

الجمهورية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان :

دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرفق  
العمومي

- دراسة حالة بلدية ونوغة - حمام الضلعة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت اشراف :

د، حريزي فاروق

إعداد الطالبين:

1- ضبابي شهرزاد

2- بختاوي عمر

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د. غلاب فاتح

مشرفا و مقررا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د. حريزي فاروق

مناقشا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د. إبراهيمي نادية

السنة الجامعية: 2021-2022

## الإهداء

أهدي هذا العمل:

إلى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها

إلى من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات صاحبة الفضل

على التي مهما فعلت وقلت وكتبت لن أوفيها حقها ولن أرد لها فضلها

الأبدي والدتي العزيز حفظك الله وأطال في عمرك.

إلى الذي أحبني وأنار لي الطريق وأغدق عليا بالدعوات الصالحة

إلى من عمل بكدي في سبيل وعلمني معنى الكفاح وأوصلني

إلى ما أنا عليه والدي العزيز حفظك الله وأطال في عمرك.

إلى أخواتي، إلى جميع الأهل والأقارب وجميع الأصدقاء

وإلى زميلاتي وزملائي في الدفعة

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع

ولو بكلمة تشجيع وإلى كل من ذكرهم القلب ونسيهم القلم..

شهرزاد ضبابي

عمر بختاوي

# شكر و تقدير

بادئاً ببدء نشكر الله عز وجل وتبارك وتعالى أن وفقنا لهذا السعي

كما نخص بالشكر والتقدير الأستاذ الفاضل حريزي فاروق لما منحنا من

جهد ووقت من إرشادات وتوجيهات ودعم لإنجاز هذا العمل

كما نتوجه بالشكر لجميع أساتذتنا المحترمين في

كل مراحل الدراسة لما قدموه من مجهودات ارتقاء لهذا المستوى

وفي الأخير نتقدم بجزيل الشكر

لكل من ساهم من قريب

أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

---

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	إهداء
/	شكر و تقدير
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
/	فهرس الملاحق
أ - ط	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للحكومة الالكترونية وجودة الخدمات	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية
3	المطلب الأول: ماهية الحكومة الالكترونية
8	المطلب الثاني: استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية
12	المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة في المرفق العمومي
13	المطلب الأول: المرفق العام
15	المطلب الثاني: جودة الخدمة
20	المطلب الثالث: تحسين جودة خدمة المرفق العام
25	المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة
26	المطلب الأول: النظريات ( المقاربات ) المفسرة للحكومة الالكترونية
28	المطلب الثاني : دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة خدمة المرافق العمومية
32	المطلب الثالث: إعداد الإطار النظري للدراسة
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية ببلدية ونوغة - حمام الضلعة -	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة (بلدية ونوغة)
38	المطلب الأول: التعريف ببلدية ونوغة
39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية ونوغة

40	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة
40	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
40	المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة
41	المطلب الثالث : هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها احصائيا
43	المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها
44	المطلب الأول : تحليل البيانات لعينة الدراسة
50	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
56	خلاصة الفصل الثاني
58	خاتمة
63	قائمة المراجع
67	الملاحق
115	الملخص

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
31	استخدامات الحكومة الإلكترونية بالقطاعات العمومية في الجزائر	1-1
41	مقياس ليكارت السباعي المعتمد في الدراسة	1-2
44	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2-2
45	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-2
46	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4-2
47	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	5-2
48	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	6-2
49	نتائج قياس مدى ثبات عبارات الاستبانة	7-2
49	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	8-2
50	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى	9-2
50	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى	10-2
52	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	11-2
52	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	12-2
53	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	13-2
53	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	14-2
54	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	15-2
55	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	16-2

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	يمثل مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية	1-1
34	النموذج النظري للدراسة	2-1
39	الهيكل التنظيمي لبلدية ونوغة	1-2
44	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2-2
45	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-2
46	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4-2
47	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	5-2
48	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	6-2

## فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
68	استبانة الدراسة	1
71	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة العلمية	2
72	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة العلمية	3
73	طلب المساعدة على إجراء التربص الميداني	4
74	مخرجات برنامج الحزم الإحصائية Spss	5

---

# مقدمة

### مقدمة :

يشهد العالم اليوم تحديات كبيرة ومتنوعة ، خلقت المزيد من الضغوطات وأفرزت كثيرا من التحديات أمام المنظمات والحكومات من أجل مواجهتها و فرض عليها تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني المفاهيم الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية ، وهذا ما دفع بالهيئات الحكومية الى تبني الاستراتيجيات والمداخل الحديثة التي تهتم بالجودة والاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهذا أدى ظهور مصطلح الحكومة الالكترونية ، الذي جاء ليتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة و التي تهدف الى تقديم الخدمات العامة من خلال استعمال الوسائل الالكترونية.

ويعد تطوير خدمات المرافق العامة وزيادة جودتها من القضايا التي تتصدر الحكومة الالكترونية ، وذلك للتصدي لظاهرة عدم رضا المستفيد من الخدمات العمومية المقدمة له، وسعيا منها للاستفادة ثقة المستفيدين في حكومتهم ، عمدت الإدارات العمومية لمختلف الحكومات إلى ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن ونيل رضاه وتسخير كل الإمكانيات للصالح العام .

وفي نفس السياق تسعى الإدارات العمومية بالجزائر كغيرها من المؤسسات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدتها بيئتها وإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمات المقدمة لمواطنيها ، لذلك بادرت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الالكترونية كآلية ووسيلة لعصرنة الإدارة العمومية والتي تتجلى في الاستخدامات الالكترونية و رقمنة مختلف أنشطتها في إطار السعي التحسين من جودة خدماتها المقدمة على مستوى المرافق العمومية و التي من بينها بلدية ونوغة بولاية مسيلة.

### أولا : إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق تبرز لنا الإشكالية التالية:

ما هو دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ( بلدية ونوغة) ؟

• وللإجابة على التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

## مقدمة

- هل يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في بلدية ونوغة؟

### ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية نطرح جملة من الفرضيات التالية:

-الفرضية: يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات

الفرضية الفرعية 1: يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية في بلدية ونوغة.

الفرضية الفرعية 2: يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في بلدية ونوغة.

الفرضية الفرعية 3: يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد التعاطف في بلدية ونوغة.

الفرضية الفرعية 4: يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الأمان في بلدية ونوغة.

### ثالثا: أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحاول تسليط على الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات في المرافق العمومية ، والذي يعد موضوع حديث وقليل التداول بالإدارة العمومية بالجزائر.

### رابعا : أهداف الدراسة

بطبيعة الحال فإن أي بحث علمي يسعى لتحقيق أهداف معينة سواء في الجانب النظري أو التطبيقي ، وفيما يخص موضوع الدراسة ، فإنه يهدف لتحقيق مجموعة من الأهداف وهي :

1 - تحديد ماهية الحكومة الإلكترونية وجودة لخدمة العمومية والعلاقة بينهما

2- تبيان متطلبات الحكومة الإلكترونية لأداء خدماتها

3- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية بالإدارات العمومية.

## مقدمة

4- التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال الدراسة الميدانية ببلدية ونوغة.

### خامسا: مبررات اختيار موضوع الدراسة

من أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع

-الميل الشخصي لهذه مواضيع والتوافق مع اختيار المشرف.

- تناسب الموضوع مع تخصص الدراسة (إدارة اعمال).

- أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية في البحوث العلمية الحديثة وارتباطه المباشر بالواقع.

### سادسا: الحدود الزمانية والمكانية للدراسة

الحدود المكانية: الإدارة العمومية ببلدية ونوغة ولاية المسيلة.

الحدود الزمنية: خلال شهر ماي و جوان لسنة 2022.

### سابعا: منهج البحث وأدوات الدراسة

1- المنهج : لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك لملاءمته لهذا النوع من الدراسات ، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بموضوع الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات ، بالإضافة إلى الاعتماد على الدراسة التطبيقية تستند على البيانات الميدانية من خلال إجراء مسح ميداني مع إدارة استبيان كمي وتحليله بغية استخلاص النتائج باستخدام البرامج الإحصائية الملائمة ، الذي يسمح لنا من معرفة واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية.

2- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في عينة من موظفي بلدية ونوغة ولاية المسيلة

3- أدوات الدراسة : الاستبيان لتناسبها في جمع بيانات موضوع الدراسة .

ثامنا: الدراسات السابقة

## مقدمة

دوباخ سعيدة ، سنة 2021	
الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات العامة	عنوان الدراسة
مقال	نوع الدراسة
الجزائر	مجتمع الدراسة
توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية ومتطلبات تحقيقه التعرف على مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة	هدف الدراسة
ماهية الحكومة الالكترونية متطلبات تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة	خطوات الدراسة
١	حجم العينة منه
المنهج الوصفي	منهج الدراسة
الاعتماد على المراجع العلمية والدراسات السابقة	الأدوات
- ارساء الحكومة الإلكترونية يعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات العامة كالبيروقراطية المعقدة والفساد الإداري وغيرها من المشاكل. - الحكومة الإلكترونية تحقق الجودة والتقدم على مستوى الخدمات العامة	أهم النتائج
هذه الدراسة نظرية غير تطبيقية	نقاط الاختلاف عن الدراسة

## مقدمة

نقاط التشابه مع هذه الدراسة	في المتغير والتابع
الفائدة من الدراسة	التعرف على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 استفدنا كذلك في الجانب النظري
<b>بوزيان رحماني جمال 2018</b>	
عنوان الدراسة	تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر
نوع الدراسة	مقال
مجتمع الدراسة	الجزائر
هدف الدراسة	- عرض الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في الجزائر - إبراز دور و مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية
خطوات الدراسة	- توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها و متطلبات تطبيقها - بعض استخدامات الحكومة الإلكترونية في الجزائر
حجم العينة	١
منهج الدراسة	المنهج الوصفي
الادوات	الاعتماد على المراجع العلمية والدراسات السابقة
أهم النتائج	تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية ا يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل ، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في

## مقدمة

قطاعات الاتصالات ، والبنوك والإدارة العمومة مما يحقق الجودة في خدماتها وتقريب الإدارة من المواطن	
دراسة نظرية الاختلاف في التابع والمتغير	نقاط الاختلاف عن الدراسة
استنباط دور الحكومة الإلكترونية في مستوى القطاعات العامة	نقاط التشابه مع هذه الدراسة
استفدنا منه في الجانب النظري	الفائدة من الدراسة

## جوبر حمزة 2017

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية	عنوان الدراسة
مذكرة ماستر	نوع الدراسة
المؤسسة الاستشفائية مقرة	مجتمع الدراسة
التعرف على الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها في تحسين الخدمات الصحية	هدف الدراسة
تم تقسيم البحث الى فصلين	خطوات الدراسة
63 موظف وموظفة	حجم العينة
المنهج الوصفي	منهج الدراسة
الاستبيان	الادوات

## مقدمة

أهم النتائج	وجود علاقة ذات دلالية إحصائية بين أبعاد الحكومية الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية
نقاط الاختلاف عن الدراسة	الاختلاف في القطاع المستهدف
نقاط التشابه مع هذه الدراسة	التشابه في المتغير التابع
الفائدة من الدراسة	استعملناها في إطار النظري لدراستنا لتأكيد أحد فرضياتنا.

جناات جدي 2019	
عنوان الدراسة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية
نوع الدراسة	مذكرة ماستر
مجتمع الدراسة	مصرف الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة
هدف الدراسة	معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية
خطوات الدراسة	تم تقسيم الى مقدمة، وفصلين الفصل الاول تحدث عن الاطار النظري للدراسة والفصل الثاني عن الدراسة التطبيقية، والخاتمة
حجم العينة	30 فرد
منهج الدراسة	المنهج الوصفي

## مقدمة

الادوات	الاستبيان
أهم النتائج	تم التحصل على معلومات تفيد بأن هناك ارتباط موجب معنوي بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأبعاد الخدمات المصرفية ( الاعتمادية ، الاستجابة ، الملموسية ، الأمان ، التعاطف).
نقاط الاختلاف عن الدراسة	القطاع المستهدف جودة الخدمات الصحية
نقاط التشابه مع هذه الدراسة	المتغير التابع
الفائدة من الدراسة	تأكيد أحد فرضيات دراستنا الميدانية

### تاسعا: صعوبات الدراسة

- حداثة الموضوع وقلة المراجع والمصادر.
- قلة الدراسات التي تربط بين الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة.
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي.

### عاشرا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

**-الفصل الأول :** جاء تحت عنوان الإطار العام للحكومة الإلكترونية و جودة الخدمات يتضمن ثلاثة مباحث يتم التعرض في المبحث الأول على الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية الذي يندرج ضمن مطلبين ، المطلب الأول يخص ماهية الحكومة الإلكترونية ، المطلب الثاني ؛استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية، أما المبحث الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في المرفق العمومي ، وقسم إلى ثلاثة مطالب ، المطلب الأول يخص المرفق العام ، المطلب الثاني حول جودة الخدمة بعدها المطلب الثالث الذي تناول تحسين جودة الخدمة المرفق العام، وفيما يخص المبحث الثالث فقد أخذ عنوان الحكومة الإلكترونية

## مقدمة

وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة في المرفق العمومي ، والذي أدرجنا فيه ثلاثة مطالب ، وتطرقنا في المطلب الأول المقاربات النظرية المفسرة الحكومة الإلكترونية، المطلب الثاني دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المرافق العمومية ، ثم المطلب الثالث والأخير إعداد الإطار النظري للدراسة.

**-الفصل الثاني :** المتعلق بالدراسة الميدانية والذي نتناول فيه مبحثين ، الأول يتعلق بإجراءات الدراسة الميدانية ، ويضم ثلاثة مطالب ، الأول يخص التعريف بميدان الدراسة ، ثم المطلب الثاني الذي يتعلق بالإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثاني يخص عرض وتحليل بيانات الدراسة ، يندرج ضمنه مطلبين المطلب الأول يخص الوصف الإحصائي لعينة الدراسة ، المطلب الثاني اختبار فرضيات الدراسة . وفي الختام : يتم التطرق إلى أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم الاقتراحات والآفاق المستقبلية .

## الفصل الأول

الإطار العام للحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات

**تمهيد :**

لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشار شبكة الانترنت إلى بروز نمط ، وأسلوب جديد في طبيعة شكل ونظم المعلومات في الحكومة ، وهو ما اصطلح عليه بالحكومة الإلكترونية وبذلك تراجعت أشكال الخدمات العمومية التقليدية وبرزت خدمات عمومية إلكترونية ، وأصبح التوجه من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية على الحكومات من أجل عصنة الإدارات ال عمومية والتحسين من جودة خدماتها.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار العام للحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات ، بحيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

**المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية**

**المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في المرفق العمومي**

**المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين بجودة الخدمة.**

**المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية**

تعتبر الحكومة الإلكترونية من أهم المفاهيم التي اكتسحت الساحة السياسية والإدارية وحتى العلمية ، فالعالم في هذه الفترة في ثورة علمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعرفة ، أدت إلى ظهور أساليب وأدوات وطرق ، وتقنيات جديدة في كل المجالات وبالأخص مجال الإدارة ووظائفها ، مما فرض على الدول والحكومات إعادة تقييم أدائها الحكومي وإعادة النظر في وظائفه التقليدية ، فالحكومة الإلكترونية وفق معانيها تعنى بالجانب التقني أساسا المتمثل في البنية التحتية كما تعتبر بعض المفاهيم الأساسية كالشفافية والمساءلة من أهم معاييرها ، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية إلى جانب ذكر متطلبات ومراحل التحول إلى الحكومة وأهم المعوقات التي تواجهها.

**المطلب الأول : ماهية الحكومة الإلكترونية**

يعد مصطلح الحكومة الإلكترونية e – government من المفاهيم التي ظهرت حديثا نتيجة للتقدم التقني المرتبط بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتي أثرت بشكل كبير على أداء القطاع العمومي ، حيث تعتمد الحكومة الإلكترونية على مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة مثل جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت وغيرها من الوسائل التي تساعد في انجاز الأعمال .

**أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية**

لا يوجد مفهوم محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية فلقد وردت عدة تعاريف مختلفة بخصوصها سوف نذكر عينة منها:

يعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية ، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية ويعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية ، وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى، 2013، ص 34.

وتعرف أيضا أنها الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين ، أو لقطاع العمال ، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.<sup>1</sup>

كما عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومة الإلكترونية على أنها عملية استخدام المعلومات العريضة للإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.<sup>2</sup>

وعرفت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي في عام 2003 على أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل.<sup>3</sup>

كما يعرفها داود عبد الرزاق الباز بأنها : " أسلوب جديد ومتطور لإدارة المرافق العامة في الدولة ، يهدف إلى رفع مستوى أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة للجميع ، وتقديمها بصورة مرضية لأطالبي الانتفاع منها عبر الاستفادة القصوى من الوسائل الإلكترونية ببسر وسهولة ، وفي إطار من الشفافية والوضوح.<sup>4</sup>

وبناء على التعاريف السابقة يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية كما يلي :

هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين ، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية ، وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### أولاً: أهمية الحكومة الإلكترونية

يمكننا حصر أهمية الحكومة الإلكترونية في مدى تحقيقها لبعض المزايا ، فهي التي استطاعت أن تغزو الإدارات وتحل محل الحكومة التقليدية من أجل إرساء بعض

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية، دار بازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2010، ص 242

<sup>2</sup> بن عدة أمحمد و طهراوي دومة علي، برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 03، العدد 01، جامعة محمد بوضياف – المسيلة – الجزائر، 2018، ص51.

<sup>3</sup> محمد مدحت ، الحكومة الإلكترونية، دار المجموعة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2016 ، ص 25.

<sup>4</sup> العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة ، 2010 ، ص 77.

المبادئ كالمساءلة الشفافة ومبدأ كسر الحواجز التي تجعل المواطن في تواصل دائم مع إدارته وزادت نسبة رضاه عنها ، ومن بين أهم هذه المزايا :<sup>1</sup>

- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف .

- تقليل الاعتماد على العمل الورقي .

- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات و الشفافية في التعامل .

- تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة و للقطاع الخاص.

- كسر الحواجز الجغرافية و المهارة و المعرفة الفردية و القدرة على الدفع لتصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطا و استجابة و سبل الوصول إليها أيسر .

و يمكن القول بأن الحكومة تكون حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام و معاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الأعمال أو الجمهور ، لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم و الصحة و الشؤون الاجتماعية .

### ثانيا : أهداف الحكومة الإلكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة و الدقة في انجاز المعاملات وتقليل وقت الجهد و التكلفة ، ويتجلى ذلك من خلال النقاط التالية :

- **تخفيض التكاليف في الأعمال الإدارية :** في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية سيتم الاستغناء عن العديد من المناصب الإدارية مما يعني خفض نسب الرواتب والأعباء التي ستدفعها الإدارات للموظفين ، كما ستخفض تكاليف الطبع واستعمال الورق .

- **التقليل من التعقيدات الإدارية :** من بين الغايات التي وجدت من أجلها الحكومة الإلكترونية هي تسهيل وتبسيط الإجراءات للمواطن فمن خلالها سيقصر التعامل مع طرف واحد فقط من أجل استخراج الوثائق دون تحمل معاناة المرور بالعديد من الأكشاك والمصالح .

<sup>1</sup> واعد وسيلة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، المؤتمر الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، الجزائر ، ص 6.

- تحسين مستوى الخدمات : مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور .

- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية : تتحقق الإفادة القصوى للمتعاملين مع الحكومة الإلكترونية بوجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة.<sup>1</sup>

### ثالثا : خصائص الحكومة الإلكترونية

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الاقتصادي ، و ترغب في زيادة و جذب العمل التجاري العالمي ، و لتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف و المصروفات الذاتية للحكومات و المواطنين و ذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل و كلما انتشر استخدام التقنية ازدادت فرص تحسين الخدمات و تحقيق أرباح أكثر ، و لتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الإلكترونية و التي لها خصائص منها :

- إدارة بلا أوراق : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم و تطبيقات المتابعة الآلية .
- إدارة بلا مكان : و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد ( التلديسك ) و المؤتمرات الإلكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية .
- إدارة بلا زمان : تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحوا لذلك لابد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا .
- إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سليم بلحماش، واقع جاهزية الحكومة الإلكترونية بالجزائر: قراءة في المؤشرات والمعوقات، 2003 – 2018 ، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 8، العدد 15، جويلية 2018، ص 96.

<sup>2</sup> ضريفي صادق ، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية بالجزائر ،الملتقى الدولي المرسوم بالنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، كلية الحقوق ، جامعة مسيلة ، 26، 27 نوفمبر 2018 ، ص 3

## ثالثاً: عناصر الحكومة الإلكترونية

لا شك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه ، وتعمل على تحقيق أهدافه ، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية ، الإمكانيات العلمية المتطورة ، إضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية . وبعد توافر تلك العناصر أساسية لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية وهي كالتالي: <sup>1</sup>

**1- العنصر البشري :** يعتبر من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية و ذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع ، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات ، مدير نظم معالجة البيانات ، المبرمج ، محلل النظم.

**2- الأجهزة الإلكترونية :** أصبح استخدام الأجهزة الإلكترونية هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية ، ونتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الالية ، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات ، وهو قابع في مسكنه أو عمله ، بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة ، سواء كان بالتلفون ، أو كابلات المحورية ، أو بالميكروويف ، أو بالفاكس بل ، أو البريد الإلكتروني . ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دوراً متميزاً في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات ، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة .

**3- توفر الحماية الإلكترونية :** لا شك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على وجه ممكن .

## ثالثاً: مجالات خدمات الحكومة الإلكترونية:

تنقسم مجالات الخدمات الإلكترونية إلى أقسام عديدة وهي : <sup>2</sup>

## ■ من الحكومة إلى الحكومة :

<sup>1</sup> خديجة جوعي ، العربي عطية، أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري ، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 7جانفي 2020، ص 165.

<sup>2</sup> حمزة العرابي ، دحية جمال الدين ، الإطار النظري للحكومة الإلكترونية، مجلة الإدارة للتنمية والبحوث والدراسات، العدد 4، ص 199، 200.

وتعبر عن تبادل المعلومات وإجراء المعاملات بين الإدارات الحكومية آليا ، وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة ، وتوحيد تخطيط موارد الحكومة ، بغية تحسين وتطوير الاجراءات ، وزيادة الإنتاجية .

■ من الحكومة إلى قطاع الأعمال :

يختص بتقديم الخدمات الحكومية إلى المنشآت الاقتصادية ورجال الأعمال ، والمستثمرين ، وبالوسيلة التي توفر لهم خفض التكلفة ، وزيادة ربحهم

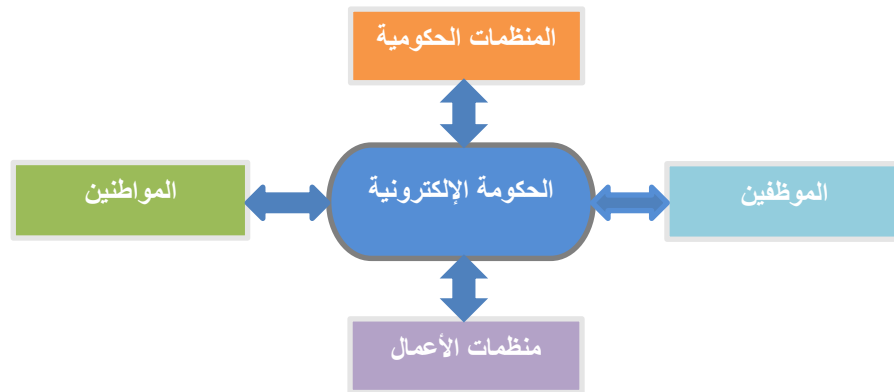
■ من الحكومة إلى المواطنين :

وتمثل مرحلة النضج والاستفادة من التعاملات الالكترونية على نطاق واسع ، كما أنها المرحلة التي تتحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني ، لأنها تتيح الخدمة من خلال توجهها للمستفيد عوض أن يذهب المستفيد إليها ، وتعني قدرة المواطنين والمستفيدين على إتمام المعاملات أو الخدمات التي تقدمها لهم المرافق الحكومية عن بعد .

■ من الحكومة إلى الموظفين :

تضم الإدارات الحكومية أعدادا هائلة من الموظفين الذين يعملون بمناطق جغرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض ، حيث تهدف إلى تحسين أداء الموظفين ، وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها تؤدي الأعمال باستعمال تكنولوجيات المعلومات في الموارد البشرية.

الشكل (1-1): يمثل مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر : ريتشارد هيكس ، الحكومة الإلكترونية ، خلاصات كتب المدير و رجل الأعمال ، القاهرة ، الشركة العربية للإعلام العلمي ، أكتوبر 2003 ، العدد 259 ، ص 150

**المطلب الثاني : استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية**

الحكومة الإلكترونية منهج على غرار كل المناهج باستراتيجية تطبيقها تحتاج إلى القيام بالعديد من الإجراءات والعناصر التي يمكن من خلالها ارساء الحكومة الإلكترونية وتحديد الإطار الخاص بها.

**أولا : متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.**

يتطلب لإرساء الحكومة الإلكترونية توفر جملة من المقومات والمتطلبات بعضها ذو طابع فني وتقني ، وبعضها ذو طابع تنظيمي ، دون إهمال الجانب التشريعي ، نلخصها أهمها في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- 1- توفير بنية تحتية جد متطورة للاتصالات :** إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة يتم كله عبر شبكات الاتصال، ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال للسهر على توفير وضمان وجود شبكة اتصالات متطورة.
- 2- ضمان انتشار واسع لشبكة الانترنت:** تمثل هذه الوسيلة المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الإلكترونية ، والتي بواسطها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.
- 3- ضرورة إتاحة الحاسب الآلي للكافة :** بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز لذا فإنه لا يمكن الحديث عن حكومة إلكترونية إذا كان جانب كبير من المواطنين لا يمتلك جهاز كمبيوتر .
- 4 - ضرورة توفر ترسانة من القوانين :** التي تنظم التعاملات الإلكترونية ، والتي تشكل ضمانا للأمن الوثائقي وصيانة البيانات الخاصة ، وحماية التوقيع الإلكتروني ، وغير ذلك من الجوانب المتعلقة بهذا الشأن .
- 5- توفير العنصر البشري المؤهل:** يعتمد نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية على وجود قوى بشرية مدربة ، وهم الأفراد الذين يمتلكون الكفاءة اللازمة للتعامل مع الأجهزة المادية والبرمجيات وتكنولوجيا الاتصال وإدارة نظم المعلومات المعتمدة على الحواسيب، وتشغيلها بما يتضمن عمليات دراسة وتحليل الاحتياجات من المعلومات وتجميعها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتدفعها وإدارة العمليات

<sup>1</sup> ضريفي صادق ، مرجع سابق ، ص 5.

والعمل على تطويرها، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات ، مدير نظم معالجة البيانات ، المبرمج ، محلل النظم .

**6- إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة :** يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية إعادة النظر في الإجراءات المنظمة للمؤسسات الحكومية بتحويلها للنظام الرقمي.

**7- توفير الأمن والسرية الإلكترونية:** يتطلب تشغيل الأنظمة الإدارية درجة عالية من الأمن المعلوماتي، اذ يجب توفير مستوى عال من الأمن والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث أو تجسس، والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على المستوى القومي والشخصي.<sup>1</sup>

### ثانيا: مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية ويمكن تلخيص هذا التطوير في المراحل التالية:<sup>2</sup>

- **المرحلة الأولى :** وفيها تقتصر الحكومة على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة للمواطن الذي يطلبها ، ففي هذه المرحلة تعجز الحكومة عن تقديم أي خدمات تتجاوز عرض المعلومات فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة.
- **المرحلة الثانية :** تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم ، والتفاعل مع المستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط ، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية ، وهذا يسمح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة ، ففي هذه المرحلة يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي .
- **المرحلة الثالثة :** ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في

<sup>1</sup> محمد علي دشة ورياض عبد القادر ، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العلمية الرائدة ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، سنة2017، ص124  
<sup>2</sup> دويخ سعيدة ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 21، العدد2، 2021، ص343..

- الاتصال ، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ، ثم تقوم المؤسسة الحكومية بتشغيل هذه البيانات إلكترونياً ، ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة ، أي يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني.
- **المرحلة الرابعة :** وفيها تتقدم الحكومة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة ، بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد ، وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقاً لاحتياجات المواطن ( المستخدم ) عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج شهادة ميلاده بالإضافة إلى تجديد رخصة السياقة والاستعلام على فاتورة الهاتف وسداد التزاماته الأخرى دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد .
  - **المرحلة الخامسة :** تتجاوز الحكومة في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم ، فهنا تبادر المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلاً بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديد رخصة السياقة أو دفع فاتورة الهاتف، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة ربطت نفسها بالعملاء (المواطنين) والشركات الداخلية والخارجية، ويبدأ الجميع العمل في منظومة الكترونية واحدة ومتكاملة.

### ثالثاً: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الحكومة الإلكترونية كغيرها من المشاريع الأخرى يمكن أن يواجه تطبيقها تحديات و معوقات ، يمكن حصر هذه المعوقات في الآتي <sup>1</sup>:

- أ- **معوقات إدارية :** و تتمثل في الآتي :
  - تعقيد الإجراءات الإدارية و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية
  - انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية
  - وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية
  - غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2013 ، ص 53 ، 54.

ب- معوقات بشرية : و تتمثل في الآتي :

- انعدام الخبرات التكنولوجية و الكفاءة العالية في تقديم الخدمات
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية
- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية
- ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا و تطبيقاتها ، بل و تبني مواقف سلبية منها

ج- معوقات مالية : و تتمثل في ما يلي :

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة و البرامج التطبيقية و ربط الشبكات عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية و نقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات

د - معوقات فنية وقانونية : و تتمثل في ما يلي :

- عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي ، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات بصورة كبيرة ، في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي
- عدم وجود مواصفات و معايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في المجاز الخدمات .
- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق و الالتزامات
- ازدياد حجم المخالفات و الجرائم الواقعة على المعلومات ، منها ما يتعلق بالبريد الإلكتروني ، أو سرقة بطاقات الائتمان و كذلك سرقة التوقيع الإلكتروني .

### المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في المرفق العمومي

أصبح المرفق العام اليوم يواجه العديد من المشاكل التي تحد من كفاءته و تمنعه من تحقيق أهدافه و التأقلم مع معطيات محيطه. و كنتيجة لذلك بات من الضروري على حكومات الدول إجراء تغييرات في أساليب إدارة مرافقها العامة ، إذ يعد تحسين وتطوير الخدمة من أهم الرهانات التي تعول عليها ، من خلال البحث المستمر في

تكريس آليات جديدة تمكنها من تحقيق هذا المبتغى ، خاصة التركيز على رضا المواطن من خلال الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة له ، في هذا السياق سنتطرق في هذا المبحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالمرفق العام ، مفهوم جودة الخدمة ، تحسين جودة خدمة المرفق العام .

### المطلب الأول : المرفق العام

سنتناول في هذا المطلب المفاهيم المتعلقة بالمرفق العام بالإضافة عناصره وأهم خصائصه.

#### **أولا : مفهوم المرفق العام :**

يعتبر المرفق العام أكثر المفاهيم القانونية غموضا وإثارة للجدل فمن الفقهاء من ارتكز على المعيار الوظيفي ومنهم من استند في تعريف المرفق العام إلى معيار العضوي ومنهم من مزج بين الأول والثاني.

#### **❖ المعنى العضوي :**

يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المعنى كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور ومن هنا جاز اعتبار كل من المرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور ويتصف هذا المعنى بالشمولية والإطلاق.

#### **❖ المعنى الوظيفي أو الموضوعي :**

يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي كل نشاط يبشره شخص عام بقصد إشباع حاجة عامة ومن ثمة تخرج عن نطاق هذا التعريف سائر النشاطات الخاصة كالمؤسسة الخاصة كما يخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح.<sup>1</sup>

#### **ثانيا : عناصر المرفق العام :**

يتميز المرفق العام بثلاث عناصر أساسية وهي :

#### **• تحقيق المصلحة العامة :**

المرفق العام هو مشروع يستهدف تحقيق مصلحة عامة ، وهذا العنصر هو أكثر العناصر أهمية ذلك أن المصلحة العامة هي هدف كل وظيفة إدارية بل المؤسسات

<sup>1</sup> الدكتور عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار الجسور للنشر ، الجزائر ، 2007 ، ص 306

التي تسيرها الدولة والتي تكون غايتها تجارية بحتة كالمؤسسات الاقتصادية إنما تسعى إلى تحقيق المصلحة العامة

• المرفق العام مشروع تنشئه الدولة :

ويعني ذلك أن الدولة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفق عام وتقرر إخضاعه للمرافق العامة بناء على قانون معين , وليس من اللازم أن يكون كل مشروع تحدته الدولة أن تتولى هي مباشرة إدارته فكثيرا ما تعهد الإدارة إلى الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمات عامة تحت إشرافها وهو الوضع الذي يجسده نظام الامتياز أو الشركات المختلطة ويفترض في المرفق العام الذي تتولى الدولة إحداثه أن يكون على قدر من الأهمية

• المرفق العام خاضع لسلطة الدولة :

يتميز المرفق العام أيضا بخضوعه لسلطة الدولة , وهو ما يترتب عليه أن لهذه الأخيرة وهيئتها ممارسة جملة من السلطات على المرفق سواء من حيث تنظيمه وهيكلته أو من حيث نشاطه , فالدولة هي من تنشئ المرفق وهي من تحدد له نشاطه وقواعد تسييره وعلاقته بجمهور المنتفعين ..<sup>1</sup>

ثالثا : خصائص المرفق العام :

يمتاز المرفق العام بخصائص متعددة نذكرها كما يلي :

**مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة :** إن مبدأ المساواة أمام المرافق العامة هو امتداد للمبدأ العام ومساواة الأفراد أمام القانون، والذي بات يمثل اليوم حقاً من حقوق الإنسان وحقاً دستورياً، ويترتب على هذا القول نتائج، تتمثل في مبادئ فرعية هي مساواة المنتفعين من خدمات المرفق والمساواة في الالتحاق بالوظائف العامة.

- 1- **مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد :** بما أن هدف المرافق العامة هو إشباع الحاجات العامة للأفراد من خلال ما تقدمه من خدمات وما تقوم به من أعمال، فإن الأفراد يطمنون إلى أن كثيرا من شؤونهم وأمورهم وحاجاتهم اليومية تدبر من خلال المرافق العامة . فلا يمكن أن نتصور مثلا توقف جهاز القضاء عن الفصل في الخصومات، أو توقف جهاز الأمن عن أداء مهامه ...
- 2- **قابلية المرفق العام للتغيير و التطور :** إن تقديم الخدمات المرفقية بكفاءة وفاعلية يتطلب من إدارة هذه المرافق أن تواكب كل جديد في عالم الإدارة والتقدم

<sup>1</sup> أحمد باطير ، مداخلة بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المرفق العام، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر ، ص 3

العلمي، فليس من المصلحة العامة أن تبقى المرافق العامة تقدم خدماتها بالطرق التقليدية التي بدأت بها، أو أن تحافظ على تنظيمها القانوني كما هو، بل على العكس فالإدارة العامة متجددة ومتطورة تواكب كل جديد، ومن مقتضيات هذا التطور والتجديد أن تسعى إلى الاستفادة من كل ما هو جديد في مختلف العلوم والمجالات، ومن هنا من حق الجهة القائمة على إدارة المرفق العام أن تدخل على تنظيمه وأسلوب تشغيله وعلاقته مع المنتفعين كل ما من شأنه الإسهام في رفع مستوى المرفق وتحسين خدماته.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : جودة الخدمة

سنتناول في هذا المطلب كل من المفاهيم المتعلقة بالجودة وجودة الخدمة بالإضافة إلى الأهمية والأبعاد وأخير نماذج قياس جودة الخدمة.

#### أولاً : مفهوم الجودة

لقد وردت عدة تعاريف للجودة نذكر أهمها:

- ❖ يرى **جوران** أن الجودة هي " ملائمة الاستعمال ، أي أن السلع و الخدمات يجب أن تلبي احتياجات مستخدميها " ، وبالتالي فإنها تدل على فكرة التخلص من العيوب و الأخطاء في السلع المنتجة .<sup>2</sup>
- ❖ كما أنها عرفت من قبل **المنظمة الأوروبية لضبط الجودة** بأنها : مجموعة الخصائص والمميزات التي تجعل المنتج قادرا على الإيفاء بحاجة معينة ، وأكدت على أن جودة المنتجات المصنعة تعتمد بشكل أساسي على جودة التصميم وجودة التصنيع .<sup>3</sup>
- ❖ في حين عرفها **كونل** بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج ، بالإضافة الى أنه يمكن تعريف الجودة بأنها :<sup>4</sup>
- ❖ كما عرفت **الجمعية الأمريكية** الجودة بأنها مجموعة من مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلك .<sup>5</sup>

<sup>1</sup> أحمد باطير ، مرجع سابق ، ص 3.

<sup>2</sup> محمود عبد الفتاح رضوان ، إدارة الجودة الشاملة ، دار المجموعة العربية للنشر والتوزيع ، 2013، ص 14.

<sup>3</sup> إسماعيل إبراهيم القزاز ، ضبط الجودة : النظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى ، دار دجلة ناشرون موزعون ، عمان ، الأردن ، 2015 ، ص 16.

<sup>4</sup> بلية حبيب ، إدارة الجودة الشاملة ، دار الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الجزائر ، 2018 ، ص 11.

<sup>5</sup> عبد الله الطاني ، عيسى قتادة ، إدارة الجودة الشاملة ، دار البازوري، 2008، ص 31.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن الجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات واشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ورغبات الزبائن، وهي مجموعة المزايا والخصائص القادرة على تلبية حاجات المستهلكين.

### ثانياً: مفهوم الخدمة

للخدمة عدة تعاريف نذكر منها:<sup>1</sup>

- عرفت جمعية التسويق الأمريكية " الخدمة بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ، ولا يتم نقلها أو تخزينها ، وهي تقريبا تقنى بسرعة ، ويصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها " .
- عرفها " كوتلر " على أنها " أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية ، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون .
- وقد عرفت بأنها " عبارة عن منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة ، والخدمة لا يمكن استهلاكها ماديا " .

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف أساسا إلى إشباع رغبات وحاجات المستهلك ، وتساهم في توفير جانب كبير من الراحة والاطمئنان والرعاية كما تحقق نوعا من الاستقرار الاقتصادي ، سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المجتمع.

### ثالثاً: مفهوم جودة الخدمة

أبرزت اهتمامات المفكرين بكل من الجودة والخدمة عن ظهور العديد من تعاريف جودة الخدمة واختلفت هذه التعاريف باختلاف وجهات نظرهم ، وسنحاول إبراز بعض أهم هذه التعاريف:<sup>2</sup>

- ❖ يعرفها لويس وبومس بأنها : " هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة ، أي أن تسليم الخدمة الجيدة يعني مطابقة مواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات " .
- ❖ وتعرف جودة الخدمات بأنها : " انخفاض نسبة العيوب ، انخفاض شكاوى العملاء ، الإسراع بتقديم الخدمات للعملاء .

<sup>1</sup> د ، عبد الرزاق حواس ، جودة خدمات التعليم العالي : الأبعاد وأساليب القياس ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية ، جامعة الشهيد محه لخضر الوادي - الجزائر ، العدد السابع ، 2016 ، ص 224 .  
<sup>2</sup> د، عبد الله حواس ، مرجع سابق ، ص 228 .

وبذلك فهي زيادة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة لهم عن طريق الاستجابة الفورية لحاجاتهم ورغباتهم بأداء متقن دون أخطاء .

❖ ويعرفها كوتلر بأنها : " إحدى الاستراتيجيات التنافسية المتميزة في مجال الخدمات من أجل ضمان مستوى أفضل "

حيث يعتبرها كوتلر بأنها عبارة عن استراتيجية تميز للمؤسسات خدماتها ، فهي تحقق لها ميزة تنافسية في السوق تدفعها إلى التطلع الدائم إلى الأحسن .

❖ ويعرفها كراجوسكي ولاري من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد منها ؛ فالجودة من منظور مقدم هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعه مسبقا ، أما الجودة من منظور المستفيد فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته .

وتجدر الإشارة إلى وجود ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة وهي:

- **الجودة المتوقعة :** وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتصالات التسويقية ، وحاجات الزبون ، وصورة المؤسسة ، وعود مقدم الخدمة المعلن عنها .
- **الجودة المجربة :** ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة ، ويؤثر فيها عاملين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية .
- **الجودة المدركة :** ويقصد بها الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة ، فتكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع مستوى الجودة المتوقعة ، وتكون منخفضة إذا كان مستوى الجودة المتوقعة أعلى من مستوى الجودة المجربة .

وبناء على التعاريف سالفة الذكر، يمكن أن نعرف جودة الخدمة على أنها تقديم خدمة تتصف بجملة من الخصائص والمميزات التي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات الزبائن وتوقعاتهم او تتجاوزها.

#### رابعاً: أهمية جودة الخدمة

ازداد الاهتمام بجودة الخدمة فب الوقت الحاضر ويرجع ذلك للعديد من الأسباب نذكر أبرزها:<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> أيوب محمود محمد أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء ، المجلة العربية للنشر العلمي ، العراق، العدد 18 ، 2020 ، ص 77.

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

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

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

#### خامسا: أبعاد جودة الخدمة

تشير معظم الدراسات إلى وجود عدة معايير أساسية يحكم من خلالها على مدى جودة الخدمة ، وقد حدد بعض الباحثين مثل ( Berry and Parasuraman ) خمسة أبعاد أساسية من بين العشرة المذكورة كمقياس لجودة الخدمات أطلق عليه اسم مقياس « Servqual » ، حيث أثبت كفاءة عالية في المجال العملي ، ولذلك سوف يتم الاعتماد على تلك الأبعاد الخمسة في الجانب الميداني لدراستنا ، وهذه الأبعاد هي :<sup>1</sup>

- 1- **الملموسية** : المظهر الخارجي والتسهيلات المادية ، كذلك المعدات ، الأفراد ومواد الاتصال .
- 2- **الاعتمادية** : تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها ، بشكل يمكن من الاعتماد عليها ، وأيضا بدرجة عالية من الدقة و الصحة .
- 3- **الاستجابة** : القدرة على تقديم الخدم بسرعة ومساعدة العميل باستمرار عند الطلب .
- 4- **الأمان** : تعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة ، وقدرتهم على كسب ثقة العملاء .
- 5- **التعاطف** : فهم حاجات العملاء الشخصية ، معاملتهم بلطف و الاهتمام بهم بشكل فردي أو شخصي و النظر إليهم كأصدقاء مقربون .

#### سادسا: قياس جودة الخدمة

<sup>1</sup>دوباخ سعيدة ، مرجع سابق، ص 345 ، 346..

هناك عدة نماذج تستعمل في قياس جودة الخدمة وسنذكر من بينهم أهم نموذجين وهما كالتالي:<sup>1</sup>

### 1 . نموذج ( Servqual ) لقياس جودة الخدمة :

يعتبر نموذج ( Servqual ) من أكثر وأهم النماذج شيوعاً واستعمالاً ، ويطلق عليه " نموذج تحليل الفجوات " ، تم اقتراحه وتطويره من طرف ( Berry ، Zeithaml ، Parasuraman ) في العديد من المرات . ويعتبر نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمات فقد تم استخدامه من قبل هؤلاء الباحثين ، بحيث قاموا بإجراء دراسة كمية تهدف إلى استحداث نموذج لقياس وتقييم الزبائن لجودة الخدمة ، فقاموا بمقابلة مجموعة من الزبائن في أربع قطاعات وهي الوكالات البنكية ، شركات الاتصالات ، شركات الصيانة ، وشركات البطاقات الائتمانية . وقد نتج عن هذه الدراسة الكمية استحداث أداة لقياس جودة الخدمة ، حيث أظهر نموذج ( Servqual ) خمس فجوات يمكن أن تنشأ من خلال عدم تطابق الأداء الفعلي والمتوقع . وتتمثل هذه الفجوات في :

**الفجوة الأولى :** حيث تنتج بين الاختلاف بين توقعات الزبائن المستوى الخدمة وإدراكات الإدارة لتوقعات زبائنهم.

**الفجوة الثانية :** تتمثل في الفرق الحاصل بين إدراكات المؤسسة لتوقعات زبائنهم وقدرتها على ترجمة ذلك الإدراك إلى معايير .

**الفجوة الثالثة :** تنشأ من الانحراف في عدم توافق معايير الخدمة الموضوعة مع الخدمة المقدمة فعلاً .

**الفجوة الرابعة :** تتمثل في الانحراف الحاصل بين الخدمة المقدمة والاتصالات الخارجية الموجهة إلى الزبائن .

**الفجوة الخامسة :** تمثل الانحراف بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة من طرف الزبائن .

مان نموذج ( Servqual ) كان قائماً على عشرة أبعاد ، ، لكنه سنة 1988 اختزلت هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد مع احتوائها على اثنين وعشرين عنصراً يرتبط بها . ويتكون المقياس من مجموعتين ، وتهدف المجموعة الأولى إلى تحديد

<sup>1</sup> د. مراد إسماعيل د. عيوس عبد العزيز ، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج Servperf ، مجلة البشائر الاقتصادية، الجزائر ، المجلد 3، العدد 1 ، مارس 2017 ، ص 5 ، 7.

ادراكات الزبائن لجودة الخدمة المقدمة وتهدف المجموعة الثانية إلى تحديد توقعات الزبائن لجودة لخدمة .

## 2 . نموذج أداء الخدمة ( SERVPERF ) :

لقد عرف نموذج Servqual العديد من الانتقادات ومن أبرز هذه الانتقادات ، تلك التي قدمها ( Taylor et Cronin ) في دراستهما سنة 1992 . وبناء على ذلك تم تقديم نموذج ( Servperf ) الذي قام الباحثان باختباره على أربع قطاعات خدمية هي : ( المصارف ، شركات تنظيف الملابس ، مطاعم الوجبات السريعة ، ومراكز الأمراض المعدية ) ، مع إجراء اختبار ميداني لأربعة نماذج هي:

- جودة الخدمة = الأداء - التوقعات .

- جودة الخدمة = الأهمية x ( الأداء - التوقعات ) .

- جودة الخدمة = الأداء .

- جودة الخدمة = الأهمية x ( الأداء - التوقعات ) .

- جودة الخدمة = الأهمية x ( الأداء - التوقعات ) .

وقد وجدنا أنه يتميز بسهولة الاستخدام والبساطة فهو يعد بمثابة مقياس مباشر لاتجاهات الزبائن اتجاه جودة الخدمة . بحيث يتكون نموذج ( Servperf ) من واحد وعشرون سؤال بحذف سؤال المتعلق بالأداء ، وباستخدام الأبعاد الخمسة الموجودة في نموذج ( Servqual ) ولكن المتعلقة بجانب الخدمة المدركة فقط أي الجانب الذي يقيس الأداء الفعلي لجودة الخدمة .

### المطلب الثالث : تحسين جودة خدمات المرفق العام

إن عملية تحسين جودة تمكن المرافق العمومية من الحفاظ على مكانتها و ضمان استمرارها ، وفي هذا المطلب سنتناول مفهوم خدمة وجودة المرفق العام ، وأساليب تحسين جودة الخدمة ، ومواثيق الجودة الاي من شأنها ان ترفع بمستوى ونوعية الخدمات .

#### أولاً: مفهوم خدمة المرفق العام

أعطيت لخدمة المرفق العام مجموعة من التعاريف ، نذكر أهمها فيما يلي :<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صليحة رقاد ، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه ومعوقاته، أطروحة دكتوراة ، تخصص علوم اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ، 2014 ، ص 6.

- عرف أحمد سيد مصطفى خدمة المرفق العام على أنها : " أنشطة تؤدي أو تقدم لإشباع حاجة معينة لطالب الخدمة سواء أديت أو قدمت مقابل مبلغ معين أو قدمت مجانا ، وأيا كان الشكل القانوني لمن يقدم الخدمة ( وزارة / مصلحة / هيئة عامة ، ... الخ ) أو وحدات الحكم المحلي "
- وتعرف خدمة المرفق العام أيضا على أنها : " سياسة الدولة القائمة على إشباع الحاجات العامة "
- كما تعرف خدمة المرفق العام على أنها : " عملية متكاملة تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات " ، وتتمثل المدخلات التي يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة.

**1. الأفراد :** يصبح المواطن الذي يطلب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المرافق العامة عندما تؤدي هذه العمليات عليه بذاته ، ويطلق على هذه الحالة بعمليات تشغيل الأفراد ، ومثال ذلك عندما يدخل المريض المستشفى فإن الخدمة الصحية تؤدي عليه بذاته .

**2. المواد :** قد تكون المواد أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المرافق العامة التي يتم عليها إجراء عملية التشغيل ، ويطلق على هذه الحالة بعمليات تشغيل الأشياء المملوكة . ومثال ذلك عمليات خدمة ترخيص السيارة في المرور.

**3. المعلومات :** قد تمثل المعلومات أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المرافق العامة ، حيث يتم القيام بعمليات التشغيل اللازمة للخدمة على المعلومات ، ويطلق على هذه الحالة عملية تشغيل المعلومات.

المواطن طالب الخدمة ومختلف موظفي المكاتب الأمامية والخلفية ، وبالاعتماد على مختلف المستلزمات المادية لإشباع الحاجات العامة للمواطنين.

### ثانيا: مفهوم جودة خدمة المرفق العام

تعرفها جمعية فرنسا للجودة العامة على أنها : " قابلية المنظمة على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة ذات النفع العام للمواطنين " .

كما تم تعريف جودة خدمة المرفق العام على أنها : " قيام المرافق العامة بتقديم خدمات تلبي حاجيات المواطنين الضمنية والصريحة وبالشكل الذي ينفق مع

توقعاتهم ولا يكون ذلك إلا من خلال ترجمة توقعات المواطنين إلى مواصفات محددة والالتزام بتنفيذها مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق رضاهم " 1.

### ثالثا: أساليب تحسين جودة الخدمة

إن عملية التطوير و التحسين المستمر للجودة تمكن المنظمات لاسيما العمومية منها من تحقيق رضا المتعاملين معها و كسب ثقتهم ، و في ما يلي سنتطرق إلى بعض الأساليب التي تساعد على تحقيق ذلك : 2

أ - **وضع نظام لقيادة الجودة :** يعتبر نظام قيادة الجودة من أحدث الأساليب اعتمادا من طرف المؤسسات لتحسين جودة الخدمات و ضمان التنسيق الداخلي للعمليات و كذا الفوز الدائم لربائنها ، و ذلك من خلال أنظمتها الفرعية التي تهدف إلى استغلال المعلومات و البيانات المتوفرة عن بيئة الأعمال في عمليات تطور نشاط المؤسسة من جهة و تحقيق التميز في خدمة العميل ، و زيادة معدلات الرضا لديه من جهة أخرى و يتكون هذا النظام من :

**1 - نظام اليقظة :** و الذي يعمل على رصد و متابعة تطور المجالات التي لها علاقة بنشاط و توجه المنظمة خصوصا ما يتعلق بحاجات الزبائن و طالبي الخدمة و يكون ذلك بشكل انتقائي و باستمرار الأمر الذي يسمح بتوفر المعلومات الضرورية التي تساعد على التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة اتجاه عملائها ، و من ثم وضع استراتيجية تخص جودة الخدمات المقدمة من طرفها .

**2 - تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة :** فمن خلال المعلومات التي يوفرها نظام اليقظة كما ذكر أعلاه ، تستطيع المؤسسة أن تحدد خصائص الخدمة و أبعادها الملموسة و الغير ملموسة وفقا لتوقعات الزبون أو طالب الخدمة بشكل مميز و يساعد على إرضائه .

**3- سياسة الجودة :** تعمل المؤسسة بعد تحديد المظهر العام للخدمة على تكييف سيرورة أداء الخدمة ، و ذلك بتحديد الإجراءات الضرورية المتعلقة بالموارد البشرية حيث يسمح تنفيذ سياسة لجودة بتحقيق الاستراتيجية المخطط لها و كذا تحقيق الأهداف المتعلقة بطالبي الخدمة .

**3- نظام تقييم رضا طالبي الخدمة و التحسين المستمر :** بعد تنفيذ على سياسة الجودة يتم تقييم رضا طالبي الخدمة و بناءا عليه يمكن للمؤسسة من استغلال

<sup>1</sup> صليحة رقاد ، مرجع سابق ، ص 14.

<sup>2</sup> فتيحة بوحرو ، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2005 / 2006 ، ص : 60 .

فرص التحسين و تحقيق فعالية إجراءاتها و يكون ذلك بالإصغاء لطالبي الخدمة و تحديد توقعاتها و التعرف على مواقفهم ( الشكاوى ) اتجاه الخدمة المقدمة لهم.

### ب - تحقيق التميز في العلاقة مع العميل :<sup>1</sup>

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية للمؤسسات لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق ، ويتطلب ذلك وضع عدة استراتيجيات ، منها :<sup>2</sup>

- إدارة فترة انتظار العميل : إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة ، تؤثر تأثيرا عكسيا على إدراكاته للأداء الفعلي وانطباعاته حول المؤسسة ومستوى جودة خدماتها ، لذلك على المؤسسة استثمار فترة انتظار عملائها ، يجعلهم يشغلون بشيء خلال تلك الفترة ، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات ، نشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالمؤسسة .... الخ .
- التعامل مع شكاوي العملاء : إن شكاوى العميل عبارة عن ترجمة لعدم رضاه عن مستوى الأداء بالمؤسسة ، لذا يقترح بعض الباحثين العديد من الأساليب للتعامل مع شكاوى العملاء ، منها :

- التعرف على توقعات العميل لمستويات الخدمة المقبولة.

- تطوير الإجراءات وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة باستخدام التكنولوجيا المتطورة.

- الاتصال الفعال بالعملاء تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة و العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.

- جعل العلاقة مع العميل شخصية : على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع العميل شخصية لتحقيق التميز ، فليست الخدمة التي تخلق التميز بحد ذاتها وإنما العلاقة مع العميل ، ولجعل تلك العلاقة شخصية يجب اعتماد الاتصال بالعميل للتعرف عليه أكثر وعلى احتياجاته ، وتستخدم هذه الطريقة خاصة مع العملاء الأكثر تعاملًا مع المؤسسة أو العملاء الذين تراهم مهمين فبإمكان المؤسسة الاستعانة بوسائل الإعلام والاتصال لأنها تعطي فرصة أكبر لجعل العلاقة مع العميل شخصية ، مثل استعمال موقع المؤسسة على الانترنت من أجل التعرف على سلوك كل عميل وتحديد رغباته .

### رابعا : موثيق جودة خدمة المرفق العام

<sup>1</sup> فتيحة بوحروود ، مرجع سابق ، ص 60،62.

عمدت بعض الدول إلى وضع معايير مستهدفة الجودة في المرافق العمومية لزيادة معدل رضا مواطنيها ، ومن أهم هذه المواثيق التي وضعت لتحسين الجودة الخدمة المقدمة للمواطن ، نذكر منها : ( ميثاق ماريان – ميثاق مارك- نموذج إطار التقييم المشترك للمرافق العمومية ( CAF ) " <sup>1</sup>.

### 1- ميثاق ماريان la charte Marianne :

وهو عبارة عن وثيقة تمثل إطار مرجعي مشترك ، يحدد الالتزامات الواجب مراعاتها لتحقيق الجودة سواء خدمات الاستقبال بجميع أشكالها سواء خدمات الاستقبال الشخصي أو خدمات الاستقبال عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو عبر الهاتف ، تم إنشاؤه نوفمبر 2003 بفرنسا بهدف تحسين جودة خدمات الاستقبال بالمرافق العمومية ، بحيث يقوم ميثاق ماريان على خمسة التزامات تتمثل في :

- سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون
- التعاطف
- الإجابة على أسئلة العملاء بشكل واضح ومفهوم وفي الوقت المحدد
- معالجة شكاوي العملاء
- جمع ودراسة مقترحات المواطنين ولتحسين جودة الخدمة العمومية

وتتمثل أهم الأهداف التي يسعى هذا الميثاق إلى تحقيقها في :

- تحسين جودة خدمة الاستقبال في المرافق العامة
- العمل على تطوير منهج التحسين المستمر لجودة خدمات الاستقبال لتشجيع الإدارات التي بدأت بتطبيق الميثاق
- دفع الإدارات العامة الأخرى للعمل بهذا الميثاق

### 2- ميثاق la chart mark :

أطلق هذا الميثاق سنة 1992 من قبل مكتب رئاسة الدولة البريطانية ، وهو شهادة يعترف بواسطتها بجودة الخدمة في المرافق العامة ، ويمكن لكل إدارة عمومية أن تحصل على هذه الشهادة من خلال الإلزام بتطبيق عشرة معايير هي :

- تحديد مستويات الخدمة وقياس الأداء وتقديم النتائج بكل شفافية

- الاستماع والإعلام

<sup>1</sup> صلحة رقاد ، مرجع سابق ، ص 16 ، 18.

- استشارة و إشراك كل من مقدمي الخدمات والمواطنين
- تشجيع تسير الحصول على الخدمة واختيار أفضل الخدمات
- التعامل مع المواطنين بنزاهة
- تصحيح الأخطاء والتعليم من الانتقادات
- استخدام الموارد بكفاءة
- الإبداع و التقدم
- التعامل مع بقية المرافق العامة بتناسق وفعالية
- السهر على رضا المواطنين وتبين مدى رضاهم

### يقوم هذا الميثاق على المبادئ التالية :

- وضع مجموعة من المعايير المحددة للخدمات و الإعلان عنها حتى تكون توقعات المواطنين.
- إعلان نتائج الأداء الفعلي للمرفق العام ، وإتاحة المعلومات الكاملة والواضحة و الدقيقة للمواطنين ، وذلك فيما يتعلق بكيفية إدارة الخدمات ، تكلفتها ، كيفية الحصول عليها و تحديد المسؤولية عنها.
- توفير الاختيار أمام المواطنين ووجود استشارة دورية لهم لمعرفة آرائهم واخذ أولوياتهم عند تحديد مسؤولية الخدمات المقدمة لهم .
- المعاونة وحسن المعاملة الدائمة للمواطنين من قبل مقدمي الخدمات و التصحيح المستمر للأخطاء.

### 3- . نموذج إطار التقييم المشترك للمرافق العامة ( CAF ) :

بادر إليه وزراء بلدان الاتحاد الأوروبي سنة 1998 ، وطوره فريق التجديد للمرافق العامة ، من خلال وضع إطار مرجعي للجودة يعرف بالإطار المشترك للتقييم ( CAF ) يمكن من قياس مستوى الجودة الذي بلغته المرافق العامة ، بحيث يعتبر هذا النموذج أداة للتسيير حسب الجودة الشاملة :

### المبحث الثالث : الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة

تسعى المرافق العمومية كغيرها من المؤسسات بشتى أنواعها دوما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة ، الأمر الذي حتم عليها التحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة في إدارتها وتعاملاتها وتقدم الكثير من الخدمات إلكترونيا ، الأمر الذي ساهم في تحسين جودة خدماتها .

### المطلب الأول : النظريات ( المقاربات ) للحكومة الإلكترونية :

حتى ندعم الجانب النظري من الدراسة لابد من التطرق إلى أهم النظريات التي تتعلق بموضوع البحث ، والسبب في ذكر هذه النظريات هو معرفة علاقة الحكومة الإلكترونية بجودة الخدمات ، وبناء عليه سنتطرق إلى مقاربات أساسية ، وفي الأخير نعرض على شكل بسيط ملخص على مختلف النظريات ذات الصلة بالموضوع .

#### **أولا : مقاربات الاستخدام :**

تحاول عموما هذه المقاربات من جهة ، الأخذ بعين الاعتبار الاستخدامات على حسب الزمان والمكان ، ومن جهة أخرى تدرس عدم الاستخدام ، وفي السنوات الأخيرة ظهر متغير جديد تمثل في التفاعل بين الإنسان والآلة ، الحاسوب والذي أصبح يتدخل بشكل متزايد في جميع الأنشطة البشرية ، حيث أصبح المستخدم منتج ومستهلك للمعلومة ، وتوجد في مجال تكنولوجيا المعلومات أيضا طريقة لاستخدام المعلومة ونعني الأخذ بعين الاعتبار مفاهيم استخدام المعلومة ومنفعة المعلومة وتمثل مقاربات الاستخدام فيما<sup>1</sup>:

#### **1 - المقاربة الموجهة للمستخدم :**

تستند هذه المقاربة " الموجهة للمستخدم " على هيكل الخدمة ومكوناته المختلفة ، فنماذج علوم التسيير المختلفة تدعم وصف جودة الخدمة ، والخدمة تلخص التفاعل في ثلاثة عناصر أساسية على حسب هايوود فارمر ( Haywood- farmer ) ، وهي الوسائل المادية والتي تتمثل في التجهيزات والتثبيت ، والإجراءات والسلوكيات ،

<sup>1</sup> حريزي فاروق ، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص علوم التسيير ، جامعة مسيلة ، 2017 ، ص 23 ، 25

والأحكام التي تتألف من المعرفة وخبرة المستخدمين ، والقدرة على تشخيص واقتراح الحلول .

## 2- نموذج مرسل- مستقبل ( عرض وطلب ) :

تعتمد هذه المقاربة على رؤية الاقتصاديين للاستخدامات المستخدمين ، ويفهم الدور في ميدان تكنولوجيا المعلومات عبر عمليات توحيد الرأسمالية العالمية ، والمقارنات التي تتم على مستوى عالمي ، وتصنف تكنولوجيا المعلومات من بين قطاعات الصناعة والخدمات التي تعتمد على ثلاثة قطاعات وهي المعلوماتية والاتصالات ولإلكترونيك ، فالمقاربة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات يتم فهمها من خلال قطاعات النشاط والاتصالات ، وخدمات الحاسوب ، وأجهزة الحاسوب ، وتجارة الجملة في المعلوماتية والتصنيف العلمي للمؤسسات الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات ، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات والأسر ، والإنفاق على تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات والأسر نسبة الإنفاق على منتجات تكنولوجيا المعلومات من إنفاق الأسر كما تعتمد على أرقام استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تتعلق بعدد الاتصالات وزيادتها ، عدد مواقع الويب وأنواعها وكذلك أرقام حول استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف الأسر ( السفر – التسوق – المعلوماتية - ، والحصول على التذاكر ) .

### ثانيا : مقاربات ذات صلة بتطبيق الحكومة الإلكترونية

سنذكر في هذا الجزء بعض المقاربات وسنقوم بمحاولة ربطها بموضوع الدراسة وهي كما يلي: <sup>1</sup>

#### 1- مقارنة تكنولوجيا المعلومات :

ترتكز هذه المقاربة على ضرورة تفعيل الخدمة داخل الإدارات العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات كافة من أجل توصيلها إلى المواطنين بكفاءة وفعالية وبسرعة ، وفي هذا المجال تستخدم مختلف الوسائل التكنولوجية من هاتف وفاكس وانترنت والحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط. وهذا يعمل على تبسيط وتسهيل في انجاز المعاملات والإجراءات ، كما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الحكومة إلى المواطنين ، وهذا ما دفع بالمرافق العمومية التي ترغب في تحسين جودة خدماتها وعصرنة إدارتها إلى التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي تشمل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة .

<sup>1</sup> إبراهيم سليمان ، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر ، 2010 ، ص 20 ، 21.

## 2- مقارنة إبداع الإدارة :

تركز هذه المقاربة على ضرورة إحداث تغييرات في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار ، ويرى أنصار هذه الفكرة أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم . أنصار هذه المدرسة يرون أن الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال ، بسرعة ودقة عالية وبأقل شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة .<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة المرافق العمومية.

تعد الحكومة الإلكترونية وسيلة رئيسية للارتقاء بجودة خدمات في المرافق، العمومية، حيث تعمل على تعزيز التحسين المستمر من خلال التقدم في تقديم الخدمات الإلكترونية ، إن خدمات الحكومة الإلكترونية تبدأ بنشر المعلومات على الموقع ، ثم التفاعل المتبادل بين الحكومة وبين متلقي الخدمة ، ثم إيجاد موقع موحد متعدد الأهداف يتم منه تطوير موقع موحد شخصي للمستخدم يتناسب واحتياجاته ، ومنه يتم تجميع الخدمات المشتركة للوصول إلى التكامل بين المؤسسات الحكومية ، كما يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على دعم الإدارة العليا فيما يتعلق بنشر قيم الجودة بين العاملين ، والتواصل والتشارك بين الإدارة العليا وبين العاملين ، وزيادة قدرة الإدارة العليا على مراقبة العمليات ، وتسهيل التواصل بين الإدارة العليا والمواطن. لذا فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العمومية يحقق مجموعة من الفوائد والمزايا تسهم في الارتقاء وتحسين في جودة خدمات.<sup>2</sup>

### أولاً : مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية

للحكومة الإلكترونية مزايا عديدة تصلح كمعايير لقياس كفاءة العمل الإداري العام وجودته و نذكر منها :<sup>3</sup>

<sup>2</sup> دويخ سعيدة ، مرجع سابق، 347.

<sup>3</sup> ضيف أحمد و بن موسى محمد ،الحكومة الإلكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي ، ورقة بحثية ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجلفة ، ص 155.

-تسريع الانجاز : إن الوقت الذي توفره أدوات الحكومة الإلكترونية على مستهلكي الخدمات العامة خير دليل على جدواها ، إذ تعتمد على منظومة الدخول على الخط للحصول على الخدمة لا لصفوف الانتظار

- زيادة الإتقان : تمتاز الخدمات المقدمة الكترونيا بالدقة والإتقان ؛ نتيجة سهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها

- تبسيط الإجراءات : حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية هي الدواء الشافي من البيروقراطية البغيضة التي نعاني منها و الروتين القاتل المستفحل في أجهزتنا الإدارية

- خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء : استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات ، مما يقلل الجهد والموارد المخصصة ، وبذلك تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني في أداء أعماله ، مما يحقق الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة ، وبذلك يتحقق رضا المواطنين.

- تحقيق الشفافية الحكومية : وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت ، الأمر الذي يبعد الرشوة و التلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة .

ثانيا : فوائد الحكومة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر

يمكن إجمال فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية على الخدمة العمومية في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- تقليل الضغط على شبابيك الخدمة وسرعة تقديم الخدمات للمواطنين.

- تسهيل عملية انجاز معاملات وتبسيط الإجراءات .

- تمكين المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات في أماكن وجودهم دون الحاجة إلى حضورهم الشخصي.

- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من قدرة المؤسسات العمومية الجزائرية على تقديم المعلومات والخدمات بشكل بسيط وسهل.

<sup>1</sup> دخان نور الدين ، هني عامر ، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين الواقع والتحديات، الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ،مجلد 7، العدد 14، سنة2018، ص 87 ، 88.

- التخفيف من حدة التزاحم داخل المرافق العمومية الجزائرية ، وتدعيم العدالة وتحقيق الشفافية في الحصول على الخدمة .
- تمكين الأجهزة الحكومية الجزائرية من مواكبة التطورات الجديدة على الصعيد ( الساحة الدولية في مجال الإدارة العامة ، وكذا مجارات النظم الحديثة في الدول المتقدمة المتعلقة بالخدمة العمومية وتسيير الشأن العام .
- تعميم استعمال الحاسوب وسط المجتمع الجزائري وغيره من الأجهزة والتقنيات التكنولوجية والرقمية ، بغية تسهيل عمليات التواصل فيما بين الأفراد وبين المواطنين والإدارة العامة وفيما بين المؤسسات العمومية .
- تساهم في محور الأمية المعلوماتية ، وخلق بيئة أعمال أفضل من السابقة ودعم التنافسية التجارية في ظل الاقتصاد الرقمي .
- تساعد الحكومة الجزائرية على التغلغل في المناطق الريفية والنائية والبعيدة عن المدن من خلال تقديم مختلف الخدمات العمومية ، مقصرة بذلك على المواطن التعب والمسافات الطويلة أي يحصل على خدماته دون تكبد عناء السفر والتكاليف المالية .
- تفعيل دور الدولة الجزائرية أكثر بالتدخل في تسيير الشأن العام ، بمعنى أن الحكومة الإلكترونية تساعد الدولة وتسهل عليها دورها في تسيير نظامها الاجتماعي وتقديم الخدمة العمومية لجمهور المواطنين .
- دفع عجلة التنمية وتخفيف الإجراءات الإدارية الثقيلة ( كثرة ال أوراق وتعدد المراحل ) والتخفيف من حدة أمراض البيروقراطية كإهمال والتسيب والروتين ، ومظاهر الفساد .
- تحقيق جودة الخدمات العامة ، والعدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب الإدارة من المواطن
- مكافحة الجريمة المنظمة ، وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود ، مثل ظاهرة الإرهاب المسلح والإرهاب الإداري والإرهاب الإلكتروني ( الإجرام السبيرياني ) ، كالإرهاب المحترف في تزوير وثائق الهوية والسفر والنقود .
- تمنح الوثائق المؤمنة الإلكترونية ضمانات لتتنقل المسافرين في مختلف وسائل النقل وطرق المواصلات ( البرية ، البحرية ، الجوية ) ، وداخل وخارج الوطن

- تعزيز مركزية الإشراف ، مما يتيح للإدارة السيطرة عليها وتأمين حماية وأمن المعلومة . ث تساعد على تعزيز مفهوم الأداء الجيد للخدمة ، وكذا مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة .

- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وذلك بفضل توافر البيانات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليها فضلا عن التزود بالتغذية العكسية عن كل الأنشطة والاحتياجات<sup>1</sup>.

ثالثا : أمثلة عن بعض استخدامات الحكومة الإلكترونية بالقطاعات العمومية في الجزائر

الجدول (1-1): استخدامات الحكومة الإلكترونية بالقطاعات العمومية

القطاع	خدمات الحكومة الإلكترونية
البريد والمواصلات	- السحب الآلي للأموال - الحساب الجاري عن بعد - البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني
الضمان الاجتماعي	-بطاقة الشفاء -التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي من خلال موقع صندوق الضمان الاجتماعي عبر الأنترنت - الدفع الإلكتروني عن بعد عبر شبكة الأنترنت من خلال موقع صندوق الضمان الاجتماعي - فضاء بوابة الهناء
التعليم بكل أطواره	- التسجيل عبر موقع الأنترنت لاجتياز بعض الشهادات او التسجيلات الأولية لحاملي شهادة البكالوريا - الاطلاع على النتائج من خلال المواقع الإلكترونية - سحب الاستثمارات وتقديم الاستفسارات - تحميل الدروس من مواقع مؤسسات التعليم عبر الأنترنت - التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد - المكتبة الافتراضية ..إلخ
قطاع العدالة	الأنظمة المعلوماتية : - النظام الآلي لتسيير الملف القضائي - النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي

<sup>1</sup> دخان نور الدين ، هني عامر ، مرجع سابق ، ص 88.

- نظام صحيفة السوابق القضائية
- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي
- نظام تسيير الأوامر بالقبض
- خدمات الشباك الإلكتروني عبر الأنترنت

**المصدر:** د بوزيان رحمانى جمال ، تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ، جامعة خميس ميانة ، 2018، المجلد 1، العدد، ص 105، 109.

### المطلب الثالث : إعداد الإطار النظري للدراسة

يتشكل عنوان الدراسة من بنيتين أساسيتين وهما الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات ، والهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي .

سنتطرق في هذا المبحث إلى صياغة فرضيات الدراسة بعد عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة والخروج بنموذج نظري للدراسة نسعى لاختباره والتحقق من فرضياته في الجانب الميداني للدراسة .

#### **أولاً: صياغة فرضيات الدراسة :**

سنعالج في هذا الجزء صياغة الفرضيات أين نوضح فيها درجة الارتباط بين الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات من حيث أبعادها الأربعة واعتمدنا في ذلك على الدراسات التالية:

**1- دراسة: دوباخ سعيدة ، سنة 2021 ، مقال بعنوان: " الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات العامة" ،** هدفت هذه الدراسة إلى الإحاطة بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتعرف على مبادئها وأهدافها ومتطلبات تحقيقها، مع توضيح أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة، باعتبارها أحد المداخل الجديدة المعتمدة من طرف الحكومات للارتقاء بمستوى الخدمات العامة وتطوير القطاع العام، وحاولت كذلك من خلال هذه الدراسة الإشارة إلى التجربة الجزائرية في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال التعرف على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 .

**2- دراسة : بوزيان رحمانى جمال ، سنة 2018 ، مقال بعنوان: " تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر"**  هدفت هذه الدراسة إلى عرض الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، و إبراز دور و مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية . وقد تطرق الباحث إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية ، أهدافها ، متطلبات تطبيقها ، و بعض استخدامات

الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، و أخيرا تناول بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر . وخلصت أخيرا إلى أن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة و خفض التكاليف . و أن الجزائر شرعت في تحقيق بعض الخدمات الإلكترونية في العديد من القطاعات الحكومية ، إلا أنها ورغم الجهود المبذولة تواجه العديد من العقبات و الصعوبات التي يجب تداركها .

**3- دراسة: جوبر حمزة ، سنة 2017 ، مذكرة ماستر بعنوان: " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية" ،** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية مع التركيز على أهم أبعاد ومعايير الحكومة الإلكترونية والتي من شأنها أن تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات الصحية ، وقد تم الاختبار على المؤسسة الاستشفائية العمومية بمقرة بلدية المسيلة حيث تم الدراسة بعدة مصالح (إدارية ، طبية) ولقد قدرت عينة الدراسة ب 63 موظف وموظفة ، باستعمال برنامج SPSS حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالية إحصائية بين أبعاد الحكومية الإلكترونية(المورد البشري، الأجهزة ، البرامج ، الشبكات) وجودة الخدمات الصحية .

كما قدمت هذه الدراسة جملة من الاقتراحات والتوصيات المتمثلة في :

- ضرورة تحسين كفاءة ومهارة الموظفين وذلك من خلال إعادة تكوينهم عن طريق القيام بدورات تدريبية .
- تزويد المؤسسة الاستشفائية بأجهزة ومعدات حديثة ومتطورة الكترونية وطبية
- ربط مختلف أقسام المؤسسات الاستشفائية مع بعضها البعض عن طريق الشبكات
- محاولة التخلص من الملف الصحي الورقي تدريجيا و البدء في تنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني .
- التركيز على الجانب الفني للخدمات الصحية باعتباره أهم جانب يهم المرضى .

**4- دراسة : جنات جدي ، سنة 2019 ، مذكرة ماستر بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية" ،** تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبيان بغرض جمع البيانات المطلوبة وقد اخترنا طريقة العينة العشوائية البسيطة لتحديد أفراد عينة الدراسة حيث تكونت هذه العينة من ( 30 ) فرد ، وبعد جمع الاستبيانات الموزعة وتحليل البيانات التي تضمنتها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تم

التحصل على معلومات تفيد بأن هناك ارتباط موجب معنوي بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأبعاد الخدمات المصرفية ( الاعتمادية ، الاستجابة ، الملموسية ، الأمان ، التعاطف).

ومما سبق من الدراسات ، وضعنا الفرضيات الأربعة :

- الفرضية الفرعية الأولى : يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية في الإدارة العمومية بلدية ونوغة .

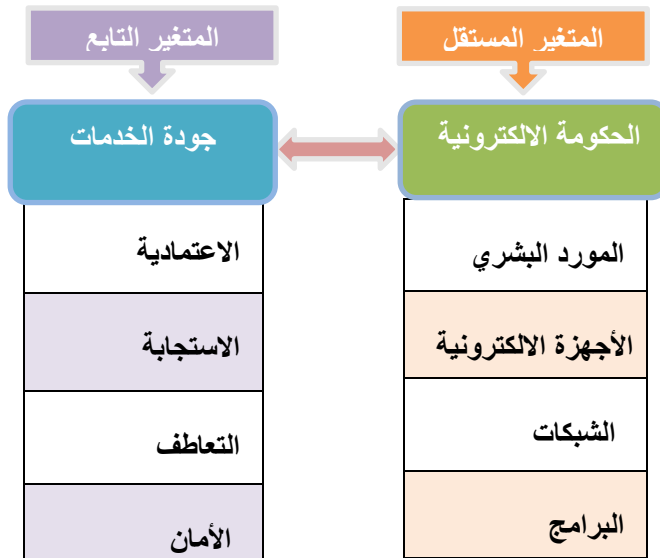
- الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في الإدارة العمومية بلدية ونوغة.

- الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات من ناحية بعد الأمان في الإدارة العمومية بلدية ونوغة.

- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات من ناحية بعد التعاطف في الإدارة العمومية بلدية ونوغة.

ثانيا : التمثيل البياني لنموذج الدراسة

الشكل (2-1) : النموذج النظري للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

## خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات على مستوى المرافق العمومية ، حيث أبرز بوضوح دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة والتي أصبحت لزاما على الحكومات التحول إليها تماشيا مع متطلبات العصر ، وذلك بإدخال التكنولوجيا الحديثة على كل المستويات الإدارية من أجل ضمان جودة وكفاءة وسرعة في الأداء وبأقل التكاليف وإنجاز المعاملات وتقديم الخدمات وتخطي العقبات الذي كان يواجهها المواطن من الحكومة والإدارة التقليدية استجابة لرغبات وتطلعات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة وذات جودة .

كما أشار أنه لكي تتمكن الحكومة الإلكترونية من تحقيق أهدافها المرجوة لا بد من توفر العديد من المقومات التي أجملناها تحت متطلبات تقنية إدارية ، قانونية تنظيمية وبشرية إضافة الى البنية التحتية لتخطي المعوقات التي تحول دون تفعيل الحكومة الإلكترونية.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية ببلدية ونوغة - حمام الضلعة -

### تمهيد :

بعدما تطرقنا في الفصل الأول نظريا لموضوع الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات في المرفق العمومي ، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة ، من خلال التطرق إلى التعريف بميدان الدراسة والخصائص التي تتميز بها عينة الدراسة المتمثلة في موظفي بلدية ونوغة كما نقوم بتحليل الاستبيان ، وفي الأخير يتم عرض النتائج المتوصل إليها بعد إجراء اختبار الفروض ، ويتم ذلك من خلال المباحث التالية :

**المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة ( بلدية ونوغة)**

**المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة**

**المبحث الثالث : عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها**

### المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة (بلدية ونوغة)

تعتبر البلدية الخلية الأساسية في تنظيم الدولة بسبب قربها من المواطن في تلبية حاجياتهم وأعمالهم وهذا ما أدى إلى إنشاء البلديات لتنظيم شؤون المجتمعات ، سنتناول في هذا المبحث التعريف ببلدية المسيلة بالإضافة إلى شرح هيكلها التنظيمي .

#### المطلب الأول : التعريف ببلدية ونوغة

بلدية ونوغة هي إحدى بلديات ولاية المسيلة تقع في الشمال الغربي للولاية على مسافة 50 كلم من مقر الولاية، أنشأت في سنة 1957 م، حولت عدة تحولات إدارية كان آخرها 1985 م، ضمت إلى دائرة حمام الضلعة.

#### -الموقع الطبيعي:

تقع بلدية ونوغة في الجهة الجنوبية من سلسلة جبال الحضنة، وهي عبارة عن منطقة تضاريسية شديدة الانحدارات، حيث يتراوح ارتفاعها ما بين 700م و1200م على مستوى سطح البحر.

#### -الموقع الإداري:

تقع بلدية ونوغة في الجهة الشمالية الغربية لولاية المسيلة، وهي إحدى بلديات دائرة حمام الضلعة وهي محددة كما يلي:

- من الشمال: ولاية برج بوعريريج.
- من الجنوب: بلدية تار مونت والزراقة وسيدي هجرس.
- من الغرب: بلدية بني يلمان.
- من الشرق: بلدية حمام الضلعة.

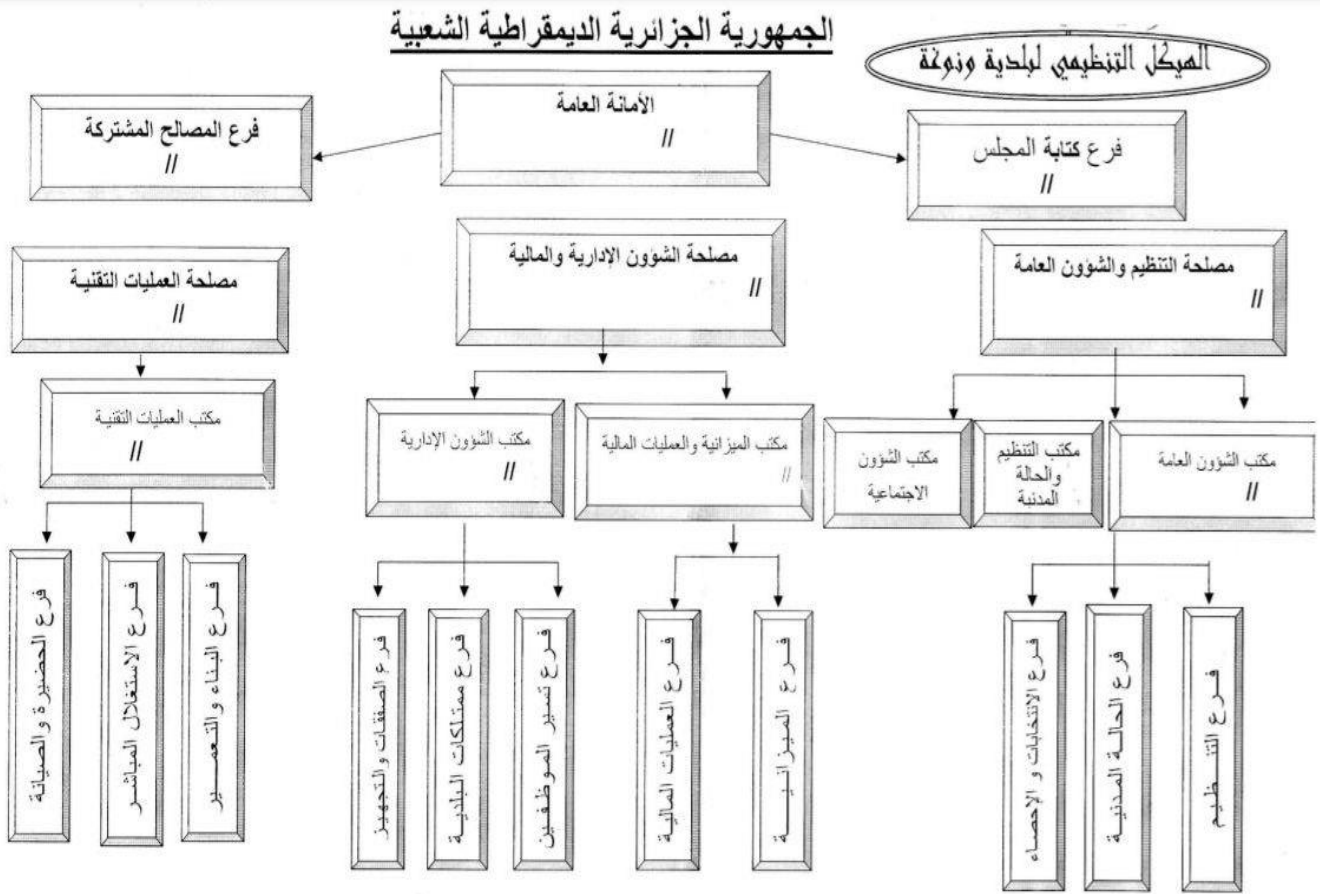
المساحة : تقدر بـ 16595 هكتار

عدد السكان : 15190 نسمة

**المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية ونوغة**

إن الهيكل التنظيمي للبلدية هو ذلك البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية ، فهو يبين تقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال و الأنشطة التي تتطلبها تحقيق و أهداف البلدية ، كما يحدد خطوط السلطة وموقع اتخاذ القرارات الإدارية وتنفيذها .

**الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي لبلدية ونوغة**



ونوغة في : .....

رئيس المجلس الشعبي البلدي

### المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

يتناول هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة المعتمد ، وكذلك أساليب جمع البيانات وأداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها .

#### المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى المنهج العلمي المتعمد في الدراسة بالإضافة إلى تحديد عينة ومجتمع الدراسة .

#### أولا : المنهج العلمي المعتمد للدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهجا يحاول الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع أساسيات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها ، وهنا لمعرفة تفاصيل أكثر حول الموضوع أو الظاهرة ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالتها . وتبرز أهمية استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق إلى دراسة و التحليل الواقعي والميداني للحكومة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات بلدية ونوغة ولاية مسيلة.

#### ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في بلدية ونوغة ، ونظرا لصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في البلدية بدقة ، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 30 موظف إداري في بلدية ونوغة ، وقد تم توزيع 30 استمارة استبيان وتم استرجاع 30 استمارة استبيان ، أي بنسبة 100% .

#### المطلب الثاني : مصادر بيانات الدراسة

يوجد مصدرين أساسيين تم استخدامهما في جمع البيانات و المعلومات وهوما كالتالي:

**1. المصادر الثانوية :** لمعالجة الإطار النظري للبحث ، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية ذات العلاقة ، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والاطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت .

**2. المصادر الأولية :** ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث ، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث ، صمم خصيصا لهذا الغرض ووزع على الأفراد العاملين في بلدية المسيلة الممثلة لعينة الدراسة ، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

### المطلب الثالث : هيكلية استبيان الدراسة ومعالجته احصائيا.

سنتناول في هذا المطلب هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية .

#### أولا : هيكلية استبانة الدراسة

تم هيكلية استبانة الدراسة كالتالي :

**01- مقدمة تمهيدية :** وفيها تم توضيح مختلف حيثيات أسئلة الدراسة الموجه لأفراد عينة الدراسة ، مع إعلامهم بأن البيانات التي سيقدمونها تهدف إلى الإسقاط الميداني للدراسة العلمية .

**02- أقسام الاستبانة :** تتكون استبانة الدراسة على 36 سؤالا مقسمة إلى ثلاثة أجزاء وهي كالتالي :

**الجزء الأول :** المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة .

**الجزء الثاني و الثالث :** ويتمحور الجزء الثاني حول الحكومة الإلكترونية والجزء الثالث حول أبعاد جودة الخدمة .

وقد تم استخدام مقياس ليكارت السباعي لقياس إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على أسئلة وفقرات الاستبانة، لكون هذا المقياس من المقاييس الشائعة في الدراسات، وذلك بان يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات الآتية: (غير موافق بشدة، غير موافق، غير موافق الى حد ما، محايد، موافق الى حد ما، موافق، موافق بشدة). كما تم إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات الترجيح، والجدول التالي يوضح أطوال الفقرات كما يلي:

**الجدول (1-2) : مقياس ليكارت السباعي المعتمد في الدراسة**

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق الى حد ما	محايد	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة
الفترة	1 - 1.85	1.86 - 2.71	2.72 - 3.57	3.58 - 4.42	4.43 - 5.28	5.29 - 6.14	6.15 - 7

مرتفع جدا	مرتفع	مرتفع نسبيا	متوسط	ضعيف نسبيا	ضعيف	ضعيف جدا	مستوى القبول
-----------	-------	-------------	-------	------------	------	----------	--------------

من اعداد الطالبان بالاعتماد على المدى الاحصائي

### ثانيا : أدوات معالجة بيانات الدراسة

بعد عملية توزيع الاستبانة على العينة المختارة ، قمنا بعملية جمع الاستبيان والتي تعد من أهم المراحل كونها ترتبط بالحصول على نتائج عملية تفيدنا في إضفاء موضوع الدراسة ، فعمدنا إلى جمع هذا الاستبانة عن طريق الاستلام المباشر من العينة المختارة ، ثم بعد الحصول على الاستبانة بدأنا عملية التحليل وفق جداول يتم تحليلها إحصائيا ، تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من خلال:

**أولا : التكرارات والنسب المئوية :** تم الاعتماد عليهما بهدف التفريق بين العينة ، بناءات على المعلومات الخاصة بالمؤسسة ، وتم اعتماد المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان .

**ثانيا : المتوسط الحسابي :** تم استخدامه في هذه الدراسة كونه مؤشر يقوم بترتيب البنود حسب ب أهميتها من وجهة نظر المستجيبين على الاستبيان ، تم اعتماد الوسط الحسابي لإجابات المشاركين كمؤشر على دور خلال الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في بلدية ونوغة بحمام الضلعة .

**ثالثا- الانحراف المعياري :** تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي .

**رابعا- اختبار ألفا كرون باخ :** يتم استخدامه لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان ، بحيث تكون مساوية للصفر والواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر ، أما إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح ، أي أن زيادة قيمة هذا المعامل تعني مصداقية البيانات .

**خامسا- معامل الصدق :** يقصد به انه مقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ .

**سادسا- اختبار التوزيع الطبيعي شابيرووليك :** يستخدم لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

### المبحث الثالث : عرض البيانات وتحليلها

سيتم في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة التي كان وفق الاستبيان لعينة 30 موظف لبلدية ونوغة بولاية المسيلة ، بعد استرجاع 30 استمارة للاستغلال ، وكذا اختبار الفرضيات التي اعتمدت عليها الدراسة ، أين سيتم التأكد من صحة الفرضيات الأساسية والفرعية لهذا تم تقسيم المبحث الى ثلاثة مطالب وهي كالآتي :

المطلب الأول : تحليل البيانات لعينة الدراسة

المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول : تحليل البيانات لعينة الدراسة

أولاً: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

فيما يلي سنقوم بعرض خصائص أفراد عينة الدراسة من خلال البيانات الشخصية والوظيفية والمتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية، وقد جاءت كالتالي:

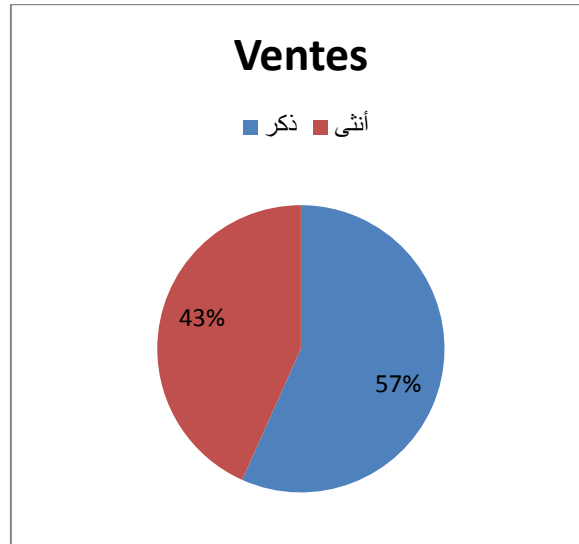
**1-التوزيع حسب الجنس:** جاء توزيع عينة الدراسة حسب الجنس كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الرقم	الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
1	ذكر	17	56.7
2	أنثى	13	43.3
	المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الشكل رقم : (2-2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبان باستخدام برنامج word

يتضح من الجدول (2-2) و الشكل (2-2) أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بعدد ( 17 ) موظف وذلك بنسبة ( 56.7 % ) متفوقين بنسبة قليلة عن

الاناث التي كان عددهم (13) موظفة بنسبة (43.3%)، وهنا نلاحظ أن الاناث بدأ ينافس ويتقاسم المناصب مع الذكور وهذا راجع لكون فئة الإناث أكثر تقبلا للعمل في البلديات والدوائر عموما، وأكثر استعدادا للتوظيف في إطار الإدماج، وعقود ما قبل التشغيل.

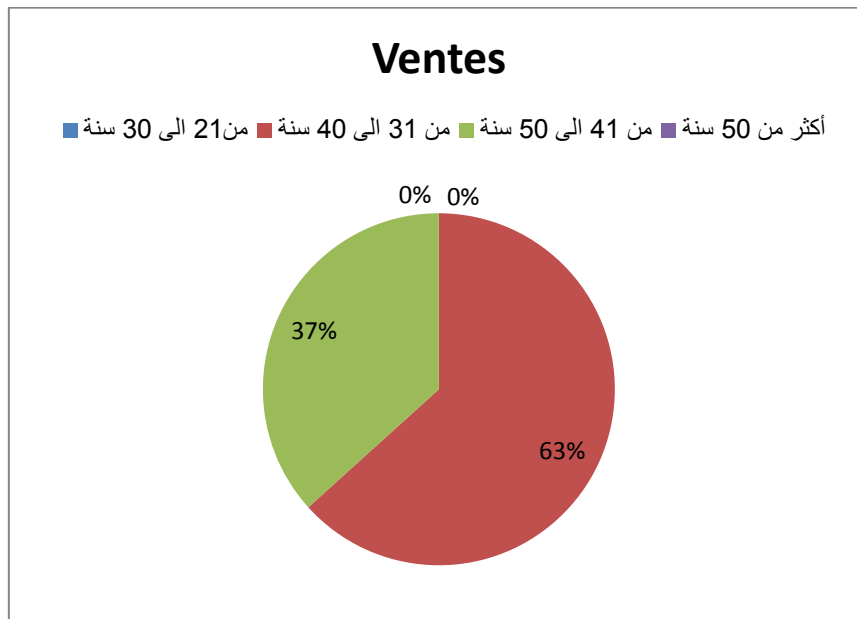
## 2- التوزيع حسب العمر: جاء توزيع عينة الدراسة حسب العمر كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3) توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الرقم	الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
1	من 21 الى 30 سنة	0	0
2	من 31 الى 40 سنة	19	63.3
3	من 41 الى 50 سنة	11	36.7
4	أكثر من 50 سنة	0	0
المجموع		30	100

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-3) توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالبان باستخدام برنامج word

يتضح من الجدول رقم (2-3) و الشكل رقم (2-3) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت للفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) بعدد 19 موظف بنسبة 63.3% وهي الفئة الأنسب لتقديم مختلف الخدمات عموماً، تليها الفئة العمرية ( من 41 إلى 50 سنة) بعدد 11 موظف بنسبة 36.7%، بينما لم نسجل أي موظف من الفئتين العمرية 21 الى 30 سنة وأكثر من 50 سنة.

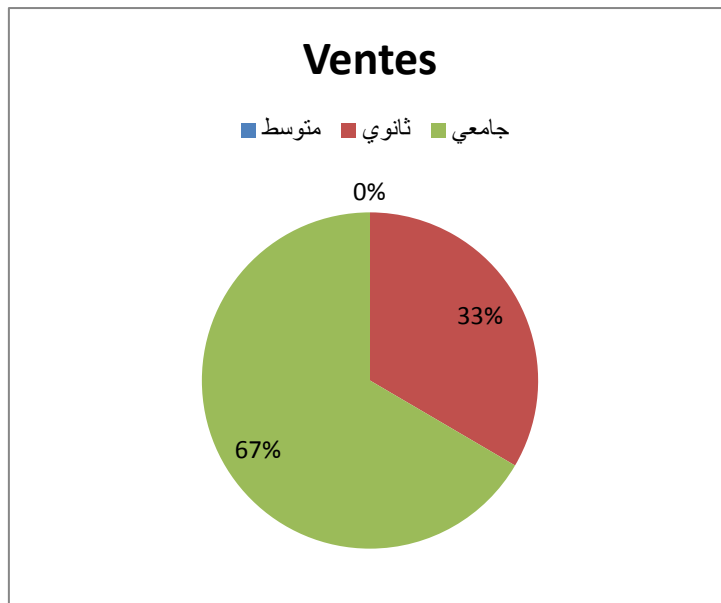
**3-التوزيع حسب المستوى التعليمي:** جاء توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
1	متوسط	0	0
2	ثانوي	10	33.3
3	جامعي	20	66.7
	المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-4) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبان باستخدام برنامج word

انطلاقاً من الجدول رقم (4-2) و الشكل رقم (4-2) يتضح أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت لفئة الجامعي بعدد 20 وبنسبة 66.7% تليها فئة الثانوي بعدد 10 وبنسبة 33.3% ثم فئة المتوسط التي لم نسجل فيها أي موظف يمتلك مستوى متوسط، وهذا راجع بأن البلديات والدوائر تعتمد بدرجة كبيرة على العمال ذوي المستوى التعليمي المتوسط فما فوق، وهذا يعود إلى طبيعة العمليات المنجزة والتي تتطلب التحكم في بعض التقنيات خاصة ما يتعلق منها بالإعلام الآلي والشبكات.

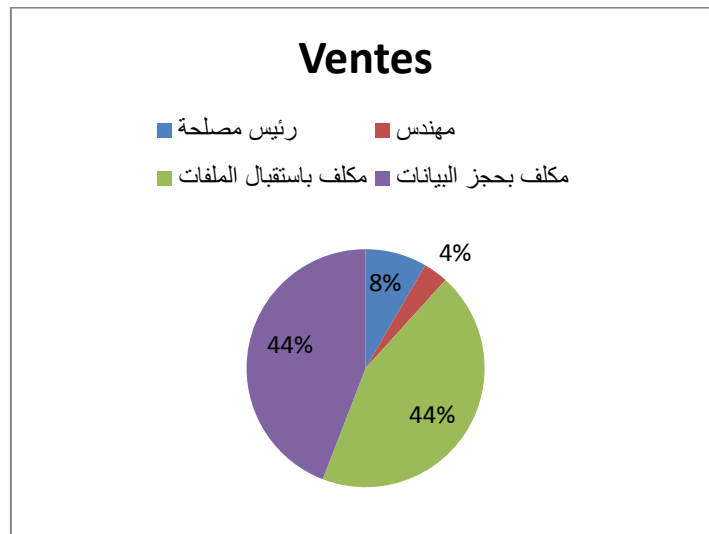
#### 4-التوزيع حسب الوظيفة : جاء توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة كما في الجدول التالي:

الجدول ( 5-2 ) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الرقم	الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
1	رئيس مصلحة	3	10.0
2	مهندس	1	3.3
3	مكلف باستقبال الملفات	13	43.3
4	مكلف بحجز البيانات	13	43.3
	المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الشكل ( 5-2 ) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالبان باستخدام برنامج word

يتضح من الجدول رقم (5-2) و الشكل رقم ( 2-5) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت لكل من فئة المكلف بحجز البيانات والمكلف باستقبال البيانات بعدد 13 موظف لكل منهما و بنسبة %43.3 وتليها فئة رئيس مصلحة بعدد 3 عمال و بنسبة %10 وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة مهندس بعدد مهندس واحد وبنسبة %3.3 ، ويعود السبب لأن المشروع يحتاج الى أكبر عدد من فئة الموظفين، والذين ينجزون مختلف المراحل والعمليات.

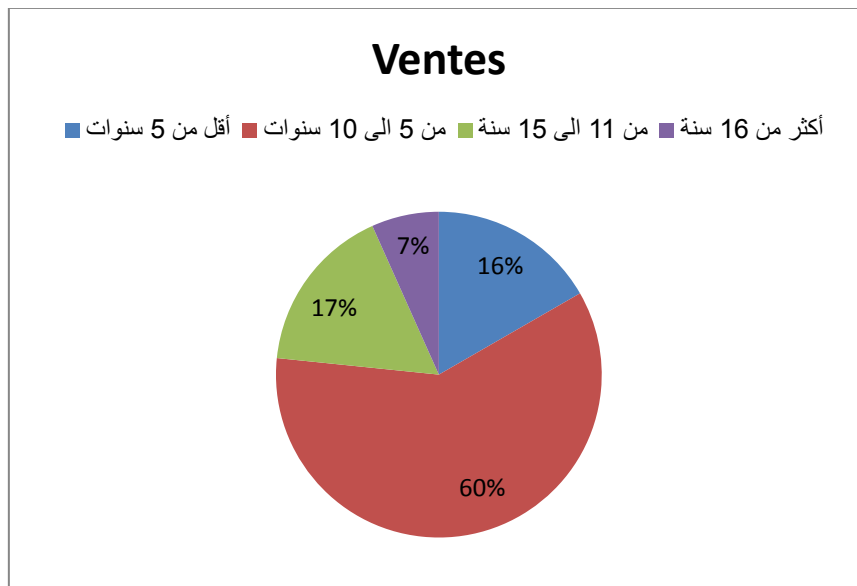
**5-التوزيع حسب الخبرة المهنية :** جاء توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة كما في الجدول التالي:

الجدول ( 2-6) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الرقم	الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
1	أقل من 5 سنوات	5	16.7
2	من 5 الى 10 سنوات	18	60
3	من 11 الى 15 سنة	5	16.7
4	أكثر من 16 سنة	2	6.7
المجموع		30	100

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الشكل ( 2-6) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الطالبان باستخدام برنامج word

انطلاقاً من الجدول رقم (6-2) و الشكل رقم (6-2) يتضح أن أكبر نسبة كانت للفئة (من 5 إلى 10 سنوات) بعدد 18 عامل ونسبة 60% تليها الفئتين (من 11 إلى 15 سنة) و(أقل من 5 سنوات) بعدد 5 عمال و بنسبة 16.7% واخيراً نسبة (أكثر من 16 سنة) بعاملين ونسبة 6.7 .

ثانياً: قياس مدى ثبات عبارات الاستبانة

الجدول(7-2) نتائج قياس مدى ثبات عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.868	0.870	5

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

بعد حسابنا لمعامل ألفا كرونباخ من أجل قياس مدى صدق وثبات المحاور السابقة الخاصة بالاستبانة كانت النتائج على النحو التالي:

- أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 وهذا دلالة على ثبات وصدق أن الاستبانة متسقة لدرجة مقبولة فيما يخص الفقرات كما أن معامل ألفا كرونباخ الكلي كان 0.868 وهذا ما يؤكد لنا من مصداقية إجابة عينة الدراسة.

ثالثاً: اختبار نوع التوزيع لمحاور الدراسة

الجدول (8-2) اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
GV	0.103	30	0.200*	0.963	30	0,364

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

بما أن حجم العينة الخاصة بدراستنا يقدر ب 30 مفردة فإننا نعتمد في اختبارنا للتوزيع الطبيعي على اختبار ( شابيرو ويلك ) وحسب نتائج الاختبار الخاصة ببرمجية spss الجدول (2-8) نلاحظ أن  $\text{sig} = 0.346$  وهي أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن sig غير دالة معنويا ومنه فان بياناتنا تتبع التوزيع الطبيعي.

### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بما أننا نريد دراسة الأثر بين المتغير المستقل (الحكومة الإلكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمات) ووفق نموذج الدراسة الذي تم فيه تقسيم المتغير التابع (جودة الخدمات) الى عدة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) والابقاء على المتغير المستقل ( الحكومة الإلكترونية) بدون أبعاد فسنلجئ الى استخدام تقنية الانحدار البسيط.

#### أولاً: الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية في بلدية ونوغة.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية في بلدية ونوغة.

#### الجدول (2-9) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

النتيجة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	
الدالة احصائية	0.003 <sup>b</sup>	10.279	0.269	0.518 <sup>a</sup>	بعد الاعتمادية

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

#### الجدول (2-10) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
0.077	1.835		1.100	2.018	نموذج ثابت
0.003	3.206	0.518	.0.237	0.759	من ناحية بعد الاعتمادية

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-9) أن قيمة  $F = 10.279$  دالة احصائية، بما أن قيمة  $\text{sig} = 0.003$  أي أقل من 0.05 وهذا يؤكد القوى التفسيرية العالية لنموذج

الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية، وأنه نموذج ملائم ومناسب ويستطيع التنبؤ بالمتغير التابع ( جودة الخدمات) من خلال تأثير المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية).

ويقدر معامل الارتباط R ب 51.8% وتعتبر هذه النسبة جيدة، وتدلل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) وبعد الاعتمادية للمتغير التابع (جودة الخدمات).

ويقدر التباين في المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) "معامل التحديد R<sup>2</sup>" بنسبة 26.9% وهو دال احصائيا، وهذا يعني أن التباين الحاصل في المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) يفسر ما مقدار 26.9% من التباين الحاصل في بعد المتغير التابع الاعتمادية والنسبة الباقية ترجع الى عوامل أخرى.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن بعد الاعتمادية دال احصائيا حيث قدرت نسبة الدالة 0.003 وهي أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>، ونقبل الفرضية البديلة H<sub>1</sub> ويمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية

$$Y = 2.018 + 0.759x$$

**ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية:**

**لفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>):** لا يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في بلدية ونوغة.

**الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>):** يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في بلدية ونوغة.

الجدول (11-2) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

النتيجة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	
الدالة احصائية	0.003 <sup>b</sup>	10.243	0.268	0.518 <sup>a</sup>	بعد الاستجابة

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

الجدول (12-2) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
0.000	4.198		0.777	3.260	نموذج ثابت
0.003	3.201	0.518	0.167	0.535	من ناحية بعد الاستجابة

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (11-2) أن قيمة  $F = 10.243$  دالة احصائية، بما أن قيمة  $sig = 0.003$  أي أقل من 0.05 وهذا يؤكد القوى التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية، وأنه نموذج ملائم ومناسب ويستطيع التنبؤ بالمتغير التابع ( جودة الخدمات) من خلال تأثير المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية).

ويقدر معامل الارتباط R ب 51.8% وتعتبر هذه النسبة جيدة، وتدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) وبعد الاستجابة للمتغير التابع (جودة الخدمات).

ويقدر التباين في المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) "معامل التحديد R<sup>2</sup>" بنسبة 26.8% وهو دال احصائيا، وهذا يعني أن التباين الحاصل في المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) يفسر ما مقدار 26.8% من التباين الحاصل في بعد المتغير التابع الاستجابة والنسبة الباقية ترجع الى عوامل أخرى.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن بعد الاستجابة دال احصائيا حيث قدرت نسبة الدالة 0.003 وهي أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1 ويمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y = 3.260 + 0.535x$$

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد التعاطف في بلدية ونوغة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد التعاطف في بلدية ونوغة.

الجدول (13-2) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

النتيجة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	
الدالة احصائية	0.003 <sup>b</sup>	10.732	0.277	0.526 <sup>a</sup>	بعد التعاطف

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

الجدول (14-2) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
0.011	2.717		0.980	2.661	نموذج ثابت
0.003	3.276	0.526	0.211	0.691	من ناحية بعد التعاطف

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (13-2) أن قيمة F = 10.732 دالة احصائية، بما أن قيمة sig = 0.003 أي أقل من 0.05 وهذا يؤكد القوى التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية، وأنه نموذج ملائم ومناسب

ويستطيع التنبؤ بالمتغير التابع ( جودة الخدمات) من خلال تأثير المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية).

ويقدر معامل الارتباط R ب 52.6% وتعتبر هذه النسبة جيدة، وتدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) وبعد التعاطف للمتغير التابع (جودة الخدمات).

ويقدر التباين في المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) "معامل التحديد R<sup>2</sup>" بنسبة 27.7% وهو دال احصائيا، وهذا يعني أن التباين الحاصل في المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) يفسر ما مقدار 27.7% من التباين الحاصل في بعد المتغير التابع الاستجابة والنسبة الباقية ترجع الى عوامل أخرى.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن بعد التعاطف دال احصائيا حيث قدرت نسبة الدالة 0.003 وهي أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>، ونقبل الفرضية البديلة H<sub>1</sub> ويمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y = 2.661 + 0.691x$$

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>): لا يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الأمان في بلدية ونوغة.

الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>): يوجد تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات من ناحية بعد الأمان في بلدية ونوغة.

الجدول (2-15) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

النتيجة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	
الدالة احصائية	0.003 <sup>b</sup>	10.362	0.270	0.520 <sup>a</sup>	بعد الأمان

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

الجدول (16-2) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
0.015	2.585		0.882	2.279	نموذج ثابت
0.003	3.219	0.520	0.190	0.611	من ناحية بعد الأمان

المصدر : من إعداد الطالبان والأستاذ المشرف بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-15) أن قيمة  $F = 10.362$  دالة احصائية، بما أن قيمة  $sig = 0.003$  أي أقل من 0.05 وهذا يؤكد القوى التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية، وأنه نموذج ملائم ومناسب ويستطيع التنبؤ بالمتغير التابع ( جودة الخدمات) من خلال تأثير المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية).

ويقدر معامل الارتباط R ب 52% وتعتبر هذه النسبة جيدة، وتدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) وبعد الأمان للمتغير التابع (جودة الخدمات).

ويقدر التباين في المتغير المستقل ( الحكومة الالكترونية) "معامل التحديد  $R^2$ " بنسبة 27% وهو دال احصائيا، وهذا يعني أن التباين الحاصل في المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) يفسر ما مقدار 27% من التباين الحاصل في بعد المتغير التابع الاستجابة والنسبة الباقية ترجع الى عوامل أخرى.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن بعد الأمان دال احصائيا حيث قدرت نسبة الدالة 0.003 وهي أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  ويمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y = 2.279 + 0.611x$$

### خلاصة الفصل الثاني :

يعد هذا الفصل تدعيما للفصل الأول حيث تم فيه التحقق من الجانب النظري عن تطبيقه ميدانيا ، حيث قمنا في هذا الفصل بوصف مجتمع الدراسة ، وكذا تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات ، وهذا بعد توزيع الاستبيان المتمثل في أداة الدراسة التطبيقية على عينة من الموظفين الإداريين لدى بلدية ونوغة -حمام الضلعة - ، وتحليله وتفريره باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " Spss " للتعرف على دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي وأكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة تأثيرية بين الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات ، مما يؤكد على أن الإدارة العمومية أن تهتم بالجوانب الالكترونية السائدة في محيطها وتسعى إلى عصرنة خدماتها.

---

الخاتمة

## الخاتمة :

إن ما سبق التعرض له من أفكار جاء ليعكس بوضوح أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرافق العمومية ، التي أصبحت لزاما على الحكومات التحول إليها تماشيا لمتطلبات العصر في جودة و سرعة إنجاز المعاملات و كسر الحواجز البيروقراطية و الروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية ، و استجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة و سريعة و ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه ، حيث يعد أرساء مبادئ الحكومة الإلكترونية الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة ، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية ، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف ، و تعتبر في مجملها المطالب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام ، غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلف ماديا و وقتيا وتتطلب التزاما و إرادة سياسية ، و لأن الحكومة الإلكترونية الجزائرية أعطت اهتماما بتطوير القطاعات العامة وعصرتها والتي من بينها البلدية ، إلا أن العديد من التحديات مازالت في الواجهة يجب على الحكومة أخذها بعين الاعتبار إذا ما أرادت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة و الفعالية لمساندة طلبات المواطنين .

ومن خلال الدراسة الميدانية لبلدية ونوغة توصلنا إلى مجموعة من النتائج ووفقها قدمنا اقتراحات وتوصيات .

## نتائج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج سنعرضها كالتالي:

## على المستوى النظري :

- تساهم الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمة للمواطنين بجودة ، سرعة ، دقة .

- 
- الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتطورات متعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن بطريقة إلكترونية .
  - تتمحور أهداف الحكومة الإلكترونية تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية ، وتدعيم الشفافية والسرعة والدقة في المعاملات .
  - لتطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامها ، والمتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية ، كتوفير شبكة الاتصالات ، والحواسيب الآلية ، وتوسيع انتشار الانترنت ، وسن قوانين وأنظمة خاصة بهذا المجال ، وإعداد العنصر البشري المؤهل .
  - الحكومة الإلكترونية أصبحت ضرورة فرضها الواقع ، إلا أن تطبيقها تعثره عدة معوقات تحول دون تحقيقها .
  - إن برنامج مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر فبالرغم من أنه أصبح واجب التطبيق على أرض الواقع وبالرغم من العراقيل التي تعثره نرى أن هناك نية سليمة من الإدارة الجزائرية في تعميم هذا البرنامج .

### على المستوى الميداني :

- تهتم بلدية ونوغة بتطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم خدماتها العمومية للمواطنين من خلال إتاحتها للبطاقة البيومترية ، الجواز البيوميترية ، استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، إمكانية استخراج بعض الوثائق إلكترونياً عبر موقع البلدية وهو ما يحقق السرعة في الإنجاز.
- تحرص بلدية ونوغة على تقديم الخدمة العمومية في شكلها الإلكتروني وذلك من أجل تحقيق المساواة بين المواطنين وإتاحة الحصول على الوثائق بإتباع الخطوات المحددة والتقليل من التعقيدات الإدارية .

- توصلت نتائج الدراسة الميدانية أن أداة الدراسة تتمتع بمصداقية مقبولة ، وهذا ما أثبتته معامل ألفا كرونباخ والذي بلغ 0.868 وهي قيمة جيدة تدل على ثبات مقبول تتمتع به الدراسة .

- من خلال تحليل نتائج الدراسة المتعلقة بالمتغيرين المستقل ( الحكومة الإلكترونية ) و المتغير التابع ( جودة الخدمات ) من خلال حسابنا لمعامل الانحدار البسيط الذي أكد صحة فرضية دراستنا ، وتأكيد وجود ارتباط وثيق وبالتالي كنتيجة حول المتغيرين حول العلاقة نقول أنه " تؤدي الحكومة الإلكترونية دورا مهما في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي على مستوى بلدية ونوغة بولاية المسيلة " ؛

- كما توصلت نتائج الدراسة إلى تأكيد الفرضية الرئيسية لدراستنا خلال اختبارنا للفرضيات الفرعية ، أين تم تأكيد صحة الفرضيات الفرعية الأربعة ( الأولى- الثانية – الثالثة -الأربعة ) ، والتي تعود بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات في ظل الحكومة الإلكترونية من خلال بعد الملموسية للوصول إلى مستوى أفضل من حيث المظهر العام للبلدية ، وبعد الاعتمادية من خلال أفضل التزام وانضبط للموظفين ، وبعد الاستجابة من خلال السرعة في انجاز الخدمات و الاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في الطلبات ؛ وبعد الأمان من خلال توفير المتطلبات الأمنية من برامج حماية المعلومات داخل الأجهزة وكذلك توفر الأمان والثقة للمواطنين ، وبعد التعاطف من خلال فهم حاجيات المواطنين ومعاملتهم بلطف وحسن.

-من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف بلدية ونوغة عند مستوى المعنوية ( 0.05 ) .

### **التوصيات والاقتراحات:**

تأسيسا لما سبق يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التي تفيد المؤسسات العمومية:

- محاولة الاستفادة أكثر من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العامة من خلال تعميم استخدامها في مختلف المصالح المكلفة بتقديم الخدمات العامة .

- زيادة الاهتمام بالتأهيل الإلكتروني للعنصر البشري خاصة موظفي المؤسسات العامة ، من خلال إجراء دورات تدريبية على كيفية استخدام الشبكات واستغلالها ، خاصة وأننا نلاحظ هناك نقص كبير في كيفية استخدام التكنولوجيا لدى معظم موظفي المؤسسات العامة .

-محاولة الاستفادة من تجارب الآخرين في مجال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال جمع المعلومات الكافية عن هذه التجارب ونتائج تطبيقاتها والعقبات التي واجهتها مما يساعد في إيجاد الحلول التقنية وحسن تطبيق الأنظمة الجديدة .

- دعوة الحكومات لمحاولة وضع سبل لعلاج المقاومة و الاستفادة من نتائجها و إن كانت سلبية ، قصد إعادة تحسين د برامج التطوير و تفاديها مستقبلا .

-العمل على ترسيخ مفهوم التطوير و تفعيله ضمن ثقافة المجتمع ، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على مدى تكيف و استجابة مختلف الأطراف الفاعلة له .

#### آفاق الدراسة :

من دراستنا لموضوع الحكومة الإلكترونية ظهرت لما عدة نقاط مهمة تحتاج إلى دراستها كموضوع بحث مستقل.

- دراسة سبل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العمومية .
- دراسة متطلبات و عوائق تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المرافق العمومية .
- دراسة واقع وآفاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

---

## قائمة المراجع

## قائمة المراجع :

### أ- قائمة الكتب :

- 1- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر ،الإسكندرية ، الطبعة الأولى، 2013.
- 2- غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية،، دار بازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2010.
- 3- محمد مدحت ، الحكومة الإلكترونية، دار المجموعة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2016 .
- 4- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2013 .
- 5- الدكتور عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار الجسور للنشر ، الجزائر ، 2007 .
- 6- محمود عبد الفتاح رضوان ،إدارة الجودة الشاملة ، دار المجموعة العربية للنشر والتوزيع ، 2014.
- 7- إسماعيل إبراهيم القزاز ، ضبط الجودة : النظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى ، دار دجلة ناشرون موزعون ، عمان ، الأردن 2015.
- 8- بلية لحبيب ، إدارة الجودة الشاملة ،دار الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الجزائر ، الأردن.
- 9- عبد الله الطاني ، عيسى قتادة ،إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، 2008.
- 10- إبراهيم سليمان ، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر ، 2010 .

### ب - المجالات والمذكرات:

#### • المجالات :

- 1- بن عدة أمحمد و طهراوي دومة علي، برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 03، العدد 01، جامعة محمد بوضياف – المسيلة – الجزائر، 2018.
- 2- سليم بلحماش، واقع جاهزية الحكومة الإلكترونية بالجزائر: قراءة في المؤشرات والمعوقات، 2003 – 2018 ، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 8 ،العدد 15، جويلية 2018.
- 3- خديجة جوعي ، العربي عطية، أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري ، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 7جانفي 2020.
- 4- حمزة العرابي ، دحية جمال الدين ، الإطار النظري للحكومة الإلكترونية، مجلة الإدارة للتنمية والبحوث والدراسات ، العدد 04.
- 5- محمد علي دشة ورياض عبد القادر ، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العلمية الرائدة ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، سنة2017.
- 6- دوباخ سعيدة ، الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 21، العدد2 ، 2021.
- 7- عبد الرزاق حواس ، جودة خدمات التعليم العالي : الأبعاد وأساليب القياس ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية ، جامعة الشهيد محه لخضر الوادي – الجزائر ، العدد السابع ، 2016 .
- 8- أيوب محمود محمد ، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء ، المجلة العربية للنشر العلمي ، العراق، العدد 18 ، 2020.

- 9- د. مراد إسماعيل د. عبوس عبد العزيز ، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج Servperf ،مجلة البشائر الاقتصادية ،الجزائر ، المجلد 3، العدد 1 ، مارس 2017 .
- 10- دخان نور الدين ، هني عامر ، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين الواقع والتحديات، الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ،مجلد 7، العدد 14، سنة 2018.
- 11- جمال ، تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ،جامعة خميس ميانة ،المجلد 1،العدد، 2018.

• المذكرات :

- 1- العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتورة، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة ، 2010.
- 2- صليحة رقاد ، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه ومعوقاته، أطروحة دكتورة ،تخصص علوم اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ، 2014 .
- 3- فتيحة بوحروود ، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2006 / 2005.
- 4- حريزي فاروق ، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ،أطروحة دكتورة، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص علوم التسيير ،جامعة مسيلة ، 2017 .

ج – المؤتمرات والملتقيات :

- 
- 1- واعد وسيلة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، المؤتمر الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، الجزائر .
  - 2- ضريفي صادق ، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية بالجزائر ،الملتقى الدولي المرسوم بالنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، كلية الحقوق ، جامعة مسيلة ، 26، 27 نوفمبر 2018 .
  - 3- أحمد باطير ، مداخلة بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المرفق العام، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر.
  - 4- ضيف أحمد و بن موسى محمد ،الحكومة الالكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي ، ورقة بحثية ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجلفة.

---

# الملاحق

## الملحق رقم (1): استبانة الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف المسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير/ تخصص ادارة أعمال

### طلب إجراء استبيان بغرض دراسة أكاديمية

السلام عليكم ورحمة الله / تحية طيبة:

في إطار انجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بالعنوان التالي: دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة ميدانية في بلدية ونوغة نرجو تفضلكم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة وموضوعية بوضع علامة {x} في المربع المناسب وهذا لاستغلال هذه المعلومات في خدمة البحث العلمي وتدعيما للدراسة المنجزة.

كما نحيطكم علما أن المعلومات المقدمة سيتم التعامل معها بكل سرية وحصرها للغرض العلمي.

الطالبان/ الأستاذ المشرف / د. حريزي فاروق

### الجزء الاول: البيانات الشخصية للموظفين

يرجى وضع اشارة (x) في الخانة المناسبة

أنثى	ذكر
------	-----

1-الجنس:

2- الفئة العمرية:

من 21 الى 30	من 31 الى سنة 40	من 41 الى 50 سنة	أكبر من 50 سنة
--------------	------------------	------------------	----------------

3- المستوى التعليمي:

متوسط	ثانوي	جامعي
-------	-------	-------

4- الوظيفة:

رئيس مصلحة	مهندس	مكلف باستخدام البيانات	مكلف بحجز البيانات
------------	-------	------------------------	--------------------

5-الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	من 11 الى 15 سنة	أكثر من 16 سنة
----------------	-------------------	------------------	----------------



## الجزء الثالث : الحكومة الالكترونية و أبعاد جودة الخدمات

موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	محايد	غير موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
							<b>بعد الاعتمادية</b>
							17 تساهم الحكومة الالكترونية في انجاز الاعمال (ربح الوقت والجهد واحترام المواعيد)
							18 تساهم الحكومة الالكترونية في تقديم خدمة ذات جودة
							19 تساهم الحكومة الالكترونية في تقليل الأخطاء أي انجاز العمل بطريقة صحيحة ودقيقة
							20 تساهم الحكومة الالكترونية في حل المشكلات للمواطن حول الخدمة المقدمة لهم
							<b>بعد الاستجابة</b>
							21 يتم ارشاد وتوجيه المواطنين
							22 يتم تقديم الخدمة في كل وقت عبر الشبكة
							23 تهتم البلدية بشكاوي واستفسارات المواطنين
							24 يستجيب موظفي البلدية لاحتياجات المواطنين مهما كان انشغالهم
							<b>بعد التعاطف</b>
							25 تولي البلدية اهتماما بالغا في التعامل مع المواطنين بكل لطف وحسن
							26 يتفهم الموظفين احتياجات المواطنين ويسارعون في تلبيةها وتحقيقها
							27 يهتم موظفي البلدية دائما بالملاحظات والاقتراحات التي المواطنين من اجل تحسين الخدمات المقدمة
							<b>بعد الأمان</b>
							28 توجد لدى البلدية متطلبات أمنية لتطبيق الحكومة الالكترونية
							29 يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين
							30 يوجد نظام معلومات متعلق بالحكومة الالكترونية
							31 توفر البلدية برامج لحماية البيانات والمعلومات داخل الاجهزة

الملحق رقم (2): تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة العلمية والنزاهة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
م: .....

Université Mohamed Boudiaf a M'sila  
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion  
Département: .....

تصريح شرفي  
بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:  
الطالب (ة): .....  
المولود(ة) بتاريخ: 13/02/1999 ب: التسيير  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 20772476 الصادرة بتاريخ: 2022/04/05 عن: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2021/2022  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في  
القطاع العمومي - دراسة ميدانية ونوعية جامعات الضلع" .....

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.  
حرر بتاريخ: 2022/06/07

التوقيع و البصمة  
.....  
.....

هذا تصريح المجلس الشعبي البلدي لبلدية بئر العاتق  
وإنستيفي من منسفة  
الهيون الإداري الإقليمي الرابطة  
بمقتضى المرسوم رقم 08 جويلية 2019



## الملحق رقم (4): طلب المساعدة على إجراء التريض الميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
 جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
 قسم : .....

Université Mohamed Boudiat - Msila  
 Université Mohamed Boudiat - Msila

رقم: ...../.....  
 المسيلة في: .....

إلى السيد: .....

**الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريض الميداني.**

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال، فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريضهم الميداني بمؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	بختوي عمر	171735092470	2017447030	
02	صنبا بي شمر زاد	1717350936	2017724776	

عنوان المذكرة: .....

المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء) : .....

هيئة التريض (الإمضاء والختم) : .....

رئيس القسم (الإمضاء والختم) : .....

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsege>  
<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGG-Msila-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة  
 ص ب: 166 المسيلة 28000 الجزائر. ☎ : 035-33-33-33

## الملحق رقم (5): مخرجات برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

```
;85_م;93_ل;75_ن;87_ن;80_لFREQUENCIES VARIABLES=_75;
;77_يف;92_لو;75_ليمي;93_ل;78_ل;75_وي;78_لم;87_75_
;77_لمهني;75_77_85_76_82_ل;75_
/ORDER=ANALYSIS.
```

### Effectifs

#### Remarques

Résultat obtenu	05-JUN-2022 20:37:48
Commentaires	
Données	C:\Users\EL KHABIR\Desktop\fateh.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	30
Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	
Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides

		FREQUENCIES	
		VARIABLES= الجنس_العمر	
		المستوى_التعليمي الوظيفة	
		الخبرة_المهنية	
		/ORDER=ANALYSIS.	
Ressources		Temps de processeur	00:00:00,00
		Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\EL KHABIR\Desktop\fateh.sav

### Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى_التعليمي	الوظيفة	الخبرة_المهنية
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0

### Tableau de fréquences

#### الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	56,7	56,7	56,7
	أنثى	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

#### العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

من 31 الى 40 سنة	19	63,3	63,3	63,3
Valide من 41 الى 50 سنة	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### المستوى\_التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	10	33,3	33,3	33,3
Valide جامعي	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
رئيس مصلحة	3	10,0	10,0	10,0
مهندس	1	3,3	3,3	13,3
Valide مكلف باستقبال الملفات	13	43,3	43,3	56,7
مكلف بحجز البيانات	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### الخبرة\_المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	5	16,7	16,7	16,7

من 5 الى 10 سنوات	18	60,0	60,0	76,7
من 11 الى 15 سنة	5	16,7	16,7	93,3
اكثر من 16 سنة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

```
;85_ي;91_;71_;78_ول;75_ل;75_ي;87_;75_;83_;87_ل;75_2022-2021\م;87_لق FILE='E:\_75;
;\spss 77_وني;85_;78_لك;75_ل;75_ ;77_كوم;81_ل;75_\;85_;78_;87_;75_م
;\fateh.sav'.78_;75_ن;75_ي_76;
```

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

COMPUTE GV=MEAN(\_87;1 to \_87;16).

EXECUTE.

COMPUTE A=MEAN(\_87;17 TO \_87;20).

EXECUTE.

COMPUTE B=MEAN(\_87;21 to \_87;23).

EXECUTE.

COMPUTE B=MEAN(\_87;21 to \_87;24).

EXECUTE.

COMPUTE C=MEAN(\_87;25 to \_87;27).

EXECUTE.

COMPUTE D=MEAN(\_87;28 TO \_87;31).

EXECUTE.

COMPUTE QUAL=MEAN(\_87;17 TO \_87;31).

EXECUTE.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12
_87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24
_87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29 _87;30 _87;31
```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE.

## Reliability

### Notes

	Output Created	05-JUN-2022 10:41:56
	Comments	
	Data	E:\القسم\2022-2021\السداسي الاول\التأطير\ماستر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\ fateh.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

		RELIABILITY
		/VARIABLES=
		3س 2س 1س
		10س 4س 5س 6س 7س 8س 9س 10س
		15س 11س 12س 13س 14س 15س
		20س 16س 17س 18س 19س 20س
		25س 21س 22س 23س 24س 25س
		30س 26س 27س 28س 29س 30س
		31س
	Syntax	
		/SCALE('ALL VARIABLES')
		ALL
		/MODEL=ALPHA
		/SUMMARY=TOTAL
		MEANS VARIANCE.
	Processor Time	00:00:00,03
Resources	Elapsed Time	00:00:00,09

\fateh.sav\بيانات\spss\الالكترونية\الحكومة\الاول\التأطير\ماستر\الحكومة\الالكترونية\spss\بيانات\DataSet1] E:\القسم\2021-2022\السداسي\الاول\التأطير\ماستر\الحكومة\الالكترونية\spss\بيانات\

### Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.904	31

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5.025	3.267	5.933	2.667	1.816	.493	31
Item Variances	2.344	1.099	4.116	3.017	3.746	.778	31

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

تقوم البلدية بإجراء دورات تدريبية للعاملين في مجال الحكومة الالكترونية	151.0333	500.171	.401	.	.892
يمتلك العاملون بالبلدية القدرة على التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في التعاملات الالكترونية	150.5000	519.707	.294	.	.893
تمتلك البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة	150.5667	519.357	.212	.	.895
تعمل البلدية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني	151.2000	500.993	.359	.	.893
تسعى البلدية لتوفير مختلف الأجهزة التكنولوجية (حواسيب، فاكس، طابعات...) لتطبيق العمل الالكتروني	150.8667	500.947	.394	.	.892
يتم استخدام الحاسب الآلي في رصد ومتابعة أداء العاملين بالبلدية	152.5000	530.741	.052	.	.899
يتم اصلاح وصيانة الأجهزة الالكترونية بصفة دورية دون مماطلة	151.1000	484.990	.662	.	.886
تستخدم البلدية شبكة للربط مع كافة المواطنين	151.8667	518.602	.226	.	.895
يتوفر لدى البلدية شبكة انترنت ذات تدفق عالي يسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الأعمال	151.9667	484.033	.557	.	.888
يتم التنسيق بين المستويات الإدارية في هذه البلدية عبر شبكة اتصال داخلية	151.9333	511.720	.249	.	.895

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تمتلك البلدية شبكة اتصال خارجية (اكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات	151.5000	489.707	.549	.	.888
تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف البلدية المرونة والأمان في نقل المعلومات.	150.9667	491.689	.568	.	.888
تستخدم البلدية برامج لحفظ و تأمين البيانات من مخاطر القرصنة	150.7333	523.375	.218	.	.894
تملك البلدية صفحة أو موقع الكتروني في الانترنت يتم من خلاله تحميل بعض الوثائق الإدارية	150.7667	532.461	.030	.	.899
توفر البلدية كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملهم	151.2667	502.478	.444	.	.890
ساهمت البرامج الالكترونية في تطوير طرق الأداء والسرعة في انجاز الأعمال	150.3000	495.528	.654	.	.887
تساهم الحكومة الالكترونية في انجاز الاعمال (ربح الوقت والجهد واحترام المواعيد)	150.1667	502.489	.528	.	.889
تساهم الحكومة الالكترونية في تقديم خدمة ذات جودة	150.4333	487.082	.774	.	.884
تساهم الحكومة الالكترونية في تقليل الأخطاء أي انجاز العمل بطريقة صحيحة ودقيقة	150.2333	491.220	.700	.	.886

تساهم الحكومة الالكترونية في حل المشكلات للمواطن حول الخدمة المقدمة لهم	150.2667	505.168	.513	.	.889
يتم ارشاد وتوجيه المواطنين	149.8333	502.351	.585	.	.888

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
يتم تقديم الخدمة في كل وقت عبر الشبكة	150.3667	529.275	.116	.	.896
تهتم البلدية بشكاوي واستفسارات المواطنين	149.9667	510.447	.482	.	.890
يستجيب موظفي البلدية لاحتياجات المواطنين مهما كان انشغالهم	150.0667	502.409	.679	.	.887
تولي البلدية اهتماما بالغا في التعامل مع المواطنين بكل لطف وحسن	150.0000	501.172	.737	.	.887
يتفهم الموظفون احتياجات المواطنين ويسارعون في تلبيةها وتحقيقها	149.8333	506.213	.644	.	.888
يهتم موظفي البلدية دائما بالملاحظات والاقتراحات التي المواطنين من اجل تحسين الخدمات المقدمة	150.0000	494.759	.695	.	.886
يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين	149.9000	514.300	.329	.	.892
توجد لدى البلدية متطلبات أمنية لتطبيق الحكومة الالكترونية	150.8000	521.614	.249	.	.894
يوجد نظام معلومات متعلق بالحكومة الالكترونية	151.3000	500.355	.573	.	.888

توفر البلدية برامج لحماية البيانات والمعلومات داخل الاجهزة	150.7667	490.668	.693	.	.886
--	----------	---------	------	---	------

## RELIABILITY

/VARIABLES=GV A B C D

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE.

## Reliability

### Notes

Output Created	05-JUN-2022 10:42:56
Comments	
Data	E:\القسم\2022-2021\السداسي الاول\التأطير\ماستر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\fareh.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Input	
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	30
Matrix Input	
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=GV A B C D
	Syntax	/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA
		/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.870	5

#### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5.334	4.575	5.822	1.247	1.273	.262	5
Item Variances	.969	.661	1.420	.759	2.147	.100	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GV	22.0972	11.750	.616	.388	.859
A	21.1806	9.036	.752	.673	.828
B	20.9639	11.324	.674	.609	.846
C	20.8500	9.576	.776	.722	.818
D	21.5972	10.696	.677	.541	.844

EXAMINE VARIABLES=GV

/PLOT BOXPLOT HISTOGRAM NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

## Explore

### Notes

	Output Created	05-JUN-2022 10:49:18
	Comments	
	Data	E:\القسم\2022-2021\السداسي الاول\التأطير\ماستر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\afateh.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.

		EXAMINE VARIABLES=GV
		/PLOT BOXPLOT
		HISTOGRAM NPLOT
		/COMPARE GROUPS
	Syntax	/STATISTICS
		DESCRIPTIVES
		/CINTERVAL 95
		/MISSING LISTWISE
		/NOTOTAL.
	Processor Time	00:00:03,98
Resources	Elapsed Time	00:00:03,81

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
GV	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
GV	Mean	4.5750	.14849	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2713	
		Upper Bound	4.8787	
	5% Trimmed Mean	4.6065		
	Median	4.5938		
	Variance	.661		

Std. Deviation	.81331	
Minimum	2.63	
Maximum	5.94	
Range	3.31	
Interquartile Range	1.08	
Skewness	-.637	.427
Kurtosis	.251	.833

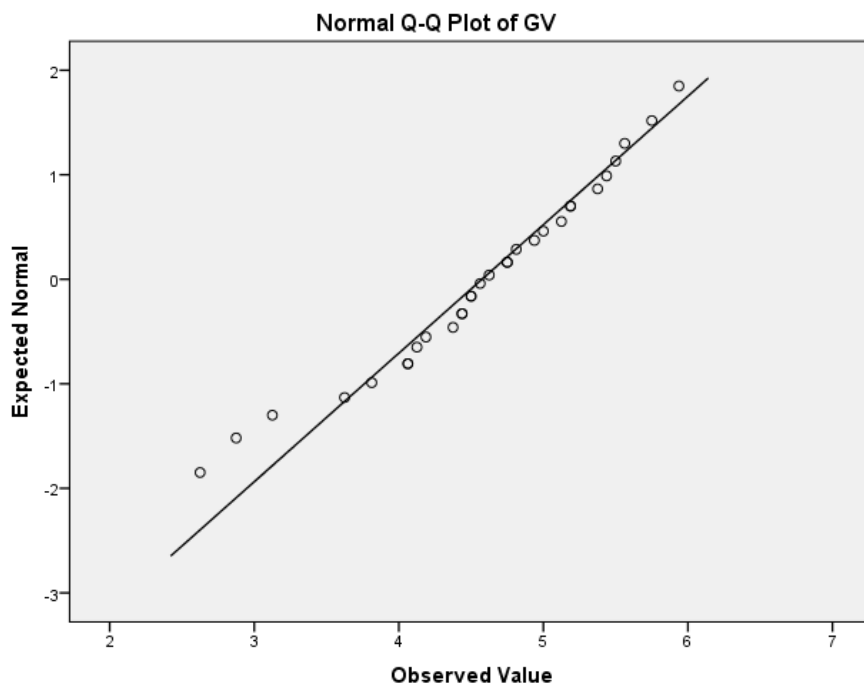
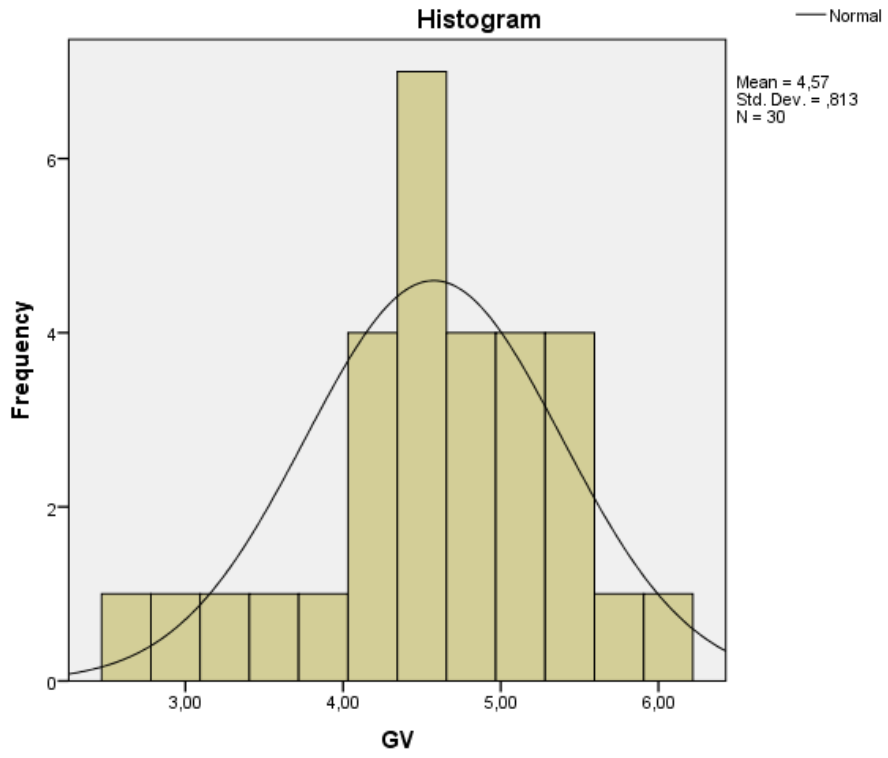
#### Tests of Normality

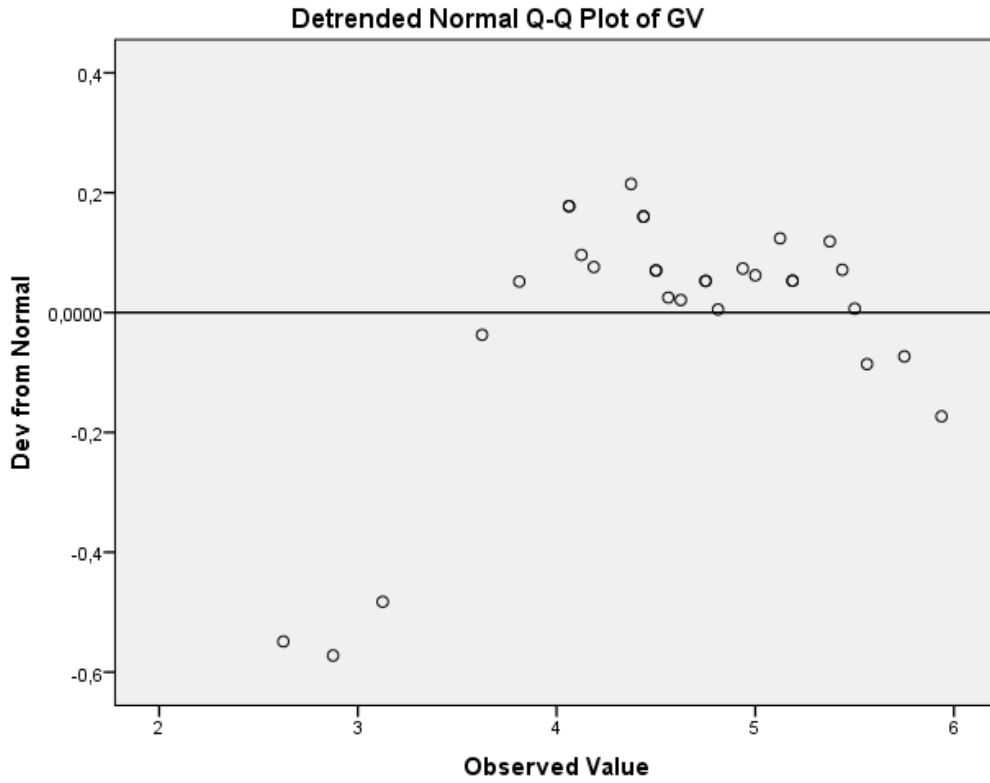
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
GV	.103	30	.200 <sup>*</sup>	.963	30	.364

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

**GV**





## Régression

### Remarques

Résultat obtenu	07-JUN-2022 01:00:20
Commentaires	
Données	C:\Users\EL KHABIR\Desktop\fateh.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	30

	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
	Syntaxe	<p>REGRESSION</p> <p>/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT QUAL</p> <p>/METHOD=ENTER GV</p> <p>/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).</p>
	Temps de processeur	00:00:00,94
	Temps écoulé	00:00:00,67
Ressources	Mémoire requise	4000 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	296 octets

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\EL KHABIR\Desktop\fateh.sav

### Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
QUAL	5,5044	,85154	30
GV	4,5750	,81331	30

### Corrélations

		QUAL	GV
Corrélation de Pearson	QUAL	1,000	,617
	GV	,617	1,000
Sig. (unilatérale)	QUAL	.	,000
	GV	,000	.
N	QUAL	30	30
	GV	30	30

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	GV <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : QUAL

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,617 <sup>a</sup>	,381	,359	,68178

a. Valeurs prédites : (constantes), GV

b. Variable dépendante : QUAL

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	8,013	1	8,013	17,240	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	13,015	28	,465		
Total	21,028	29			

a. Variable dépendante : QUAL

b. Valeurs prédites : (constantes), GV

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,548	,723		3,524	,001
1 GV	,646	,156	,617	4,152	,000

a. Variable dépendante : QUAL

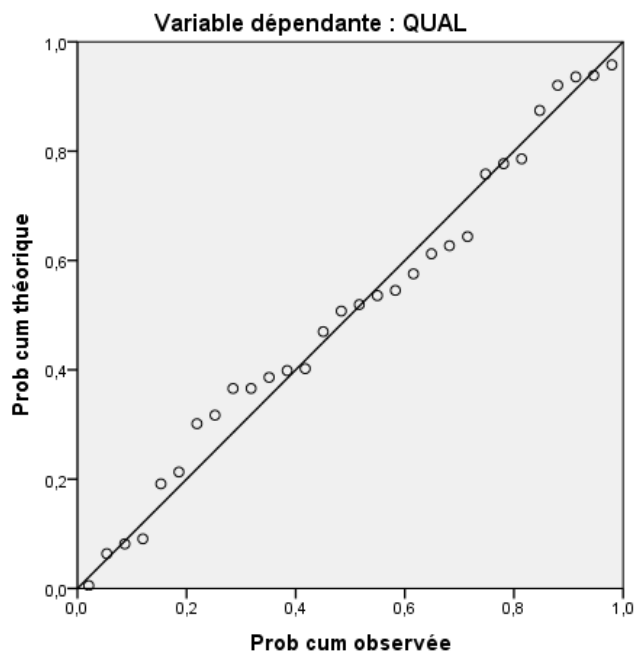
### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	4,2441	6,3851	5,5044	,52566	30
Résidu	-1,74495	1,17623	,00000	,66992	30
Erreur Prévision	-2,398	1,675	,000	1,000	30
Erreur Résidu	-2,559	1,725	,000	,983	30

a. Variable dépendante : QUAL

## Diagrammes

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



## REGRESSION

```
/MISSING LISTWISE  
  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  
/NOORIGIN  
  
/DEPENDENT A  
  
/METHOD=ENTER GV  
  
/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)  
  
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).
```

## Regression

### Notes

	Output Created	05-JUN-2022 11:48:56
	Comments	
	Data	E:\القسم\2022-2021\السدا سي الاول\التأطير\ماستر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\fatoh.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
	Syntax	/NOORIGIN
		/DEPENDENT A
		/METHOD=ENTER GV
		/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)
		/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).
	Processor Time	00:00:01,26
	Elapsed Time	00:00:01,28
Resources	Memory Required	4000 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	352 bytes

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GV <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: A

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.518 <sup>a</sup>	.269	.242	1.03726

a. Predictors: (Constant), GV

b. Dependent Variable: A

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.060	1	11.060	10.279	.003 <sup>b</sup>
Residual	30.126	28	1.076		
Total	41.185	29			

a. Dependent Variable: A

b. Predictors: (Constant), GV

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.018	1.100		1.835	.077
GV	.759	.237	.518	3.206	.003

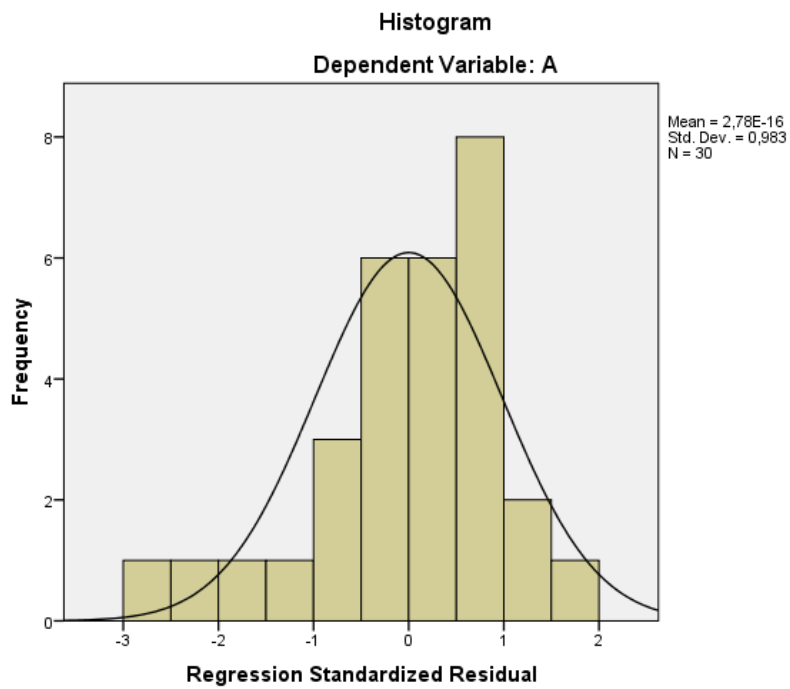
a. Dependent Variable: A

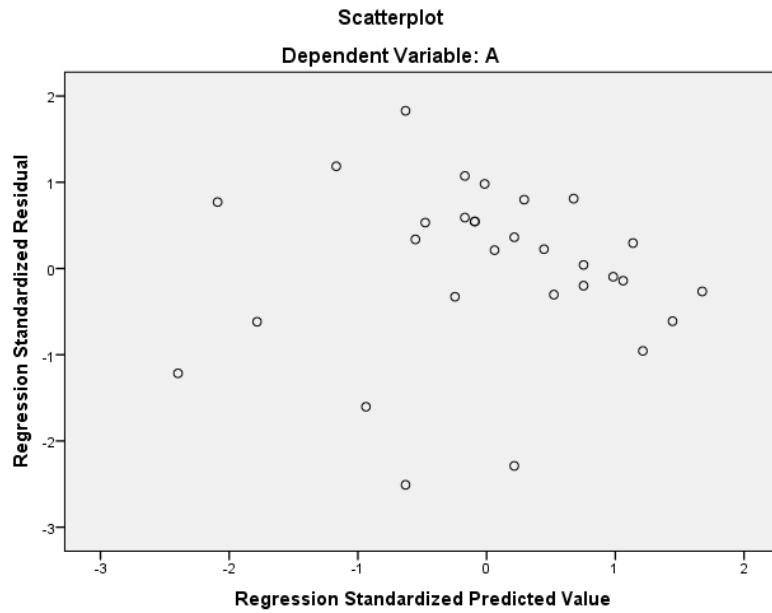
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.0110	6.5262	5.4917	.61755	30
Residual	-2.60252	1.89748	.00000	1.01922	30
Std. Predicted Value	-2.398	1.675	.000	1.000	30
Std. Residual	-2.509	1.829	.000	.983	30

a. Dependent Variable: A

## Charts





REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT B

/METHOD=ENTER GV

/SCATTERPLOT=(\*ZRESID ,\*ZPRED)

/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).

**Regression**

---

### Notes

	Output Created	05-JUN-2022 12:04:12
	Comments	
	Data	E:\القسم\2022-2021\السداسي الاول\التأطير ماستر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\ fateh.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
	Syntax	/NOORIGIN
		/DEPENDENT B
		/METHOD=ENTER GV
		/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)
		/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).
	Processor Time	00:00:00,86
	Elapsed Time	00:00:00,90
Resources	Memory Required	4000 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	352 bytes

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GV <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: B

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.518 <sup>a</sup>	.268	.242	.73233

a. Predictors: (Constant), GV

b. Dependent Variable: B

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.494	1	5.494	10.243	.003 <sup>b</sup>
	Residual	15.017	28	.536		
	Total	20.510	29			

a. Dependent Variable: B

b. Predictors: (Constant), GV

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.260	.777		4.198	.000
	GV	.535	.167	.518	3.201	.003

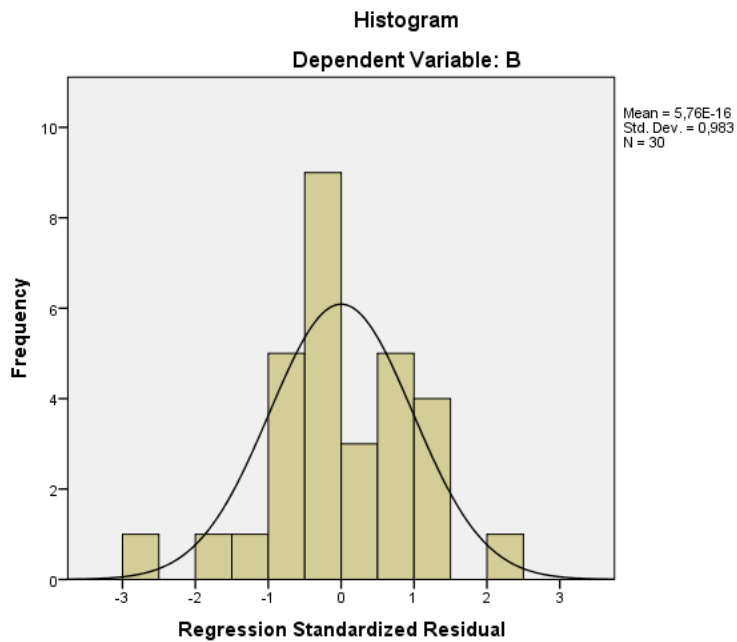
a. Dependent Variable: B

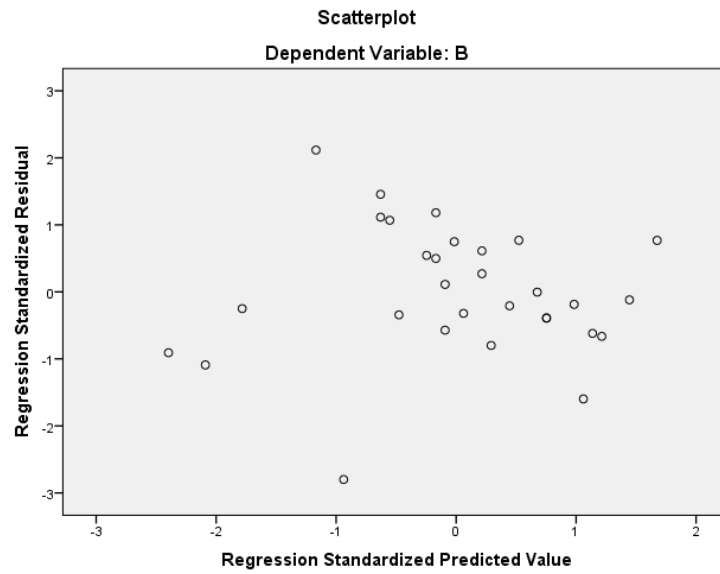
### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.6648	6.4375	5.7083	.43524	30
Residual	-2.05028	1.55006	.00000	.71960	30
Std. Predicted Value	-2.398	1.675	.000	1.000	30
Std. Residual	-2.800	2.117	.000	.983	30

a. Dependent Variable: B

## Charts





## REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT C

/METHOD=ENTER GV

/SCATTERPLOT=(\*ZRESID,\*ZPRED)

/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).

## Regression

### Notes

Output Created	05-JUN-2022 12:05:54
Comments	

	Data	E:\القسم\2021-2022\السداسي الاول\التأطير\ماستر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\afateh.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT C /METHOD=ENTER GV  /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:00,95
	Elapsed Time	00:00:00,98

Memory Required	4000 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	352 bytes

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GV <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: C

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.251	.92377

a. Predictors: (Constant), GV

b. Dependent Variable: C

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.158	1	9.158	10.732	.003 <sup>b</sup>
1 Residual	23.894	28	.853		
Total	33.052	29			

a. Dependent Variable: C

b. Predictors: (Constant), GV

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.661	.980		2.717	.011
	GV	.691	.211	.526	3.276	.003

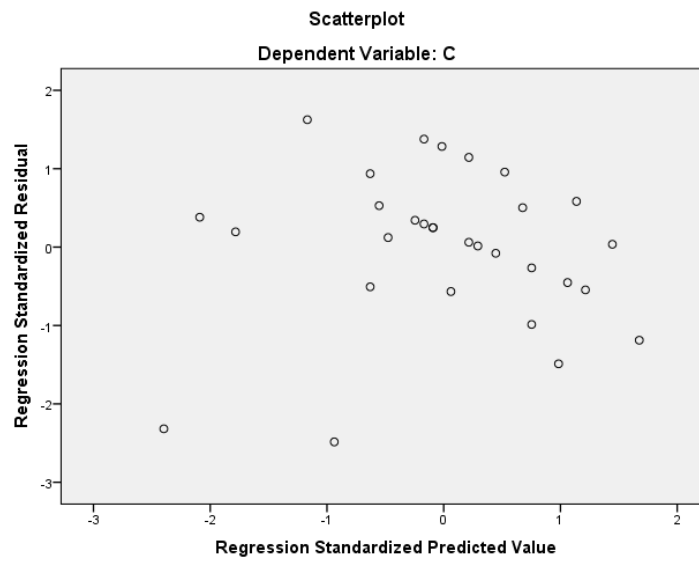
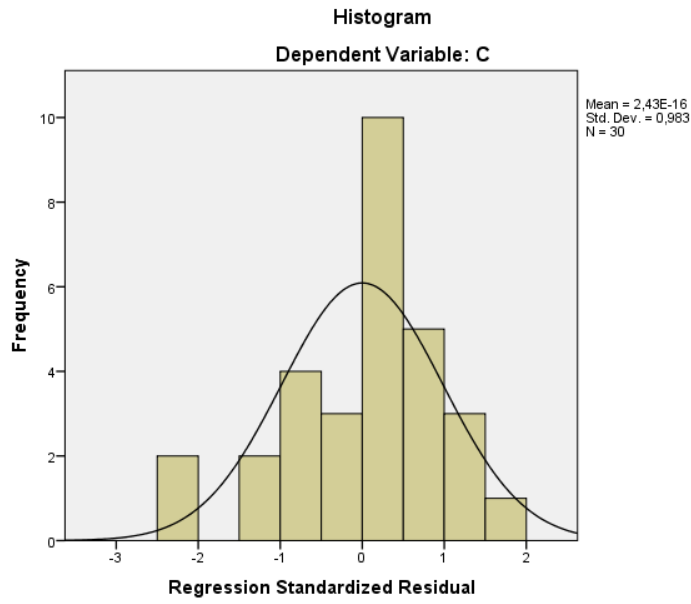
a. Dependent Variable: C

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.4749	6.7636	5.8222	.56195	30
Residual	-2.29538	1.50084	.00000	.90771	30
Std. Predicted Value	-2.398	1.675	.000	1.000	30
Std. Residual	-2.485	1.625	.000	.983	30

a. Dependent Variable: C

## Charts



REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

```

/NOORIGIN
/DEPENDENT D
/METHOD=ENTER GV
/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).

```

## Regression

### Notes

	Output Created	05-JUN-2022 12:06:40
	Comments	
	Data	E:\القسم\2022-2021\السداي الاول\أتأطير\ماسنر\الحكومة الالكترونية\spss\بيانات\afateh.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
	Syntax	/NOORIGIN
		/DEPENDENT D
		/METHOD=ENTER GV
		/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)
		/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).
	Processor Time	00:00:00,92
	Elapsed Time	00:00:00,84
Resources	Memory Required	4000 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	352 bytes

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GV <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: D

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 <sup>a</sup>	.270	.244	.83144

a. Predictors: (Constant), GV

b. Dependent Variable: D

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.163	1	7.163	10.362	.003 <sup>b</sup>
	Residual	19.356	28	.691		
	Total	26.519	29			

a. Dependent Variable: D

b. Predictors: (Constant), GV

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.279	.882		2.585	.015

	GV	.611	.190	.520	3.219	.003
--	----	------	------	------	-------	------

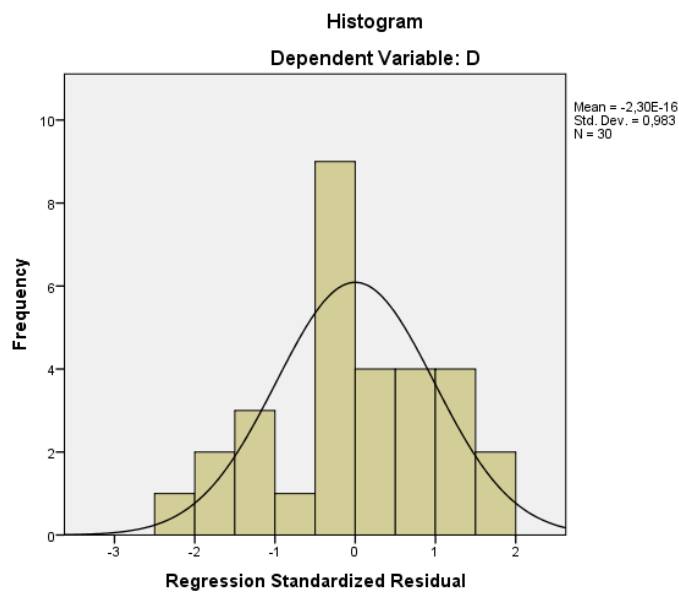
a. Dependent Variable: D

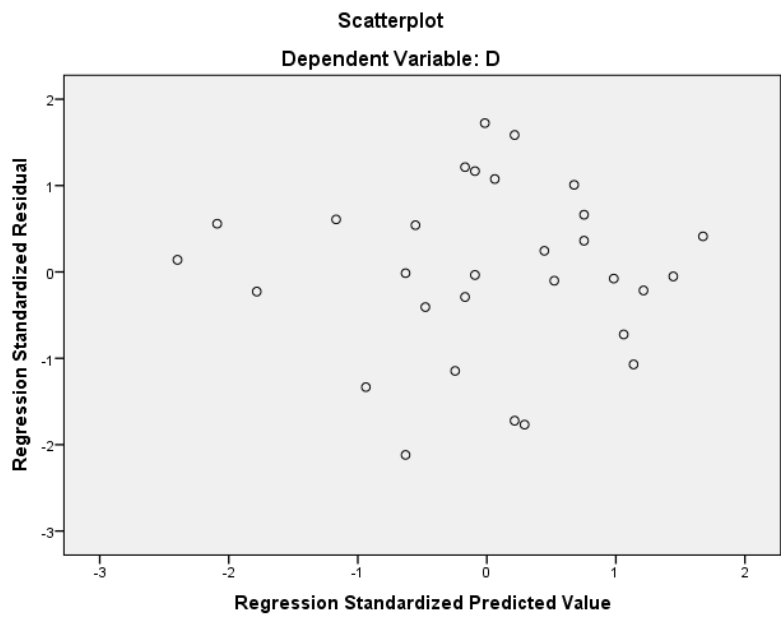
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.8834	5.9076	5.0750	.49698	30
Residual	-1.76183	1.43264	.00000	.81697	30
Std. Predicted Value	-2.398	1.675	.000	1.000	30
Std. Residual	-2.119	1.723	.000	.983	30

a. Dependent Variable: D

## Charts





## الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي مع التركيز على عناصر الحكومة الإلكترونية ( المورد البشرية ، الأجهزة الإلكترونية ، الشبكات ، البرامج ) وأثرها في تحسين جودة الخدمات بأبعادها المتمثلة في ( الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف).

وقد وتمت الدراسة الميدانية في بلدية ونوغة بولاية المسيلة ، واعتمدنا في دراستنا على المنهج التحليلي الوصفي بواسطة أداة الاستبيان ، حيث تم توزيعها على عينة تكونت من 30 موظف إداري بالبلدية وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية Spss .

وفي الأخير توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات في بلدية ونوغة.

**الكلمات المفتاحية :** الحكومة الإلكترونية ، جودة الخدمات ، المرفق العمومي.

### Summary:

This study aimed to know the role of e-government in improving the quality of services in the public facility with a focus on the elements of e-government (human resource, electronic devices, networks, programs) and its impact on improving the quality of services in its dimensions (reliability, response, safety, empathy).

The field study was carried out in the municipality of Wenogha in the state of M'sila, and we relied in our study on the descriptive analytical method by means of the questionnaire tool, which was distributed to a sample of 30 administrative employees in the municipality. The data was analyzed using the statistical packages Spss program

---

Finally, the study concluded that there is a statistically significant relationship between e-government and improving the quality of .services in the municipality of Wenogha

**Keywords:** e-government, quality of services, public utility