

ISSN: 2392-5442, ESSN: 2602-540X		مجلة المنظومة الرياضية
المجلد: 09 العدد: 03 السنة: 2022		مجلة علمية دولية تصدر بجامعة الجلفة الجزائر
الصفحات: 1020-1037		تاريخ الإرسال: 20-07-2022 تاريخ القبول: 10-08-2022

تكيف خدمات المرافق الرياضية العمومية مع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بين الواقع والمأمول – مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة نمودجا -

## Adapting the services of public sports facilities to information and communication technologies between reality and expectations - the Directorate of Youth and Sports of the state of Tebessa as a - model

سامي عمري<sup>1\*</sup>، ريم عمري<sup>2</sup>، عادل فرساوي<sup>3</sup>

<sup>2,1</sup> جامعة العربي التبسي (الجزائر)، [rim.omri@univ-tebessa.dz](mailto:rim.omri@univ-tebessa.dz) . [omrisami@univ-tebessa.dz](mailto:omrisami@univ-tebessa.dz)

<sup>3</sup> جامعة زيان عاشور (الجزائر)، [adel.fersaoui@univ-djelfa.dz](mailto:adel.fersaoui@univ-djelfa.dz)

### ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمات المرافق الرياضية العمومية، مع الإشارة إلى مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة كنموذج للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إحصائية موجبة ومرتفعة بين أبعاد الرقمنة وبين جودة الخدمة بالمديرية محل الدراسة؛ وبناء على نتائج البحث تم اقتراح مجموعة من التوصيات الهادفة إلى التوسع في استخدام التقنيات الرقمية في المديرية محل الدراسة، أهمها العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة الرقمية لدى العاملين. كلمات مفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، المرافق الرياضية.

### Abstract:

The study aims to identify the relationship between digital transformation and the quality of public sports facilities services, with reference to the Directorate of Youth and Sports of the state of Tebessa as a model for the study. the study; Based on the results of the research, a set of recommendations was proposed aimed at expanding the use of digital technologies in the directorate under study, the most important of which is working to consolidate the concepts of digital service quality among employees.

**Keywords:** Digitization, public service, sports facilities.

\*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

أسهمت التغيرات المختلفة في جميع المجالات في بروز تطورات عديدة وتباين في حاجات ومتطلبات أفراد المجتمع، مما فرض ضرورة مواكبة ذلك من خلال انتهاج الحكومات والسلطات العمومية في الدولة لسياسات تطوير واصلاح تشمل جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وغيرها، تهدف أساسا لتطوير وترقية الخدمات العمومية للدولة. في ظل هذه التحديات التي تعيشها مؤسسات الخدمة العمومية في الدولة، تم تبني توجهات جديدة في نوعية الخدمة العمومية تركز بشكل أساسي على رقمنة الخدمات العمومية لتحقيق أعلى جودة للخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، وربط المؤسسات ببعضها إلكترونيا. حيث ساهم الانتشار الواسع لشبكة الانترنت والتطبيقات المستخدمة في التعاملات الرقمية، إلى التوجه نحو خيار رقمنة الخدمة العمومية كحتمية لا مفر منها. فبغض النظر عن نوع المؤسسة العمومية أو مجال نشاطها أو حجمها وبغض النظر عن المنتجات التي تنتجها أو الخدمات التي تقدمها، تحتاج إلى أن تواكب تطور العصر الرقمي وذلك لأن التقنية غيرت من طريقة تفكير وسلوك جميع أصناف المستهلكين أو المعاملين مع هاته المؤسسات، وهو ما يستوجب مواءمة أعمالها وأنشطتها مع هذا التغيير؛ لكي تستمر في النمو والازدهار.

ومن هذا المنطلق وفي إطار تحسين جودة الخدمة العمومية، حظي مفهوم الرقمنة باهتمام خاص من طرف وزارة الشباب والرياضة، حيث اتخذت جملة من الإجراءات لتوفير الشروط المناسبة لعصرنة إدارة القطاع والانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الوثائقي إلى مرحلة التسيير الآلي الرقمي الذي يركز أساسا على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة بهدف الارتقاء بالخدمات العمومية.

وتجسيدا لهذه المتطلبات، سعت مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة إلى إنشاء إدارة إلكترونية تعمل على تحقيق خدمات أفضل لفائدة الشباب، الحركة الجمعوية الشبانية والرياضية للمواطنين والمؤسسات في إطار إلكتروني حديث لتحقيق المطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

1.1. إشكالية الدراسة

بناء على ما سبق ذكره يسعى بحثنا للإجابة على الإشكالية الآتية:

هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة؟

انطلاقا من الإشكالية المطروحة، يمكن طرح التساؤلات الموالية:

- هل توجد علاقة بين بعد الأجهزة والمعدات وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة؟
- هل توجد علاقة بين بعد الأنترنت وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة؟
- هل توجد علاقة بين بعد الاتصالات وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة؟
- هل توجد علاقة بين بعد كفاءة الموارد البشرية وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة؟

2.1. فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة

نظر عينة الدراسة.

وتشتق منها الفرضيات الفرعية الموالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والمعدات وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الأنترنت وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الاتصالات وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد كفاءة الموارد البشرية وبين جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ).

### 3.1. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- تقديم دراسة نظرية وميدانية لإبراز أهمية اعتماد وتطبيق تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة.
- الوقوف على الأطر النظرية للرقمنة ولجودة الخدمة العمومية.
- تحليل مدى قوة الارتباط بين متغيرات البحث.

### 4.1. منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في تأطير الجانب النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لدراسة وتحليل علاقة الارتباط واتجاهات التأثير بين متغيرات البحث.

### 2. الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تستحوذ على اهتمام صنّاع القرار والسياسيين، وإدراكهم بمسؤولية الدولة في توفير الخدمة للمواطنين وقد تطور هذا الدور بتطور مفهوم الدولة ووظائفها، حيث أصبحت الدول تستمد مشروعيتها من فاعلية وجودة وسرعة توفيرها للخدمات المختلفة وتقديمها للمواطنين.

### 1.2. مفهوم الخدمة العمومية

تعددت التعاريف التي تعرضت لمصطلح الخدمة العمومية، وفقا لاتجاهات المفكرين والباحثين، وفيما يلي بعض التعاريف المقدمة للخدمة العمومية:

- **التعريف الأول:** "الخدمة العمومية هي الخدمة التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، وتتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها". (عاشور، 2010، صفحة 40)

- **التعريف الثاني:** " تلك الرابطة التي تقوم بالجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية والمنظمات العامة". (عبد اللاوي، 2017، صفحة 55)

- **التعريف الثالث:** " كل نشاط يهدف إلى إشباع حاجة عامة تقوم به الدولة بنفسها أو بواسطة إحدى هيئاتها أو مؤسساتها العامة أو يتولاه فرد عادي تحت توجيه وإشراف ورقابة الدولة". (إدريس، 2001، صفحة 450)

## والمأمول

- التعريف الرابع: " الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للمواطنين من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة". (حجازي، 2010، صفحة 31)

- التعريف الخامس: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منح توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين". (بوعمامة، 2014، صفحة 40)

يتضح مما سبق من تعاريف أن الخدمة العمومية هي مجموعة من الخدمات والمنافع التي تقدمها المنظمات العمومية للأفراد بهدف تلبية حاجاتهم ورغباتهم، وتكون أساسا موجهة للمصلحة العامة ودون تمييز.

### 2.2. مبادئ الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، لا بد من توفر مجموعة من المبادئ، أهمها: (براينيس، 2011، الصفحات 112 - 113)

1.2.2. مبدأ الملاءمة: يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني. (عباس، 2009، صفحة 3) فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فإن الخدمة يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية بتحسين نوعية وكمية أداؤها، لذلك يعتبر مبدأ الملاءمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.

2.2.2. مبدأ الاستمرارية: باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجات جد ضرورية، فيجب أن يكون اشتغالها بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاعات. (براينيس، 2011، صفحة 113)

3.2.2. مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزم الجهات القائمة على إدارة المؤسسات العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس، اللون، اللغة، الدين، المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

4.2.2. معيار الشمولية: يتمثل هذا المبدأ في حق الاستفادة من الخدمة العمومية لجميع المواطنين، باعتبارها ضرورية في أغلب الأحيان، وبالتالي فإن هذه الخدمة يجب أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية. (Mariotti, 2005, p. 26)

### 3.2. أنواع الخدمة العمومية

#### 1.3.2. من حيث طبيعة نشاط الخدمة

حيث يمكن تقسيمها حسب هذا المعيار إلى: (بن عبد الله و سبتي، 2014، الصفحات 9 - 10)

#### 1.3.2.1. خدمات إدارية

وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية، سواء

على المستوى المحلي أو المركزي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

#### 1.3.2.2. خدمات صناعية وتجارية

تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

#### 1.3.2.3. خدمات اجتماعية وثقافية

وتتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، مثل خدمة التمدريس الإلزامي والخدمات الصحية.

#### 2.3.2. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

وتصنف الخدمة العمومية وفق هذا المعيار إلى:

#### 1.2.3.2. خدمات فردية

تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

#### 2.2.3.2. خدمات جماعية

وهي خدمات يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوموا بطلب توفيرها، مثل الإنارة العمومية.

#### 3.3.2. من حيث طريقة تحمل التكلفة

وفق هذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى ثلاثة أنواع:

1.3.3.2. خدمة مجانية: وتقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة، مثل: حملات التلقيح، الأمن العمومي والإنارة العمومية.

#### 2.3.3.2. خدمة بمقابل

يتحمل تكلفتها كليا المستفيد منها، مثل: الكهرباء، الهاتف العمومي والماء الشروب...الخ.

3.3.3.2. خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها، والباقي دعم حكومي لها، مثل: النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية كالخبز والحليب...الخ.

#### 4.3.2. من حيث المعيار التسويقي

وعلى أساس هذا المعيار تقسم الخدمة العمومية إلى:

1.4.3.2. خدمات غير مسوقة: وتكون مقدمة ومفروضة على الجميع من قبل القوة العمومية، والحصول عليها يكون مجانيا، إنتاجها يكون بواسطة أموال عمومية ممولة من الإيرادات العامة للدولة، مثل: الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية والنظافة العمومية...الخ.

2.4.3.2. خدمات مسوقة: وتكون مقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها تكون بمقابل إجمالي تكلفة

الخدمة المقدمة، مثل: الكهرباء أو الغاز والماء، أو تكون مدعمة جزئيا من

الخزينة العمومية، مثل: النقل العمومي، السلع الاستهلاكية وتذكرة الدخول للمتاحف والملاعب...الخ.

#### 4.2. معوقات الخدمة العمومية

## والمأمول

تعرض الإدارة المحلية في دورها لتقديم الخدمة العمومية العديد من العوائق، أهمها:

### 1.4.2. معوقات مرتبطة بالمحيط الداخلي للإدارة

تعاني الإدارة كتنظيم يضم هيكلية تنظيمية وموارد بشرية عدة عوائق تؤثر سلبا على أداءها:

1.1.4.2. من جانب الموارد البشرية: باعتبار المورد البشري عنصرا مهما في أي تنظيم أو جهاز إداري فإن تأثيره على أداء

الإدارة سواء بالسلب أو الإيجاب يكون كبيرا. ومن بين المشاكل التي تعيق أداء المورد البشري نجد:

✓ المسار الوظيفي للموظف. (بوضياف، 2019، صفحة 90)

✓ غياب حقوق الموظف.

✓ الجانب الأخلاقي للموظفين.

2.1.4.2. الجوانب التنظيمية والتسييرية: تعاني الإدارات العمومية بشكل خاص من عدة مشاكل تنظيمية تتعلق أساسا

بالجانب الهيكلي للتنظيم أو عملية التسيير، ومن بين هذه الجوانب نجد: (عبد الوهاب عبد الإمام، 2006، صفحة 106)

✓ معوقات هيكلية تنظيمية ترتبط أساسا بالبناء الهيكلي للأجهزة الإدارية وأسلوب تنظيمه، كالتنظيم

البيروقراطي، ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، مركزية الإدارة... الخ. (عدمان، 2015، صفحة 23)

✓ معوقات في التسيير تتعلق بأسلوب وآليات التسيير والتي تؤدي هي الأخرى إلى تراجع وتدني مستوى أداء الإدارة.

(ياغي، 2012، صفحة 209)

### 2.4.2. معوقات تتعلق بالمحيط الخارجي للإدارة

نجد من بينها:

✓ اختلال علاقة الإدارة مع المواطن، والنظرة السلبية للإدارة.

✓ غياب مشاركة المواطنين في تقييم الخدمات العمومية.

✓ ضعف الاتصال مع المواطنين.

✓ ضعف التنسيق بين الإدارات الموكله بمهام الخدمة العمومية. (غربي، 2014 - 2015، صفحة 119)

3. الرقمنة وأثرها على جودة الخدمة العمومية

### 1.3. تعريف الرقمنة

تعددت التعاريف التي أعطيت للرقمنة، وفيما يلي بعض منها:

- التعريف الأول: " الرقمنة هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني".  
(الحمزة، 2011، صفحة 72)

- التعريف الثاني: "الرقمنة هي عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر". (عبدالجواد، 2012، صفحة 21)

- التعريف الثالث: " الرقمنة هي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت ، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأ ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة". (أحمد، 2020، صفحة 42)

يتضح مما سبق من تعاريف، أن الرقمنة هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق، وتتم من خلال استغلال الوسائل الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد.

### 2.3. أهمية الرقمنة

- إن تطبيق المؤسسات للرقمنة يكسبها مجموعة من الفوائد، ومن أهمها:
- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها.
- إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية.
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى، الصوت، الصورة، الفيديو...إلخ.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- إمكانية وجود نقد المصادر والموارد المعلوماتية.

### 3.3. أهداف الرقمنة

يمكن حصر مجل أهداف الرقمنة الإدارية فيما يلي:

- تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة في تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ إن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى انتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في المعاملات.

## تكيف خدمات المرافق الرياضية العمومية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الواقع والمأمول

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

### 4.3. دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال: (سالمي و قاسمية، 2017، صفحة 352)

#### 1.4.3. تحقيق التميز في العلاقة مع العميل

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، ويتطلب ذلك وضع عدة استراتيجيات منها: تقليل فترة انتظار العملاء، السرعة في التعامل مع شكاوي العملاء... الخ.

#### 2.4.3. مردودية الخدمة العمومية

حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

#### 3.4.3. تقليص تكاليف الخدمة العمومية

من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف، والناج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

#### 4.4.3. سرعة الاستجابة واحترام المواعيد

حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

#### 5.4.3. الدقة

تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

#### 6.4.3. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة

انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمات جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

وعموماً ومن خلال ما سبق ذكره، ينعكس تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية من خلال العناصر الآتية:

- ترشيدها للعموم وتقريب المواطن أكثر من المؤسسات العمومية..

- توفير المرونة اللازمة والاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية.

- المساعدة في تضمين مرتكزات الحكم الراشد والشفافية.
- سرعة الاستجابة للخدمات العامة.
- تطوير المهام والأنشطة بما يساهم في تقديم خدمات مميزة.

#### 4. الإطار التطبيقي للدراسة

بعد التطرق للإطار النظري للدراسة، سيتم تسليط الضوء على مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة، عن طريق اختيار عينة من المتعاملين لمعرفة درجة تقييمهم لمدى اهتمام مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة بمختلف جوانب الرقمنة المساهمة ومدى تأثيرها في تحقيق الجودة، عن طريق جمع البيانات الإحصائية الخاصة بالمتعاملين وتبويبها واستخلاص النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك لإثراء الجزء النظري أكثر ومعرفة مدى توافقه مع الواقع العملي.

#### 1.4. منهجية الدراسة الميدانية

1.1.4. أدوات جمع المعلومات: تم الاعتماد على الاستمارة في الجانب التطبيقي، تكونت الأداة من مجموعة من محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 01: محاور الدراسة وعدد فقرات كل محور

الرقم	المحور	عدد الفقرات
01	الأجهزة والمعدات	4
02	الأنترنت	4
03	الاتصالات	4
04	كفاءة الموارد البشرية	4
05	جودة الخدمة	6
المجموع		22

المصدر: من إعداد الباحثين.

كما تم استخدام مقياس ليكترت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستمارة.

#### 2.1.4. صدق وثبات الأداة

1.2.1.4. صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاستمارة من خلال عرض الاستمارة على المحكمين حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين المختصين ولهم خبرة طويلة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال وجودة الخدمة وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستمارة.

## والمأمول

2.2.1.4. ثبات الاستمارة: من أجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لتحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة، وكانت النتائج كالاتي: الأجهزة والمعدات 0.891، الانترنت 0.871، الاتصالات 0.877، كفاءة الموارد البشرية 0.898، جودة الخدمة 0.899. وتشير القيم الواردة في الجدول أعلاه أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

3.1.4. مجتمع الدراسة وعينتها: يتمثل مجتمع الدراسة من المتعاملين مع مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان وبصفة عشوائية وكان عددها 220 استمارة وزعت بشكل شخصي، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم اعتماد 150 استمارة، وذلك بعد استبعاد 30 استمارة غير مكتملة الإجابات 40 استمارة لم يتم استرجاعها.

4.3.1.4. أساليب التحليل الإحصائي: لغرض تحليل نتائج الدراسة التي جمعت من خلال الاستمارة، فقد استعملت الأساليب الإحصائية الآتية: التكرار والنسب: لمعرفة إجابات أفراد العينة وتحليلها، الوسط الحسابي: لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة، معامل الارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ Cronbach Alfa . حيث استخدم للتحقق من صدق مقاييس الدراسة وثباتها.

## 2.4. عرض النتائج

### 1.2.4. وصف خصائص عينات الدراسة:

الجدول 02: خصائص عينة الدراسة

المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	أنثى	50
	ذكر	100
	المجموع	150
السن	20 - 30	40
	30 - 40	40
	40 فما فوق	30
	المجموع	150
الوظيفة	موظف	70
	أعمال حرة	20
	طالب	20
	متقاعد	40

100	150	المجموع	
-----	-----	---------	--

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- أن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم 100 بنسبة 66.67%.

- أن أغلبية أفراد العينة تراوحت أعمارهم بين 20 و 40 سنة بنسبة 80%.

- أن أغلبية أفراد العينة هم من الموظفين بنسبة 46.67%.

2.2.4. تحليل نتائج الدراسة:

1.2.2.4. تحليل فقرات المحور الأول (أبعاد الرقمنة)

الجدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير المستقل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم	أبعاد الرقمنة	
1.39	4.2	تستخدم الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة أجهزة حاسوب متقدمة في ممارسة أعمالها المختلفة.	1	الأجهزة والمعدات	
1.34	4.0	تستخدم الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة برامج متطورة تساهم في معالجة دقيقة وسريعة للبيانات.	2		
1.30	4.1	تساهم أجهزة الحاسوب والبرمجيات في تسهيل الاتصال بين إدارة مديرية الشباب والرياضة والهياكل الإدارية التابعة لها.	3		
1.36	4.3	تساهم الحواسيب المستخدمة في تطوير الخدمات التي تقدمها الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة.	4		
1.35	4.1	جميع فقرات البعد الأول			
0.99	4.2	تتوافر الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة على موقع في شبكة الانترنت يتيح للزيائن الحصول على خدمات من خلالها.	5	الانترنت	
0.92	3.9	تستخدم الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة شبكة الانترنت في تعاملاتها مع متعاملها.	6		
0.95	3.7	تساهم شبكة الانترنت في زيادة سرعة استجابتها لطلبات ورغبات المتعاملين.	7		
1.04	4.0	تتوافر الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة على انترنت ذات سرعة لتسريع خدماتها.	8		

والمأمول

0.98	3.95	جميع فقرات البعد الثاني	
0.9	4.2	9	تهتم الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة بتحسين طرق تقديم خدماتها وسرعتها.
0.81	4.1	10	تحرص الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة على توفير أنظمة أمن وحماية للشبكات.
0.80	4.0	11	عملية تبادل المعلومات والبيانات تتم بشكل سريع وسهل بين أقسام مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة.
0.73	3.9	12	تستجيب مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة لشكاوي واقتراحات المتعاملين المقدمة إلكترونيا.
0.835	4.05	جميع فقرات البعد الثالث	
0.99	4.2	13	تهتم مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة بمشاركة كادرها بالدورات الخارجية لنقل التطورات الحديثة ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
0.92	3.9	14	يملك الموظفون المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة للتعامل مع المعدات والأجهزة الرقمية.
0.95	3.7	15	تمتلك مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة موظفين مختصين في صيانة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات.
1.04	4.0	16	يتفاعل الموظفون إيجابيا مع التطورات الرقمية.
0.98	3.95	جميع فقرات البعد الرابع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة ما يلي:

- فيما يتعلق ببعد المعرفة نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.3 أي بانحراف معياري قدره 1.36، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن الحواسيب المستخدمة تساهم في تطوير الخدمات البريدية المقدمة للزبائن.

- فيما يتعلق ببعد الأنترنت نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.99، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن مراكز البريد تتوافر على موقع في شبكة الأنترنت يتيح للزبائن الحصول على خدمات من خلالها.

- فيما يتعلق ببعد الاتصالات نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.90، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن المراكز البريدية تهتم بتحسين طرق تقديم خدماتها وسرعتها.

- فيما يتعلق ببعد كفاءة الموارد البشرية نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.99، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن إدارة البريد تهتم بمشاركة كوادرها بالدورات الخارجية لنقل الخبرات العالمية ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### 2.2.2.4. تحليل فقرات المحور الثاني (جودة الخدمة)

#### الجدول 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
17	تحرص مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة على تقديم قيمة للمتعاملين بما يتفق وتوقعاتهم.	4.1	0.80
18	تحرص مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة على الرد الفوري على استفسارات وشكاوي زبائنها.	4.1	0.83
19	تحاول مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة تفهم حاجات المتعاملين والعمل على إشباعها.	4.3	0.82
20	تُشعر مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة متعاملها بأهميتهم ودورهم المتميز في تحسين نوعية الخدمة المقدمة.	4.2	0.86
21	تهتم مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة بأراء ومقترحات زبائنها عن الخدمات المقدمة.	4	0.86
22	تحرص مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة على تلبية حاجات متعاملها.	4.2	0.90
إجمالي درجة محور جودة الخدمة		4.1	0.84

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد عينة الدراسة إلى الموافقة وبنسبة مرتفعة على العبارة الثالثة وهو ما يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن المراكز البريدية تعمل على تفهم حاجات الزبائن وتسعى إلى إشباعها الزبائن والعمل على إشباعها.

#### 3.2.4. اختبار الفرضيات

## تكيف خدمات المرافق الرياضية العمومية مع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بين الواقع والمأمول

1.3.2.4. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين بعد الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين بعد الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة.

الجدول 05: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R <sup>2</sup>	F	F	$\beta$
الأجهزة والمعدات	جودة الخدمة	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	الجدولية	معامل الانحدار المعياري
		0.864	0.746	15.561	4.08	*0.817

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $p < 0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 05 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين بعد الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة يُقدر بـ 864.0 ، وقد بلغ معامل التحديد  $R^2: 0.746$ . وتجدر الإشارة إلى أنّ معامل الانحدار  $\beta$  موجب ومعنوي إحصائياً ( $p < 0.05$ ). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعدها على جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

2.3.2.4. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين بعد الأنترنت وجودة الخدمة لمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين بعد الأنترنت وجودة الخدمة.

الجدول 06: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R <sup>2</sup>	F	F	$\beta$
الانترنت	جودة الخدمة	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	الجدولية	معامل الانحدار المعياري
		0.838	0.702	18.624	4.08	*0.838

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $p < 0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 06 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين يعد الأنترنت وجودة الخدمة يُقدر بـ 838.0 ، وقد بلغ معامل التحديد  $R^2: 0.702$ . وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار  $\beta$  موجب ومعنوي إحصائياً ( $p < 0.05$ ). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للأنترنت على جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

3.3.2.4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة.

الجدول 07: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R <sup>2</sup>	F المحسوبة	F الجدولية	معامل الانحدار المعياري $\beta$
الاتصالات	جودة الخدمة	0.915	0.837	17.684	4.08	*0.915

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $p < 0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 07 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة يُقدر بـ 915.0 ، وقد بلغ معامل التحديد  $R^2: 0.837$ . وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار  $\beta$  موجب ومعنوي إحصائياً ( $p < 0.05$ ). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للاتصالات على جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

4.3.2.4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين بعد كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين بعد كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة.

الجدول 08: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تكيف خدمات المرافق الرياضية العمومية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الواقع والمأمول

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R <sup>2</sup>	F المحسوبة	F الجدولية	$\beta$ معامل الانحدار المعياري
-----------------	----------------	---	----------------	------------	------------	---------------------------------------

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R <sup>2</sup>	F المحسوبة	F الجدولية	$\beta$ معامل الانحدار المعياري
كفاءة الموارد البشرية	جودة الخدمة	0.945	0.847	17.684	4.08	*0.915

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $p < 0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 08 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين بعد كفاءة الموارد

البشرية وجودة الخدمة يُقدر بـ 945.0 ، وقد بلغ معامل التحديد  $R^2: 0.847$ . وتجدر الإشارة إلى أنَّ معامل الانحدار  $\beta$  موجب ومعنوي إحصائياً ( $p < 0.05$ ). وعليه: نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لكفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

1.5.3.2.4 اختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين الرقمنة وجودة الخدمة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في تحديد العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة.

0.864*	4.08	18.624	0.742	0.861	جودة الخدمة	أبعاد الرقمنة
--------	------	--------	-------	-------	-------------	---------------

الجدول 09: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $p < 0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 09 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين الرقمنة وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.861، وقد بلغ معامل التحديد  $R^2$ : 0.742. وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار  $\beta$  موجب ومعنوي إحصائياً ( $p < 0.05$ ). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للرقمنة على جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

5. خاتمة:

بناء على ما تم عرضه من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- يوجد تأثير إيجابي لأبعاد الرقمنة على جودة الخدمة بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أنه متى ما كان هناك تعزيز واهتمام بأبعاد الرقمنة انعكس ذلك إيجاباً على جودة الخدمة.
- وجود تقارب في الأهمية النسبية لأبعاد الرقمنة، مع أفضلية نسبية لبعد الاتصالات وهذا يشير إلى أن مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة تسعى إلى تحسين خدماتها الالكترونية وسرعتها، بالإضافة إلى توفير بنية رقمية للمتعاملين، أمانة من أي اختراقات مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة.
- احتل بعد الأنترنت المرتبة الأخيرة بالنسبة لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الرقمنة، نتيجة إلى أن مديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة تبدي اهتمام ولكن ليس بالقدر المطلوب لنوعية الأنترنت في مجال الخدمات المقدمة.
- ومن خلال الاستنتاجات التي سبق ذكرها، توصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية:
- ضرورة حل مشكلة الجانب التقني الذي تحتاجه الهياكل التابعة لمديرية الشباب والرياضة في تأدية خدماتها.
- التطوير المستمر للبنية الرقمية من خلال التحديث المستمر لنظم الاتصالات الفعالة لنقل المعلومات والبيانات بين مختلف المؤسسات والمرافق الرياضية.
- تأطير الكوادر البشرية بما يتلاءم مع عمليات الرقمنة، وتمكينهم من استخدام مختلف الأنظمة الالكترونية.
- التوجه لاستعمال التطبيقات الأكثر أماناً وحماية من القرصنة الالكترونية.
- العمل على التوسع في استخدام الرقمنة في كافة الخدمات المقدمة.
- تحضير البيئة المناسبة لتبني الحوكمة الإلكترونية ومواكبة التغيرات التكنولوجية.
- التحديث المستمر لمعارف العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية تبسة، بما يساهم في انجاز وظائفهم بجودة عالية.
- استقطاب الأفراد ذوي الخبرات العلمية والعملية للاستفادة من خبراتهم المكتسبة.

## والمأمول

- العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة الرقمية لدى العاملين.
- تبني برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين في التعامل مع الزبائن.

### 6. قائمة المراجع:

- حجازي السيد. (2010). اقتصاديات المشروعات العامة. الدار الجامعية: الإسكندرية.
- بوعمامة العربي. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، ص: 40.
- إدريس ثابت عبد الرحمن. (2001). المدخل الحديث في الإدارة العامة. الدار الجامعية: الإسكندرية.
- ساملي رشيد ، و أسماء قاسمية. (2017). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، ص: 352.
- عبد الجواد سامح زينهم. (2012). المكتبات والأرشيفات الرقمية. شركة ناس للطباعة: القاهرة.
- عبد اللاوي صبيحة. (جانفي، 2017). الارتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر. مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 01، ص: 55.
- عباس صلاح. (2009). العولمة والتطور الفكر الإداري. مؤسسة شباب الجامعة: الإسكندرية.
- براينيس عبد القادر. (2011). تسويق الخدمات والخدمات العمومية. مكتبة الوفاء القانونية: الإسكندرية.
- عاشور عبد الكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة. جامعة قسنطينة: الجزائر.
- بوضياف عمار. (2019). الوظيفة العامة في التشريع الجزائري. دار جسر للنشر والتوزيع: الجزائر.
- بن عبد الله قادة عائشة، و فايزة سيتي. (2014). تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - حالة البلدان العربية-، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظلّ الحوكمة الإلكترونية. كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس: الجزائر.
- أحمد محمد سمير. (2020). الإدارة الإلكترونية. دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.
- ياغي محمّد عبد الفتاح. (2012). الأخلاقيات في الإدارة. دار وائل للنشر والتوزيع: عمان.
- عدمان مريزق. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. دار جسر للنشر والتوزيع: الجزائر.
- الحمزة منير. (2011). المكتبات الرقمية. دار الأملية للنشر والتوزيع: الجزائر.
- عبد الإمام هادي عبد الوهاب. (2006). الهيكل التنظيمي وأثره في فاعلية المنظمات المصرفية دراسة ميدانية. مجلة دراسات إدارية، المجلد 01، العدد 01، ص: 106.
- غربي وهيبية. (2014 - 2015). استخدام الشراكة لتحقيق خدمة عمومية متميزة في الإدارة المحلية: دراسة حالة. أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة: الجزائر.
- Mariotti, J.-A. (2005). Aménagement du territoire, services publics et services au public. Journaux officiels : paris.