly agree	10	10,4	10,5	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	8	8,3	8,4	8,4
	not agree	14	14,6	14,7	23,2
	neutral	32	33,3	33,7	56,8
	agree	24	25,0	25,3	82,1
	strongly agree	17	17,7	17,9	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		

Total	96	100,0	
-------	----	-------	--

q19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	11	11,5	11,6	11,6
	not agree	19	19,8	20,0	31,6
	neutral	32	33,3	33,7	65,3
	agree	19	19,8	20,0	85,3
	strongly agree	14	14,6	14,7	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	9	9,4	9,6	9,6
	not agree	15	15,6	16,0	25,5
	neutral	29	30,2	30,9	56,4
	agree	28	29,2	29,8	86,2
	strongly agree	13	13,5	13,8	100,0
	Total	94	97,9	100,0	
Missing	System	2	2,1		
Total		96	100,0		

q21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	21	21,9	22,1	22,1
	not agree	11	11,5	11,6	33,7
	neutral	30	31,3	31,6	65,3
	agree	24	25,0	25,3	90,5
	strongly agree	9	9,4	9,5	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q22					
-----	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	8	8,3	8,4	8,4
	not agree	12	12,5	12,6	21,1
	neutral	31	32,3	32,6	53,7
	agree	24	25,0	25,3	78,9
	strongly agree	20	20,8	21,1	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q23					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	11	11,5	11,6	11,6
	not agree	12	12,5	12,6	24,2
	neutral	31	32,3	32,6	56,8
	agree	27	28,1	28,4	85,3
	strongly agree	14	14,6	14,7	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q24					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	14	14,6	14,7	14,7
	not agree	8	8,3	8,4	23,2
	neutral	9	9,4	9,5	32,6
	agree	28	29,2	29,5	62,1
	strongly agree	36	37,5	37,9	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q25					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	13	13,5	13,7	13,7

	not agree	13	13,5	13,7	27,4
	neutral	13	13,5	13,7	41,1
	agree	26	27,1	27,4	68,4
	strongly agree	30	31,3	31,6	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q26					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	14	14,6	14,7	14,7
	not agree	11	11,5	11,6	26,3
	neutral	14	14,6	14,7	41,1
	agree	23	24,0	24,2	65,3
	strongly agree	33	34,4	34,7	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q27					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	11	11,5	11,6	11,6
	not agree	13	13,5	13,7	25,3
	neutral	16	16,7	16,8	42,1
	agree	22	22,9	23,2	65,3
	strongly agree	33	34,4	34,7	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q28					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	8	8,3	8,4	8,4

	not agree	10	10,4	10,5	18,9
	neutral	32	33,3	33,7	52,6
	agree	31	32,3	32,6	85,3
	strongly agree	14	14,6	14,7	100,0
	Total	95	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		96	100,0		

q29					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	strongly disagree	11	11,5	11,7	11,7
	not agree	14	14,6	14,9	26,6
	neutral	17	17,7	18,1	44,7
	agree	28	29,2	29,8	74,5
	strongly agree	24	25,0	25,5	100,0
	Total	94	97,9	100,0	
Missing	System	2	2,1		
Total		96	100,0		

dependent					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,1	1,1
	1,64	2	2,1	2,1	3,2
	2,07	1	1,0	1,1	4,2
	2,14	2	2,1	2,1	6,3
	2,21	1	1,0	1,1	7,4
	2,29	2	2,1	2,1	9,5
	2,36	3	3,1	3,2	12,6
	2,43	5	5,2	5,3	17,9
	2,50	1	1,0	1,1	18,9
	2,64	1	1,0	1,1	20,0
	2,79	2	2,1	2,1	22,1
	2,86	1	1,0	1,1	23,2
	2,93	3	3,1	3,2	26,3
	3,00	3	3,1	3,2	29,5
	3,07	5	5,2	5,3	34,7
3,14	6	6,3	6,3	41,1	

	3,21	1	1,0	1,1	42,1
	3,23	1	1,0	1,1	43,2
	3,29	5	5,2	5,3	48,4
	3,36	7	7,3	7,4	55,8
	3,43	4	4,2	4,2	60,0
	3,50	5	5,2	5,3	65,3
	3,57	3	3,1	3,2	68,4
	3,64	3	3,1	3,2	71,6
	3,71	3	3,1	3,2	74,7
	3,79	2	2,1	2,1	76,8
	3,93	5	5,2	5,3	82,1
	4,00	4	4,2	4,2	86,3
	4,08	1	1,0	1,1	87,4
	4,14	2	2,1	2,1	89,5
	4,21	2	2,1	2,1	91,6
	4,29	2	2,1	2,1	93,7
	4,36	1	1,0	1,1	94,7
	4,43	1	1,0	1,1	95,8
	4,57	1	1,0	1,1	96,8
	4,71	1	1,0	1,1	97,9
	4,79	1	1,0	1,1	98,9
	5,00	1	1,0	1,1	100,0
	<b>Total</b>	95	99,0	100,0	
<b>Missing</b>	<b>System</b>	1	1,0		
<b>Total</b>		96	100,0		

- خامسا: نتائج اختبار الفرضيات

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT dependent
/METHOD=ENTER ind1.
```

### Regression

Notes		
<b>Output Created</b>	19-JUN-2022 23:59:08	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1

	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
<b>Syntax</b>		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind1.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,00
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,02
	<b>Memory Required</b>	2140 bytes
	<b>Additional Memory Required for Residual Plots</b>	0 bytes

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind1 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: dependent			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,673 <sup>a</sup>	,452	,447	,54314
a. Predictors: (Constant), ind1				

ANOVA <sup>a</sup>
--------------------

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,665	1	22,665	76,830	,000 <sup>b</sup>
	Residual	27,435	93	,295		
	Total	50,100	94			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind1

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,658	,195		8,511	,000
	ind1	,538	,061	,673	8,765	,000

a. Dependent Variable: dependent

## نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER ind2.
```

## Regression

Notes		
Output Created	19-JUN-2022 23:59:44	
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\spss\سعدون.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96

<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
<b>Syntax</b>		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind2.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01
	<b>Memory Required</b>	2140 bytes
	<b>Additional Memory Required for Residual Plots</b>	0 bytes

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind2 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: dependent			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 <sup>a</sup>	,325	,318	,60284
a. Predictors: (Constant), ind2				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,303	1	16,303	44,860	,000 <sup>b</sup>

	<b>Residual</b>	33,798	93	,363		
	<b>Total</b>	50,100	94			
a. Dependent Variable: dependent						
b. Predictors: (Constant), ind2						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,124	,186		11,446	,000
	ind2	,397	,059	,570	6,698	,000
a. Dependent Variable: dependent						

## - نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER ind3.
    
```

## Regression

Notes		
<b>Output Created</b>	20-JUN-2022 00:00:25	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96

<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
<b>Syntax</b>		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind3.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01
	<b>Memory Required</b>	2140 bytes
	<b>Additional Memory Required for Residual Plots</b>	0 bytes

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind3 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: dependent			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 <sup>a</sup>	,546	,541	,49480
a. Predictors: (Constant), ind3				

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	<b>Regression</b>	27,332	1	27,332	111,638	,000 <sup>b</sup>
	<b>Residual</b>	22,769	93	,245		
	<b>Total</b>	50,100	94			
a. Dependent Variable: dependent						
b. Predictors: (Constant), ind3						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,662	,163		10,218	,000
	ind3	,476	,045	,739	10,566	,000
a. Dependent Variable: dependent						

## نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER ind4.
    
```

## Regression

Notes		
<b>Output Created</b>	20-JUN-2022 00:01:11	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>

	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
<b>Syntax</b>		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind4.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,00
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,01
	<b>Memory Required</b>	2140 bytes
	<b>Additional Memory Required for Residual Plots</b>	0 bytes

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind4 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: dependent			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,736 <sup>a</sup>	,542	,537	,49678
a. Predictors: (Constant), ind4				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27,149	1	27,149	110,009	,000 <sup>b</sup>
	Residual	22,951	93	,247		
	Total	50,100	94			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind4

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,413	,187		7,572	,000
	ind4	,581	,055	,736	10,489	,000

a. Dependent Variable: dependent

## - نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER ind1 ind2 ind3 ind4.
```

## Regression

Notes		
<b>Output Created</b>	20-JUN-2022 00:01:43	
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	C:\Users\ramdane pcl.spss\سعدون.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	96
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.

	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
<b>Syntax</b>		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind1 ind2 ind3 ind4.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00,03
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00,03
	<b>Memory Required</b>	3012 bytes
	<b>Additional Memory Required for Residual Plots</b>	0 bytes

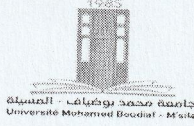
<b>Variables Entered/Removed<sup>a</sup></b>			
<b>Model</b>	<b>Variables Entered</b>	<b>Variables Removed</b>	<b>Method</b>
1	ind4, ind2, ind1, ind3 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: dependent			
b. All requested variables entered.			

<b>Model Summary</b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	,831 <sup>a</sup>	,690	,676	,41543
a. Predictors: (Constant), ind4, ind2, ind1, ind3				

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
<b>Model</b>		<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	<b>Regression</b>	34,568	4	8,642	50,076	,000 <sup>b</sup>

	<b>Residual</b>	15,532	90	,173		
	<b>Total</b>	50,100	94			
a. Dependent Variable: dependent						
b. Predictors: (Constant), ind4, ind2, ind1, ind3						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,980	,173		5,664	,000
	ind1	,224	,062	,280	3,640	,000
	ind2	,103	,051	,148	2,033	,045
	ind3	,217	,064	,336	3,396	,001
	ind4	,181	,082	,229	2,203	,030
a. Dependent Variable: dependent						



## تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): \*..... لاسليم محمد ..... المولود(ة) بتاريخ: ..... 1975. 4. 22 ..... بن ..... الخاردي .....  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: ..... 206736219 ..... لصادرة بتاريخ: ..... 23 ..... 2015 ..... بلدية المسيلة .....  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص تسيير حكومي ..... خلال السنة الجامعية: ..... 2021/2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان \*\* .....

أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة  
العمومية، دراسة حالة بلدية السراة، سنج، بوترج

أصح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: ..... 19 ..... 2022/06/

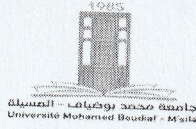
التوقيع و البصمة

.....  
.....

من رئيس المجلس الشعبي البلدي  
بلدية المسيلة  
البحر عبد الرحمن



نظر وصادق على توقيع  
السيد: .....  
المسيلة و 19 جوان 2022  
رئيس م ش ب



## تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): \*... لسعدون عبد الكريم المولود(ة) بتاريخ: 4.28.1984 ب. الخاوية  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 10622.45971 للصادرة بتاريخ: 17.10.11 من: بلدية الرابطة  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: تسيير حكومي خلال السنة الجامعية: 2021/2022  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان \*\* :  
أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة  
العمرمية، دراسة حالة بلدية الرابطة - بلاديغ

أصح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 19/06/2022

التوقيع و البصمة

.....  
.....

.....

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي  
تتمتع بالسيادة  
تتبع الرقابة الإدارية  
عبد الرحمان



تخلر وصدق على توقيع  
السيد (ة): .....  
المسيلة في 19 جوان 2022  
رئيس م قن ب

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة لبلدية الرابطة برج بوعريريج، من وجهة نظر موظفيها؛ للإجابة على إشكالية وفرضيات الدراسة اعتمدنا في هذه الدراسة الميدانية على الاستبانة كأداة في جمع البيانات والمعلومات حيث؛ تكون مجتمع الدراسة من موظفي بلدية الرابطة ببرج بوعريريج، اختيرت من مجتمع الدراسة عينة عشوائية البالغ عددها 95 موظف؛ أظهرت هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية (بعد الأجهزة والبرامج، بعد أنظمة المعلومات الإدارية، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة) على جودة الخدمة العمومية. وتم إجراء دراسة حالة لهذا الأثر من وجهة أراء عينة من موظفي بلدية الرابطة برج بوعريريج.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة العمومية، بلدية الرابطة برج بوعريريج.

## Abstract:

The study aimed to know the role of e-management in improving the quality of public service, as a case study of the Rabat municipality of Bordj Bou Arreridj, from the point of view of its employees;

In order to answer the problem and hypotheses of the study, we relied in this field study on the questionnaire as a tool in collecting data and information. The study population consisted of employees of the Rabat municipality in Bordj Bou Arreridj. A random sample of 95 employees was selected from the study population;

This study showed the existence of a statistically significant effect of the dimensions of electronic management (after hardware and software, after management information systems, after databases, after programs used) on the quality of public service. A case study of this effect was conducted from the point of view of the opinions of a sample of employees of the municipality of Rabat Bordj Bou Arreridj.

**Key words:** electronic administration, quality of public service, the municipality of Rabta Bordj Bou Arr