

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين

جودة الخدمة العمومية - دراسة ميدانية -

الاستاذ المشرف:

د. عبدالعليم التاوتي

من اعداد الطالب:

عبدالقادر جوادي

لجنة المناقشة

رئيساً

مشرفاً

مناقشاً

أستاذ

أستاذ محاضر -أ-

أستاذ محاضر -أ-

أ.د. ميلود زيد الخير

د. عبد العليم التاوتي

د. مصطفى ساحي

السنة الجامعية 2022/2021

شكر وتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة
والسلام على خير الخلق أجمعين سيدنا ونبينا محمد عليه
أفضل الصلاة وأزكى التسليم، الحمد لله على فضله
وإحسانه وتوفيقه، الحمد لله الذي وفقني على إتمام
هذا العمل، أتقدم بالشكر إلى كل من مد لي يد العون
لإنجاز هذه المذكرة خاصة إلى الأستاذ الدكتور تاتوي
عبد العليم لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة وعلى ما
قدمه لي من إرشادات وتوجيهات لإكمال هذا العمل
المتواضع

الإهداء

أهدي ثواب هذا العمل إلى روح أبي رحمه الله

أهدي هذا العمل إلى أمي حفظها الله

إلى زوجتي وأبنائي، أخوتي وأخواتي

إلى كل الأهل والأحباب

إلى أساتذتي الكرام

إلى كل من عرفني من قريب أو من بعيد

إلى كل طالب علم باحث عن المعرفة

عبدالقادر جوادي

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحسين جودة الخدمة العمومية والتعرف على الإدارة الالكترونية والدور الذي لعبته في تحسين جودة الخدمة العمومية، و الوقوف على مدى مساهمتها في التقليل من الأوراق والقضاء على البيروقراطية ومحاولة معرفة النقائص، في تقديم الخدمات العمومية على مستوى البلدية -عن طريق الاستبيان- وتقديم حلول لها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استهداف مواطني بلدية افلو، ونشر استبيان الكتروني عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، واختبار عينة عشوائية قدرت ب 306 مبحوثا، كما تمت معالجة نتائج الدراسة عن طريق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 26) والتي أسفرت عن النتائج التالية :

- عدم وجود دور ذو دلالة إحصائية لبعدي الأفراد وبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- وجود دور ذو دلالة إحصائية لبعدي البرمجيات والشبكات، وبعد سرية وامن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- وجود دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود الى المتغيرات الديمغرافية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جودة الخدمة العمومية، الإدارة الالكترونية.

Résumé:

Le but de cette étude est d'analyser le rôle de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la qualité du service public. Ainsi que l'identification de l'administration électronique, le rôle qu'elle a joué dans l'amélioration de la qualité du service public, la réduction de la paperasserie, à l'élimination de la bureaucratie.

Cette étude vise -par le biais de questionnaire- à découvrir le manque en matière de structures et de matériels et de compétences susceptibles de mettre à niveau le service publics dans les APC et de donner des solution.

Pour aboutir à ces objectifs, l'étude a ciblé les citoyens de la commune d'Aflou, un questionnaire électronique a été publié sur les médias sociaux et un échantillon aléatoire de 306 répondants a été examiné.

Les résultats de l'étude ont également été traités par le programme d'analyse statistique (SPSS 26), qui a abouti aux résultats suivants :

- Il n'y a pas de rôle statistiquement significatif pour les dimensions des employés administratifs et des matériels dans l'amélioration de la qualité du service public.
- Il existe un rôle statistiquement significatif pour la dimension des logiciels et réseaux, ainsi que la confidentialité et la sécurité des informations dans l'amélioration de la qualité du service public.
- L'application des technologies de l'information et de la communication joue un rôle statistiquement significatif dans l'amélioration de la qualité du service public.
- Il n'y a pas de différence statistiquement significative dans l'amélioration de la qualité du service public due aux données démographiques.

Mots clés : technologies de l'information et de la communication, qualité du service public, administration électronique.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
II	الاهداء
I	شكر وتقدير
III	ملخص الدراسة باللغة العربية
IV	ملخص الدراسة باللغة الاجنبية
VI	فهرس المحتويات
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الملاحق
(أ - د)	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية	
02	تمهيد
02	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا
05	الفرع الثاني: مفهوم المعلومات
07	الفرع الثالث: مفهوم الاتصال
08	المطلب الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
08	الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	الفرع الثالث: الأنواع والمجالات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

13	المطلب الثالث: تطبيقات ومزايا ومعوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	الفرع الثاني: مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
17	الفرع الثالث: معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
19	المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات العمومية
19	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
19	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
20	الفرع الثاني: انواع الخدمات العمومية
21	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة العمومية
22	الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة العمومية
23	الفرع الثاني: اهمية جودة الخدمة العمومية
24	المطلب الثالث: خصائص ومبررات تحسين الخدمات العمومية
25	الفرع الأول: خصائص الخدمات العمومية
26	الفرع الثاني: مبررات تحسين الخدمة العمومية
27	المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنشاء الإدارة الإلكترونية
27	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
28	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
29	الفرع الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
32	الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية
33	المطلب الثاني: حتمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية وأثر ذلك على جودة الخدمة العمومية
34	الفرع الأول: التميز والسهولة والسرعة
35	الفرع الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية
36	الفرع الثالث: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الورقية

39	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
41	تمهيد
41	المبحث الأول: نظرة شاملة عن بلدية آفلو
41	المطلب الأول: التعريف ببلدية آفلو
42	الفرع الأول: المساحة والموقع لبلدية آفلو
42	الفرع الثاني: السكان والنشاط
43	الفرع الثالث: المناخ
43	المطلب الثاني: إدارة البلدية
43	الفرع الأول: الأمانة العامة لبلدية آفلو
43	الفرع الثاني: المصالح الإدارية لبلدية آفلو
47	الفرع الثالث: الخدمات البلدية الالكترونية
49	المبحث الثاني: المنهج العلمي للدراسة واختبار الأداة
49	المطلب الأول: تخطيط الدراسة
49	الفرع الأول: مشكلة ونموذج وفرضيات الدراسة
51	الفرع الثاني: مجال وحدود وظروف الدراسة
52	المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة
52	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
52	الفرع الثاني: أسلوب جمع البيانات وتحليلها
53	المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
54	الفرع الأول: اختبار صدق أداة الدراسة
54	الفرع الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة
55	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

55	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
55	الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
58	الفرع الثاني: اتجاه العبارات
65	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
65	الفرع الأول: باستعمال الاختبارات الإحصائية
68	الفرع الثاني: مناقشة النتائج
70	خلاصة الفصل الثاني
72	خاتمة
76	المراجع
100-85	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
50	نموذج الدراسة	1-2
56	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	2-2
57	تركيبية عينة الدراسة حسب الفئات العمرية	3-2
58	تركيبية عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	4-2

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	درجة مقياس لكزت الحماسي	53
2-2	نتائج معامل الفاكرونباخ Cronbach's Alpha لعبارات الاستبيان	54
3-2	حساب معامل الثبات	55
4-2	إحصائيات توزيع مفردات العينة حسب الجنس	56
5-2	إحصائيات توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية	56
6-2	إحصائيات توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	57
7-2	معيار تحديد اتجاه العبارات	58
8-2	اتجاه عبارات المحور الأول (بعد الأفراد)	59
9-2	اتجاه عبارات المحور الثاني (الأجهزة المادية)	60
10-2	اتجاه عبارات المحور الثالث (البرمجيات والشبكات)	61
11-2	اتجاه عبارات المحور الرابع (سرية وأمن المعلومات)	62
12-2	اتجاه عبارات المحور الخامس (جودة الخدمة)	63
13-2	اتجاه عبارات محاور الدراسة	64
14-2	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية	65
15-2	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (نتائج t)	67
16-2	نتائج تحليل التباين أحادي الطرف ANOVA	67
17-2	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (نتائج t)	68

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
88-85	الاستبيان النهائي	1
89	قائمة الاساتذة المحكمين	2
91-90	معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان	3
92	معامل الارتباط المصحح التجزئة النصفية	4
93	الإحصاءات الوصفية	5
95-94	اتجاه وترتيب العبارات	6
96	اتجاه عبارات محاور الدراسة	7
97	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	8
100-98	اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	9

مقدمة

إننا نعيش اليوم تغييرات جذرية كبيرة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية وتقنية المعلومات والاتصال اثر بارز في ذلك، إذ أصبح من الضروري مواكبة هذا التطور والانتقال من الوسائل التقليدية الى الحديثة وكان لزاما على الدول مواكبة هذا التطور، للالتحاق بالركب ومسايرة هذا التحول والتطور في سائر المجالات، خاصة في مجال الخدمات التي تضمنها الدولة، ومن بين هذه الدول الجزائر التي بدأت في مسيرة هذه التطورات، بإدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات إلى المؤسسات بشتى أنواعها خاصة العمومية منها، والعمل على تحسين جودة خدماتها وتخفيف من العبء على مواطنيها وتلبية حاجاتهم ورغباتهم إذ يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في عالم الإدارة وتحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية من أولويات الدولة واستحداث إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بالمؤسسات العمومية إلى الأحسن.

وقد أثرت العولمة من جهتها على تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة، وساهمت في تطويرها في مختلف أنحاء العالم وإن كانت متفاوتة في بعض الدول، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب سواء كانت مادية والمتمثلة في البنية التحتية للدول أو معنوية من خلال مدى قابلية تطبيق التكنولوجيا، وتغيير الذهنيات التقليدية.

وهو ما سأحاول التطرق إليه وتناوله بالدراسة والتحليل في هذا البحث.

أولا إشكالية الدراسة:

إن الإدارة الجزائرية اليوم تسعى لتغيير جملة من الوظائف والخدمات التي تقدمها للمواطن، خاصة في التعاملات الورقية والتي تغيرت من استخدام الوثائق الورقية إلى استخدام الوثائق الرقمية الالكترونية، وهذا لمواكبة العصرنة، بحيث يعرف العالم اليوم تطورات ملحوظة خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما أحدثته من ثورة حقيقية وانقلابا جذريا على الأساليب التقليدية في معالجة المعلومات، والوثائق والملفات وحفظها وتداولها، بناءً

على المفاهيم والمصطلحات الجديدة للتقنيات المتقدمة في عملية الأرشفة، وحفظ الوثائق مما يستلزم على المؤسسات والإدارات إلى دخول تجربة الإدارة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل التالي:

هل هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي السابق يمكننا أن نُثير مجموعة من الأسئلة الجزئية تسهيلاً للإجابة عن الإشكالية الرئيسية:

1. هل هناك دور لبعد الأفراد في تحسين جودة الخدمة العمومية؟
2. هل هناك دور لبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟
3. هل هناك دور لبعد البرمجيات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية؟
4. هل هناك دور لبعد سرية وأمن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية؟
5. هل هناك اختلاف في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى المتغيرات الديمغرافية؟

ثانياً فرضيات الدراسة:

وكإجابة مؤقتة على التساؤلات السابقة يجدر بنا مناقشة بعض الفرضيات وفحص مدى صحتها وقبولها، حيث قمت بطرح فرضيتين رئيسيتين تتفرع عن كل منهما عدة فرضيات فرعية كالتالي:

1. الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد دور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

العمومية

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور لبعد الأفراد في تحسين جودة الخدمة العمومية.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور لبعد البرمجيات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور لبعد سرية وأمن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2. الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد اختلاف في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود الى المتغيرات الديمغرافية.

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد اختلاف في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود الى متغير الجنس.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اختلاف في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود الى متغير العمر.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد اختلاف في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود الى متغير المستوى التعليمي.

ثالثا أسباب اختيار الموضوع:

اختيار هذا الموضوع كان نتيجة لعدة أسباب توجز في النقاط الآتية:

1. أسباب ذاتية تعود الى اتصالي اليومي بالإدارة الالكترونية بحكم وظيفتي ومحاولة التعريف ببعض الأعمال

الالكترونية للإدارة.

2. حداثة موضوع الإدارة الالكترونية، وعلاقته بالخدمة العمومية، حيث ان أغلب الباحثين والدارسين لم يولوا

بعد الاهتمام الكافي لهذا النوع من المواضيع ولم يعطوها حقها رغم دخول التكنولوجيات الحديثة للاتصال إلى

مؤسسات عديدة، وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في الكلية على الخصوص.

3. قابلية البحث في هذا الموضوع.

رابعا أهداف الدراسة:

1. التعرف على الإدارة الالكترونية والدور الذي لعبته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

العمومية.

2. الوقوف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في التقليل من الأوراق والقضاء على الطوابير والبيروقراطية.

3. محاولة معرفة النقائص في الخدمات العمومية على مستوى البلدية -عن طريق الاستبيان- وتقديم حلول

لها.

خامسا أهمية الموضوع: تكمن أهمية دراسة الموضوع:

- ابراز رغبة الدولة في مواكبة التطور الحاصل في كل المجالات وخاصة المتعلق بالإدارة الالكترونية وما تقدمه من خدمة عمومية ودورها الفعال في بناء وتقوية المجتمعات، مع تزايد متطلبات المواطنين من مختلف الخدمات والعمل على تلبيتها بصورة حسنة.

- جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر في أواخر القرن العشرين.

- قلة الدراسات حول موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالخدمات العمومية على مستوى الطرح الأكاديمي مما يجعل هذا الموضوع يكتسبه بعض الغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الدارسين وبالتالي تكمن الأهمية في محاولة توضيح وتبين فحوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة العمومية.

سادسا حدود الدراسة:

1. الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال شهر أفريل من سنة 2022

2. الحدود المكانية: استهدفت الدراسة كل سكان بلدية افلو بمختلف شرائحهم

سابعا المنهج والأدوات المستخدمة

من أجل معالجة الإشكالية الرئيسية والإجابة على مختلف الأسئلة المطروحة واختبار فرضيات الدراسة وإثبات صحتها من عدمها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري من أجل وصف أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، ودورها الفعال في تحسين جودة الخدمة العمومية، كما اعتمدت في الفصل الثاني على المنهج الاستقصائي التحليلي، عن طريق الاستبيان باستعمال برنامج الحزم الإحصائي SPSS 26 في الدراسة الميدانية، لتحليل مختلف المعطيات ومعالجة النتائج المتحصل عليها.

ثامنا الدراسات السابقة:

1. دراسة عبدالقادر حول (2021) بعنوان: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر-دراسة ميدانية-أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة تطبيقات الإدارة الالكترونية المعمول بها وأثرها على تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الجلفة، و محاولة والسعي إلى الوصول الى نقاط الضعف واقتراح الحلول، خلصت الدراسة الى وجود تطبيقات رقمية هدفها القضاء على الأرشيف الورقي دون أي إضافات أخرى كتوزيع السكان، الصحة التعليم، بالإضافة الى نقص التكوين الالكتروني للموظفين والإبقاء على الذهنيات القديمة رغم تبني التقنيات الحديثة في الإدارة، و بالتالي رضى المواطنين كان متوسط على تحسن الخدمة العمومية.

2. دراسة محمد بن مهيريس و عبدالعليم التاوتي 2021 بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الخدمة: دراسة على عينة من عملاء موبيليس، هدفت إلى الكشف عن الأثر الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الخدمة، تم الاعتماد على طريقة الاستقصاء عن طريق الاستبيان، و ذلك بتصميم استبيان إلكتروني باستخدام برنامجي Amos 26 و SPSS 26 في تحليل بيانات الاستبيان وقد خلصت نتائج الدراسة الى ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لكل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة خدمة موبيليس، وان هناك ضعف نسبي (حياد) في ثقة الزبون تجاه الأفراد العاملين في موبيليس، وأن موظفي موبيليس لا يملكون الكفاءة و القدرة الكافية للتكفل بانشغالات الزبائن، بالرغم من وضع كل التسهيلات للوصول والتواصل مع عملائها كما اثبتت الدراسة امتلاك موبيليس للأجهزة المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لكن هناك ضعف فيما يخص الشبكات (شبكات الهاتف، شبكات الأنترنت)، ودلت النتائج ايضا أن لموبيليس قاعدة بيانات جيدة، تحتوي على معلومات عملائها، وتضمن سرية هذه المعلومات، وهذا ما يسهل في سرعة الرد و توضيح استفسارات عملائهم.

3. دراسة رابح الوافي (2019) بعنوان: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجا- أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، هدفت الدراسة الى الوقوف على ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر وتسليط الضوء على أهم الأدوات المستخدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر وبينت الدراسة تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة قطاع العدالة، ومدى تأثير ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتم التوصل إلى أن قطاع العدالة يستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية، بالإضافة إلى وجود تأثير ذو دلالة

إحصائية لمختلف أبعاد متغيرات الإدارة الإلكترونية على عناصر جودة الخدمات في قطاع العدالة.

4. دراسة نورة محتوت (2018) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر دراسة ميدانية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، هدفت الى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المرافق العمومية والتغير فيها خلال السنوات (2000-2017)، والتعرف أكثر على الخدمات العمومية والمعوقات التي تواجهها تكنولوجيا المعلومات في أداء دورها، وخلصت إلى إن تكنولوجيا المعلومات توفر الوقت وسهولة الحصول على الخدمة مع ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي وتحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية وتوفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.

5. دراسة عبد الكريم عشور (2010) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ما مدى نجاعة وفعالية نظام الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي وإسقاطه على الجزائر، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، مستخدما الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد توصل إلى عدة نتائج أهمها أن الإدارة الإلكترونية تؤثر على الخدمة العمومية من خلال

آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، بالإضافة الى ظهور محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية الديمومة، الاستمرارية الاستجابة السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام، كما يبقى النموذج الأمريكي يعاني من مشاكل التحول للإدارة الإلكترونية، وفي مقدمتها مخاطر الأمن الإلكتروني وما يطرحه من إشكالات على مستويات عديدة.

تاسعا مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- ✓ تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بالاستهداف المباشر للمواطنين من اجل معرفة ارائهم حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، والمشاكل التي تواجههم خلال حصولهم على الخدمات، وبالتالي يمكن التعرف عليها ومعالجتها.
- ✓ تختلف هذه الدراسة عن اغلب الدراسات السابقة وتتفق مع دراسة محمد بن مهيريس وعبدالعليم التاوتي في طريقة الاستبيان، فقد استهدف المواطنين عن طريق الاستبيان الالكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي، عكس الدراسات الأخرى التي استهدف الموظفين عن طريق الاستبيان الورقي.

عاشرا هيكل الدراسة: تمت الدراسة من خلال فصلين كما يلي:

الفصل الأول: يتكون من ثلاثة مباحث، تطرقت في المبحث الأول الى بعض المفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تطبيقات ومزايا ومعوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اما المبحث الثاني تطرقت فيه الى عموميات حول جودة الخدمة العمومية وأهميتها، وفي المبحث الثالث قمت بالتعريف بالإدارة الالكترونية، أهميتها أهدافها وخصائصها مع إظهار الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وحتمية تطبيقها لما لها من ايجابيات في الحياة اليومية للأشخاص، مع إبراز المتطلبات والإمكانيات اللازمة لذلك.

الفصل الثاني: قمت فيه بتعريف عام للبلدية محل الدراسة، المنهج العلمي المتبع في الدراسة، اختبار الأداة حيث قمت بطرح الإشكالية وفرضيات الدراسة، اختبار مدى صدق وثبات اداة الدراسة، تحليل خصائص عينة الدراسة وفي الأخير تم عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال

والخدمة العمومية

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

تمهيد:

ازدادت أهمية التكنولوجيا في العصر الحديث، و كان لها اثر كبير في تغيير الحياة اليومية للبشر، وأصبحت إحدى الركائز المهمة و الموثوقة لتعزيز وتحسين التنمية الاجتماعية والاقتصادية يومًا بعد يوم، وانتشرت عبر أنحاء العالم بسرعة فائقة ولعبت دوراً مهماً في ظهور المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية، وسرعة الحصول على المعلومات المطلوبة هذه التغييرات المستمرة كانت بسبب استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، واصبحت تجبر إدارات المنظمات الحديثة على التكيف بسرعة معها ودمجها في أنظمتها والاستفادة من نموها وتطورها و استمرارها، وهو ما ينعكس بالإيجاب على الخدمة العمومية، فهي الآلية التي تعزز التنمية الوطنية وتخدم المواطنين، فقد تطورت هذه الأخيرة وصار لها جانب مختلف بفضل المعلومات الحديثة و الثورة التكنولوجية التي شملت العديد من المجالات، و قد استفادت العديد من المؤسسات خاصة العمومية من هذه التقنية، كما أن دخول واستخدام الحواسيب في التطبيقات المختلفة لم يأتي صدفة، ولكن بعد سلسلة من الإخفاقات والنجاحات بشكل تدريجي، بعد ذلك تم حل العديد من المشكلات الفنية من خلال الاستفادة من هذه التكنولوجيا، وإبعاد الأساليب التقليدية التي رافقت عمل هذه المنظمات لفترة طويلة، وشكلت حجر عثرة في تحقيق أهدافها وضمان فعاليتها ونجاحها في خدمة المستفيدين الذين بدورهم تشابكت وتطوّرت متطلباتهم وحاجاتهم للمعلومات ومصادرها المختلفة نتيجة لتغير بيئة المجتمعات والمعلومات على حد سواء.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها تقنية تسمح بجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، لأنها تعتمد على مبدأ التشفير الإلكتروني للمعلومات، وهي تلك الأدوات التي تُستخدم لبناء أنظمة المعلومات التي تساعد الإدارة على معالجتها واستخدامها لدعم احتياجاتها في مجالات صنع القرار، ويمكن القول على أنها أداة قائمة على الكمبيوتر والشبكات تساعد الأفراد على استخدام المعلومات.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مزيج من المعدات التقنية والمعلومات والعمليات اللازمة للربط بينهم، أو هي مجموعة من المكونات التقنية والبرمجيات والأجهزة، تتفاعل مع بعضها البعض بواسطة كوابل توصيل لتعطي المعلومات. "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال" أو "التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال"، بكل بساطة هي كل ما يتعلق بالتقنيات المستعملة في معالجة و نقل المعلومات، خاصة الإعلام الآلي و الأترنت و الاتصالات، و بمعنى آخر فهي تشير إلى قطاع النشاط الاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتشكل هذه الأخيرة اليوم جزءا كبيرا من حياتنا اليومية، وتُعبّر الصيغة (TIC) عن التسمية الموحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.¹

الفرع الأول مفهوم التكنولوجيا: التكنولوجيا هي أحد المفاهيم التي ناقشها العديد من الباحثين والمفكرين الذين ينظرون إليها بشكل مغاير بسبب الاختلافات في التخصص وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، لكنهم يتفقون على أن طبيعة التكنولوجيا قديمة مثل الاختراع البشري نفسه، لأنها كذلك تعتبر وسيلة اكتشافها الإنسان لتكيفه البدائي مع الطبيعة، فهي الأداة التي استخدمها لمساعدته على تلبية احتياجاته المتزايدة ثم تطور استخدامها وأصبح ضروريا في حياته العامة والخاصة، و يعتبرها بعض المفكرين بأنها سبب التغييرات التي حدثت في المجتمع المعاصر. ويلخص "حسين كامل بقاء الدين" رؤيته لمفهوم التكنولوجيا قائلا: إن التكنولوجيا فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات، ويعتقد كل من "ماهر إسماعيل صبري" و "صلاح الدين محمد توفيق": أن التكنولوجيا ليست مجرد علم أو تطبيق العلم أو مجرد أجهزة، بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي معا.

كما أصبحت كلمة «التكنولوجيا» متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية والفنية والقانونية خلال العقود الماضية والاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية والنفسية والسياسية والاتصالية المختلفة لها على الفرد وعلى المجتمع، خاصة

¹ يزغش كاميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير جامعة بسكرة، الجزائر، 2008)، ص 66

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

في بلدان العالم الثالث، ولعل ذلك يعكس الاعتراف المتزايد بدور التقدم العلمي والتكنولوجي في التنمية من جهة ويعكس تزايد الاهتمام بتنظيم هذا الدور وزيادة فاعليته من جهة أخرى، ومن بين أسباب استحواذ التكنولوجيا على اهتمام العديد من المعارف المتنوعة، أنها تتميز بخصائص متنوعة ومختلفة فهي نتاج نشاط علمي وبحثي يتم استخدامه في العديد من المجالات، وهناك عدة تعاريف للتكنولوجيا منها:¹

أولاً: هي مجموع المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، وكذلك الأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الشخص لأداء وظيفة معينة أو عمل معين في حياته اليومية لتلبية احتياجاته المادية والمعنوية؛

ثانياً: هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة؛

ثالثاً: هي مجموعة الاختراعات والأسرار التي تطبق في الصناعة.

كما يقول البعض أن مفهوم التكنولوجيا يرتبط بثلاثة اتجاهات هي:²

أولاً المعرفة العلمية: تسخير المعرفة العلمية للإنسان وإمكاناته العقلية والإبداعية من أجل تحقيق أغراض وتطبيقات عملية مطلوبة، مثل تفكير الإنسان في تخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها بأسرع وأفضل الطرق؛

ثانياً الاكتشافات والاختراعات: وهي الاكتشافات التي نتجت عن التطبيق العملي للمعرفة العلمية، مثل اختراع الكمبيوتر والأجيال المختلفة التي طورته بإضافة اختراعات واكتشافات جديدة؛

ثالثاً التطبيقات العلمية: هي النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العلمية للمكتشفات والأجهزة لغرض تحسين أداء الإنسان وتطويره في مختلف أنواع تطبيقات الحاسوب.

من خلال هذا العرض، يمكننا تعريف التكنولوجيا على أنها جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، (شركة دار الإشعاع للطباعة، القاهرة، 1990)، ص 15.

² عسول الامين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة، (أطروحة دكتوراه علوم، غير منشورة، في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015)، ص 18.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.¹

الفرع الثاني: مفهوم المعلومات (information)

يعود أصل مفهوم المعلومات إلى الأصل اللاتيني، فكلمة (Forma) تعني مظهرها، أو رقما، أو صورة أو إشارة، أو قاعدة، أو نهجا، أما كلمة (Formation) فتعني إبداعا، أو تشكيلا، أو تمثيلا وصفيا، ويأتي الفعل اللاتيني (fomar) فيستخدم لوصف فعل يمارسه المرء بقصد صياغة أو تشكيل أو تصوير أو تمثيل، بغرض تعليم الغير أو تثقيفه وتوجيهه، ويأتي المصدر اللاتيني (in) ليعطي المفردة اللغوية التي يصاحبها سمة المكان، أو الفضاء أو التعلق بالزمان أو المظهر، فكلمة (Information) والتي تقابلها بالعربية كلمة معلومات، التي كانت تعني في الأصل عملية الاتصال أو ما يتم إيصاله، و عند البحث عنها في المراجع الإنجليزية العربية فتعني المعلومات، المعطيات البيانات الحقائق، الإعلام، ولكن إذا نظرنا إلى كلمة (Informatics) لوجدناها تعني علم المعلومات أو علم المعلوماتية.²

وأصبحت اليوم صناعة المعلومات في بعض الدول ذات وزن اقتصادي كبير، وأضححت هي الصناعة الغالبة وحلت محل الصناعات الثقيلة والتحويلية، وهكذا فإن اقتصاديات الغد صارت قائمة أساسا على المعلومات، وكانت صناعة المعلومات تدر نحو 20 مليون دولارا في الولايات المتحدة خلال السبعينيات، وقد تضاعف هذا الرقم في العقود الأخيرة، لتتمركز تكنولوجيا المعلومات في أيدي عدد قليل من الدول، تلك الدول هي التي تتحكم في صناعة المعلومات وتشغيلها واختزانها واسترجاعها وتمتلك القنوات التي تمر عبرها هذه المعلومات، حيث تمازجت السلطة مع المعرفة في كل الأزمان بصورة وثيقة، فالذين يملكون المعرفة هم الذين يمسكون بزمام السلطة، وهكذا نرى أن التكنولوجيا الجديدة تزيد من تركيز السلطة في أقل عدد من الأيدي، وينطبق ذلك على المستوى الوطني كما على المستوى الدولي، وخاصة في الدول النامية.³

¹ نورالدين زمام وصباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، 2013)، ص 165.

² عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، (دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2014)، ص 101.

³ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عصر المعلومات، (الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط 1، 1997)، ص 35.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

فالمعلومة اليوم هي السلعة الراجحة وثروة المستقبل، علينا أن نتداولها وتنقلها ونعدها في جداول وتقارير وقواعد بيانات وإحصاءات ومؤشرات، وذلك لاستفيد منها في تحسين آلية اتخاذ القرار من خلال قراءة المؤشرات والإحصائيات والتقارير المعلوماتية، ودراسة حركة البيانات وتغيراتها وإنشاء نظمها وبرامجها وتطبيقاتها، فالإدارة الناجحة هي إدارة معلومات ولا يمكن لمدير أن ينجح ويدع بدون تقارير معلومات دقيقة ومناسبة تساعد في الإدارة واتخاذ قرارها بشكل علمي ومدروس بناء على المعطيات المعلوماتية.¹

و استخدمت كلمة معلومات من قبل العديد من الباحثين ذوي الخلفيات العلمية المختلفة، حتى تكاد الكلمة تفقد معناها بدون ربطها بموضوعات علمية أو اجتماعية أو غيرها، والتعريف الشائع لهذه الكلمة هي أنها تعبر عن الحالة المعرفية للمتلقي، وأنها مرحلة وسطى بين البيانات والمعرفة وهي المواد الخام (Data) أو المعرفة (Knowledge) أي تكامل المعلومات المنظمة واستخدامها في شيء مفيد وإن كانت تُستخدم في أحيان كثيرة بديلاً عنهما حيث يقال مثلاً "قواعد المعلومات وترجمتها Data Base"، وقد أشار الباحث "يوزياك Yuexiac" إلى أن هناك أكثر من أربعمئة تعريف للمعلومات قام بوضعها متخصصون في مختلف المجالات والثقافات والبيئات.²

ويمكن تعريف المعلومات بأنها: "بيانات ذات معنى" والبيان هو شيء يمكن أن يعطي معنى، فممكّن أن تكون كل من الأرقام، الألوان، الأحداث والكلمات بيانات، لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن تعطينا معنى، كما أن الأخبار والأحداث والرموز والأصوات هي أيضاً بيانات، لأنها تعطينا معنى إذا عولجت بطريقة معينة.

ويذهب بعض الباحثين إلى أن المعلومات "ما هي إلا إحدى فئات المدخلات التي تغذي عقولنا والتي نعمل بها عندما نفكر، وهي تأتي مع المعتقدات والتأويلات والأوامر والنصائح والأسئلة والآراء والنظريات والتنبؤات وأي إنتاج للخيال المبدع".³

¹ هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، (مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، ط1، 1998)، ص 11، 12.

² حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، (دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2014)، ص 53.

³ عبد الله سعد بن جليغم، واقع تطبيق البرامج التقنية الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراف الوظيفي، (دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، ط1)، 2016، ص 49.

الفرع الثالث: مفهوم الاتصال Communication

ان المستعملين لتكنولوجيا المعلومات يحتاجون إلى إتقان الاتصالات الفعالة في العديد من المجالات، واختيار طريقة الاتصال المناسبة لتوصيل رسائلهم بكفاءة وفعالية جيدة، حيث سيضطرون لاختيار وسيلة للاتصال من بين (التقارير المطبوعة، الوثائق الإلكترونية، مقالات المجالات، الكتب، التلفزيون، الإنترنت والبريد... إلخ).¹

فعملية الاتصال تعني "إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إحداث التغيير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل لمعرفة ما أحدثته من أثر في المستقبل" كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل البيانات خلال دورة المعلومات (التسجيل، التنبؤ، التخزين، الاسترجاع والاستخدام).

فالاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو سلوك للمستقبل.² وهناك من يتبنى ثلاث أفكار رئيسة لمفهوم الاتصال، وهذه الأفكار هي:³

أولاً أن الاتصال هو ما يحدث عندما يستجيب الإنسان لرمز (كلمة أو كلمات، حركة أو إشارات)؛

ثانياً الاتصال هو عملية نقل معلومات أو أفكار أو مشاعر أو مهارات أو خبرات من شخص أو أكثر إلى شخص أو أكثر باستخدام الرموز والكلمات والصور؛

ثالثاً الاتصال موقف سلوكي يُنقل فيه مصدر رسالة إلى مُستقبل أو مُستقبلين بهدف التأثير في سلوكهم.

وبناء على ما تقدم من مجمل هذه التعريفات، يمكن أن يتضح لنا مفهوم شامل للاتصال إذ اشتمل على ما يلي:

1. عناصر أو مكونات عملية الاتصال كالمُرسل والرسالة والمستقبل... إلخ؛

2. هدف أو أهداف الاتصال لأنه عملية هادفة دائماً؛

¹ كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، (عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، ط2، 2004)، ص 317.

² Henri Mahe de Boislandelle, **dictionnaire de gestion**, (économica-édition, Paris, France, 1998), p 67.

³ وسام فاضل راضي ومهند حميد التميمي، الاتصال ووسائله الشخصية والاجتماعية والتفاعلية، (دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، لبنان، ط1، 2017)، ص 25.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

3. اتجاه أو خط أو مسار الاتصال الذي يسير عليه؛

4. مجتمع الاتصال والمجالات التي يؤثر فيها ويعمل من خلالها.

المطلب الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يزداد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يوما بعد يوم، بسبب الخصائص والسمات التي تميزها، والتي مكنتها من

احتلال مكانة استراتيجية ضمن أولويات المجتمعات عامة والمؤسسات خاصة.

الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من أهم الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد:¹

أولا الانتشار والشيوع: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، والانتشار لهذه التكنولوجيا بين

الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر تقنية حديثة تُعد في البداية حكرا على فئة جد قليلة، ولكنها سرعان ما

تصبح قابلة للاستعمال من طرف فئات وطبقات مختلفة في المجتمع، مثل استعمال أجهزة الإعلام الآلي، والهواتف

النقالة الجد متطورة؛

ثانيا اللامحدودية: والمقصود هنا إمكانية التحكم في توجيه الرسالة الاتصالية سواء إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة

دون الحاجة إلى توجيهها لفئة واسعة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل

الرسالة مباشرة من مُنتِج الرسالة إلى المستفيد منها؛

ثالثا المرونة: تُعد استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالحاسوب نستخدمه مثلا لكتابة النصوص أو

لاستخدام برنامج معين، وبالتالي استعمال الحاسوب يختلف من شخص إلى آخر، وهذا ما أكسب التكنولوجيا

خاصية المرونة؛

¹ مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة حالة، (رسالة دكتوراه علوم، غير منشورة
شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف1، الجزائر، 2016)، ص 30، 31.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

رابعا قابلية التحرك والحركة: لقد وفر التطور المستمر والمتلاحق لهذه التكنولوجيا إمكانية الاستفادة من خدماتها في أي مكان وأي زمان وبالتالي تحرير المرسل من قيود المكان، وهذا من خلال انتقالها من سمة الثبات إلى النقال، فعلى سبيل المثال نجد أن الحاسوب في السابق (الجيل الأول)، كان ذو حجم كبير لا يمكن حمله إلى أي مكان، أما في الوقت الحالي (الجيل الخامس)، يمكن للمستعمل نقل جهازه معه لأي مكان وهذا بسبب صغر حجمه؛

خامسا اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في أي وقت يناسب الفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، بمعنى إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستفيد ولا يتطلب من كل المشاركين أن يستفيدوا من النظام في وقت واحد، ففي نظام البريد الإلكتروني مثلا ترسل الرسالة في أي وقت دون الحاجة إلى تواجد المستقبل للرسالة، وهو الأمر الذي يسهل التعامل مع الرسائل الإعلامية والاتصالية لأنها تحرر مستقبلها من قيود الزمان.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا المكونات المادية: الأجهزة Hardware هي مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات، والحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، فهو يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها حيث تُحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية وتسمى بت (Bit)، ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت (Byte) وتُستخدم لحزن الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها.¹

ثانيا البرمجيات: هي مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما، أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل

1 فاروق حريزي، دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011)، ص 15.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

معين، وتظم البرمجيات عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات (Applications) وأهمها ما يلي:¹

1. **التطبيقات القاعدية (Logiciels de base):** وهي تضم كل البرامج المشغلة للآلة، وهي برامج أنشئت

خصيصا لتنظيم سير مكونات الحاسوب، فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستعمل وتحويلها الى

إشارات تُشغل بها المعدات، وهو ما يسمى نظام التشغيل (Système d'exploitation)؛

2. **التطبيقات العامة:** وهي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب ككتابة

النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جدول... الخ، فكل الأعمال التي باستطاعتنا القيام بها، وهي عديدة ولا

تُحصى وتستدعي نوعا من التطبيقات؛

3. **التطبيقات المفيدة:** وهي جميع التطبيقات العلمية، أو التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية، ولإقامة هذا النوع

من التطبيقات نستعمل لغات البرمجة المختلفة.

ثالثا تقنيات التخزين والاسترجاع (وسائط وأوعية التخزين): تُعتبر إحدى أنواع المعدات وتتمثل في الذاكرة الخارجية

للحاسوب، وتُستعمل في تخزين المعلومات والبرامج في شكل ملفات بصفة دائمة، وتتمثل هذه التقنيات في:²

الأشرطة والأقراص الممغنطة وفيها نوعين:

أ. الأقراص الصلبة أو الثابتة (disque durs \ fixes)، الأقراص المنقولة (disquettes)؛

ب. الأقراص المضغوطة (compacts disks): وتوجد مجموعة متعددة من الأقراص المضغوطة تختلف

باختلاف استعمالها إضافة إلى البطاقة الذكية و USB Flash Drives، البطاقة الذكية هي التي لها نفس

حجم وشكل بطاقة الائتمان، أما USB Flash Drives صغير الحجم يمكن وضعه في الجيب يُمكن

مستعمله من حفظ ونقل ملفات الوسائط المتعددة الكبيرة بأنواعها.

¹ منيرة قشيني، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة، شركة الخطوط الجوية الجزائرية، (رسالة ماجستير غير منشورة، في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2011)، ص ص 74، 75.

² طه حسين نوي وغري حسين سي لحضر وياقوتة بوتشين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة، (مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 2018، العدد 05)، ص 137.138.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

رابعا قواعد البيانات: هي مجموعة من البيانات المترابطة، أو المعلومات المخزنة في الأجهزة ووسائل تخزين البيانات

تُعتبر المادة الخام التي يُقَدِّد الكمبيوتر منها تعليمات برنامج التطبيق للحصول على المعلومات.¹

خامسا المتدخلون: أو الجانب البشري ويشمل جميع الأشخاص المتدخلون في استخدام تكنولوجيا المعلومات

ومصادر المعلومات الحديثة، ويمكن اعتبار هؤلاء الأشخاص الجانب الإنساني لتكنولوجيا المعلومات.²

الاتصالات والشبكات: وهي ربط مجموعة من أجهزة الحواسيب لتكوين شبكة يتم من خلالها تبادل البيانات

والمعلومات بين مختلف الأنظمة، محليا وعالميا، باستعمال مختلف الأدوات كالهاتف، الفاكس والألياف البصرية.³

الفرع الثالث: الأنواع والمجالات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا أنواع التكنولوجيا: تم تقسيم التكنولوجيا إلى عدة أنواع أهمها:⁴

1. تكنولوجيا المنتج: هي تحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف وطرق جديدة

لأداء العمل والإنتاج وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتج إلى التعاون بين أقسام التسويق والإنتاج

للحصول على تصور جيد للمنتج؛

2. تكنولوجيا العمليات: فهي عبارة عن الماكائن والأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج السلع أو تقديم الخدمات وكذلك

الطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المؤسسة؛

3. تكنولوجيا المعلومات: تركز على التقنيات التي تسمح بجمع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة، لاسيما

التقنيات المستندة على الحاسوب، وهذا بهدف حصول المؤسسة على أفضل القرارات.

¹ بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2017)، ص 25.

² عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، دراسة ميدانية، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علم المكتبات والمعلومات، الجزائر، 2005)، ص 28.

³ محمد بن مهيّس وعبد الغليم التناوي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، دراسة على عينة من عملاء موبيليس، (مجلة دراسات العدد الاقتصادي المجلد 12، العدد 01، 2021)، ص 605.

⁴ بروية الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة، (رسالة دكتوراه غير منشورة، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2014)، ص 5.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

ثانياً المجالات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتعدد المجالات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

بتعدد حاجات البشرية لها، فقد أصبح السباق والتسارع نحو امتلاكها والاستثمار فيها، نذكر منها:

1. **بنوك وقواعد المعلومات:** وهي وضع أكبر قدر من مصادر المعلومات أمام الباحثين والعاملين في جميع قطاعات

الإنتاج، وأن تمكنهم من الوصول إلى تلك المصادر بأسرع وأرخص وسيلة ممكنة، فضلاً عن وضع نظم متفرقة

لاسترجاع المعلومات وإدارتها ووضع معايير للمكونات المادية والتنظيمية والاتصالات عن بعد، حتى يصبح المجتمع

المعلوماتي بمؤسساته الأكاديمية والصناعية والإدارية والخدماتية حقيقة واقعية لا تغيب عن ذهن القارئ، وتتوفر هذه

السياسة في معظم الدول المتقدمة والسائرة في طريق النمو.¹

فالوصول إلى هذه الرؤيا يتطلب استثماراً خاصاً وعاماً كبيراً ويسبقه بالضرورة إشاعة الوعي العام بأهمية

المعلومات في تحقيق طفرة النمو واللاحاق ولو بذيل الدول المتقدمة، وقد ظهرت أساليب عديدة لتخزين البيانات

واسترجاعها والتي مرت بمراحل مختلفة، منذ بدء ظهور تكنولوجيا الحواسيب، وتم التعبير عن هذه الأساليب بعدة

مصطلحات في نطاق معالجة البيانات منها ملف البيانات، مجموعة البيانات، بنوك وقواعد البيانات.

2. **شبكات المعلومات:** عرفت السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في مجال المعلومات بأنواعها المختلفة، وهو ما اصطُح

على تسميته بالانفجار المعلوماتي، والذي ظهر نتيجة تزايد وتيرة البحوث العلمية في كافة المجالات إضافة إلى

التطورات التكنولوجية التي عرفها العالم في مجال الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وهو ما ساهم في تزايد

حجم المعلومات، الأمر الذي صُعب معه إمكانية إطلاع الباحثين على كل ما يُنشر في مجال تخصصهم إن لم نقل في

مجالات المعرفة البشرية، ومع دخول العالم مرحلة جديدة، مرحلة عصر المعلومات متزامنة مع الثورة في مجال تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات والتي غيرت الكثير من المفاهيم السائدة حول عناصر القوة و الضعف لدى الدول، حيث

أصبح يُنظر إلى من يملك المعلومات وتقنياتها ويستثمرها، نظرة مختلفة كلياً عما سبق، وبات استعمال المعلومات

¹ امل كرم خليفة، المعلوماتية، (مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، مصر، ط1، 2014)، ص 197.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

سلاحاً فعالاً لغايات التنمية والتطوير وبناء المجتمع الحديث.¹

3. **تكنولوجيا الاتصالات:** مع نشأة الانترنت ظهرت تكنولوجيا الانترنت و برزت هذه الأخيرة نتيجة التطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد عرفها كل من S.Richir و H.Christofol على أنها "التكنولوجيا المرتكزة على بروتوكولات (TCP/IP) هذه البروتوكولات تعتبر محرك الانترنت، و هي من أهم دعائمها، لأنه من خلالها يتمكن المستخدم، فرداً كان أو مؤسسة أو هيئة الولوج إلى الشبكة العالمية و استغلال الخدمات التي توفرها و من بين الخدمات التي توفرها تكنولوجيا الانترنت نذكر ما يلي: خدمة البريد الالكتروني، خدمة قوائم النشر خدمة الدردشة عبر الانترنت، خدمة البريد الفوري، خدمة الاجتماعات المرئية عبر الويب، خدمة الهاتفية عبر الويب خدمة البحث عن المعلومات وخدمة منتديات الحوار عبر الويب... الخ.

وعليه فإن الانترنت هي شبكات المعلومات المفتوحة والمرتبطة فيما بينها، قادرة على تبادل حزم البيانات، كما تعتبر أكبر مزود لمختلف المعلومات للمؤسسات والأفراد في جميع أنحاء المعمورة.

المطلب الثالث: تطبيقات ومزايا ومعوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سوف نتعرف في هذا المطلب على أهم القطاعات التي فرضت عليها العولمة والتطورات الحديثة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سير عملها، وما ينجر عنه من مزايا بالإضافة الى المعوقات التي تقف حائلاً أمام ذلك.

الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأعمال: تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتوفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم مما يساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات وتوفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ

¹ عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية دراسة ميدانية، مرجع سبق ذكره، ص 117.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

لواجبات أكثر أهمية وكذلك تقليص حجم التنظيمات الإدارية.¹

ثانيا تطبيق الحكومة الإلكترونية: وهي تنفيذ استراتيجيات الحكومة الإلكترونية التي تركز على تطبيقات تهدف إلى الابتكار وتعزيز الشفافية في الإدارات العامة والعمليات الديمقراطية وتحسين الكفاءة وتعزيز العلاقة مع المواطنين واستحداث مبادرات وخدمات وطنية للحكومة الإلكترونية على جميع المستويات تتفق مع احتياجات المواطنين ودوائر الأعمال، من أجل تحقيق توزيع جيد للموارد والأصول العامة، مع دعم مبادرات التعاون الدولي في ميدان الحكومة الإلكترونية من أجل تعزيز الشفافية والمساءلة والكفاءة على جميع المستويات الحكومية.²

ثالثا التجارة الالكترونية: وهي العمليات المتمثلة في بيع وشراء وتسويق وتقديم الخدمات الخاصة بالسلع والخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالإنترنت والانترنت لمسايرة التجارة العالمية في كل خطواتها.³

رابعا قطاع المال والاقتصاد: يتمثل في أعمال البنوك من أجل تحسين الخدمة بشكل عام، وسرعة الضبط للحواشيب، بالإضافة إلى المساهمة في الرقابة المالية على البنوك وتحويل الأموال إلكترونياً لتسريع الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك، إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات وتنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية، من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى، بالإضافة إلى التصميم بمساعدة الكمبيوتر وسرعة التعديل، وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.⁴

خامسا تكنولوجيا التعليم والتدريب وتتمثل في:

1. نظم التدريب: من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على القيادة وهذا ما يقلل من التكاليف والخطر؛

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 127.

² امل كرم خليفة، المعلوماتية، مرجع سبق ذكره، ص 43.

³ عسول الأمين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة، مرجع سبق ذكره، ص 49، 50.

⁴ هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة، (رسالة دكتوراه غير منشورة، علوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015)، ص 45.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

2. برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها، وإنشاء نُظم المعلومات التربوية التي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.¹

سادسا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات: تتسم التوجهات الاقتصادية الحالية بما يسمى "بالاقتصاد المبني على المعرفة" وهذا يعني أن قيمة ووزن عامل المعرفة يزداد كثيراً عن السابق وأن مركبة المعلومات في السلع والخدمات تزداد يوماً بعد يوم، وأكثر من ذلك فهناك ازدياد كبير في السلع والخدمات المعرفية البحتة والتي يمكن وصفها بشكل رقمي وبالتالي تبادلها على شبكة الأنترنت، فهو يُشكل أحد ممارسات الأعمال الإلكترونية E-business، مما جعل المؤسسات تدرك ضرورة هذه الممارسات لمواجهة تحديات التغيير في مجال الأعمال، فحاجة المؤسسات إلى تكنولوجيا حديثة ومرنة تغنيها عن الأعمال اليدوية، وتجعلها في اتصال دائم مع الزبون في ظل الانفتاح العالمي للأسواق.²

سابعا تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاستجابة لحاجات العميل: ويتم ذلك من خلال توفير قواعد بيانات المنتجات والخدمات و تكون متاحة محليا وعالميا للعميل عن طريق الموقع الإلكتروني للمنظمة، أي تحرير العميل من قيود المكان و الزمان، فبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح العميل شريكا للمنظمة، فمصممي السيارات اليوم يقدمون للعملاء إمكانية تصميم سياراتهم الخاصة عن طريق برامج خاصة يمكن الدخول إليها من موقع المنظمة على الشبكة، بالإضافة الى استفادة المنظمة من قواعد البيانات الخاصة بالعملاء، وفي مجموعة مهيكلية من المعلومات حول العملاء التي يمكن الدخول إليها بطريقة عملية، من أجل تتبع الزبائن والتواصل معهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم المختلفة بشكل أفضل و في مختلف الأماكن، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على مستوى رضاهم ويعزز من

¹ مراد الرايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005)، ص 31، 32.

² سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، علوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة بسكرة، الجزائر، 2007)، ص 82.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

ولائهم للمنظمة، كذلك توفير الدعم الإداري للعملاء على المستوى الدولي وتمكينهم من إجراء العمليات التي يرغبون فيها كاستخراج الفواتير، التسديد والتكفل بالطلبات.¹

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، فقد مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات، الأمن والقانون، الإعلام والبيئة... إلخ)، لكن بدرجات محدودة ومتفاوتة.

الفرع الثاني مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ان الاستخدام الأحسن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعل الإنسان يستفيد من فوائدها ومزاياها التي توفرها عند كل استخدام ونذكر منها:²

اولا السرعة: ويقصد بها السرعة في أداء الوظائف والأوامر، فلقد عَهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقديم خدمات على قدر كبير من السرعة فبالإضافة إلى قدرتها على تنفيذ أوامر القيام بعمليات معقدة في وقت خيالي يتزامن مع آخر نقرة للزر فإنها تسمح بإمكانية القيام بعدة عمليات ووظائف متزامنة؛

ثانيا الدقة: إضافة إلى أنها أكثر سرعة فإنها تعمل على قدر كبير من الدقة، أو بالأحرى الدقة المتناهية فالأجهزة الإلكترونية الحديثة تدرك الأخطاء والاختلافات التي يعجز البشر عن إدراكها؛

ثالثا الموثوقية: مع السرعة والدقة فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقلل من مواطن الشك، بحيث تعطي نتائج أكثر موثوقية ومصداقية، وترتبط دائما بطريقة إدخال البيانات والمعلومات؛

رابعا الثبات: تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقدرتها على أداء نفس الأعمال والوظائف، وبنفس الوتيرة وتكرار نفس المهام، فالحاسوب يمتاز بقدرته على تكرار العمل بصورة ثابتة، أي إجراءه لعمل ما مرة بعد أخرى بنفس الأسلوب ويحصل على نفس النتائج ولعدد من المرات المتكررة.

بالإضافة الى مزايا أخرى تتلخص فيما يلي:³

¹ لحسيني فاطمة الزهراء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية، (أطروحة دكتوراه، غير منشورة، في علوم التسيير، شعبة تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2017)، ص 110.

² امل كرم خليفة، المعلوماتية، مرجع سبق ذكره، ص 147.

³ بلية لحبيب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين حكمة الإدارة المحلية في الجزائر، (مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، مج3، ع2، الجزائر، 2020)، ص95.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

أولاً: القوة الهائلة لتقنيات المعلومات في إعداد التقارير ومعالجة كم هائل من المعلومات في زمن قياسي مما يساعد في اتخاذ القرار؛

ثانياً: بناء بنك للمعلومات الإدارية، يعطي حياة وديناميكية لاستثمار هذه المعلومات في تطوير الإدارة؛

ثالثاً: تعطي الديناميكية والمعرفة للمنظمة، وتقضي على التشتت وبطء الحركة وعشوائية الكادر البشري الواسع؛

رابعاً: دعم الموقف التنافسي للمنظمة، وبناء مجموعة من العقبات التي تمنع دخول المنافسين إلى الأسواق؛

خامساً: تقليص الكلفة، وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات، وتحقيق حالة من التعاون بين مختلف المستويات والوحدات التنظيمية؛

سادساً: تحسين خدمة الزبون من خلال إمكانية استلام طلباته بواسطة الأجهزة والآلات؛

سابعاً: إتاحة المعلومات الدقيقة للمنظمات بما يسمح لها باتخاذ القرارات الصائبة؛

ثامناً: المساعدة على لامركزية القرارات وانتهاج السبيل الأنجع للتسيير؛

تاسعاً: تسمح للمنظمات بالاتصال المباشر والمستمر مع المتعاملين مما يساعد على بناء ثقة دائمة معهم.

الفرع الثالث: معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً المعوقات التقنية: وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى

الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً وأن هذه التقنية

متشابهة ومتكاملة، الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد

خاصة على صعيد المنظمة، لذلك فمشكلة ضعف البنية الأساسية للاتصالات، يعكس حالة من التخلف التقني.¹

ثانياً نقص التعليم والتدريب: قصور جهود التعليم والتدريب في تأهيل وتنمية القوى العاملة المتعاملة والمتفاعلة مع

المعلومات، ففئات المتعاملين مع المعلومات أصبحت كبيرة جداً في العصر الحاضر لذلك يجب أن تُدعم الجهود العامة

¹ مصطفى يوسف كاتي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، (دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2009)، ص 100.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

والخاصة للتأهيل، وتنمية المتخصصين وتوعية المستخدمين على كافة مجالاتهم ومستوياتهم.

ثالثا الاتجاهات الشخصية التقليدية: حتى الآن تلعب الاتجاهات الشخصية التقليدية دورا كبيرا في عدم مسايرة التغييرات التي تُحتملها التكنولوجيا المتطورة، فيتعرض كثير من المستخدمين في العديد من المجالات لضغوط متزايدة عند استخدام التكنولوجيات الحديثة في أعمالهم، وخاصة كبار السن منهم بعدم التغيير والإبقاء على الأساليب التقليدية.¹

رابعا المعوقات الأمنية وانتشار الفيروسات: وجود العديد من الفيروسات والتي تتناقل بين أجهزة الحاسوب من خلال شبكة المعلومات الدولية خاصة في الآونة الأخيرة فقد سببت العديد من الأضرار لأجهزة الكمبيوتر والمشاكل لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطورت الفيروسات مع تطور التكنولوجيا وقد سهلت الشبكات من سرعة انتشارها وأصبح لزاما على مستخدميها شراء البرامج المضادة للفيروسات والتي تكلف أموالا طائلة.²

بالإضافة إلى معوقات أخرى تتمثل في:

1. ارتفاع الكلفة المادية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية، فهي تحتاج الى شبكة اتصال جيدة وأجهزة حاسوب وهذا يرتبط بالقدرة على توفير المبالغ المالية اللازمة لذلك؛
2. عائق اللغة فمعظم البحوث والمقالات العلمية في شبكة المعلومات الدولية هي باللغة الانجليزية، وهذا يشكل عائقا أمام استخدامها بفعالية؛
3. عدم استقرار وثبات المواقع التي تربط بينها في شبكة المعلومات الدولية فما نجده في وقت معين، قد لا نجده في وقت آخر؛
4. كثرة المواقع غير المعروفة والمشبوهة وعدم صحة المعلومات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية؛
5. وجود بعض المواقع الممنوعة أو اللاأخلاقية في شبكة المعلومات الدولية، ومن الصعوبة حصرها وتحديدتها ومنع الموظفين من الدخول إليها؛

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، (دار الشروق، القاهرة، ط1، 1989)، ص 47.

² شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، (الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000)، ص 119، 120.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

6. الاختلاف الكبير بين ما هو موجود في دولة ما وما هو موجود في دولة أخرى.

المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات العمومية

نظرا لتزايد دور الخدمات العمومية في الحياة المعاصرة، أصبح التركيز على جودتها واحدا من الاتجاهات الحديثة والمهمة، وقد عرفت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة وازداد الطلب عليها كثيرا حيث لا بد من الاهتمام بطرق تقديمها والاهتمام بجودتها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

مصطلح الخدمة العمومية يعبر عن تلك الصلة التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين، فهي الخدمات التي تضمن الحكومة تقديمها للمواطنين، فمفهوم الخدمة العمومية ارتبط بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة، وتدخلها لإشباع الحاجات العامة للجمهور، بغرض زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

أولا التعريف الحديث للخدمة العمومية: الخدمة العمومية هي العملية التي من خلالها تقوم الهيئات العامة بتقديم الخدمات للمواطنين بناءً على علاقتها معهم، تُقدّم هذه الخدمات للأفراد والمواطنين دون تمييز على أساس المصلحة العامة لجميع المواطنين، حيث يتم ذلك من قبل الأجهزة والولايات والوزارات والهيئات والمجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها.¹

ويشير مصطلح الخدمة العمومية إلى العقد الذي يربط الإدارة العامة للحكومة والمواطنين على تلبية الرغبات والاحتياجات المختلفة للأفراد والمواطنين والالتزامات تجاههم، بشرط أن تكون المصلحة العامة تقوم بها الدولة بشكل

¹ غلام الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية واليات التطبيق، (مجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج 5، ع 2، 2008)، ص 222.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

دائم ومستمر لغالبية الشعب، بما يتماشى مع تطور هذه الحاجات.¹

من هذا التعريف يمكن استنتاج النقاط التالية:²

1. تستعمل الدولة الأسواق العامة كوسيلة للتدخل، وهذا يعني أن الإدارة هي التي تُنتج المنافع للمصلحة العامة وأن الخدمات العامة تمثلها، لذلك عندما يتم تسعيرها لصالح المصلحة العامة، فهي مدعوة لضمان حسن سير خدمات المصلحة العامة؛

2. أن تكون الخدمة عامة، مما يعني أن الخدمة تتمتع بمعايير: اقتصادي (صناعي أو تجاري) أو "إداري" من جهة، وسيطرة الدولة من جهة أخرى؛

3. الهدف الأساسي في المصلحة العمومية معروف وهو الفائدة العمومية للجميع دون استثناء وأي نشاط غير ذلك بالضرورة غير صادر من مصلحة عمومية.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات العمومية

وضعت للخدمة العمومية تصنيفات عديدة لكنها تتفق وتتقارب أغلبها في التقسيمات التالية:

أولا خدمات ضرورية تقدمها الدولة: هي الخدمات العمومية الضرورية للمجتمع تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها، للحفاظ على سلامته وتقدمه، مثل: الخدمات التعليمية، الخدمات الصحية؛

ثانيا خدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته: خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل الكهرباء، الغاز والنقل والتموين بالماء... إلخ، وهذا النوع من الخدمات لم يعد حكرا على الدولة وإنما أصبح في متناول الخواص ويتم إداريا على أسس تجارية ويطبق عليه معايير الربحية التجارية؛³

¹ نورة سليمان فيسة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة الحمية الجزائرية، دراسة حالة، (مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03 2021)، ص 553.

² دلال سويس، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علوم التسيير تخصص، نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013)، ص 41. 42.

³ شابي سارة، صورة الإدارة العمومية في ظل إجراءات تحسين الخدمة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إشهار وعلاقات عامة، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، 2021)، ص 162.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

ثالثا الخدمات الإدارية: وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، المهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط، ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

1. تنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع؛
2. ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات، والحد من الجرائم؛
3. ضبط وتنظيم الشؤون الوظيفية لشغل الوظائف الإدارية، ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد، اللوائح).

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين:¹

الصنف الأول: يتمثل في الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع (مواطنين ومقيمين)، من قبل الدولة والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية من الإيرادات العامة للدولة من الحصيلة الجبائية، مثل: الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية والنظافة العمومية... الخ.

الصنف الثاني: يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة، مثل: (الكهرباء، الغاز والماء... الخ)، أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثل: (النقل العمومي، السلع والخدمات... الخ).

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة العمومية

تحاول المؤسسات العمومية تقديم خدماتها لجميع العملاء دون تمييز، وتسعى هذه المؤسسات إلى خلق المناخ الملائم في التسيير ومحاوله تقديم خدمات ذات جودة تتماشى ورغبات المواطنين، وفي هذا المطلب سأتطرق إلى تعريف

¹ سعايدية محمد علي، أثر شبكة نظم المعلومات الالكترونية في اداء الحكومة الالكترونية، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة الجزائر، 2013)، ص 45.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

جودة الخدمة العمومية وأهميتها.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة العمومية

اولا تعريف الجودة: يمكن تعريف الجودة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات:¹

1. البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة؛

2. البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتتمثل في ذلك التفاعل

النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة؛

3. الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

كما يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها ذلك التميز الذي يؤدي إلى المطابقة من عملية التقييم بين المتوقع

والمدرك من الخدمة.

ومن الضروري هنا التمييز بين ثلاثة مصطلحات متعلقة بالجودة وهي:²

1. الجودة المتوقعة: تعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم؛

2. الجودة الجارية: هي الجودة التي يشعر بها العميل أثناء حصوله الفعلي على الخدمة؛

3. الجودة المدركة: وهي الجودة التي يقدرها العميل عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة، والجودة الجارية، فإذا

كانت الجودة المتوقعة غير واقعية تكون الجودة المدركة منخفضة، بينما تكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل

مستوى الجودة الجارية مع الجودة المتوقعة.

ثانيا تعريف جودة الخدمة العمومية: هي قدرة الخدمة المقدمة للجمهور عامة على إرضاء متطلباتهم وتحقيق المنافع

التي يتوقعونها، فالجودة هنا مرتبطة بمقدار الإشباع الذي يتحصل عليه المستفيد من الخدمة العمومية، ومدى رضاه عن

¹ عبد الخالق احمد باعلوي، تسويق الخدمات، (جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، ط1، 2013)، ص 156.

² عبد القادر لحو، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، دراسة ميدانية، (أطروحة دكتورا غير منشورة علوم التسيير، الجزائر، 2021)، ص 92.91.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

مؤسسات الدولة التي تقدم الخدمة ويمكن اعتبار أن جودة الخدمة العمومية هي جودة الخدمة بشكل عام.

كما يمكن تعريف جودة الخدمة العمومية على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الخدمة العمومية على إرضاء تطلعات متلقي الخدمة وإشباع حاجاته ورغباته.

ويعرفها البعض بأنها: كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الدولة، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر

ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الدولة.¹

كما تُعرفها جمعية فرنسا للجودة العامة بأنها قدرة المنظمة الحكومية على تلبية حاجيات المواطنين الداخلية

والخارجية ذات النفع العام، ويمكن اعطاء تعريف عام لجودة الخدمة العمومية من خلال ما ذكر سابقا:²

1. توافق الخدمة المقدمة للمواطنين مع حاجياتهم وتوقعاتهم؛

2. تلبية الحاجات الضمنية والصريحة للمواطنين بما يتوافق مع ميولاتهم وتوقعاتهم؛

3. مدى فهم توقعات المواطنين وترجمتها إلى أفعال تصب في اتجاه الصالح العام؛

4. تحقيق رضا المواطنين والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة العمومية

ان الانطباع الذي يرسخ في الأذهان دائما، أن الحديث عن الجودة وتحسينها يناسب بيئة القطاع الخاص وذلك

لأنها إدارة تسعى للربح، وتعمل في ظل بيئة تجارية منافسة، أما الإدارة العمومية الحكومية فإنها تعمل في ظل بيئة

لاربحية، ولكننا اليوم نعيش في ظل عدد من التطورات بعيدة المدى في البيئة الخارجية فرضت على الإدارة العمومية أن

تستعد لتحمل أدوار ومسؤوليات محورية، في إدارة عمليات التحول المجتمعي، فالنظام العالمي الجديد قائم على مفاهيم

التهديد بالزوال للإدارات التي لا تُسائر ولا تتكيف مع المتغيرات، والثورة على جميع المفاهيم التقليدية كالأستقرار

والاحتكار، وقد سعت غالبية دول العالم إلى تطوير سياساتها بما يتلاءم مع متغيرات العصر، وبما يضمن أداء وظائفها

¹ Jaques Chevalier, **le Service Public**, (Paris, Presse Universitaire de France, 1971), P21.

² رايح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذجاً، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في العلوم في علوم التسيير تخصص: علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر)، ص161.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

بأعلى كفاءة وجودة ممكنة، خاصة في القطاع الحكومي، الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية والفساد وتعقيد الإجراءات المطلوبة، ومن ثم أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بما يجب من أجل مواجهة هذه التغيرات، وأصبحت إدارة الجودة في المؤسسات الحكومية مثل إدارة الجودة في كافة المؤسسات، فالمؤسسات الحكومية تقع عليها مسؤولية إعداد المواصفات لكافة السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسات الأخرى و أن تراقب الجودة، وأن تضع المعايير للخدمات المقدمة فمهمتها الأساسية تتمثل في تكوين نظام قياسي للأداء، يسعى إلى خدمة المواطنين والتحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة، وعلى ذلك كان لزاماً على الإدارة العمومية القيام برقابة إدارة الجودة في خدماتها، والتي تعد بمثابة القناة الشرعية لجودة الخدمات، كما تقوم الإدارة العمومية بأداء الخدمات العمومية الضرورية للمواطنين، مثل الرعاية الصحية والتعليم والبريد والأمن وغيرها، وعلى الرغم من دعم الحكومات لها، إلا أن المتغيرات البيئية المختلفة تشكل تحديات رئيسية تهدد بقاء واستمرارية هذه المؤسسات، وتمثل عوائق أمام تحسين جودة خدماتها وتدعيم قدراتها التنافسية في مواجهة الإدارات العمومية الأخرى وإدارة القطاع الخاص.¹

فإعادة الثقة للمواطن في الدولة، مرتبط بتحسين الخدمة العمومية، سواء كانت إدارية أو صناعية وتجارية ويجب أن تتميز بالجودة مثلما يقدمه القطاع الخاص الذي أصبح طرفاً منافساً، بسبب دخوله حقل المرافق العامة فحتى الخدمات العمومية تدار اليوم من قبل الخواص لا سيما الخدمات الصحية والتعليمية والاتصالات... الخ. فمفهوم الجودة أصبح يقدم نفسه كمبدأ من المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، فالمواطن أصبح يطالب بالخدمة مع ضمان الجودة، وتغيرت نظرتة من النظرة له كهبة أو منحة من الدولة إلى نظرة الحق المكفول.²

المطلب الثالث: خصائص ومبررات تحسين الخدمات العمومية

ككل الخدمات تتميز الخدمات العمومية باللاملموسية والتلازمية والتباين والفنائية وعدم التملك بالإضافة إلى

¹ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علوم التسيير تخصص محاسبة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس الجزائر، 2015)، ص 72.

² ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، (مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الرابع، 2016)، ص 135.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

خصائص أخرى تميزها عن باقي الخدمات، وتستهدف شريحة واسعة من المجتمع فهي موجهة للجميع دون استثناء فيجب العمل على تحسينها وتقديمها على أحسن وجه وهو ما سنراه في هذا المطلب.

الفرع الأول خصائص الخدمات العمومية:

أولا عدم القدرة على استبعاد منح الخدمة العمومية: عدم القدرة على استبعاد أي شخص من استهلاكها، فإذا تم إنتاجها وتقديمها لأحد الأفراد فسوف يترتب عنه استفادة الجميع منها دون القدرة على منعهم من الاستفادة منها؛

ثانيا مجانية الخدمات: تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالجانية في عمومها أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر أي يدفع الشخص المستفيد من الخدمة مبلغا رمزياً على شكل ضريبة أو رسم غالباً.¹

ثالثا منطق المصلحة العامة: لكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لثلاثة قواعد موضوعية من قبل Rolland هذه القواعد هي:²

1. مبدأ المساواة أمام فئتين: فئة مستعملة للخدمة العمومية، وفئة غير مستعملة للخدمة العمومية؛

2. مبدأ الاستمرارية: الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع؛

3. مبدأ الملائمة: الذي يعني ضرورة تكيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور.

رابعا غياب منطق السوق (علاقة عدم البيع): فالخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية سواء المجانية منها أو التي يدفع المواطن عنها رسوما، تفتقد إلى خاصية التبادل المباشر الذي يحدث في النشاط الاقتصادي بين المتعاملين إذ يحصل المرتفق على الخدمة دون أن يدفع ثمنها بشكل مباشر أو واضح، وبالتالي فإن رقابة الزبون التي تميز النشاط الاقتصادي تغيب عن علاقة الخدمة العمومية.³

¹ سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في الحقوق، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، 2018)، ص 41.

² عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة ميدانية، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2006)، ص 120.

³ يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلة في الجزائر، دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر، 2008)، ص 59.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

الفرع الثاني: مبررات تحسين الخدمة العمومية

من المبررات التي تدعو إلى الاهتمام بجودة الخدمات العمومية وتحسينها في الإدارة العمومية ما يلي:¹

1. المشكلات التي تكتنف الإدارة العمومية، والتي تؤثر بشكل سلبي على جودة خدماتها، والتي من أبرزها، تفاقم حدة الإجراءات الروتينية المعقدة في أداء وتقديم الخدمة، وكثرة وتنوع المشكلات التي يعاني منها المواطنين في تعاملاتهم مع أجهزة الإدارة العمومية، وهذا ما يبرر انخفاض درجة رضاهم عن الخدمات التي تقدمها لهم هذه الأجهزة، إضافة إلى مشاكل عدم وجود قنوات اتصال فعالة بين الوحدات الإدارية والمواطنين، مما ينعكس سلباً على جودة أداء الخدمة المقدمة للمواطن؛

2. الاستثمار في الموارد البشرية: فأحد الميزات الأساسية التي تميز الإدارة العمومية، أنها تخدم قطاعات كبيرة من فئات المجتمع وبالتالي، فإنها تتسم بتشغيل أعداد هائلة من العمالة، وعلى هذا فإن تطوير قدرات وإمكانيات تلك العمالة أصبح يمثل استثماراً لمواردها البشرية والاستفادة منها أكثر، في سبيل تقديم مستوى من الخدمة يرضي تطلعات المواطن؛

3. التحديات التكنولوجية: بروز مفاهيم حديثة في المنظمات العامة مثل التوظيف الإلكتروني، والخدمة العامة الإلكترونية، وغيرها من المفاهيم التي أفرزت الثورة التكنولوجية والعصر الرقمي وأدت إلى وجود بعض المبادرات أو البرامج الرامية إلى إصلاح الخدمة العمومية، فالقرن الواحد والعشرون هو قرن تحسين الجودة في كافة المجالات فإذا كانت إدارة الأعمال قد جعلت من تحسين الجودة، مبدأ تلتزم به ونهجاً تتبعه نحو الاقتراب من عملائها فمن المنطقي أن تكون الإدارة العمومية أكثر حرصاً على الالتزام بهذا المبدأ، لأنها تقدم خدمات واسعة ترتبط بكافة شؤون الحياة اليومية للمواطنين، بالشكل الذي يجعلها مطالبة دائماً ببذل كافة الجهود لتطوير أدائها، لإصلاح

¹ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مرجع سبق ذكره، ص 73.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

الخدمة العمومية وتدريب وتطوير الأفراد، وإعادة النظر في تخطيط الموارد البشرية والموازنات.¹

4. اعتبار العميل أساس للتمييز في منظمات الخدمات العمومية: فالعملاء هم سبب وجود منظمات الخدمات

العمومية، ويتوقف نجاح أي منظمة في تحقيق التميز على رضا العملاء، وهو المقياس الذي يجب أن تسترشد به

لقياس مدى نجاحها في تحقيق جودة خدماتها المقدمة إليهم، فالاهتمام بالعميل أصبح ضروريا للبقاء.²

المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنشاء الإدارة الالكترونية

تسعى كل المؤسسات الى تقديم خدماتها على الوجه الذي يرضي زبائنهم وتلبية حاجاتهم بالصورة المرجوة ومسايرة

للتطور الحاصل في كل المجالات، ولهذا فقد سعت الى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنشاء إدارة الكترونية

تساعد على تقديم الخدمات بالوجه الحسن.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية هو تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك

البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها واستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء

الداخلية أو الخارجية وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط، تنفيذ، متابعة، تقييم وتحفيز إلا أنها

تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على

تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.³

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2010)، ص 61.

² وهيب غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية، دراسة حالة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص علوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2014)، ص 39، 40.

³ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في إدارة الأعمال، قطر 2008)، ص 29.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

الفرع الأول تعريف الإدارة الالكترونية: الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تُنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، وبدون استخدام الورق، و هي عبارة عن عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية، وذلك بتفعيل تقنية المعلومات و الاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومُتقنة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية.

والإدارة الالكترونية بصفة عامة هي: استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسات.

وقد عرفها السالمي بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق و تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقاً" فالإدارة الالكترونية والمميزات التي تقدمها نعرفها بأنها: كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات، وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات.¹

فالإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة: الانتقال من إنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات من الطرق التقليدية اليدوية إلى الحديثة (الشكل الإلكتروني)، من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

كذلك تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهدار للوقت والجهد والطاقات

¹ فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، (دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015)، ص 203، 204.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

فالإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها إلكترونياً، باستخدام مختلف التقنيات مثل: الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني، والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية.¹

بالرغم من تعدد مفاهيم الإدارة الإلكترونية إلا أن تلك المفاهيم تتفق فيما بينها على أن الإدارة الإلكترونية تتضمن بُعدين أساسيين هما:

أولاً البعد الإداري: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف المؤسسات بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات. ثانياً البعد التكنولوجي: تجمع الإدارة الإلكترونية بين نُظم المعلومات واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولذا فقد تعددت مفاهيم الإدارة الإلكترونية وفقاً لمجال استخدامها، إذ كان انتشار الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة في مجال إدارة قطاع الأعمال، والجهاز الحكومي في معظم دول العالم.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً أهمية الإدارة الإلكترونية: تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية، وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة وسهولة عقد الاجتماعات عن بعد - الإدارة المتباعدة جغرافياً- كما تمكّن الإدارة الإلكترونية الموظف من أداء عمله بكل مرونة بحيث يستطيع الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة من أي مكان متواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب ليس له حدود (البيت، الشارع، المطار..)، باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ويمكن اختصار أهميتها فيما يلي:

1. تحسين مستوى أداء المنظمة: فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يُيسر

¹ محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2016)، ص 85، 86.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة لعملائها ويحقق التواصل بين المنظمة وهؤلاء والمتعاملين معها حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمامهم بشفافية تامة، كما تُمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل وتُيسّر حركة التعامل مع العاملين بالمنظمة، وتتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما يُيسر أداء الأعمال؛¹

2. الأهمية الاقتصادية للإدارة الإلكترونية: دعم الاقتصاد الوطني ومد يد العون إليه، فالإدارة الإلكترونية تستطيع أن تسهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها، فمثلاً نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيداً عن الفوارق الزمنية والمكانية بالإضافة إلى زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، ففي ظل الإدارة الإلكترونية تُسهل فرص التواصل مع الأسواق العالمية و معرفة احتياجاتهم -في حالة التصدير- و أيضاً معرفة أهم و أجود منتجاتها -في حالة الاستيراد- لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خياراً لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز مكان لها في الأسواق العالمية واختراقها الأمر الذي يؤدي الى تعزيز وتقوية الاقتصاد الوطني.²

3. توفير عدد من الخدمات الالكترونية للعاملين: بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتواصل الالكتروني للتعلّم.

4. الحد من الفساد الإداري: تُوفّر الإدارة الإلكترونية للمواطن أمان في غاية الأهمية وهما الوقت والمال فالإجراءات تصبح أكثر سهولة وأقل تكلفة، ومن هنا يظهر دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري والمالي فالتحول إلى التقنية يقضي على الروتين القاتل للموظفين، وخاصة الذين يعملون مباشرة مع الجمهور، كما يُحد بشكل كبير من عملية الرشوة إن لم نقل يقضي عليها بشكل نهائي، ذلك أن سنّ الأنظمة ووضع القوانين وحتى

¹ رشاد خضير وحيد الداني، أثر الادارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية، (رسالة ماجستير غير منشورة، في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2010)، ص 19.

² ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة، في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، فلسطين، 2011 ص 37.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

تطبيق العقوبات الصارمة قد لا يُحقق النتائج المرجوة، إذا لم يصاحبها عدد من الإجراءات الوقائية والخطوات الإدارية الضرورية والموارد المالية المناسبة، بالإضافة إلى توافر القوى البشرية المؤهلة والمدرّبة تدريباً مهنياً عالياً وإلى توافر عناصر الحياد والعدالة والكفاءة.¹

ثانياً أهداف الإدارة الالكترونية:

1. الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها، لأنه يتيح مزيداً من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري وتمييزه وكفاءته؛
 2. التخلص من حدة البيروقراطية واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها وأيضاً جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط وأقل جهداً وتعقيداً؛
 3. ربح الوقت المهدور في إدارة المعاملات الإدارية، واستثماره في تطوير خدمات الإدارة، وتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات ذات الجودة العالية؛
 4. ضمان دقة المعاملات الإدارية والتقليل من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني، ووضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.
- ويذهب البعض الآخر إلى حوصلة أهداف الإدارة الالكترونية في جملة من العناصر، بغض النظر عن عوائدها المادية وغير المادية وتتمثل هذه العناصر فيما يلي²:

1. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛
2. تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع، بما في ذلك الإجازة الأسبوعية؛

¹ رحمانى سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، دراسة حالة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017)، ص 37.

² رايح الواني، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجاً، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

3. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛

4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من

تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ؛

5. إلغاء عامل المكان والزمان في المعاملات الإدارية.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

تشير ممارسات المفهوم الإلكتروني للإدارة إلى عدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، وأن ذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الإلكترونية، حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات والتي يتعاملون من خلالها وتعتبر بمثابة الوسيط الدائم بينهم، كما تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق إلكترونيا وذلك من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.¹

ويمكن اختصار أهم الخصائص في العناصر التالية:

أولا تحقيق مرونة وبساطة الإجراءات على المواطنين: تعمل الإدارة الإلكترونية وبهدف العصرية وتحديث المعلومات والبيانات لديها على الاستخدام الأمثل للإمكانيات والقدرات المتوفرة لديها من خلال توفير سرعة التعامل والتجاوب مع الأحداث، ومن ثم التخلص النهائي من بيروقراطية الأداء، كل هذا كان المبتغى من ورائه تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين بشكل سهل ومبسط وسريع، لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة الإدارات العامة؛²

ثانيا إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها و جهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، كما تهتم بإدارة الملفات و ليس الاحتفاظ بها و تكديسها فوق بعضها على رفوف أرشيف الإدارة، حيث تتحول تلك

¹ طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، (دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2007)، ص 32.

² لحوّل عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 108.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، و يتم استعادتها حين يقوم صاحب تلك المعلومات (الملف) سابقا بطلب معاملة ما، و بناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها، و تكون تلك المعلومات عن الأشخاص والأبنية والمشروعات و كثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، و هذه كلها ممارسات ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية وتختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة و المهمة المنوط بها.¹

ثالثا تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فان انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير؛²

رابعا المستقبلية: الإدارة العامة تعمل دائما للمستقبل، فالتنبؤ بالمستقبل والعمل عليه من الواجبات الأساسية للإدارة العامة؛³

خامسا زيادة الإنتاج: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات، فهي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية المقدمة.⁴

المطلب الثاني: حتمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية وأثر ذلك على جودة الخدمة العمومية

أصبح لزاما على الدول انتهاج العصرية والتطور وتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها خاصة منها

¹ رانية هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر، (اطروحة دكتوراه، غير منشورة، في العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2017)، ص 32.

² عابد عبد الكريم وشريف محمد، دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، (المجلة الجزائرية للمالية العامة، ع3، 2013)، ص 84.

³ بملول سمية، دور الادارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر، 2017)، ص 65.

⁴ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 18.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

العمومية لما لها من إقبال دائم للمواطنين والضغط الشبه اليومي، الذي باتت تعرفه، وأهميتها الكبيرة في حياة الناس.

الفرع الأول: التميز والسهولة والسرعة

أولاً تَمَيُّز الخدمات بسرعة الانجاز: إن إحلال الخدمة الالكترونية مكان الخدمة التقليدية ساهم في تطوير تقديم الخدمة للجمهور، حيث أصبح تقديم الخدمات في أقل وقت ممكن، ولن يضطر المواطن إلى الوقوف في طوابير طويلة إذ يكفيه فتح جهاز الحاسوب الآلي وهو جالس في منزله أو مكتبه لطلب الوثيقة التي يحتاجها، فبعد أن كان يقضي ساعات طويلة أمام مقار المؤسسات من أجل الحصول على وثيقة معينة أو الاستعلام على خدمة معينة.¹

ثانياً سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل كامل في المؤسسات العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل الجزئيات، تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

ثالثاً سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

رابعاً تحسين الخدمات المقدمة للجمهور: إن التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر بها المعاملات، يؤدي إلى الإسراع في إنجاز الأعمال ويقلل من أوقات الانتظار على مكاتب الموظفين، لأجل معرفة الخطوات التي يجب أن تمر بها المعاملة ويؤدي ذلك إلى الإسراع في إنجاز المعاملات وإعادة النظر في الأنظمة على أساس المعايير التي تبرر الإبقاء عليها والنظر في كلفة اعتمادها والتخلص من الأنظمة غير الضرورية والتخفيف من البيروقراطية، عن طريق تبسيط الإجراءات وتجنب الفوضى في القيام بالأعمال في المؤسسة، و تحسين الإجراءات و التقليل من الوقت.²

1 شهرزاد مناصر وحاجة عبد العالي، دور الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، مج 10، ع 01، 2019)، ص 1204.

2 مروة ستار جبر وعلاء محسن خفيف الغريلاوي، دور تطبيق الادارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة، دراسة ميدانية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، ع 130، 2021)، ص 54.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

الفرع الثاني: متطلبات التحول الى الإدارة الالكترونية

تعتبر الإدارة الالكترونية نظاما متكاملا من المكونات التقنية، المعلوماتية، التشريعية والبشرية، لذا فإن تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة وتعتمد تقنية الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين أساسيين هما:¹

الأول تقني: ويتضمن تمثيل المعاملات الالكترونية وتناقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرّيتها؛

والثاني إجرائي: ويتضمن تمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصادقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصيا أو استخدام النماذج والوثائق الورقية.

ويمكن حصر متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية فيما يلي:

أولا متطلبات البنية التحتية للاتصالات: تتمثل في استخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية وتوفير حواسيب إلكترونية ونظم متكاملة، وأكشاك الكترونية في الأماكن العمومية أو ما يعرف بمقاهي الانترنت، والأجهزة المتنوعة كالهاتف والفاكس، ووسائل الاتصالات، للربط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة من خلال الاستفادة من الموارد البشرية والاهتمام بإصلاح القطاع العام؛²

ثانيا التدريب وبناء القدرات: وهو تدريب كافة الموظفين باحترافية على استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم بواسطة المعاهد أو مراكز التدريب المتخصصة التابعة للحكومة، كذلك يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا.³

ثالثا المتطلبات التنظيمية والإدارية: تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييرا في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة إدارتهم لمسئولياتهم و كيفية نظرهم إلى وظائفهم، وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات والقطاع الخاص ومع

¹ رشاد خضير وحيد الداني، أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص 22، 23.

² نورة سليمان فيسة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة الحميمية الجزائرية، دراسة حالة، مرجع سبق ذكره، ص 558.

³ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، (دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011)، ص 28.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

المواطنين، مما يتطلب من المنظمات الحكومية ضرورة وضع الخطط والبرامج والآليات اللازمة للحد من مقاومة العاملين لعملية التغيير، وضرورة وضع استراتيجيات وخطط لتأسيس الإدارة بتشكيل جهة عليا للمعلومات تتولى وضع الاستراتيجية العامة لمشروع الإدارة الإلكترونية والقيام بعمل تخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط الفرعية للمشروع مع الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط، والاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضه؛¹

رابعا المتطلبات المالية: يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال كبيرة، لكي يستمر وينجح ويبلغ أهدافه المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار، ولذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير يحتاج إلى أموال طائلة، فلا بد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع؛²

خامسا توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: العمل على توفير الأمن للمعلومات والبيانات الوطنية والشخصية على مستوى عالٍ، لحمايتها وصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد؛³

سادسا المتطلبات التشريعية والقانونية: يجب على الدولة وضع بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف الدولي، وأن تتجه النظم القانونية المختلفة لمعالجة الآثار التي خلفتها التقنية العالية وأدوات العصر الرقمي عبر حركة تشريعية تعكس استجابة التشريع للجديد والمستجد في هذا الميدان.⁴

الفرع الثالث: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الورقية

أولا الإدارة التقليدية: هي التي يتم تنفيذ الأعمال بها ورقيا كما هو متعارف عليه وهذا يتطلب وجود مستودع كبير

1 حسين مصطفى هلاي واخرون، الإدارة الإلكترونية، (دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2010)، ص ص 86، 87.

2 رابع الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجاً، مرجع سبق ذكره، ص 74.

3 مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطور الإداري بين النظرية والتطبيق، (دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2018)، ص 211.

4 حسين مصطفى هلاي واخرون، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 91، 91.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب ويمكن حصرها في النقاط التالية:¹

1. تلف الكثير من المعاملات الورقية بسبب التقادم، وصعوبة الحصول على بعض المعلومات منها، إضافة إلى التكاليف الباهظة لصيانتها وإصلاح النالف منها، وإمكانية ضياع بعض المعاملات سهواً أو عمداً وتتطلب غرف كبيرة لحفظها؛
2. تدني مستوى الخدمات، عدم الالتزام بالقانون، انتشار الفساد والرشاوى والمحسوبية والفوضى، الاعتماد على التنفيذ السيئ للمعاملات، التماهي في تعقيد الإجراءات، والتأخير في إنجاز المعاملات إضافة إلى تدخل السياسيين الفاضح في الشؤون الإدارية والمحسوبية الإدارية؛²
3. عدم كفاءة الموظفين إذ أن البعض من الموظفين هم ممن لا يستطيعون حتى الكتابة بشكل جيد، وهم من غير المتخصصين، ولا يخضعون حتى بعد توظيفهم لدورات تخصصية، ويختارون على مقياس حزبي أو طائفي، أو بناءً على توصيات من الأقارب أو مقابل دفع رشاوي، وكل هذا يؤدي إلى اعتماد التنفيذ السيئ للمعاملات، وعدم التقيد بالقوانين وازدراء المواطنين؛
4. انعدام المسائلة فأنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعالة، بالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية وحتى الآن لم يتم التوصل إلى ضبط المخالفات، والحد من سوء الإدارة وهو ما يؤدي إلى انتشار الفساد والتسيب الإداري؛
5. تدني مستوى الدخل يؤثر هذا كثيراً على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقوانين، فتدني مستوى دخله يدفعه إلى قبول الرشاوى والخدمات والهدايا مقابل تيسير المعاملات وتسهيلها.

ثانياً الإدارة الإلكترونية: هي التي يتم التعامل فيها بالأجهزة الإلكترونية والشبكات وتكون خطوات سير العمل في

الإدارة الإلكترونية:³

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009)، ص ص 67، 68.

² محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 91، 92.

³ بلهامل محمد عبد الفتاح، بن ورزق هشام، الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، (مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2021) ص 154.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

1. المعاملة تبقى في مكان إلكتروني واحد وكل ما في الأمر أن الموظفين والمديرين المسؤولين يقومون بالكتابة على المعاملة الإلكترونية وإرسالها إلكترونياً عبر الشبكة ولا يستطيع أي واحد منهم أن يخفي المعاملة، كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة بالدقيقة والساعة واليوم التي تم فيها الإجراء؛
2. توفير الوقت والجهد للموظفين، وذلك لكون الوقت والجهد من العوامل المهمة التي تتحكم في نمط الخدمات الإدارية العمومية ويتجسد هذا الاختزال في الوقت والجهد من زاويتين أساسيتين:¹
- أ- شكل الخدمة المقدمة في حد ذاتها والتي تتخذ شكلاً جديداً متطوراً في الإدارة الإلكترونية؛
- ب- طريقة تقديم الخدمة التي تصبح مستندة على طرق حديثة ومبتكرة وأكثر نجاعة وفعالية.
4. اعتماد البريد الإلكتروني كوسيلة سريعة لنقل المراسلات الإدارية والطلبات والشكاوى وردودها؛
5. نقل الاجتماعات على الإنترنت من خلال تسجيلها أو بثها الحي؛
6. تمكين المواطنين المحليين من ممارسة الديمقراطية المحلية الجوارية، من خلال استعمال تقنيات الاجتماعات الافتراضية ومناقشة ما يهم المواطن بالجماعة المحلية وصبر الآراء والاستشارات حول مسائل محلية معينة.

¹ بجلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 142.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية

خلاصة الفصل الاول:

تطرقت في هذا الفصل إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجالات استخدامها، تطبيقاتها، المزايا والمعوقات التي تقف أمامها، و إبراز مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية والمتمثل في الإدارة الالكترونية والدور الذي لعبته في تطويرها وتحسين خدماتها العمومية وتقديمها على أحسن وجه والقضاء على البيروقراطية الإدارية فلا بديل لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية لتقديم خدمات عمومية جيدة ومواكبة التطورات المتسارعة بين الأمم، فيجب على الدولة توفير المناخ اللازم و الظروف الملائمة لتجسيد ذلك على ارض الواقع، من إمكانيات مادية وبشرية وتشريعية.

فهل تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية يؤدي الى تحسين خدماتها؟

وهذا ما سأحاول الإجابة عليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد: بعد ما تطرقت في الجانب النظري لمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجالات تطبيقها، دورها وأهميتها في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال تطبيقها في المؤسسات العمومية، حاولت في الفصل التطبيقي التطرق إلى واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالبلدية محل الدراسة، ومدى دوره في تحسين جودة الخدمة العمومية، باستعمال الاستقصاء عن طريق الاستبيان الإلكتروني، لمعرفة مدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، لسكان البلدية محل الدراسة وقسمت هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: نظرة شاملة عن بلدية آفلو من خلال التعريف بالبلدية، المساحة، السكان، المناخ والتعريف بالمصالح على مستوى البلدية، بالإضافة إلى التعرّيج على بعض التطبيقات الإلكترونية على مستوى البلدية؛

المبحث الثاني: المنهج العلمي للدراسة واختبار الأداة، تم التطرق إلى المنهج العلمي المتبع في الدراسة، طرح الإشكالية الرئيسية والفرضيات، ظروف الدراسة، نموذج الدراسة وتصميم وتنفيذ الدراسة؛

المبحث الثالث: تطرقت فيه إلى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

المبحث الأول: نظرة شاملة عن بلدية آفلو

المطلب الأول: التعريف ببلدية آفلو

تعتبر بلدية آفلو من الهضاب العليا الغربية تتميز بتضاريسها ضمن سلسلة جبل العمور، إذ تتواجد بها قمم عالية كقرن عريف (1721م) وسيدي عقبة (1707 م)، وهي بلدية تابعة لولاية الأغواط، تبلغ مساحتها أكثر من 40 ألف هكتار، يسكنها حاليا ما يزيد عن 166 ألف ساكن، وهي من ضمن الدوائر 10 لولاية الأغواط.¹

عرفت عدة تحولات خلال الحقبة الاستعمارية، حيث جعل منها الاستعمار مركزا عسكريا سنة 1880م، تحولت إلى البلدية المختلطة لجبال عمور طبقا للقرار الحكومي الصادر في 20 جوان 1922 وتعتبر من أقدم الدوائر في

¹ تم الاطلاع عليه بتاريخ 13 فيفري 2022 <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A2%D9%81%D9%84%D9%88>

الوطن حيث عينت كدائرة في سنة 1957 م تابعة لولاية تيارت،¹ وحاليا هي تابعة لولاية الأغواط، وفق التقسيم الإداري للبلاد لسنة 1974 ويُتَرَقَّب في أن تكون ولاية ضمن التقسيم الإداري الجديد.

الفرع الأول: المساحة والموقع لبلدية آفلو

تتربع بلدية آفلو على مساحة قدرها: 405 كلم²، تفرعت عنها عدة بلديات أصبحت تشكل حدودها الإقليمية فيحدها من الشمال: بلديتي سبقاق وسيدي بوزيد، من الجنوب بلدية الغيشة، من الغرب: بلدية سبقاق، من الشرق بلديتي سيدي بوزيد ووادي مرة.

الفرع الثاني: السكان والنشاط

يبلغ عدد سكان بلدية آفلو حوالي: 166875 نسمة، في الإحصاء الأخير لسنة 2012، أما عن النشاط الذي يميزها فتقوم البلدية بعدة نشاطات منها: تربية المواشي، الفلاحة، الزراعة كزراعة القمح والشعير والخضر والفواكه والصناعات التقليدية منها صناعة زربية جبل العمور التي تُعرف بها المنطقة وتشتهر بها.² أما في المجال الصحي فيوجد بها مستشفى مدني، يقدم خدمات استشفائية للمواطنين، مستشفى الأمومة والطفولة، بالإضافة إلى وجود (04) عيادات متعددة الخدمات، (11) قاعة علاج، أما عن المجال التربوي للمنطقة فتحوي البلدية على مدارس تربوية لمختلف أطوار التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي، فالمدارس الابتدائية يبلغ عددها 32 مدرسة ابتدائية، 11 إكماليه، و09 ثانويات بالإضافة الى المركز الجامعي الذي استفادت منه البلدة في السنوات الأخيرة.³

¹ عامر عنان، معتقل افلو 1955-1957 من خلال الوثائق الارشيفية لمركز ما وراء البحر، (مجلة العبر للدراسات التاريخية والاثريّة في شمال افريقيا، مج 5، ع 1، 2022) ص 568.

² مكتب الإحصاء لبلدية افلو.

³ زاوي عيسى، تمويل الجماعات المحلية ودوره في تحقيق التنمية المحلية دراسة تقييمية-منطقة جبال عمور(افلو) كنموذج-(مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية و المالية، مج 01 عدد خاص 2016)، ص 41.

الفرع الثالث: المناخ

تقع مدينة افلو على ارتفاع 1426 م من سطح البحر تتميز المدينة بدرجات الحرارة المنخفضة والبرودة الشديدة غير العادية خصوصا في فصل الشتاء أين تكون درجة الحرارة دون الصفر، طول الفصل تقريبا إذ تصل حتى إلى (10 د).¹

المطلب الثاني: إدارة البلدية²

الفرع الأول: الأمانة العامة يرأسها الأمين العام، و يعاونه جهاز إداري و فني و يعتبر الكاتب العام المسؤول الثاني في البلدية والأول بالنسبة للمصالح، تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي، إذ يشرف الأمين العام على المصالح البلدية و إدارة أعمالها و تنفيذ أحكامها، يعمل على تنشيط و تنسيق السير الحسن للمصالح الإدارية و التقنية للبلدية، تحرير محاضر جلسات ومداولات المجلس الشعبي البلدي، تنفيذ قراراته بالإضافة إلى السهر على إعداد الميزانية الأولية و الإضافية وضبط الحساب الإداري، و عرضهم على المجلس الشعبي البلدي للمصادقة عليه و عرضه على السلطة الوصية للموافقة.

مكتب الأمانة العامة: يعتبر هذا الأخير بمثابة همزة وصل بين الكاتب العام والمصالح الإدارية من جهة ومع المواطنين من جهة أخرى، يقوم باستقبال البريد الوارد والصادر وتسجيله، استقبال المكالمات الهاتفية ورفق المراسلات التي يتولى تنفيذها الأمين العام (مداولات، قرارات ومراسلات).

الفرع الثاني: المصالح الإدارية لبلدية آفلو تتكون البلدية من خمسة مصالح إدارية تنطرق إليها فيما يلي:

أولا مصلحة التنظيم والشؤون العامة: تتكون المصلحة من عشرة مكاتب يهتم كل منها بالشؤون العامة للمواطنين وتنظيمها موزعة كالآتي:

1. مكتب النظافة وحفظ الصحة يقوم هذا المكتب بعدة أعمال تتعلق بالصالح العام؛

¹ عامر عنان، معتقل افلو 1955-1957 من خلال الوثائق الارشيفية لمركز ما وراء البحر، مرجع سبق ذكره، ص 568.

² بناءً على مقابلة السيد: ميقر عبد القادر نائب رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية افلو بتاريخ 01 مارس 2022.

2. مكتب الجمعيات: يقوم باستقبال ملفات تأسيس وتحديد الجمعيات المحلية، ومنحها الاعتمادات التي تمارس من خلالها نشاطاتها الجمعية، تسليم شهادة تغيير الهيئة التنفيذية وغير ذلك مما يتعلق بالجمعيات؛
3. مكتب الخدمة الوطنية: يقوم بتسجيل الشباب المقيمين بالبلدية، سواء كان ذلك بحضور شخصي أو يُسجل تلقائياً بالنسبة للشباب المولودين بالبلدية فقط؛
4. مكتب السيارات: يقوم هذا المكتب بتسهيل عملية تحديد البطاقة الرمادية للسيارات في حالة البيع من شخص لآخر؛
5. مكتب المنازعات: يقوم هذا المكتب بتسجيل القضايا في كل ثلاثي من السنة في جدول خاص سواء كانت إدارية، أو جزائية أو تجارية، وتُقدم للمحامي المتعاقد مع البلدية للدفاع عن حقوقها؛
6. مكتب الانتخابات: يقوم بتسجيل الأشخاص في القوائم الانتخابية ومراجعتها، تسجيل الأشخاص البالغين سن 18 سنة للانتخاب، وكذا المواطنين الذين غيروا مقر إقامتهم إلى بلدية آفلو، أو الذين تم تحويل مقر إقامتهم من بلدية آفلو إلى مكان آخر وهذا ما يسمى بالشطب من القوائم الانتخابية؛
7. مكتب الفلاحة: يهتم هذا المكتب بشؤون الفلاحة والفلاحين، بحيث يقوم بتحرير محاضر معاينة الأراضي الفلاحية القابلة للاستصلاح، وتحديث قوائم الموالين ليستفيدوا من الأعلاف، ويرد عن مراسلات المصالح المختصة للفلاحة، كما يقوم بإعداد تقرير شامل عن المشاكل المطروحة في الشؤون الفلاحية؛
8. مكتب الحرف والصناعات التقليدية: يعتبر همزة وصل بين الحرفيين والسلطات العمومية، اختصاصه إقليمي يغطي البلدية والولاية أو عدة ولايات، يهدف إلى ضمان المحافظة على الصناعات التقليدية والحرف وحمايتها وترقيتها، كما يشجع التشاور المهني مع المنظمات والجمعيات والقطاعات المعنية؛
9. مكتب شهادة الإقامة الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية: في إطار مفهوم الإقامة، فهذا المكتب يستخرج وثيقة شهادة الإقامة لأجل الملف الخاص بجواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية فقط؛

10. مكتب الحج: يسهر هذا المكتب على تسجيل الراغبين في أداء مناسك الحج، ومتابعة عملية الحج من البداية حتى مغادرة الحجاج تراب البلدية، بما في ذلك إجراء القرعة، الفحوصات الطبية وإبلاغ الحجاج بكل ما تتطلب العملية حتى موعد الذهاب.

ثانياً مصلحة الشؤون الاجتماعية: تتكون من:

1. مكتب تشغيل الشباب: يشرف على عملية التنسيق للجنة الإدماج المهني وتشغيل الشباب، ويقوم بتسجيل الشباب البطال المتواجد على مستوى البلدية عن طريق الإعلان بالملصقات واستقبالهم بالمكتب؛
2. مكتب المعوقين: تودع به الملفات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة من أجل تسجيلهم للحصول على بطاقة المعوق والمنحة الشهرية، حيث ترسل الملفات عند إيداعها بالمكتب إلى مديرية الصحة والحماية الاجتماعية لدراسته وعند قبوله تمنح لكل معاق بطاقة إعاقه بنسبة معينة من طرف اللجنة المختصة؛
3. مكتب الشبكة الاجتماعية: يستقبل هذا المكتب الشباب العاطل عن العمل لتمكينه من الاستفادة من المنحة الجزافية للتضامن وهذا بعد الموافقة من طرف مختلف المؤسسات.

ثالثاً مصلحة الحالة المدنية: تحتل هذه المصلحة مكانة معتبرة بالبلدية للدور الفعال الذي تقوم به والخدمات التي تقدمها يوميا للمواطنين يوجد بها أربعة (04) مكاتب وقاعة كبيرة؛

1. مكتب رئيس المصلحة: يقوم بالإشراف والتنسيق بين موظفي المصلحة ومراقبة عملهم والتأكد من السير الحسن للعمل والقيام به على أكمل وجه، كما يعمل على استقبال المواطنين كل وقت في حال الضرورة؛
2. مكتب المواليد والوفيات: يقوم موظفوه بتسجيل المواليد الجدد في السجل الخاص بالمواليد وكذا تسجيل الوفيات بالتاريخ والمكان والزمان ويتم الاحتفاظ بالسجلات على مستوى المكتب؛
3. مكتب عقود الزواج: يستقبل الأشخاص المقبلين على الزواج بتعريفهم بالوثائق المطلوبة لعقد الزواج وتقييد لدى المكتب في سجل خاص بعقود الزواج وتحرر في دفتر عائلي جديد للزوجين؛

4. مكتب شهادة الميلاد الخاصة S12: يعمل هذا المكتب على استخراج وثيقة شهادة الميلاد الخاصة والتي تحتوي على معلومات الحالة المدنية، التي تسمح بتشكيل رقم التعريف الوطني لكل الجزائريين، هذا الرقم وحيد بالنسبة لكل جزائري؛

5. قاعة استخراج وثائق الحالة المدنية: يوجد بها شبائيك استخراج وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد الأصلية للمولودين على مستوى البلدية وخارجها، بطاقة الحالة المدنية العائلية والشخصية عقد الزواج،..).

رابعا مصلحة العمليات الاقتصادية: يوجد بها خمسة (05) مكاتب نذكرهم فيما يلي:

1. مكتب رئيس المصلحة: يقوم رئيس المصلحة بمتابعة إنجاز الأعمال التابعة لمصلحته بمراقبتها وتصحيح أخطائها واتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ أعمالها؛

2. مكتب المحاسبة: يهتم بتسديد النفقات (فواتير الهاتف، لوازم المكاتب وأجور الموظفين الدائمين والمؤقتين) وكذا تحصيل الإيرادات (رسوم على الطرق والأماكن تأجير العقارات)، والتسيير لتسديد الفواتير والأعباء المالية التي على عاتق البلدية، كما يعمل على مراقبة طلبات التسديد في حالة التخليص وتحرير حوالة مالية عند التأكد من صحتها وإرسالها لأمين الخزينة للمخالصة؛

3. مكتب أملاك البلدية: يقوم بتحرير العقود الإدارية وعقود الإيجار، يعد أوامر الدفع الخاصة بأملاك البلدية كما يتم تسجيل الأملاك التابعة للبلدية في سجل خاص على مستوى هذا المكتب؛

4. مكتب الصفقات العمومية: تباشر أشغال هذا المكتب بالصفقات المنبثقة عن المجلس الشعبي البلدي وهي تعمل برفقة القابض البلدي والمسؤول التقني لكل مصلحة، بعد الإعلان عن المناقصة أو المزايدة، تتعاقد البلدية مع المتعاقد الذي ترسى عليه المناقصة أو المزايدة لإنجاز المشروع المعلن عنه وتتابع البلدية أشغال الإنجاز من خلال مكتب الصفقات إلى غاية استلام المشروع نهائيا؛

5. مكتب الميزانية: إن الإدارة تستعين على ممارسة وظائفها وأداء الواجبات المنوط بها بالعنصر البشري وأنها لا تستطيع بواسطة هذا العنصر وحده تحقيق أهدافها بل لابد لها من جانب مالي، من نفقات ومداخيل كافية لتغطية تلك المصاريف وتسجيلها في وثيقة تسمى الميزانية.

خامسا مصلحة الشؤون المالية والموظفين: تسهر هذه المصلحة على ضمان السير الحسن لإدارة البلدية حيث تقوم بتوزيع الموظفين حسب الاختصاصات، وتراعي شؤونهم عن طريق المكاتب التابعة لها:

1. مكتب رئيس المصلحة: يتعين على رئيس مصلحة الموظفين والمالية إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية إضافة إلى ذلك يعمل على توجيه الموظفين إلى مكان عملهم ومراقبتهم على مدى متداومتهم على العمل في الوقت المحدد واتخاذ الإجراءات في حالة مخالفتهم للقوانين؛

2. مكتب الموظفين: يتم على مستوى هذا المكتب تسجيل قرارات تعيين الموظفين وقرارات ترسيمهم وترقيتهم في سجل خاص، بالإضافة إلى سجل العطل السنوية الذي تُدون فيه المعلومات الخاصة بذلك، كما يتم الاحتفاظ بملفات الموظفين لدى المكتب منذ تعيين الموظف إلى غاية إحالته على التقاعد؛

3. مكتب الأجور: يقوم الموظف العامل في هذا المكتب بتحرير كشوف الرواتب الخاصة بالموظفين والوثائق اللازمة ليتقاضى كل عامل دائم ومؤقت أجرته؛

4. مكتب الأرشفة: يقوم مكتب الأرشفة بالحفظ المؤقت للوثائق المودعة من طرف مختلف المصالح وكذا معالجتها معالجة علمية وفنية وذلك بالمرور من خلال عدة مراحل متعددة منها:

الجمع، الدفع، الجرد، الفرز، التصنيف، التشفير، الترتيب، البحث والاسترجاع... الخ.

كما يقوم بتبليغ الأرشفة لمختلف المصالح التابعة للبلدية وكذا المواطنين عند الحاجة إليها.

الفرع الثالث الخدمات البلدية الالكترونية: تعتبر البلدية الالكترونية أهم صور تطبيق الإدارة الالكترونية لتخفيف

العبء على المواطنين وهو الأمر الذي يستوجب وضع أسسها ويتم العمل على دراسة إطار خدماتي الكتروني

لبلديات المحلية لتحويل الخدمات إلى صورة الكترونية، تتم عن طريق الانترنت وذلك بفتح مجال التعامل مع كافة الهيئات والمؤسسات المحلية للتعاون في هذا المجال وتقليل أعباء الانتقال من مؤسسة إلى أخرى على المواطنين وعلى صعيد آخر تطوير خدمة علاقات المواطنين مع البلدية من أجل متابعة شكاويهم وتلبية حاجاتهم

الالكترونية، وتقدم البلدية عدة خدمات عمومية الكترونية متميزة من خلال بعض التطبيقات نذكر منها¹:

أولا تطبقه قفة رمضان: تتم عملية ضبط قوائم المواطنين عن طريق تقديم طلبات للاستفادة من إعانة قفة رمضان، على مستوى البلدية التي تقوم بدورها بدراسة وإجراء التحقيق الاجتماعي الميداني، بالتنسيق مع المصالح المعنية لاسيما مديريات النشاط الاجتماعي والضرائب والشؤون الدينية والأوقاف، وكذا صناديق التضامن للعمال الأجراء وغير الأجراء والتقاعد، بالإضافة إلى الهلال الأحمر الجزائري للتأكد من تصريحات المواطنين التي أدلوا بها في الاستمارة التي عوضت الملف عند إيداع الطلب للمرة الأولى، في إطار الاستفادة من العملية التضامنية وعند الانتهاء من ضبط القوائم يتم ولوج الموظفين -المكلفين بعملية حجز البيانات- إلى التطبيقية المثبتة على أجهزة الكمبيوتر، والمتصلة شبكيا بمصالح الدائرة و الولاية عن طريق الانترنت، حيث يتم إدخال بيانات الأشخاص المقبولين نهائيا ثم تنسخ البيانات في قرص مضغوط (cd rom) وترسل إلى مصالح بريد الجزائر و من ثم تصب المبالغ في حساب المستفيد لقفة رمضان.

ثانيا التسجيل الالكتروني في الحج: تم البدء في التسجيل الالكتروني للحج بالبلدية منذ موسم 2016، وذلك من اجل التخفيف على المواطنين من عبء استخراج مختلف الوثائق، والقضاء على الطوابير، وتتم عملية التسجيل الكترونيا عن طريق ملء استمارة على موقع وزارة الداخلية، او بالتسجيل على المنصة الالكترونية البلدية بطريقة بسيطة وسريعة، ثم تتم القرعة لاحقا عند اكتمال الآجال المحددة للعملية.

¹ بناء على مقابلة المهندس في الاعلام الالي المكلف بتنشيط التطبيقات بتاريخ 14 مارس 2022.

المبحث الثاني: المنهج العلمي للدراسة واختبار الأداة

تم التطرق في هذا المبحث إلى المنهج العلمي المتبع في الدراسة وطرح الإشكالية الرئيسية التالية: هل هناك دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%؟

المطلب الأول: تخطيط الدراسة

الفرع الأول: مشكلة ونموذج وفرضيات الدراسة

أولا مشكلة الدراسة: مع تبني الجزائر لمشروع الجزائر الالكترونية في سنة 2013، جاء ضمن هذا المشروع توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية خاصة البلديات، و رقمته سجلات الحالة المدنية، مما ساهم في انتقال الإدارة من إدارة ورقية إلى إدارة بلا ورق، وتقديم خدمات إلكترونية لكافة المتعاملين معها من قطاع أعمال أو أفراد، وهذه الأنشطة الالكترونية ينتج عنها وثائق إلكترونية، أو تقليدية تمت رقمتها، أو التي تحفظ في بيئة رقمية إلكترونية عن طريق قواعد بيانات واستخدام الخوادم « Les serveurs » ويتم تبادل هذه الوثائق باستخدام الشبكات المختلفة، ولا يزال العمل متواصل لحد اليوم من اجل تعميم الادارة الالكترونية على كل مصالح البلدية وتواجه هذه العمليات مجموعة من المتطلبات والتحديات في عملية تجسيدها على ارض الواقع و تقديم خدمة متميزة.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية والجوهرية للدراسة على النحو التالي:

هل هناك دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%؟

وللجواب على هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

6. هل هناك دور لبعد الأفراد في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

7. هل هناك دور لبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

8. هل هناك دور لبعد البرمجيات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

9. هل هناك دور لبعد سرية وأمن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

10. هل هناك اختلاف في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى المتغيرات الديمغرافية؟

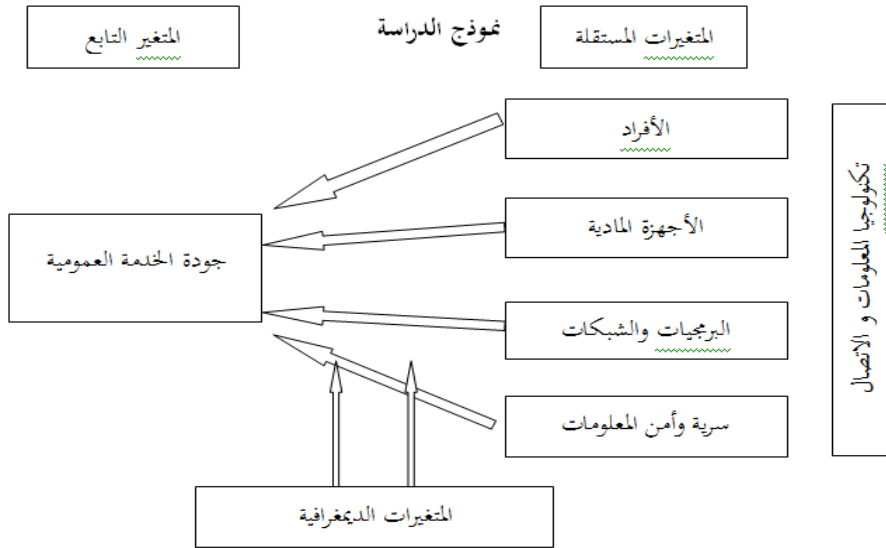
ثانيا نموذج الدراسة: تم تقسيم متغيرات الدراسة الى قسمين حسب الشكل (1-2).

1. المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات وتشمل عدة أبعاد (الأفراد، الأجهزة المادية، البرمجيات والشبكات سرية

وأمن المعلومات)

2. المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية

الشكل (1-2) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء الدراسات السابقة

ثالثا فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد الأفراد في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد البرمجيات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد سرية وامن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%.

2. الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى المتغيرات الديمغرافية عند مستوى الدلالة 5%.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير الجنس عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير العمر عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 5%.

الفرع الثاني: مجال وحدود وظروف الدراسة

اولا مجال وحدود الدراسة:

3. الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال شهر افريل من سنة 2022

4. الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بحدود بلدية افلو ولاية الاغواط

ثانيا الظروف: كانت هناك صعوبة في جمع المعلومات الإستبائية من المواطنين، واخذ آرائهم عن طريق الاستبيان الالكتروني، لعدم علم الكثير من الناس بهذه الطريقة، مما صعب عملية الاستبيان.

المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولا مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة المستهدف هو جميع الأشخاص البالغين الذين يتعاملون مع مصالح بلدية افلو والبالغ عددهم حوالي 51300 شخص.

ثانيا عينة الدراسة: تم اختيار العينة عشوائيا عن طريق الاستعانة بالاستبيان الالكتروني ونشره عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، واستهداف عدد يقدر ب 306 أشخاص بالغين من مختلف الشرائح لسكان بلدية افلو محل الدراسة.

الفرع الثاني أسلوب جمع البيانات وتحليلها:

أولا أسلوب جمع البيانات: تم تقسيم الاستبيان الى قسمين كالتالي:

القسم الأول: يتضمن المعلومات المعبرة عن خصائص عينة الدراسة، طبقا للمتغيرات الديمغرافية من الجنس العمر والمستوى التعليمي.

القسم الثاني: يحتوي على محورين رئيسيين كالآتي:

المحور الأول يحتوي على 17 عبارة مقسمة على (04) أبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل):

بعد الأفراد 05 عبارات

بعد الأجهزة المادية 04 عبارات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بعد البرمجيات الشبكات 04 عبارات

بعد سرية وأمن المعلومات 04 عبارات

المحور الثاني: يشمل عبارات تتعلق بأبعاد جودة الخدمة العمومية (بالمتغير التابع)، اشتملت على 08 عبارات وتم تصنيف الإجابات بالاعتماد على مقياس لكرت الخماسي، لتقييم إجابات أفراد العينة وفق الجدول التالي:

الجدول (1-2): درجة مقياس لكرت الخماسي

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانيا: أساليب تحليل البيانات

لتحليل بيانات العينة التي جمعت، تم استعمال برنامج spss 26 واشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية من أجل وصف بعض خصائص العينة ومعرفة توجههم نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان.

- معامل ألفا كرونباخ ومعامل الارتباط المصحح من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة.

- نموذج الانحدار الخطي المتعدد، لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها.

- اختبار t لعينتين مستقلتين، لاختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية.

- تحليل التباين أحادي الطرف، لاختبار الفرضيات الفرعية الثانية والثالثة للفرضية الرئيسية الثانية.

المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة، أي قياس درجة ثباتها وصدقها من خلال:

صدق المحكمين، وثبات أداة الدراسة، من خلال حساب معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان.

الفرع الأول: اختبار صدق أداة الدراسة

1. صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان الأولي على الأستاذ المشرف، ومن ثم تم عرضه على مجموعة من

الأساتذة المختصين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير¹، للتحقق من مدى صدق عبارات

الاستبيان، وتم إعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان وفق ملاحظاتهم وتوجيهاتهم، والخروج بأسئلة الاستبيان

النهائية.²

الفرع الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة

أولا عن طريق حساب معامل الفاكرونباخ:

الجدول (2-2): نتائج معامل الفاكرونباخ Cronbach's Alpha لعبارات الاستبيان

الرقم	المتغير	عدد العبارات	الفاكرونباخ
01	محور الأفراد	05	0,616
02	محور الأجهزة المادية	04	0,710
03	محور البرمجيات والشبكات	04	0,688
04	محور سرية وأمن المعلومات	04	0,769
05	محور جودة الخدمة العمومية	08	0,788
	المجموع	25	0,863

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 03

التعليق على النتائج: نلاحظ من الجدول (2-2) أن معامل الفاكرونباخ (Alpha cranpach's) لعبارات

الاستبيان = 0,863، يقترب من الواحد وأكبر من 0,6، وبالتالي يمكن القول بأن هذه الدراسة تمتاز بثبات

مقبول، كذلك معامل الفاكرونباخ لكل محاور الاستبيان أكبر من 0,6 وبالتالي تمتاز بثبات مقبول وهذا يعني ان

هناك استقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعها مرة أخرى على أفراد العينة.

¹ انظر الملحق رقم 02

² انظر الملحق رقم 01.

ثانياً عن طريق التجزئة النصفية لعبارات الاستبيان: تم تجزئة عبارات الاستبيان الى قسمين، حيث الجزء الأول يحتوي على عبارات ذات الترتيب الفردي والجزء الثاني يحتوي على عبارات ذات الترتيب الزوجي، ومن ثم حساب معامل الارتباط بين الجزئين، حيث كلما نقص عدد العبارات نقص الثبات وبالتالي يتم الاعتماد على معامل سبيرمان براون (spearman brown) المصحح حسب الجدول (2-3):

الجدول (2-3): حساب معامل الثبات

13	عدد عبارات الجزء الأول	معامل الفا كرونباخ
0,750	القيمة	
12	عدد عبارات الجزء الثاني	معامل الفا كرونباخ
0,740	القيمة	
0,835	القيمة	معامل الارتباط بين الجزئين
0,910	القيمة	معامل الارتباط المصحح

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 04

التعليق: نلاحظ من الجدول (2-3) ان معامل الارتباط المصحح يساوي 0,910 وهي نتيجة تقترب من الواحد وبالتالي يمكن القول ان الاستبيان يمتاز بثبات جيد.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

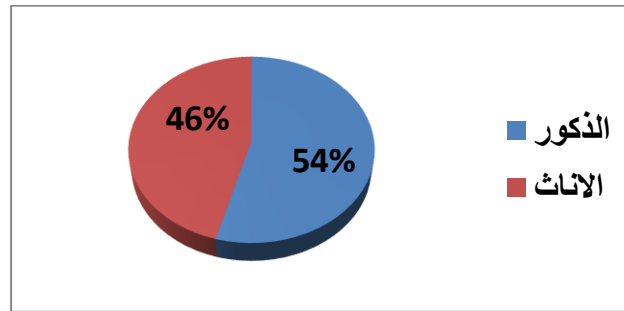
أولاً عينة الدراسة: تم اختيار العينة عشوائياً عن طريق الاستعانة بالاستبيان الالكتروني ونشره عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي واستهدف عدد يقدر ب 306 أشخاص بالغين من مختلف الشرائح لسكان بلدية افلو محل الدراسة.

الجدول (2-4): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	166	54,2%
	الإناث	140	45,8%
	المجموع الكلي	306	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 05

الشكل (2-2): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج Excel 2007

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول (2-4) والشكل (2-2) السابقين أن فئة الذكور لعينة الدراسة المشاركين في الاستبيان بلغ 166 من عينة الدراسة حيث قدرت نسبتهم 54,2%، في حين بلغ عدد الإناث 140 بنسبة 45,8%، ونلاحظ ان عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، نستنتج ان الذكور أكثر استعمالاً لوسائل التواصل الاجتماعي من الإناث، خاصة وان نشر الاستبيان تزامن مع شهر رمضان الكريم.

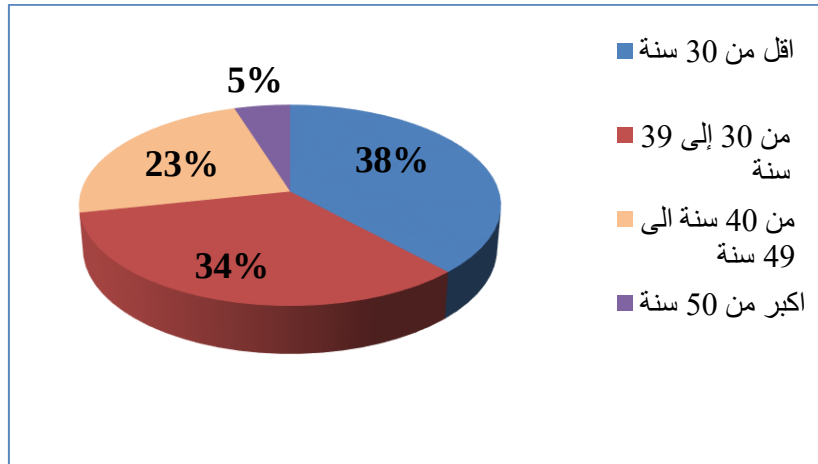
ثانياً توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية:

الجدول (2-5): إحصائيات توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	117	38,2%
	من 30 إلى 39 سنة	103	33,7%
	من 40 سنة الى 49 سنة	72	23,2%
	أكبر من 50 سنة	15	4,9%
	المجموع	306	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 05

الشكل (2-3): تركيبة عينة الدراسة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج Excel 2007

التعليق: من خلال الجدول (2-5) والشكل (2-3) السابقين المتعلق بالفئة العمرية لعينة الدراسة، نستنتج أن الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان هي فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 38,2 %، يلي ذلك الفئة من (30 إلى 39 سنة) بنسبة 33,7 %، ثم فئة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة 23,2 % في المرتبة الثالثة في حين جاءت فئة (أكبر من 50 سنة) في الأخير بنسبة 4,9 % وهم الفئة الأقل تفاعلاً مع الاستبيان، نستنتج أن فئة الشباب هم الأكثر استعمالاً لوسائل التواصل الاجتماعي وبالتالي الأكثر تفاعلاً مع الاستبيان.

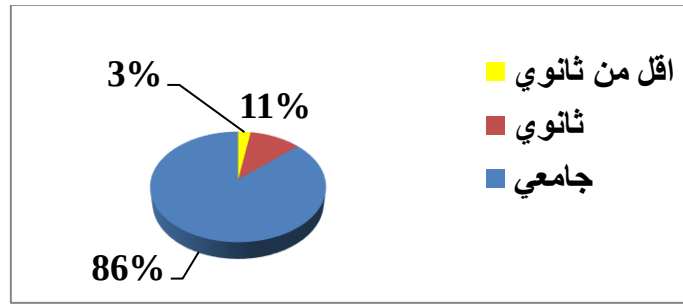
ثالثاً توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول (2-6): إحصائيات توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	8	2,6%
	ثانوي	33	10,8%
	جامعي	265	86,6%
	المجموع	306	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 05

الشكل (2-4): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج Excel 2007

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول (2-6) والشكل (2-4) السابقين المتعلق بفئة المستوى التعليمي لعينة الدراسة أن الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان هي فئة المستوى الجامعي بنسبة 86,6%، يلي ذلك فئة ذات المستوى الثانوي بنسبة 10,8%، في حين جاءت فئة اقل من المستوى الثانوي في الأخير بنسبة 2,6% وهي الأقل تفاعلا مع الاستبيان، وهي نتيجة منطقية لان الجامعيين على دراية كافية باستعمال الاستبيان الالكتروني على العكس من الفئات الأخرى التي ليست لها دراية بالقدر الكافي عنه.

الفرع الثاني اتجاه العبارات: تم استخدام مقياس لكرت الخماسي، لتقييم إجابات افراد العينة، وتسهيل الدراسة وإعطاء رقم لكل درجة كالتالي: موافق بشدة: (1)، موافق: (2)، محايد: (3)، غير موافق: (4)، غير موافق بشدة: (5)، ونحسب طول كل فئة، وبما ان المقياس خماسي من موافق بشدة (1) الى غير موافق بشدة (5) وبالتالي يصبح طول المقياس يساوي: $5-1=4$ ، نقسم 4 على 5 فنحصل على 0,8، أي ان طول كل فئة هو 0,8 كما هو موضح في الجدول: (2-7).

الجدول (2-7): معايير تحديد اتجاه العبارات

5...4,2	4,2...3,4	3,4...2,6	2,6...1,8	1,8...01	الفئة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاتجاه

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

أولاً اتجاه عبارات المحور الأول (بعد الأفراد):

الجدول (2-8): اتجاه عبارات المحور الأول (بعد الأفراد)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
01	يعتبر عدد الموظفين في مصالح البلدية كاف لأداء المهام	2,78	1.180	محايد	05
02	يوجد بمصالح البلدية موظفين مؤهلين لاستخدام البرمجيات	2,86	1,082	محايد	04
03	لدى الموظفين في مصالح البلدية المعرفة الجيدة بإجراءات العمل	2,87	1,024	محايد	03
04	يتعامل الموظفون في مصالح البلدية باحترام مع المواطنين	3,33	0,998	محايد	01
05	يتمتع موظفو البلدية بهندام محترم	3,24	0,979	محايد	02
متوسط عبارات المحور الأول		3,0157	0,66245	محايد	02

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 06

التعليق: من خلال الجدول (2-8) نلاحظ ان متوسط عبارات محور الأفراد يتجه نحو الحياد (3,0157) كما نلاحظ ان متوسط العبارتين رقم (04 و 05) هو (3,33 و 3,24) وجاءتا في الترتيب (1 و 2) على التوالي وبالتالي يمكن القول ان هناك تقصير من طرف الموظفين في التعامل مع المواطنين وعدم ارتدائهم للهندام اللائق وكاننا الأكثر تجانسا بانحراف معياري (0,998 و 0,979)، اما العبارة رقم 01 هي الأقل تجانسا بانحراف معياري (1,180).

ثانيا اتجاه عبارات المحور الثاني الأجهزة المادية:

الجدول (9-2): اتجاه عبارات المحور الثاني (الأجهزة المادية)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
06	تتوفر مصالح البلدية على أجهزة إعلام ألي ومعدات تقنية حديثة بالقدر الكافي	3,48	1,075	غير موافق	03
07	إن التصميم والديكور الداخلي لمصالح البلدية ملائم ومريح للمواطنين خلال فترة الانتظار	3,77	1,008	غير موافق	01
08	إن المكاتب وقاعات الانتظار بالبلدية مجهزة جيدا (مكيفات، أجهزة تدفئة، إضاءة كافية..)	3,68	1,115	غير موافق	02
09	تحتوي مصالح البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة	2,72	1,107	موافق	04
متوسط عبارات المحور الثاني		3,41	0,78744	غير موافق	01

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 06

التعليق: من خلال الجدول (9-2) نلاحظ ان متوسط عبارات محور الأجهزة المادية يتجه نحو عدم الموافقة

ب (3,41)، نستنتج ان هناك نقص في الأجهزة والمعدات الحديثة، وعدم ملائمة التصميم والديكور الداخلي للبلدية وعدم رضا المواطنين على الجو العام الداخلي من التجهيز الداخلي للمكاتب وقاعات الانتظار من استقبال ومعاملة بصفة عامة، ويثبت ذلك ترتيب العبارات رقم (6-8-7)، في المراتب الأولى (3-2-1) على التوالي بعدم الموافقة بمتوسط حسابي مرتفع، كذلك ترتيب محور الأجهزة المادية الذي جاء في المرتبة الأولى بعدم الموافقة بالنسبة لترتيب المحاور، وكانت العبارة رقم (7) هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري يساوي (1,008) والعبارة رقم (8) هي الأكثر تشتتا بانحراف معياري (1,115).

ثالثا اتجاه عبارات المحور الثالث البرمجيات والشبكات:

الجدول (10-2) اتجاه عبارات المحور الثالث (البرمجيات والشبكات)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
10	تمتلك مصالح البلدية قاعدة بيانات للمواطنين تحتوي كل بياناتهم الشخصية	2,72	1,033	محايد	03
11	تتوفر مصالح البلدية شبكة انترنت تسهل التواصل بينها	3,12	1,049	محايد	01
12	يتم تسجيل بيانات المواطنين آليا عن طريق الحاسوب	2,51	0,976	موافق	04
13	تمتلك مصالح البلدية شبكة اتصال فعالة تسهل استخراج الوثائق للمواطنين وتقلل وقت انتظارهم	2,92	1,206	محايد	02
متوسط عبارات المحور الثالث		2,8186	0,76835	محايد	03

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 06

التعليق: من خلال الجدول (2-10) نلاحظ ان متوسط عبارات محور البرمجيات والشبكات يتجه نحو الحياد (2,8186)، بينما هناك موافقة بمتوسط حسابي (2,51) على العبارة رقم 12 حيث يتم تسجيل بيانات المواطنين عن طريق الحاسوب، وكانت أكثر تجانسا بانحراف معياري (0,976)، وجاءت العبارة رقم 11 في المرتبة 01 بمتوسط حسابي مرتفع (3,12)، وبالتالي نستنتج ان هناك نقص نوعا ما في شبكة الانترنت بمصالح البلدية، أما العبارة رقم (13) كانت أكثر تشتتا بانحراف معيار قدر ب (1,206).

رابعا اتجاه عبارات المحور الرابع سرية وأمن المعلومات:

الجدول (11-2): اتجاه عبارات المحور الرابع (سرية وأمن المعلومات)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
14	أشعر بالأمان عند استخراج الوثائق الالكترونية من مصالح البلدية	2,56	1,014	موافق	04
15	عندي ثقة بأن بياناتي الشخصية محمية عند مصالح البلدية	2,62	1,028	محايد	03
16	موظف البلدية يتعامل مع كل مواطن على انفراد وتسجيل بياناته بصفة سرية	3,16	1,095	محايد	01
17	عند الرجوع الى مصالح البلدية مرة ثانية يتم استرجاع بياناتي بكل سهولة	2,64	0,976	محايد	02
	متوسط عبارات المحور الرابع	2,7443	0,7912	محايد	04

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 06

التعليق: من خلال الجدول (11-2) نلاحظ ان متوسط عبارات محور سرية وأمن المعلومات يتجه نحو الحياد ب (2,7443)، مع الموافقة على العبارة رقم 14 وهي شعور المواطنين بالأمان عند استخراج الوثائق الالكترونية من مصالح البلدية، كما نلاحظ ان العبارة رقم 16 جاءت في الترتيب 01 وبمتوسط حسابي عال (3,16)، أي ان هناك تقصير نوعا ما من طرف موظفي البلدية في التعامل مع المواطنين على انفراد وعدم التزامهم بالسرية عند تسجيل بياناتهم، أيضا كانت هذه العبارة الأكثر تشتتا بانحراف معياري (1,095)، بينما العبارة رقم 17 كانت أكثر تجانسا بانحراف معياري (0,976).

خامسا اتجاه عبارات المحور الخامس جودة الخدمة:

الجدول (12-2): اتجاه عبارات المحور الخامس (جودة الخدمة)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
18	ساهمت الإدارة الإلكترونية في اختصار الوقت عكس الإدارة التقليدية	2	0,872	موافق	07
19	هناك تحسن ملحوظ في استخراج الوثائق من الحالة المدنية عن السنوات الماضية	2,01	0,842	موافق	06
20	هناك سهولة في تصحيح الأخطاء في الوثائق الإدارية على عكس الإدارة التقليدية	2,63	1,124	محايد	02
21	شكل بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين أحسن بكثير من الشكل التقليدي	1,82	0,807	موافق	08
22	تساهم الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية بالبلدية	2,45	0,998	موافق	03
23	تساهم الادارة الالكترونية في تقديم الخدمات باستمرار	2,08	0,687	موافق	05
24	ساهمت الادارة الالكترونية في التقليل من التزاحم والتنقل بين الشبائيك	2,31	1,008	موافق	04
25	يوجد نظام معلومات يهتم بكيفية نقل المعلومة بين مصالح البلدية في الإدارة وبين الإدارة والمواطن	2,80	1.010	موافق	01
متوسط عبارات المحور الخامس		2,2656	0,60553	موافق	05

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 06

التعليق: من خلال الجدول (12-2) نلاحظ ان متوسط عبارات جودة الخدمة يتجه نحو الموافقة ب

(2,2656)، و جاءت العبارة رقم (25) في الترتيب الاول، مما يثبت نقص نوعا ما في وجود نظام معلومات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يهتم بنقل المعلومة بين مصالح البلدية وبين الإدارة والمواطن ، كذلك هناك رضا من المواطنين على ما تقدمه الإدارة الالكترونية من خدمات مقارنة بالإدارة التقليدية، من ربح للوقت واستخراج وثائق الحالة المدنية وسهولة تصحيح الأخطاء و تقديم الخدمات باستمرار والقضاء على البيروقراطية والتقليل من التزاحم، وكانت العبارة رقم 23 أكثر تجانسا بانحراف معياري (0,687)، في حين كانت العبارة رقم 20 اقل تجانسا بانحراف معياري (1,124) ومتوسط حسابي يتجه نحو الحياد ب(2,63).

سادسا اتجاه عبارات محاور الدراسة:

الجدول (2-13): اتجاه عبارات محاور الدراسة

رقم المحور	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
01	الأفراد	3,0157	0,66245	محايد	02
02	الأجهزة المادية	3,4118	0,78744	غير موافق	01
03	البرمجيات والشبكات	2,8186	0,76835	محايد	03
04	سرية وأمن المعلومات	2,7443	0,7912	محايد	04
05	جودة الخدمة	2,2656	0,60553	موافق	05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 07

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول (2-13) أن محور الأجهزة المادية جاء في الترتيب رقم 01 باتجاه غير موافق مما يدل على ان هناك نقص في الأجهزة بمصالح البلدية محل الدراسة، كما ان محور الأفراد جاء في الرتبة 02 باتجاه محايد مما يدل على ان هناك نقص نوعا ما في الموظفين كما وكيفا بمصالح البلدية أي النقص العددي وطريقة تعاملهم مع المواطنين، مما يعكس نقص تكوينهم، في حين كانت عبارات محور جودة الخدمة أكثر تجانسا بانحراف معياري (0,60553) وباتجاه موافق بمتوسط حسابي (2,2656) مما يدل على ان هناك رضا من قبل المواطنين على جودة الخدمة العمومية الالكترونية بصفة عامة، رغم الظروف والصعوبات التي ترافقها.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

الفرع الأول: باستعمال الاختبارات الإحصائية

أولا اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية عند

مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد الافراد في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى

الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية عند

مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد البرمجيات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية

عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد سرية وامن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية

عند مستوى الدلالة 5%.

الجدول (14-2): اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة t المحسوبة	قيمة sig	نتيجة الاختبار
الأفراد	جودة الخدمة العمومية	1,051	0,294	لا نقبل الفرضية
الأجهزة المادية	جودة الخدمة العمومية	-0,622	0,534	لا نقبل الفرضية
البرمجيات والشبكات	جودة الخدمة العمومية	4,476	0,000	نقبل الفرضية
سرية وامن المعلومات	جودة الخدمة العمومية	5,144	0,000	نقبل الفرضية
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	جودة الخدمة العمومية	F=29.574	0,000	نقبل الفرضية

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 08

التعليق:

الفرضية الفرعية الأولى: القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0,294$) أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي لا نقبل

الفرضية الفرعية الأولى أي لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد الأفراد في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الفرعية الثانية: القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0,534$) أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي لا نقبل

الفرضية أي أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة المادية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الفرعية الثالثة: القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0,000$) أصغر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نقبل

الفرضية أي أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد البرمجيات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الفرعية الرابعة: القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0,000$) أصغر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نقبل

الفرضية أي أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لبعد سرية وأمن المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الرئيسية الأولى: القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0,000$) أصغر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نقبل

الفرضية أي أنه: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

العمومية عند مستوى الدلالة 5%.

ثانيا اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية:

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى المتغيرات

الديمغرافية عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير

الجنس عند مستوى الدلالة 5%.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم اختبار t لاختبار الفرق بين الإجابات حول تحسين جودة الخدمة العمومية

التي تعود إلى متغير الجنس عند مستوى الدلالة 5%.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول (15-2): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (نتائج t)

متغير الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة sig
ذكر	166	2,2470	0,60742	-0,584	0,559
انثى	140	2,2876	0,60470		

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 09

التعليق: القيمة الاحتمالية $\text{sig}=0,559$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي لا نقبل الفرضية الأولى ونقول لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير الجنس، عند مستوى الدلالة 5 %.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير العمر عند مستوى الدلالة 5 %.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول (16-2): نتائج تحليل التباين أحادي الطرف ANOVA

متغير العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	قيمة sig
أقل من 30 سنة	117	2,2581	0,63253	1,113	0,344
من 30 سنة الى 39 سنة	103	2,2536	0,57299		
من 40 سنة الى 49 سنة	71	2,2369	0,62144		
أكبر من 50 سنة	15	2,5417	0,51249		
المجموع	306	2,2656	0,60553		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 09

التعليق: القيمة الاحتمالية $\text{sig}=0,344$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي لا نقبل الفرضية الفرعية الثانية، أي لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير العمر عند مستوى الدلالة 5 %.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 5 %.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول (17-2): نتائج تحليل التباين أحادي الطرف ANOVA

المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	قيمة sig
اقل من ثانوي	8	2,0313	0,08839	1,177	0,310
ثانوي	33	2,1667	0,43824		
جامعي	265	2,2850	0,62996		
المجموع	306	2,5656	0,60553		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 26 الملحق رقم 09

التعليق: القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,310$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 بالتالي لا نقبل الفرضية الثالثة أي لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود إلى متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 5 %.

من خلال ما سبق نستنتج انه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة العمومية يعود الى المتغيرات الديمغرافية عند مستوى الدلالة 5%، وبالتالي لا نقبل الفرضية الرئيسية الثانية.

الفرع الثاني: مناقشة النتائج

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة وفرضياتها، سأحاول في هذا الفرع تفسير النتائج المتوصل اليها.

- بداية بفقرات محور الأفراد كانت اتجاهها نحو الحياد، وجاءت العبارتين (4و5) في الترتب (1و2) بالحدود بمتوسط حسابي عال، مما يثبت أن هناك تقصير من طرف الموظفين في التعامل مع المواطنين وعدم ارتدائهم للهندام اللائق.

- اما فقرات محور الأجهزة المادية كان اتجاهها بعدم الموافقة، وجاءت العبارات (7-8-6) في الترتيب (1و2و3) على التوالي بمتوسط حسابي مرتفع مما يثبت ان التصميم والديكور الداخلي لمصالح البلدية غير ملائم ومريح للمواطنين خلال فترة الانتظار، مع نقص في الأجهزة المادية بمصالح البلدية من عتاد للإعلام الآلي والمعدات التقنية الحديثة، بالإضافة الى نقص في تجهيز المكاتب وقاعات الانتظار بالبلدية (مكيفات، أجهزة تدفئة، إضاءة..).
- اما فقرات محور البرمجيات والشبكات فتتجه نحو الحياد، مع الموافقة على الفقرة رقم 12 وهو ما يثبت ان تسجيل بيانات المواطنين يتم آليا عن طريق الحاسوب، وكان ترتيب الفقرة 11 الأولى في المحور بمتوسط حسابي مرتفع، وبالتالي نستنتج ان هناك نقص نوعا ما في شبكة الانترنت بمصالح البلدية.
- وجاءت فقرات محور سرية وامن المعلومات باتجاه الحياد، مع الموافقة على العبارة (14) أي ان هناك شعور بالأمان عند استخراج الوثائق الالكترونية من مصالح البلدية، وجاءت الفقرة رقم (16) الأولى في ترتيب فقرات المحور بمتوسط حسابي مرتفع وهو ما يعني ان موظفي البلدية لا يتعاملون بسرية وعلى انفراد مع المواطنين عند اخذ وتسجيل بياناتهم.
- اما فقرات محور جودة الخدمة العمومية كان باتجاه الموافقة على اغلب عباراته، نستنتج ان هناك رضا من المواطنين على ما تقدمه الإدارة الالكترونية من خدمات، ربح للوقت، استخراج وثائق الحالة المدنية سهولة تصحيح الأخطاء، تقديم الخدمات باستمرار، القضاء على البيروقراطية والتقليل من التراحم، لكن هناك نقص في وجود نظام معلومات يهتم بنقل المعلومة بين مصالح البلدية وبين الإدارة والمواطن.

خلاصة الفصل الثاني:

تطرق في هذا الفصل الى دراسة مدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، وتم استهداف عينة قدرت ب 306 أشخاص من مواطني بلدية افلو محل الدراسة، عن طريق الاستبيان الالكتروني، حيث احتوى على 25 فقرة مقسمة على 05 محاور، في محاولة للتوصل إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، وبعد عرض نتائج البيانات المتحصل عليها ومناقشتها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية واختبار الفرضيات، تم التوصل الى نتائج الدراسة والتي أكدت على وجود دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما سبق في هذه الدراسة يعكس مدى أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، وأصبح لزاما على الدول المضي قدما نحو تطبيق إدارة الكترونية وتعميمها على كل مؤسساتها لما لها من دور في حياة الأفراد وتلبية حاجياتهم اليومية، لكن يجب مرافقتها بإنشاء بنية تحتية وشبكة للاتصالات وتكوين للأفراد، للتوصل الى نتيجة مرضية وهو ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة الميدانية انطلاقا من التساؤل التالي:

هل هناك دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة 5%؟

وكانت النتيجة ان هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال نتائج الدراسة الميدانية بالإضافة الى مجموعة من العراقيل والمشاكل أوجزتها في النقاط التالية ما يلي:

أولا النتائج:

- ❖ عدم توفر مصالح البلدية على أجهزة الإعلام الآلي والمعدات التقنية الحديثة بالقدر الكافي.
- ❖ هناك تقصير في استقبال المواطنين من خلال عدم توفير أساليب الراحة خلال فترة الانتظار.
- ❖ عدم ملائمة التصميم والديكور الداخلي لمصالح البلدية.
- ❖ هناك تقصير في التعامل مع المواطنين من طرف الموظفين وعدم ارتدائهم للهندام اللائق بهم.
- ❖ عدم التعامل بسرية مع المواطنين أثناء حجز بياناتهم.
- ❖ نقص في عدد الموظفين المؤهلين لتقديم الخدمات العمومية.
- ❖ نقص في تجهيز مكاتب البلدية بالمكيفات، أجهزة التدفئة والإضاءة الكافية.
- ❖ نقص في شبكة الانترنت بمصالح البلدية.

- ❖ هناك رضا من طرف المواطنين على خدمات الإدارة الالكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية.
- ❖ إسهام الإدارة الالكترونية تحسن الخدمات الالكترونية من خلال اختصار الوقت، السرعة في استخراج الوثائق، شكل بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، سهولة تصحيح الأخطاء، التقليل من التزاحم أمام الشبايك والقضاء على البيروقراطية.

ثانيا التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها اقترحت التوصيات التالية:

- ❖ توفير أجهزة الإعلام الآلي والمعدات التقنية الحديثة بالقدر الكافي بالمؤسسات العمومية الخدمية.
- ❖ العمل على تجهيز قاعات الانتظار بما يلزم من أساليب الراحة للمواطن، من كراسي وأجهزة تدفئة..الخ.
- ❖ زيادة عدد الموظفين بالمكاتب والعمل على تأهيل وتكوين الكوادر البشرية على استعمال التكنولوجيا الحديثة في المعاهد المتخصصة.
- ❖ العمل على تحسين شبكة الانترنت وتطويرها.
- ❖ الالتزام بمبدأ السرية مع المواطنين واحترام خصوصياتهم، والحرص على سرية وامن المعلومات.
- ❖ تحسين ظروف العاملين في مجال الإدارة الالكترونية وتحفيزهم.
- ❖ انشاء موقع الكتروني خاص بالبلدية والاخذ بعين الاعتبار انشغالات المواطنين.
- ❖ نشر الثقافة الالكترونية على جميع الأصعدة وترسيخها في المجتمع، للقضاء على الأمية الالكترونية.
- ❖ وضع الخطط والاستراتيجيات لإنشاء إدارة الكترونية حديثة.
- ❖ تعميم استعمال شبكة تربط بين مختلف الإدارات العمومية ذات الاقبال الواسع للمواطنين، لتسهيل تبادل المعلومات والتخفيف من تنقل المواطنين.
- ❖ اخذ الخبرات من الدول الناجحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعمل على تطبيقها.

ثالثا آفاق البحث:

من خلال دراسة هذا الموضوع يتبين عمقه وأهمته بالنسبة لتطوير المؤسسات، مما يفتح آفاق لدراسات وبحوث أكثر

تعمقا، اقترح العناوين التالية:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر العاملين.
- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الخدمية.
- مقارنة واقع الخدمة العمومية بين القطاع العام والقطاع الخاص.
- مقارنة واقع الخدمة العمومية الإلكترونية بين الجزائر والدول المتطورة في هذا المجال.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. امل كرم خليفة، المعلوماتية، (مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، ط1، 2014).
2. حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، (دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع مصر ط1، 2014).
3. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عصر المعلومات، (الدار المصرية اللبنانية القاهرة ط1، 1997).
4. حسين مصطفى هلاي وآخرون، الإدارة الالكترونية، (دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ط1 2010).
5. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، (الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000).
6. طارق عبد الرؤوف، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة، (دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ط1 2007).
7. عبد الخالق احمد باعلوي، تسويق الخدمات، (جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، ط1، 2013).
8. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، (دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2014).
9. عبد الله سعد بن جليغم، واقع تطبيق البرامج التقنية الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي (دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، ط1، 2016).
10. فداء حامد، الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، (دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع الاردن، ط1، 2015).

11. كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، (عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، ط2، 2004).
12. محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009).
13. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، (دار الشروق، القاهرة، ط1، 1989).
14. محمد مدحت، الحكومة الالكترونية، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2016).
15. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، (شركة دار الإشعاع للطباعة القاهرة، 1990).
16. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، (دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا 2011).
17. مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطور الإداري بين النظرية والتطبيق، (دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2018).
18. مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، (دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2009).
19. هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، (مركز الرضا للكمبيوتر دمشق، ط1، 1998).
20. وسام فاضل راضي ومهند حميد التميمي، الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية (دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، لبنان، ط1، 2017).
21. Henri Mahe de Boislandelle, **dictionnaire de gestion, économique-édition**, (paris, France, 1998).

22. Jaques Chevalier, **le Service Public**, (Paris, Presse Universitaire de France, 1971).

ثانيا: المجالات

1. بلهامل محمد عبد الفتاح، بن ورزق هشام، الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر (مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية، المجلد 11، العدد 01، 2021).
2. بلية لحبيب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين حكمة الإدارة المحلية في الجزائر (مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، مج 3، ع 2، 2020).
3. زاوي عيسى، تمويل الجماعات المحلية ودوره في تحقيق التنمية المحلية دراسة تقييمية-منطقة جبال عمور(افلو) كنموذج-(مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، مج 01، عدد خاص 2016).
4. شهرزاد مناصر وحاحة عبد العالي، دور الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية (مجلة العلوم القانونية والسياسية، مج 10، ع 01، 2019).
5. ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، (مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، 2016).
6. طه حسين نوي وغربي حسين سي لخضر وياقوتة بوتشين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية-الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة (مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018).
7. عابد عبد الكريم وشريف محمد، دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، (المجلة الجزائرية للمالية العامة 3، 2013).

8. عامر عنان، معتقل افلو 1955-1957 من خلال الوثائق الارشيفية لمركز ما وراء البحر، (مجلة العبر للدراسات التاريخية والاثريّة في شمال افريقيا، مج 5، ع 1، 2022)
9. غالم الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية واليات التطبيق (المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج 5، ع 2، 2008).
10. محمد بن مهريس وعبد العليم التاوتي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة: دراسة على عينة من عملاء موبيليس، (مجلة دراسات العدد الاقتصادي المجلد 12، ع 01، 2021).
11. مروة ستار جبر وعلاء محسن خفيف الغريباوي، دور تطبيق الادارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة، دراسة ميدانية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 130، 2021).
12. نورالدين زمام وصباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، 2013).
13. نورة سليمان فيسة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحمية الجزائرية دراسة حالة، (مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، 2021).

ثالثا: الاطروحات

1. بروبة الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة (رسالة دكتوراه غير منشورة، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014).
2. بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2017).

3. بملول سمية، دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في العلوم القانونية تخصص إدارة محلية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2017).
4. دلال سويس، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علوم التسيير تخصص، نظام المعلومات ومراقبة التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013).
5. رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجاً، (أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم في علوم التسيير تخصص: علوم التسيير جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر).
6. رانية هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم السياسية، جامعة باتنة1، الجزائر، 2017).
7. رحمان سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، دراسة حالة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة علوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017).
8. رشاد خضير وحيد الدايني، أثر الادارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المنظمة دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، (رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2010).
9. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة في الدراسات التربوية تخصص إدارة تربوية، فلسطين، 2011).

10. سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة- (مذكرة ماجستير غير منشورة، علوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر (2007).
11. سعايدية محمد علي، أثر شبكة نظم المعلومات الالكترونية في اداء الحكومة الالكترونية، دراسة حالة (مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013).
12. سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في الحقوق تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، 2018).
13. شابي سارة، صورة الإدارة العمومية في ظل إجراءات تحسين الخدمة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال تخصص إشهار وعلاقات عامة، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، الجزائر (2021).
14. عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية دراسة ميدانية، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علم المكتبات والمعلومات، الجزائر، 2005).
15. عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة ميدانية، (أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2006).
16. عبد القادر لحول، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر-دراسة ميدانية-(أطروحة دكتوراه غير منشورة، علوم التسيير، الجزائر (2021).
17. عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة-(مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير تخصص :محاسبة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015).

18. عسول الامين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة (أطروحة دكتوراه غير منشورة، علوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015).
19. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2010).
20. فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر-دراسة حالة-(مذكرة ماجستير غير منشورة، مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف الجزائر 2011).
21. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، (مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، قطر، 2008).
22. لحسيني فاطمة الزهراء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية (أطروحة دكتوراه غير منشورة، في علوم التسيير، شعبة تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2017).
23. مراد الرايس، أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة، (مذكرة ماجستير غير منشورة، في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005).
24. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية-دراسة حالة-(رسالة دكتوراه علوم غير منشورة، شعبة العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2016).

25. منيرة قشنيطي، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة، شركة الخطوط الجوية الجزائرية، (رسالة ماجستير غير منشورة، في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2011).
26. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية-دراسة حالة-(رسالة دكتوراه غير منشورة، علوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2015).
27. وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية-دراسة حالة-(اطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص علوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014).
28. يزغش كاميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة -دراسة حالة-(مذكرة ماجستير غير منشورة، علوم تسيير، جامعة بسكرة، الجزائر 2008).
29. يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر دراسة حالة بلدية الحراش (مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص، إدارة الجماعات المحلية جامعة الجزائر3 كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر 2008).

الملحق

الملحق رقم 01 الاستبيان النهائي:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

إستبيان

سيدي المحترم

تحية طيبة وبعد.

في إطار تحضيرنا لمذكرة الماستر تخصص تسويق الخدمات تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية " يسعدنا مساهمتكم في هذا الاستبيان بالتأشير على

الإجابة المناسبة. علماً بأن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم بهذا

حسن تعاونكم معنا.

تحت إشراف الأستاذ:

د. التاوتي عبد العليم

من إعداد الطالب:

جوادي عبد القادر

السنة الجامعية 2021-2022

القسم الأول : البيانات الشخصية:

ضع علامة X في الخانة المناسبة

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة
☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر
- 3- المستوى التعليمي: ☐ أقل من الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي

القسم الثاني: عبارات الاستبيان

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعتبر عدد الموظفين في مصالح البلدية كاف لأداء المهام					
2	يوجد بمصالح البلدية موظفين مؤهلين لاستخدام البرمجيات					
3	لدى الموظفين في مصالح البلدية المعرفة الجيدة بإجراءات العمل.					
4	يتعامل الموظفون في مصالح البلدية باحترام مع المواطنين					
5	يتمتع موظفو البلدية بهندام محترم.					

					تتوفر مصالح البلدية على أجهزة اعلام الي ومعدات تقنية حديثة بالقدر الكافي	6
					إن التصميم والديكور الداخلي لمصالح البلدية ملائم ومريح للمواطنين خلال فترة الانتظار	7
					إن المكاتب وقاعات الإنتظار بالبلدية مجهزة جيدا (مكيفات، أجهزة تدفئة، إضاءة كافية،...)	8
					تحتوي مصالح البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة	9
					تمتلك مصالح البلدية قاعدة بيانات للمواطنين تحتوي كل بياناتهم الشخصية	10
					تتوفر مصالح البلدية شبكة انترنت تسهل التواصل بينها	11
					يتم تسجيل بيانات المواطنين آليا عن طريق الحاسوب	12
					تمتلك مصالح البلدية شبكة إتصال فعالة تسهل إستخراج الوثائق للمواطنين وتقلل وقت إنتظارهم	13
					أشعر بالأمان عند استخراج الوثائق الالكترونية من مصالح البلدية	14
					عندي ثقة بأن بياناتي الشخصية محمية عند مصالح البلدية	15
					موظف البلدية يتعامل مع كل مواطن على انفراد وتسجيل بياناته بصفة سرية	16
					عند الرجوع الى مصالح البلدية مرة ثانية يتم استرجاع بياناتي بكل سهولة	17

المحور الثاني: جودة الخدمة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	ساهمت الادارة الإلكترونية في اختصار الوقت عكس الادارة التقليدية					
19	هناك تحسن ملحوظ في استخراج الوثائق من الحالة المدنية عن السنوات الماضية					
20	هناك سهولة في تصحيح الاخطاء في الوثائق الادارية على عكس الادارة التقليدية					
21	شكل بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين أحسن بكثير من الشكل التقليدي					
22	تساهم الادارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية بالبلدية					
23	تساهم الادارة الالكترونية في تقديم الخدمات باستمرار					
24	ساهمت الادارة الالكترونية في التقليل من التزاحم والتنقل بين الشبائيك					
25	يوجد نظام معلومات يهتم بكيفية نقل المعلومة بين مصالح البلدية في الادارة وبين الادارة والمواطن					

الملحق رقم 02 قائمة الاساتذة المحكمين

الأستاذ	الرتبة	الجامعة
الرايس مراد	أستاذ محاضر (أ)	جامعة الأغواط
خديجة قورين	أستاذ محاضر (أ)	جامعة الأغواط
اسيا فريحة قلومة	أستاذ محاضر (ب)	جامعة الأغواط

الملحق رقم 03 معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	25

عبارات محاور الدراسة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,616	5

عبارات المحور الاول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	4

عبارات المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,688	4

عبارات المحور الثالث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	4

عبارات المحور الرابع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	8

عبارات المحور الخامس

الملحق رقم 04 معامل الارتباط المصحح التجزئة النصفية:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,750
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	,740
		N of Items	12 ^b
	Total N of Items		25
Correlation Between Forms			,835
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,910
	Unequal Length		,910
Guttman Split-Half Coefficient			,910

a. The items are: 25ع ,23ع ,21ع ,19ع ,17ع ,15ع ,13ع ,11ع ,9ع ,7ع ,5ع ,3ع ,1ع .

b. The items are: 24ع ,22ع ,20ع ,18ع ,16ع ,14ع ,12ع ,10ع ,8ع ,6ع ,4ع ,2ع ,25ع .

الملحق رقم 05 الإحصاءات الوصفية:

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	166	54,2	54,2	54,2
	انثى	140	45,8	45,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	117	38,2	38,2	38,2
	من 30 إلى 39 سنة	103	33,7	33,7	71,9
	من 40 إلى 49 سنة	71	23,2	23,2	95,1
	من 50 سنة فأكثر	15	4,9	4,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من الثانوي	8	2,6	2,6	2,6
	ثانوي	33	10,8	10,8	13,4
	جامعي	265	86,6	86,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

الملحق رقم 06 اتجاه وترتيب العبارات:

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1ع	306	2,78	1,180
2ع	306	2,86	1,082
3ع	306	2,87	1,024
4ع	306	3,33	,998
5ع	306	3,24	,979
الافراد	306	3,0157	,86245
6ع	306	3,48	1,075
7ع	306	3,77	1,008
8ع	306	3,68	1,115
9ع	306	2,72	1,107
الاجهزة_الملاحة	306	3,4118	,78744
10ع	306	2,72	1,033
11ع	306	3,12	1,049
12ع	306	2,51	,976
13ع	306	2,92	1,206
المبرمجات_والشبكات	306	2,8186	,76835
14ع	306	2,56	1,014
15ع	306	2,62	1,028
16ع	306	3,16	1,095
17ع	306	2,64	,976
سرية_ورأس_المعلومات	306	2,7443	,79120
18ع	306	2,00	,872
19ع	306	2,01	,842
20ع	306	2,63	1,124
21ع	306	1,82	,807
22ع	306	2,45	,998
23ع	302	2,08	,687
24ع	306	2,31	1,008
25ع	306	2,80	1,010
جودة_الخدمة	306	2,2656	,80553
Valid N (listwise)	302		

تابع الملحق رقم 06 ترتيب العبارات حسب كل محور:

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
4ع	306	3,33	,998
5ع	306	3,24	,979
3ع	306	2,87	1,024
2ع	306	2,86	1,082
1ع	306	2,78	1,180
Valid N (listwise)	306		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
7ع	306	3,77	1,008
8ع	306	3,68	1,115
6ع	306	3,48	1,075
9ع	306	2,72	1,107
Valid N (listwise)	306		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
11ع	306	3,12	1,049
13ع	306	2,92	1,206
10ع	306	2,72	1,033
12ع	306	2,51	,976
Valid N (listwise)	306		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
16ع	306	3,16	1,095
17ع	306	2,64	,976
15ع	306	2,62	1,028
14ع	306	2,56	1,014
Valid N (listwise)	306		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
25ع	306	2,80	1,010
20ع	306	2,63	1,124
22ع	306	2,45	,998
24ع	306	2,31	1,008
23ع	302	2,08	,687
19ع	306	2,01	,842
18ع	306	2,00	,872
21ع	306	1,82	,807
Valid N (listwise)	302		

الملحق رقم 07 اتجاه عبارات محاور الدراسة:

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الاجهزة_المادية	306	3,4118	,78744
الافراد	306	3,0157	,66245
البرمجيات_والشبكات	306	2,8186	,76835
سرية_و_أمن_المعلومات	306	2,7443	,79120
جودة_الخدمة	306	2,2656	,60553
Valid N (listwise)	306		

الملحق رقم 08 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,551	4	7,888	29,574	,000 ^b
	Residual	80,281	301	,267		
	Total	111,832	305			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

b. Predictors: (Constant), سرية و أمن المعلومات, الاجهزة المادية, الافراد, البرمجيات والشبكات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,926	,165		5,630	,000
	الافراد	,056	,053	,061	1,051	,294
	الاجهزة المادية	-,027	,044	-,035	-,622	,534
	البرمجيات والشبكات	,211	,047	,268	4,476	,000
	سرية و أمن المعلومات	,244	,047	,319	5,144	,000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

الملحق رقم 09 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الفرعية الأولى

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جوده_الخدمة				
ذكر	166	2,2470	,60742	,04715
انثى	140	2,2876	,60470	,05111

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference		Lower	Upper
جوده_الخدمة	Equal variances assumed	,136	,713	-,584	304	,559	-,04064	,06956		-,17752	,09624
	Equal variances not assumed			-,584	295,786	,559	-,04064	,06953		-,17748	,09620

الفرضية الفرعية الثانية

Oneway

Descriptives

جوده_الخدمة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 30 سنة	117	2,2581	,63253	,05848	2,1423	2,3739	1,00	4,13
من 30 إلى 39 سنة	103	2,2536	,57299	,05646	2,1417	2,3656	1,00	4,50
من 40 إلى 49 سنة	71	2,2369	,62144	,07375	2,0898	2,3840	1,00	4,57
من 50 سنة فأكثر	15	2,5417	,51249	,13233	2,2579	2,8255	1,63	3,50
Total	306	2,2656	,60553	,03462	2,1975	2,3337	1,00	4,57

ANOVA

جوده_الخدمة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,223	3	,408	1,113	,344
Within Groups	110,609	302	,366		
Total	111,832	305			

الفرضية الفرعية الثالثة

• Oneway

Descriptives

جوده_الخدمة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أكل من الثانوية	8	2,0313	,08839	,03125	1,9574	2,1051	2,00	2,25
ثانوي	33	2,1667	,43824	,07629	2,0113	2,3221	1,25	3,50
جامعي	265	2,2850	,62996	,03870	2,2088	2,3612	1,00	4,57
Total	306	2,2656	,60553	,03462	2,1975	2,3337	1,00	4,57

ANOVA

جوده_الخدمة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,862	2	,431	1,177	,310
Within Groups	110,970	303	,366		
Total	111,832	305			

Tukey HSD

		Mean			95% ...
(I) المستوى التعليمي	(J) المستوى التعليمي	Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	Lower Bound
أقل من الثانوي	ثانوي	-,13542	,23849	,837	-,6971
	جامعي	-,25372	,21717	,473	-,7652
ثانوي	أقل من الثانوي	,13542	,23849	,837	-,4263
	جامعي	-,11831	,11171	,540	-,3814
جامعي	أقل من الثانوي	,25372	,21717	,473	-,2578
	ثانوي	,11831	,11171	,540	-,1448

Multiple Comparisons

Dependent Variable: جودة الخدمة

Tukey HSD

		95% ...
(I) المستوى التعليمي	(J) المستوى التعليمي	Upper Bound
أقل من الثانوي	ثانوي	,4263
	جامعي	,2578
ثانوي	أقل من الثانوي	,6971
	جامعي	,1448
جامعي	أقل من الثانوي	,7652
	ثانوي	,3814