

The contribution of electronic administration to improving the quality of public services

A case study of the biometric department of the municipality of Om Drou

-Hamid Kara Achira¹: PHD Student, University of Hassiba bBenbouli, Chlef, Algeria

-Ahmed Mesnoua²: Professor, University of Hassiba bBenbouli, Chlef, Algeria

Received: 29/08/2022

Accepted : 12/05/2023

Published : 14/06/2023

Abstract: This study aimed to identify the contribution of electronic administration to improving the quality of services in the biometric department of the municipality of OmDrou, in the state of Chlef, using the Servperf model and measuring quality through its five dimensions (response, reliability, tangibility, safety , empathy), the information was collected by distributing a questionnaire to easy sample consisting of 124 individuals, we concluded that there is a moderate positive relationship between electronic management and each of the dimensions of reliability, response and safety. As for the dimension of empathy and tangibility, there is a weak direct relationship between them.

Key words: Electronic management; public services; the quality; Biometric interest; Oum-Drou municipality.

Jel Codes Classification : H11, O33, M15

1 - Hamid Kara Achira, DECOPLIS Labo, h.karaachira@univ-chlef.dz.

2 - DECOPLIS labo , a.mesnoua@univ-chlef.dz.

مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

دراسة حالة المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع

- حميد قارة عشيرة¹: طالب دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلبي بالشلف، الجزائر.

- مصنوعة أحمد²: أستاذ محاضر، جامعة حسيبة بن بوعلبي بالشلف، الجزائر.

تاريخ النشر: 2023/06/14

تاريخ القبول: 2023/05/12

تاريخ الإرسال: 2022/08/29

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع لولاية الشلف، وذلك بقياس الجودة من خلال أبعادها الخمسة (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الأمان والتعاطف)، وهذا باستخدام نموذج Servperf، ومن أجل الوصول إلى هدف الدراسة، قمنا بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع استبيان على عينة ميسرة والتي بلغ حجمها 124 مفردة، وبنسبة ثبات 0.746 للمقياس، وتوصلنا إلى أن هناك علاقة طردية متوسطة الإدارة الإلكترونية وكل من بعد الاعتمادية، الاستجابة وبعد الأمان، أما بالنسبة لبعث التعاطف والملموسية فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية؛ الخدمات العمومية ؛ الجودة ؛ المصلحة البيومترية؛ بلدية أم الدروع.

التصنيف: H11، O33، M15

¹- المرسل، h.karaachira@univ-chlef.dz، DECOPLIS Labo.

²- DECOPLIS labo , a.mesnoua@univ-chlef.dz

مقدمة:

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة. ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن و رفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الفجوة الموجودة بين الإدارة والمواطن ، تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة الجزائرية وتكييفها مع التقدم التكنولوجي ، فاستطاعت بذلك تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية، تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية عن طريق ميكنة كافة الخدمات و الأنشطة الإدارية، وتبسيط الإجراءات ، فتغير مفهوم الجودة لدى المواطنين بتغير حاجاتهم ورغباتهم، والتي تبقى دائما التطلع إلى ما هو أحسن وأفضل، وعليه كان لزاما على الإدارة العمومية الاستعانة بما وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق الأهداف العامة، نزولا عند رغبات وحاجات المواطنين، فتغيرت أنماط العمل وارتفعت كفاءات الأداء، مع كسب وتوفير الكثير من الوقت والجهد والمال.

إن الخدمات العمومية من أهم وظائف الدولة، بحيث سعت لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمات العمومية، بهدف تحقيق رضا المواطن، وبالتالي الوصول إلى تحقيق استقرار و رقي المجتمع، وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمات العمومية بما يتماشى وحاجات ورغبات المواطنين، يجعلهم يشعرون بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

- إشكالية الدراسة: في ظل هذه القفزة النوعية في الإدارة العمومية باستعمال أحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات، لا سيما في استعمال الملفات الإلكترونية وكيفية التواصل ونقل هذه الملفات ، فضمن هذا الواقع المعاش، نطرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة في المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع بولاية الشلف؟

- فرضية الدراسة: انطلاقا من الإشكالية الرئيسية بالإضافة إلى مراجعة أدبيات الدراسة نستخلص الفرضية التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 5\%$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع و أبعاد جودة الخدمات العمومية المقدمة في المصلحة.

- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في كون أن للبلديات أهمية كبيرة في تقديم مختلف الخدمات العمومية للمواطنين، الأمر الذي يعكس مستوى الرفاهية الاجتماعية للمواطن، وتتأثر عملية إنجاز وتقديم هذه الخدمات بشكل مباشر وكبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- الهدف من الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى إيضاح الجهود التي تبذلها الجهات الوصية للوصول إلى إدارة إلكترونية بحتة وكذا البحث على الفجوات الموجودة في المصلحة البيومترية ببلدية أم الدروع بغية تقليصها إلى أقل ما يمكن.

- منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الرجوع إلى الأبحاث والدراسات السابقة والإطلاع على أدبيات الموضوع من أجل بناء إطار نظري للدراسة، إلى جانب أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات بواسطة قائمة استقصائية موجهة لمواطنين استفادوا من الخدمات البيومترية ببلدية أم الدروع وتحليلها.

ولمعالجة موضوع الدراسة تم تقسيمها إلى محاور أساسية حيث يتضمن المحور الأول المعلومات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية من حيث المفهوم، المبادئ والعناصر، أما المحور الثاني فخصصناه للخدمة العمومية، حيث تم التطرق لها من حيث المفهوم والمبادئ، وكذا مساهمات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودتها، أما المحور الأخير فخصصناه لدراسة الحالة من خلال إسقاط الإطار النظري للدراسة على دراسة حالة المصلحة البيومتريّة لبلدية أم الدروع.

– الدراسات السابقة: لقد تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمات العمومية نذكر منها ما يلي:

✓ الدراسات العربية:

- دراسة عشور عبد الكريم، (2010/2009)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، حيث تطرقت إلى دراسة نماذج قطاعية (قطاع البريد، قطاع البنوك، ...)، وقد توصلت إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء ، ترقية ورفع مستوى جودة الخدمة العمومية.
- دراسة (غنية نزي)، (جانفي 2016)، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية " ، مجلة العلوم القانونية والسياسية، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وتأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمرافق العمومية المحلية في الجزائر ، وقد تناولت نماذج قطاعية (قطاع البنوك ، قطاع البريد، قطاع العدل، ...) ، وقد توصلت إلى أن للإدارة الإلكترونية أثر ومساهمة كبيرة في ترقية وتحسين جودة الخدمة العمومية المحلية، إلا أنها تبقى ناقصة ومتأخرة مقارنة بما وصلت إليه الدول المتقدمة في هذا المجال.
- دراسة بو حنية قوي، عبد المجيد رمضان، (2016)، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر" ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، وقد توصلت إلى أن الإدارة المحلية هي أكثر المؤسسات حاجة لاستعمال آليات الإدارة الإلكترونية لتطوير وتحسين أدائها وذلك بالتوعية الإجتماعية وتوفير التكنولوجيات الملائمة ومواكبة المستجدات والتغلب على التحديات والمعوقات وبذل المزيد من الجهد في إنشاء البنى التحتية.
- دراسة عامر هني ونور الدين دخان، (2018)، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر بين التحديات والرهانات، هدفت هذه الدراسة إلى التطرق إلى واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الخدمات العمومية في الجزائر والتحديات والمعوقات التي تواجهها وقد توصلت إلى أن الحكومة الإلكترونية حديثة النشأة في الجزائر ولا زالت في مراحلها الأولى وأنها من الأساليب الحديثة لتنمية وتحسين جودة الخدمات العمومية وأدت إلى اقتراح جملة من التوصيات أهمها: إعادة النظر في التشريعات والقوانين المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وتكثيف الدورات التكوينية لموظفي الإدارة العمومية وتفعيل الرقابة الإلكترونية لمكافحة الفساد والقرصنة للحفاظ على سلامة وأمن المعلومات وخصوصيتها.

✓ الدراسات الأجنبية:

• دراسة Ilhaamie, (جوان 2010)، "Service Quality in Malaysian Public Service" جودة الخدمات في الخدمات العمومية الماليزية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف جودة الخدمات في الخدمات العمومية الماليزية، وتوصلت إلى أن الخدمات العمومية بما جد متطورة وذات جودة إلا أنها بإمكانها تحسين جودتها إلى مستويات أكبر، وهذا لعدم الإستعمال الأمثل لتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

• دراسة Dinoroy Marganda، (ديسمبر 2013)، بعنوان أثر نظام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية باندونيسيا، "The impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia",

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية باندونيسيا، وتوصلت إلى أن مستوى الخدمات العمومية لم ترقى إلى المستوى المطلوب، وهذا بسبب عدة مشاكل، منها مشكل التمويل والتي كانت العائق الأكبر، إلى جانب مشكل الصيانة وبعض المشاكل التقنية الأخرى.

I-6-3 تعقيب على الدراسات السابقة: تتفق الدراسات السابقة على أن للإدارة الإلكترونية دور كبير في تحقيق جودة الخدمات العمومية، وتفاوتها من بلد لآخر ومن قطاع إلى قطاع آخر، وتختلف هذه الدراسات عن دراستنا كون دراستنا تشمل قطاع الإدارة المحلية وبالضبط بالمصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع، والتي تشهد في هذه الأثناء انتقال نوعي من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية بعدما كانت من قبل إنتقال جزئي، بحيث بدأت البلديات في تطبيق نظام الشباك الإلكتروني الموحد والذي يشمل إصدار جواز السفر، بطاقة التعريف ورخصة السياقة بصيغتها البيومترية، كما أن الوضع الوبائي الذي مرت به البلاد جعلنا نفكر في الاستفادة مما تتيحه الإدارة الإلكترونية من إمكانيات للاستفادة من خدمات الإدارة المحلية دون عناء التنقل للإدارات المعنية.

I- الإدارة الإلكترونية:

I-1- تعريف الإدارة الإلكترونية (E-Management): للإدارة الإلكترونية عدة تعريفات منها ما يلي:

✓ عرفها نجم عبود على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المنظمات وذلك بهدف تطوير أدائها والقيام بوظائفها إلكترونيا وصولا إلى تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وفعالية ممكنة (نجم، 2004، صفحة 127).

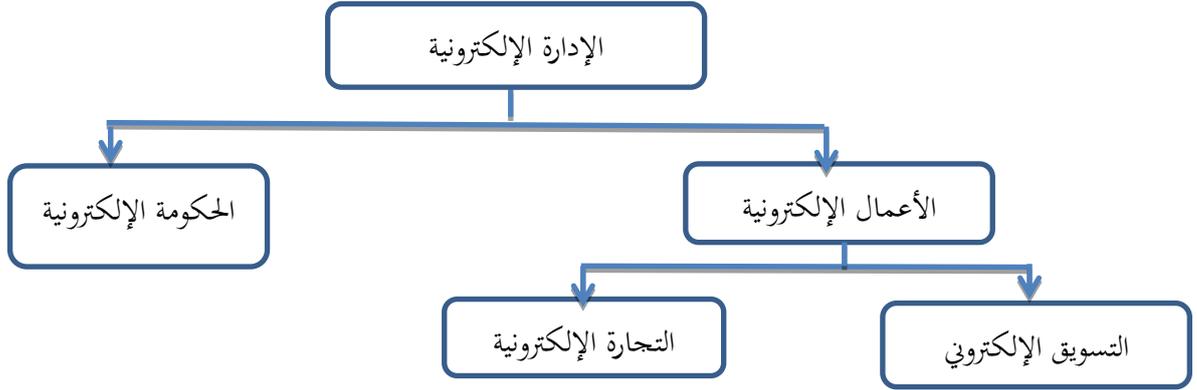
✓ الإدارة الإلكترونية حسب تعريف سعد غالب ياسين، "هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية" (سعد غالب، 2005، صفحة 117).

نستخلص أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن مجموع المعاملات والتعاملات بين مختلف الشركاء باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يؤدي إلى نقص التكلفة والجهد والوقت مع دقة هذه المعاملات والسرعة في أدائها، وبالتالي فهي إدارة بلامكان ولازمان، إذ أنها تعمل على مدار أربعة وعشرون ساعة في اليوم وخلال سبعة أيام في الأسبوع، فتخطت بذلك حاجز المكان والزمان، والقضاء على البيروقراطية في التعاملات.

I-2- مختلف المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

هناك عدة مفاهيم ومصطلحات مرادفة ومتداخلة ولها علاقة بالإدارة الإلكترونية، كما يبينه الشكل الموالي:

شكل رقم (1): الإدارة الإلكترونية و أهم المفاهيم المرتبطة بها



المصدر: (الصيرفي، 2007، صفحة 14)

نلاحظ من خلال هذا الشكل أن الإدارة الإلكترونية تنقسم إلى حكومة إلكترونية وأعمال إلكترونية، وتنقسم الأعمال الإلكترونية إلى تسويق إلكتروني وتجارة إلكترونية، ولمعرفة مفهوم كل مصطلح نستعرض التعاريف التالية:

● **الأعمال الإلكترونية (e-business)**: عرفتها شركة IBM بأنها "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المتميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال باستخدام تكنولوجيا الأنترنت" (سعد غالب، 2005، صفحة 27).

● **التجارة الإلكترونية (e-commerce)**: عرفتها منظمة التجارة العالمية WTO بأنها: "عبارة عن عملية إنتاج وترويج وبيع وتوزيع المنتجات من خلال شبكة إتصال" (الصيرفي، 2007، صفحة 117).

● **الحكومة الإلكترونية (e-gouvernement)**: هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية بوسائل إلكترونية، بسرعة وقدرة متناهية وبتكاليف ومجهودات أقل (سعد غالب، 2005، صفحة 59).

● **التسويق الإلكتروني (e-marketing)**: هو متابعة الأعمال والأنشطة التسويقية بالاعتماد على مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الطائي، 2008).

I-3- خصائص الإدارة الإلكترونية: تقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغايراً للإدارة التقليدية، نظراً لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلماً يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية (حسن، 2011، صفحة 85)، وانطلاقاً من التعاريف السابقة للإدارة الإلكترونية، يمكننا استخلاص الخصائص التالية (السالمي، 2008، صفحة 40).

● **إدارة بلا أوراق**: حيث أنها تعتمد على الأتمتة (الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، الرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، ...)

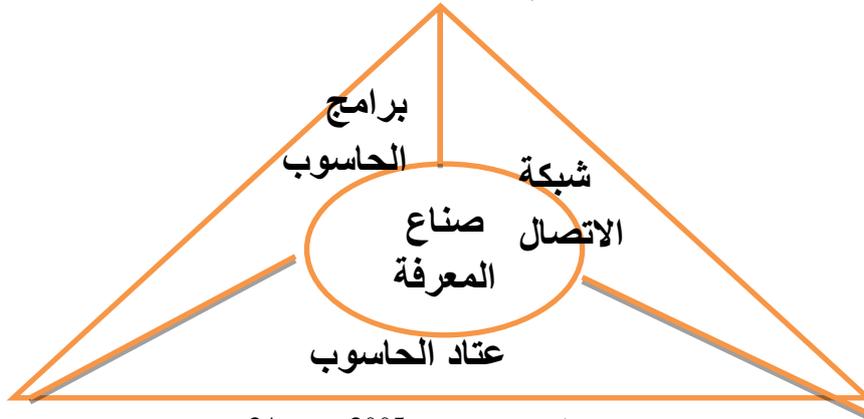
● **إدارة بلا مكان**: بحيث أنها تعتمد على مختلف شبكات ووسائل الاتصال الحديثة والمتطورة (مختلف وسائل التواصل الاجتماعي)، فيستطيع المسؤول اتخاذ مختلف القرارات من أي مكان في العالم دون الحاجة للجوء إلى

المكان المادي للإدارة، ومتابعة مختلف العمليات والنشاطات بدقة وسرعة متناهية، وكل ذلك عن بعد، متخطية حاجز المكان.

- إدارة بلا زمان: بحيث أنها تستمر في خدماتها طيلة اليوم (24/24 ساعة)، وفي كامل أيام الأسبوع (7/7 أيام)، وحتى في أيام العطل والمناسبات، فكسرت بذلك حاجز الزمان.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة (سايب جبور، 2017).

II-4- عناصر الإدارة الإلكترونية: تتكون الإدارة الإلكترونية من العناصر الأساسية الموضحة في الشكل (2)

شكل رقم (2) : عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: (سعد غالب، 2005، صفحة 24)

من خلال الشكل رقم (2) نستخلص مختلف عناصر الإدارة الإلكترونية (سعد غالب، 2005، صفحة 23، 24، 25) وهي كما يلي:

- عتاد الحاسوب (Hard Ware) : يضم المكونات المادية للحاسوب ومختلف نظمه وملحقاته.
- الشبكات (Communication Network): تمثل مختلف شبكات الاتصال مثل: الانترنت (Internet) ، أنترنات (Intranet) ، إكسترنات (Extranet).
- البرمجيات (Soft Ware): تشمل برامج النظام مثل: نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم البرامج والتطبيقات (مثل برامج التجارة، قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات، ...)
- صناع المعرفة: وتمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) وكل ما يشمل رأس المال الفكري البشري من خبراء ومختصين، الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية التي ترتبط بمحور الموارد البشرية (من العاملين في حقل المعرفة)، ويجدر الإشارة إلى وجود عنصر التكامل بين مختلف هذه العناصر، والشكل الموالي يبين المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية (عشور، 2010/2009).

II - الخدمة العمومية:

II-1-1- تعريف الخدمة العمومية: وفقا للقانون الإداري الفرنسي فقد عرف الخدمة العمومية على أنها "هي التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة، كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام" (بوزوالغ، 2018).

وعرفت على أنها ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة (Didier, 2003, p. 43)، وعرفت أيضا على أنها كل نشاط يقوم به شخص من الهيئات العمومية بهدف تحقيق المنفعة العامة. (Pascal, 2011, p. 03).

من خلال التعريفات السابقة نستخلص أن الخدمات العمومية هي مجمل الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية ومرافقها لجمهور المواطنين دون تمييز أو استثناء، ويكون أغلبها بدون مقابل، ماعدا بعض الخدمات التي تقدم مقابل مبالغ رمزية.

II-2- مبادئ الخدمات العمومية: تتميز الخدمات العمومية بعدة مبادئ نبينها كما يلي:

II-2-1- المساواة: يقتضي مبدأ المساواة في الخدمة العمومية أن لا يكون هناك تمييز بين المستفيدين في الحصول عليها، فهي موجهة لجميع الأفراد دون استثناء ودون تمييز. (Delmarre, 2009, p. 194).

II-2-2- الاستمرارية: يضمن مبدأ الاستمرارية الأداء الدائم والمستمر في تقديم الخدمات العمومية دون انقطاع، وذلك لضمان الرفاهية الاجتماعية للمواطنين (حرشاو، 2016/2015، صفحة 44).

II-2-3- التكيف والمرونة: ويعني ضرورة تكيف وتغير المرفق العام وفق التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع، بغية تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها (بن عيسى، 2006).

II-2-4- المجانية النسبية: يعني مبدأ المجانية في تقديم الخدمات العمومية أن تقدم بدون مقابل أو مقابل مبلغ رمزي بسيط لا يعكس تكلفة إنتاج هذه الخدمات، مما يؤدي إلى الوصول إلى مبدأ المساواة بين المواطنين، وخاصة في حالة التباين في الدخل والفروقات الاجتماعية (Marie, 2007, p. 234).

II-2-5- الشفافية: وهو مبدأ يتيح للمواطن الحق في الاطلاع على الحقائق وحق المسائلة، لضمان السير الحسن في تقديم الخدمات العمومية، وذلك بممارسة دور رقابي على المؤسسات العمومية (ضريفي، 2012/2011، صفحة 22).

II-2-6- الحيادية: يقتضي مبدأ الحيادية أن تقدم الخدمات العمومية لجميع المواطنين دون استثناء، وأن يراعى في ذلك التزام الإدارة بالحياد وعدم الميول لشخص دون الآخر.

II-3- جودة الخدمة العمومية: تعرف جودة الخدمة العمومية بالنسبة للمستهلك على أنها " قياس مدى تطابق مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة مع توقعاته" (زين يوسف، 2018، صفحة 380)، كما عرفها (Bediro) على أنها "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة المؤسسة الخدمية العمومية واحتياجات المواطنين" (المحسن، 2005، صفحة 40)، أما نصيرة تواتي عرفت على أنها "قدرة المؤسسة على تلبية الإحتياجات الضمنية والمعلنة لتحقيق المصلحة العامة للمواطن" (Touati, 2009, p. 7)، وبالتالي وجب على

المؤسسات وخاصة العمومية منها الوقوف على ضرورة تبني مفهوم الجودة في تقديم خدماتها، والتي يمكننا قياسها من خلال المؤشرات المبينة في جدول رقم (1).

II-4- مؤشرات قياس جودة الخدمات العمومية: هي خمسة مؤشرات نلخصها في الجدول الموالي:

جدول رقم (1): مؤشرات قياس جودة الخدمات العمومية

البيان	البعد (المؤشر)
<ul style="list-style-type: none"> ● احترام المواعيد ● تقديم معلومات صحيحة ودقيقة. ● تقديم الخدمة بالشكل الصحيح واللائق 	الاعتمادية
<ul style="list-style-type: none"> ● الاستجابة الآنية والفرورية للزبائن. ● إمكانية وصول الزبون للخدمة في الوقت المطلوب. ● الرد السريع على الاستفسارات والشكاوي 	الاستجابة
<ul style="list-style-type: none"> ● جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة. ● التصميم الداخلي للمنظمة. ● الأجهزة والمعدات المستعملة في تقديم الخدمة. ● مظهر عمال المكتب الأمامي 	الملموسية
<ul style="list-style-type: none"> ● الشعور بالأمان في المعاملات والتعاملات. ● احترام خصوصية الزبائن. 	الضمان
<ul style="list-style-type: none"> ● ملائمة وإتاحة وقت تقديم الخدمة. ● تفهم احتياجات الزبائن. ● وضع مصلحة الزبون في المقدمة 	التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا إلى (السمرائي، 2007، صفحة 302)

II-5- مساهمات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية: إن استعمال الإدارة الإلكترونية في مجالات الخدمات العمومية، استطاع الرقي بمستوى جودة الخدمات العمومية إلى مستويات لم نكن نتوقعها سابقا، إذ أنه عاد بالإيجاب على كل من المواطنين والإدارة العمومية، وفي ما يلي بعض الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية (سالمي، 2015، صفحة 352):

✓ تبسيط الإجراءات: وذلك بالتخلص من التعقيدات التقليدية التي تصاحب توفير الخدمات العمومية، وخاصة من ناحية الأوراق المطلوبة مع ضرورة التنقل الشخصي للمصالح العمومية، فهذه الإجراءات التقليدية أصبحت عبارة عن نقرات في الإدارة الإلكترونية.

✓ **تقليل تكاليف الخدمة العمومية:** إن استعمال الإدارة لمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة، أدى بها إلى خفض تكاليف إنتاج وتوزيع الخدمة وتقديمها للمواطنين، وذلك بالولوج إلى البوابات الإلكترونية للخدمات العمومية.

✓ **سرعة الاستجابة:** حيث تلجأ الإدارة الإلكترونية إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد لمختلف الأنشطة الإدارية المتماثلة، مما يؤدي بالاستجابة لطلبات المواطنين بسرعة ودون تأخر.

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

✓ **وضوح الخدمة العمومية وسهولة المحاسبة:** إن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الإدارية يؤدي إلى وضوح عمليات تقديم الخدمات، مع إمكانية المحاسبة في حالة الإهمال أو التسبب، إذ أن بوجود النشر الإلكتروني لكل مراحل تقديم الخدمة، لا يبقى مجال لإخفاء المعاملات أو التحيز لجهة دون أخرى.

III- الطريقة والأدوات:

III-1- **متغيرات الدراسة:** يوجد في دراستنا متغيرين، متغير مستقل ومتغير تابع:

• **المتغير المستقل:** والمتمثل في الإدارة الإلكترونية، والمعبر عنه بعشرة (10) عبارات وسيتم قياسه وفق مقياس ليكرت الخماسي.

• **المتغير التابع:** وهو جودة الخدمة العمومية البيومترية، والمعبر عنه بثلاثة عشرة (13) عبارة وسيتم قياسه وفق مقياس ليكرت الخماسي.

III-2- **مجتمع وعينة الدراسة:** مجتمع الدراسة هو المواطنين الذين تعاملوا مع المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع قصد الاستفادة من خدمات المصلحة، و العينة عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، ولقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الميسرة، و التي تقوم على إعطاء عناصر المجتمع الدراسة حرية الاختيار في المشاركة في الدراسة، وعليه كانت عينة دراستنا ممثلة في المواطنين الذين تعاملوا مع المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع قصد الاستفادة من خدمات المصلحة، وقد بلغت (124) مفردة كما يبينه الجدول الموالي:

الجدول رقم (2): يبين ملخص الاستبيانات الموزعة، المسترجعة، الصالحة للتحليل

الاستبيانات الموزعة		الاستبيانات المسترجعة		الاستبيانات الصالحة للتحليل	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
130	100%	124	95.38%	124	95.38%

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات SPSS.

III-3- **أساليب جمع البيانات:** يعتمد البحث عادة على جمع وتحليل البيانات والمعلومات الواردة في المراجع العربية والأجنبية المرتبطة بالموضوع وعلى مراجعة الدراسات العلمية السابقة ذات العلاقة بمتغيرات البحث بالإضافة إلى اعتماده على البيانات الإحصائية والتقارير المتاحة.

• **البيانات الثانوية:** لقد اعتمد الطالب على المسح المكتبي من خلال المكتبات الافتراضية وغيرها لافتراضية من أجل حصر الدراسات السابقة في موضوع الدراسة، بما مكننا من تصميم نموذج للدراسة وصياغة الفرضيات

المناسبة لها، بالإضافة إلى الاطلاع على أدبيات التسويق، حتى يتسنى لنا الفهم الجيد للمفاهيم الأساسية للدراسة، والتمكن في ذات الوقت من الوصول إلى ضبط جيد لها، مما يساهم في تفسير نتائج دراستنا.

• **البيانات الأولية:** فهي تعرف على أنها البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية، والتي تم جمعها ميدانيا من خلال الإستبانة الموجهة لعينة الدراسة.

IV- النتائج ومناقشتها: سنحاول عرض نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة ، من خلال الأداة المستخدمة للقياس، بالإضافة إلى خصائص الجودة للمقياس المستخدم والمتمثلة في معامل الثبات ومعامل الصدق.

IV-1- تحليل ثبات وصدق المقياس المستخدم

IV-1-1- تحليل ثبات المقياس (Reliability) : ويقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبانة لما يقيسه ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ، ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة واختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ، ومدى شمول الاستبانة لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة ليصبح الاستبيان في شكله النهائي، أي أن الإجابة ستكون نفسها تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة ، أي أنها تعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف، ويتم اختبار ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ كما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (3) : قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة.

معامل ألفا كرونباخ		محاور الاستبيان
القيمة	عدد العبارات	
0.626	03	البعد الأول: الملموسية
0.626	03	البعد الثاني: الاعتمادية
0.929	02	البعد الثالث: الاستجابة
0.843	03	البعد الرابع: الأمان
0.682	02	البعد الخامس: التعاطف
0.657	13	متغير جودة الخدمات العمومية
0.62	10	متغير الإدارة الإلكترونية
0.746	23	ألفا كرونباخ العام للاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSSV.24)

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لأبعاد جودة الخدمات مقبول، حيث انه يفوق العتبة 0.6، إذ أنه بلغ 0.657 بالنسبة لبعدها الملموسية، 0.626 بالنسبة لبعدها الاعتمادية، 0.929 لبعدها الاستجابية، أما لبعدها الأمان والتعاطف فإنه بلغ على التوالي 0.843 و 0.682، كما أن معامل ألفا كرونباخ العام لجودة الخدمات العمومية فقد بلغ قيمة 0.657، أما بالنسبة لمتغير الإدارة الإلكترونية فقد بلغ قيمة 0.62، كما بلغ ألفا العام للاستبيان 0.746، وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات، مما يجعلنا على ثقة بصحة الإستبانة وصلاحياتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

IV-1-2- صدق الاتساق الداخلي: ويقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارة الاستبيان مدى اتساق جميع فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط 'بيرسون' بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة.

• **صدق الاتساق الداخلي لعبارة متغير الجودة:**

الجدول رقم (4): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارة متغير الجودة

الرقم	الفقرة	الدلالة المعنوية	معامل الارتباط	النتيجة
01	تتوفر المصلحة البيومترية للبلدية على معدات وأجهزة تقنية حديثة	0.000	0.519	يوجد ارتباط معنوي دال
02	تعكس بنائية المصلحة البيومترية قدرتها على تقديم الخدمات البيومترية المطلوبة	0.000	0.330	يوجد ارتباط معنوي دال
03	التصميم الداخلي للمصلحة يساعد على تقديم الخدمات البيومترية	0.02	0.276	يوجد ارتباط معنوي دال
04	- تفي المصلحة البيومترية للبلدية بوعودها المقدمة للمواطنين (تسليم الوثائق البيومترية في الوقت المحدد).	0.000	0.573	يوجد ارتباط معنوي دال
05	أثق في الحصول على خدمات مرضية من المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع.	0.000	0.613	يوجد ارتباط معنوي دال
06	تقدم المصلحة البيومترية للمواطنين معلومات وافية.	0.000	0.571	يوجد ارتباط معنوي دال
07	يتكفل الموظفون بطلبات المواطنين وخدمتهم فور دخولهم المصلحة	0.000	0.403	يوجد ارتباط معنوي دال
08	يتكفل عمال المصلحة بالرد السريع والفوري على استفسارات وشكاوي المواطنين.	0.000	0.473	يوجد ارتباط معنوي دال
09	أشعر بالأمان في التعامل مع عمال المصلحة.	0.000	0.510	يوجد ارتباط معنوي دال

يوجد ارتباط معنوي دال	0.597	0.000	وثائقي البيومترية خالية من الأخطاء.	10
يوجد ارتباط معنوي دال	0.498	0.000	أشعر باحترام العمال لخصوصيات المواطن.	11
يوجد ارتباط معنوي دال	0.510	0.000	تلائمني أوقات تقديم الخدمات البيومترية بالمصلحة.	12
يوجد ارتباط معنوي دال	0.492	0.000	يتفهم العمال احتياجات المواطنين ويتعاملون معها بجد.	13

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV.24

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط متفاوتة بين كل عبارة من عبارات متغير الجودة والدرجة الكلية لعبارته، وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، حيث نجد أن t محصورة بين (0.276) كأدنى قيمة و (0.613) كأكبر قيمة عند مستوى الدلالة 0.05، إلا أن معظمها كان يقارب أو يفوق القيمة ($t=5$)، ومنه تعتبر عبارات متغير الجودة صادقة ومتسقة داخليا، وهي تقيسا وضعت لقياسه.

• صدق الاتساق الداخلي لعبارات متغير الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم (5) : يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات متغير الإدارة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	الدلالة المعنوية	معامل الارتباط	النتيجة
01	توجد بالمصلحة البيومترية معدات تقنية حديثة.	0.000	0.417	يوجد ارتباط معنوي دال
02	تحصل على وثائقك البيومترية في وقت قصير ومقبول	0.000	0.409	يوجد ارتباط معنوي دال
03	أنت على اطلاع بموقع الواب الخاص بالخدمات الإلكترونية للمصلحة البيومترية.	0.000	0.482	يوجد ارتباط معنوي دال
04	يمكن طلب استخراج الوثائق البيومترية عن بعد (باستخدام الأنترنت).	0.000	0.462	يوجد ارتباط معنوي دال
05	الملف المطلوب لاستخراج الوثائق البيومترية أقل مما كان عليه سابقا.	0.000	0.545	يوجد ارتباط معنوي دال
06	يمكنك متابعة طلب الوثائق البيومترية عبر موقع الواب.	0.000	0.578	يوجد ارتباط معنوي دال
07	يتوفر موقع الواب لوزارة الداخلية على المعلومات الكافية التي يطلبها المواطن.	0.000	0.596	يوجد ارتباط معنوي دال
08	تعلمك الإدارة ب SMS فور جاهزية وثائقك البيومترية	0.000	0.397	يوجد ارتباط معنوي دال
09	عدد العمال بالمصلحة كاف لتقديم الخدمات المطلوبة من قبل المواطنين.	0.000	0.444	يوجد ارتباط معنوي دال
10	هناك تحسن ملحوظ في تقديم الخدمات.	0.000	0.483	يوجد ارتباط معنوي دال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV.24

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط متفاوته بين كل عبارة من عبارات متغير الجودة و الدرجة الكلية لعباراته، وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05، حيث نجد أن T محصورة بين (0.397) أدنى قيمة و (0.596) أكبر قيمة عند مستوى الدلالة 0.05 ، إلا أن معظمها كان يقارب أو يفوق القيمة ($T=5$)، ومنه تعتبر عبارات متغير الجودة صادقة ومتسقة داخليا، فهي تقيس ما وضعت لقياسه.

IV-2- المتوسط الحسابي: الجدول الموالي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرين التابع والمستقل بالإضافة إلى أبعاد المتغير التابع.

الجدول رقم (6) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات أبعاد جودة الخدمات العمومية والمتغيرين (التابع والمستقل)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الموافقة
الملموسية	4.20	0.362	84%	مرتفعة
الأمان	4.27	0.629	85.4%	مرتفعة جدا
الاستجابة	4.24	0.415	84.4%	مرتفعة جدا
الاعتمادية	3.38	0.435	67.6%	متوسطة
التعاطف	4.10	0.262	82%	مرتفعة
جودة الخدمات العمومية	4.12	0.246	82.4%	مرتفعة
الإدارة الإلكترونية	4.30	0.237	86%	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV.24

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لجودة الخدمات العمومية يساوي 4.12 ووزن نسبي قدره 82.4%، فمستوى الموافقة فيه مرتفعة ، في حين كان المتوسط الحسابي للإدارة الإلكترونية يساوي 4.30 ووزن نسبي قدره 86% ومستوى موافقة مرتفعة جدا، وبالتالي نستنتج ان 82.4% من عينة الدراسة موافقون على أن الخدمات العمومية البيومترية بالمصلحة ذات جودة، وأن 86% من عينة الدراسة موافقون على أن المصلحة البيومترية تعمل بمبادئ الإدارة الإلكترونية، كما يمكننا ترتيب أبعاد جودة الخدمات العمومية كما يلي: الأمان، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والاعتمادية بمتوسط حسابي على التوالي كما يلي: 4.20، 4.24، 4.27، 3.38، 4.10

IV-3- اختبار الفرضيات:

IV-3-1- اختبار الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 5\%$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وجودة الخدمات العمومية لاستخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع.
من اجل اختبار صحة الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط وقد كانت مخرجات برنامج SPSS وفق الجدول الموالي:

الجدول رقم (7): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج		معامل المتغير الثابت	معامل المتغير المستقل	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R^2	معامل ارتباط كارل بيرسون	المتغير
مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	a	b	R^2 ajusté	R^2	R	
0.000	5.585	0.000	8.209	0.469	2.109	0.197	0.204	0.45	أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات
0.000	6.312	0.431	0.624	0.109	3.752	0.003	0.005	0.071	أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية
0.307	-1.026	0.000	26.15	1.113	-0.963	0.17	0.176	0.420	أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية
0.10	2.601	0.000	16.16	0.598	1.668	0.110	0.117	0.342	أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة
0.001	3.382	0.06	7.749	0.448	2.346	0.052	0.06	0.244	أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الامان
00.00	10.06	0.585	0.30	-0.055	4.337	0.006	0.002	0.050	أثر الإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV.24

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط لكارل بيرسون R متوسط بقوة ارتباط بلغت 0.451 ، مما يدل على وجود قوة ارتباط موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت أقل من المتوسط بقيمة تساوي ($R^2 = 0.20$) ، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 20.4 % ، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig}=0.00$) وهي أقل من ($\alpha=0.05$) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية، أي أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة

البيومترية لبلدية أم الدروع تؤدي إلى الزيادة في تحسين جودة الخدمات العمومية البيومترية بـ 45.1%، كما أن 20.4% من المتغيرات التي تطرأ على متغير تحسين جودة الخدمة العمومية سببها استعمال الإدارة الإلكترونية و79.6% تسببها عوامل أخرى، وبناء على ما تقدم يكون تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

$$Y=2.109 + 0.469 X$$

وهذا ما يسمح بقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية.

IV-3-2- اختبار الفرضيات الفرعية

❖ **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة.

كان معامل الارتباط لكارل بيرسون R ضعيف بارتباط بلغ 0.07، مما يدل على وجود ارتباط موجب ضعيف وذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت ضعيفة بقيمة تساوي ($R^2 = 0.005$)، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 0.5%، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig}=0.00$) وهي أقل من ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية لجودة الخدمات العمومية، أي أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع تؤدي إلى الزيادة في تحسين جودة الخدمات العمومية البيومترية بـ 7.1%، كما أن 0.5% من المتغيرات التي تطرأ على متغير تحسين جودة الخدمة العمومية (بسبب بعد الملموسية) سببها استعمال الإدارة الإلكترونية و99.5% تسببها عوامل أخرى، وبناء على ما تقدم يكون تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

$$Y=3.752 + 0.109 X$$

وهذا ما يسمح بقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية لجودة الخدمات العمومية.

❖ **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة.

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن معامل الارتباط لكارل بيرسون R كان متوسط بقوة ارتباط بلغت 0.42، مما يدل على وجود ارتباط موجب متوسط وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت متوسطة بقيمة تساوي ($R^2 = 0.17$)، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 17%، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig}=0.000$) وهي أقل من ($\alpha \leq 0,05$)، مما يدل على وجود أثر ذو

دلالة للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات العمومية، أي أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع تؤدي إلى الزيادة في تحسين جودة الخدمات العمومية البيومترية ب 42%، كما أن 17% من المتغيرات التي تطرأ على متغير تحسين جودة الخدمة العمومية (بسبب بعد الاعتمادية) سببها استعمال الإدارة الإلكترونية و 83% تسببها عوامل أخرى، وبناء على ما تقدم يكون تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

$$Y = -0.963 + 1.113 X$$

وهذا ما يسمح بقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات العمومية.

❖ **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة.

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن معامل الارتباط لكارل بيرسون R كان متوسط بقوة ارتباط بلغت 0.34، مما يدل على وجود ارتباط موجب متوسط وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت متوسطة بقيمة تساوي ($R^2 = 0.117$)، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 11.7%، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig} = 0.000$) وهي أقل من ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة للإدارة الإلكترونية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات العمومية، أي أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع تؤدي إلى الزيادة في تحسين جودة الخدمات العمومية البيومترية ب 34.2%، كما أن 11.7% من المتغيرات التي تطرأ على متغير تحسين جودة الخدمة العمومية (بسبب بعد الاستجابة) سببها استعمال الإدارة الإلكترونية و 88.3% تسببها عوامل أخرى، وبناء على ما تقدم يكون تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

$$Y = 1.668 + 0.598 X$$

وهذا ما يسمح بقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات العمومية.

❖ **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الأمان لجودة خدمة استخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة.

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن معامل الارتباط لكارل بيرسون R كان متوسط بقوة ارتباط بلغت 0.244، مما يدل على وجود ارتباط موجب متوسط وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت متوسطة بقيمة تساوي ($R^2 = 0.06$)، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 6%، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig} = 0.001$) وهي أقل من ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة

للإدارة الإلكترونية على بعد الأمان لجودة الخدمات العمومية، أي أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع تؤدي إلى الزيادة في تحسين جودة الخدمات العمومية البيومترية ب 24.4%، كما أن 6% من المتغيرات التي تطرأ على متغير تحسين جودة الخدمة العمومية (بسبب بعد الأمان) سببها استعمال الإدارة الإلكترونية و 94% تسببها عوامل أخرى، وبالتالي تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

وهذا ما يسمح بقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الأمان لجودة الخدمات العمومية.

❖ **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج الوثائق البيومترية بالمصلحة.

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن معامل الارتباط لكارل بيرسون R كان متوسط بقوة ارتباط بلغت 0.050، مما يدل على وجود ارتباط موجب ضعيف وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R^2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت متوسطة بقيمة تساوي ($R^2 = 0.006$)، وهو ما يعني أن القدرة التفسيرية للنموذج تقدر بنسبة 0.6%، كما أظهرت النتائج أن الدلالة الإحصائية ($\text{sig} = 0.00$) وهي أقل من ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف لجودة الخدمات العمومية، أي أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع تؤدي إلى الزيادة في تحسين جودة الخدمات العمومية البيومترية ب 5%، كما أن 0.6% من المتغيرات التي تطرأ على متغير تحسين جودة الخدمة العمومية (بسبب بعد التعاطف) سببها استعمال الإدارة الإلكترونية و 99.4% تسببها عوامل أخرى، وبالتالي يكون تمثيل نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين كما يلي:

$$Y = 0.055 - 4.337 X$$

وهذا ما يسمح بقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف لجودة الخدمات العمومية

V- الخاتمة: من خلال دراستنا ومن خلال ماتم استعراضه سابقا توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي من خلالها حاولنا تقديم بعض التوصيات والاقتراحات:

V-1- نتائج الدراسة: يمكننا تلخيص نتائج دراستنا في ما يلي:

✓ توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد التعاطف لجودة الخدمات العمومية؛

✓ توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الملموسية لجودة الخدمات العمومية؛

✓ توجد علاقة طردية أقل من المتوسط بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الأمان لجودة الخدمات العمومية؛

✓ توجد علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الاعتمادية لجودة الخدمات العمومية؛

✓ توجد علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وبعد الاستجابة لجودة الخدمات العمومية؛

بصفة عامة، توجد علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع وجود الخدمات العمومية .

V - 2- الاقتراحات: نظرا لكون دراستنا تهدف إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات العمومية البيومترية لبلدية أم الدروع (استخراج جواز السفر وبطاقة العريف البيومتريين)، وتبعا للنتائج المحصل عليها في هذه الدراسة، يمكننا استخلاص بعض الاقتراحات بغية تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمصلحة محل الدراسة كما يلي:

✓ لا بد من تدريب العاملين بالمصلحة البيومترية على كيفية استخدام آليات الإدارة الإلكترونية، وذلك بخضوعهم لدورات تكوينية مستمرة.

✓ تدريب العاملين على كيفية معاملة المواطنين بشتى أصنافهم، وذلك من خلال تكوينهم في مجال تسويق الخدمات.

✓ ضرورة الاستماع للموظفين الإداريين والتقنيين، الذين يصهرون على تقديم الخدمات العمومية من أجل التحديث المستمر للتطبيقات المستعملة في هذه الخدمات.

✓ زيادة اهتمام الإدارة المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية، من أجل كسب ثقتهم ونشر الوعي بينهم مما يؤدي بهم إلى استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية، الأمر الذي يؤدي إلى تقديم خدمات آلية عن بعد وفي كل الأوقات، مما ينقص الضغط على الإدارة في التعاملات التقليدية.

VI- المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- 1) توفيق محمد عبد المحسن، (2005)، قياس الجودة والقياس المقارن، مصر، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 2) حسين محمد الحسن، (2011)، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم - الخصائص - المتطلبات،، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 3) رشيد سالمى، وأسماء قاسمية، (2015)، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية والموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3، الصفحات 343،355.
- 4) سعد غالب ياسين، (2005)، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة.

- 5) عبد الكريم عشور، (2010/2009)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 6) علاء عبد الرزاق السالمي، (2008)، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
- 7) علي سايح جبور، (2017)، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 1، الصفحات 24،6.
- 8) ليلي بن عيسى، (2006)، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر، بسكرة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 9) محمد الصيرفي، (2007)، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، دار الفكر الجامعي.
- 10) مفتاح حرشاو، (2016/2015)، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 11) نادية ضريفي، (2012/2011)، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر.
- 12) نجم عبود نجم، (2004)، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية، الوظائف والمشكلات، الرياض، السعودية، دار المريخ.
- 13) نور الدين بوزوالغ، وعمار بن زعرور، (2018)، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الإدارة العمومية، دراسة حالة بلدية باب الواد الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، الصفحات 63،84.
- 14) يوسف حجيم سلطان الطائي، (2008)، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 15) يوسف زين، والأمير عبد القادر حفوطة، (2018)، إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حوليات جامعة قالة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 23، الجزء الأول، الجزائر.

References in english:

- 16) Didier Linote et Raphael Romi , Achille Mestre, (2003), Service Public et droit administratif et economic, 5eme édition, Paris, Bibliothèque nationale de France.
- 17) Pascal Monfort, (2011), Droit Des Services Public, Pari, linkedin..
- 18) Manual Delmarre, (2009), Droit administratif, edition Marketing, Paris, ellipses.
- 19) Nassera Touati, (2009), la gestion des qualité des services Publics, Innovation journal, vol 14(3), article 11.
- 20) Marie Christine, (2007), Droit Administratif, 4 eme édition, Paris, Gualinoediteur.