

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية بونورة ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

- صيتي أبوبكر

إعداد الطالبتين:

- سلامات كريمة

- شامخة صوريا

لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الجامعة | الصفة |
|---------------------|--------------|--------|
| د. سليمان ليلي | جامعة غرداية | رئيسا |
| أ. صيتي أبوبكر | جامعة غرداية | مشرفا |
| أ. شرايطي فوزي مراد | جامعة غرداية | مناقشا |

الموسم الجامعي: 1440-1441 هـ 2019-2020 م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية بونورة ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

- صيتي أبوبكر

إعداد الطالبتين:

- سلامات كريمة

- شامخة صوريا

لجنة المناقشة

| الصفة | الجامعة | الاسم واللقب |
|--------|--------------|---------------------|
| رئيسا | جامعة غرداية | د. سليمان ليلي |
| مشرفا | جامعة غرداية | أ. صيتي أبوبكر |
| مناقشا | جامعة غرداية | أ. شرايطي فوزي مراد |

الموسم الجامعي: 1440-1441 هـ 2019-2020م

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى

إلى أُمي الغالية وأبي العزيز

هما سندي وقُدوتي

– أطال الله في عمرهما وحفظهما –

إلى جدي وجدتي والى أخي ياسر وأخواتي أحلام وعبير ومارية

والى كل الأهل و الأقارب و صديقاتي

والى كل من أحب لي النجاح

شكرا لكم

كريمة

إهداء

اهدي عملي هذا إلى عائلتي الكريمة والى والدي

- أطال الله عمرهما وحفظهما -

والى اخواتي كل واحد باسمه

والى روح جدتي رحمها الله

والى كل من ساعدني من قريب وبعيد

صوريا

شكر وتقدير

الشكر لله

والحمد لله الذي وفقنا على إتمام هذه الدراسة.

ونتقدم بجزيل الشكر و فائق الاحترام والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف صيتي

أبوبكر طوال فترة انجاز المذكرة

كما نتوجه بالشكر لكافة الأساتذة الإعلام والاتصال على

نصائحهم القيمة وإرشادهم لنا خلال مسارنا الجامعي بالأخص دكتور قشار بكير

كما نشكر كل موظفي بلدية بونورة على حسن استقبال وتعاونهم معنا

نتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من قدم مساعدة ويد العون لنا من قريب أو بعيد

جزاكم الله كل خير

ملخص الدراسة :

في ظل التطور العلمي والتقني شهد قطاع الإدارة تغيرات كبيرة بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي كان لها دور في بروز الإدارة الإلكترونية. فعملت الحكومة الجزائرية جاهدة للارتقاء بالخدمات العمومية عبر استخدام تكنولوجيا الحديثة و رقمته الإدارة بقصد السرعة في تنفيذ الخدمات من خلال ربح الوقت والجهد وتخفيض التكلفة وتحسين الخدمات.

جاءت هذه الدراسة لإبراز أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بونورة ولاية غرداية.

تمحورت الدراسة حول الإشكالية الآتية: كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية لدى المواطنين بلدية بونورة، واشتملت الدراسة على متغيرين: متغير مستقل الإدارة الإلكترونية ومتغير تابع الخدمة العمومية، وهدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة الوثائق البيومترية خلال تقديم الخدمات المتمثلة في الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف، جواز السفر رخصة السياقة) وللإجابة على إشكالية الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة. طبقت الدراسة على عينة قصدية تمثلت في مواطنين بلدية بونورة، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتوزيع استبيان إلكتروني على عينة من المواطنين بلغت 120 مفردة، واستخدمنا الأدوات الإحصائية في التحليل والمناقشة لقياس مدى نجاح الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع البحث توصلنا إلى مجموعة من النتائج مفادها:

- الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية تعمل على زيادة فعالية وكفاءة الموظفين وهذا ما يؤثر إيجابا على الخدمات المقدمة للمواطنين.
- حققت الإدارة الإلكترونية على مستوى المصلحة مبدأ العدالة والمساواة الشفافية خلال إنجاز الخدمات للمواطنين.
- هناك رضى من طرف المواطنين حول الخدمات التي تقدمها مصلحة الوثائق البيومترية .
- تطبيق الإدارة الإلكترونية ساعد على تخفيض (اكتظاظ المواطنين، التكاليف، كثافة العمل).

الكلمات الدالة : الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الوثائق البيومترية، المواطن.

Summary:

In light of the scientific and technical development, the management sector has undergone significant changes thanks to information and communication technology, which had a role in the emergence of electronic management. The Algerian government worked hard to improve public services through the use of modern technology and digitization of management, with the aim of speeding up the implementation of services by gaining time and effort, reducing costs, and improving services.

This study came to highlight the impact of electronic management in improving public service at the level of the Biometric Documentation Department in the municipality of Bounora, Ghardaia state.

The study focused on the following problems: How e-administration affects improving public service at the level of the interest of biometric documents in citizens municipality of Bounora, and the study included two variables: An independent variable, electronic management, and go ahead with the public service. The present study aimed to identify the impact of electronic management and its role in improving public service in the interest of biometric documents during the provision of services such as biometric documents (identification card, passport, driver's license), to respond to the problem of study and test the validity of hypotheses. We have relied on the descriptive approach and case study method, and applied the study to a sample of the municipality of Bounora, and to achieve the objectives of the study we have distributed an electronic questionnaire to a sample of 120 individuals, using statistical tools in analysis and discussion to measure how well electronic management has improved public service.

After a theoretical and applied study of the subject, we have come up with a set of findings:

- The electronic administration in the biometric documents department works to increase the effectiveness and efficiency of employees and this is what positively affects the services provided to citizens.
- The electronic administration at the department level achieved the principle of justice, equality and transparency during the delivery of services to citizens.
- Citizens are satisfied with the services provided by the Biometric Documentation Service.
- The implementation of electronic management helped reduce (citizens' overcrowding, costs, labor intensity).

Keywords: electronic administration, public service, biometric documents citizen.

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|-----------------------|--------------------------|
| أ | الإهداء |
| ب | شكر وعرهان |
| د | ملخص الدراسة بالعربية |
| ذ | ملخص الدراسة بالانجليزية |
| ر | قائمة المحتويات |
| ز | قائمة الجداول |
| س | قائمة الأشكال |
| ش | قائمة الملاحق |
| 01 | مقدمة |
| الإطار المنهجي | |
| 05 | إشكالية الدراسة |
| 06 | تساؤلات الفرعية |
| 06 | فرضيات الدراسة |
| 06 | أهداف الدراسة |
| 07 | أهمية الدراسة |
| 07 | أسباب اختيار الموضوع |
| 08 | حدود الدراسة |

| | |
|---|--|
| 09 | منهج الدراسة |
| 10 | أدوات الدراسة |
| 11 | مجتمع الدراسة |
| 11 | عينة الدراسة |
| 12 | الدراسات السابقة |
| 20 | المقاربة النظرية |
| 20 | صعوبات الدراسة |
| 24 | مفاهيم ومصطلحات الدراسة |
| الموضوع | |
| الصفحة | |
| - | |
| الجانب النظري | |
| الفصل الأول: أساسيات الإدارة الإلكترونية | |
| 30 | تمهيد |
| 31 | المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الإدارة الإلكترونية |
| 31 | المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية |
| 32 | المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية |
| 33 | المطلب الثالث: فوائد وأهداف الإدارة الإلكترونية |
| 35 | المبحث الثاني: متطلبات ووظائف وعوائق الإدارة الإلكترونية |
| 35 | المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| 36 | المطلب الثاني: وظائف وعناصر الإدارة الإلكترونية |
| 38 | المطلب الثالث: عوائق الإدارة الإلكترونية |
| 42 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي حول الخدمة العمومية | |

| | |
|---|--|
| 45 | تمهيد |
| 46 | المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية |
| 46 | المطلب الأول: تعريف المرفق العام |
| 46 | المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية |
| 50 | المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية |
| 51 | المبحث الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية |
| 51 | المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية |
| 52 | المطلب الثاني: نظم الخدمة العمومية |
| 54 | خلاصة الفصل |
| الجانب التطبيقي | |
| الفصل الثالث: أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية | |
| مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بونورة ولاية غرداية | |
| 57 | تمهيد |
| 58 | المبحث الأول: تعريف بلدية بونورة ومصلحة الوثائق البيومترية |
| 58 | المطلب الأول: تعريف بلدية بونورة |
| 58 | المطلب الثاني: تعريف مصلحة الوثائق البيومترية ونشأتها |
| 59 | المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي |
| 60 | المبحث الثاني: تحليل معطيات الدراسة الميدانية |
| 60 | المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة |
| 61 | المطلب الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة |
| 63 | المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج استبيان الالكتروني |
| 85 | المبحث الثالث: التحقق من فرضيات وعرض نتائج الدراسة |
| 85 | المطلب الأول: إثبات أو نفي الفرضيات |

| | |
|-----|----------------------------------|
| 88 | المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة |
| 90 | خلاصة الفصل |
| 92 | خاتمة |
| 94 | قائمة المراجع |
| 100 | الملاحق |

قائمة الجداول:

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 62 | يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان | 01 |
| 66 | يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس | 02 |
| 63 | يوضح خصائص يوضح خصائص أفراد العينة حسب العمر | 03 |
| 64 | يوضح خصائص أفراد حسب متغير المستوى التعليمي | 04 |
| 65 | يوضح خصائص أفراد العينة حسب الوظيفة | 05 |
| 66 | يوضح خصائص أفراد العينة حسب عدد مرات ذهابك للمصلحة الوثائق البيومترية | 06 |
| 67 | يوضح خصائص أفراد حسب متغير مكان السكن | 07 |
| 67 | يوضح استجابات الأفراد حول البلدية أجهزة والمعدات للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه | 08 |
| 68 | يوضح استجابات الأفراد حول توفر البلدية أجهزة والمعدات مناسبة للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن. | 09 |
| 69 | يوضح استجابات الأفراد حول تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية. | 10 |
| 70 | يوضح استجابات الأفراد حول قلصت الإدارة الالكترونية الوقت | 11 |

| | | |
|----|---|----|
| | والجهد في انجاز الخدمة المواطن.. | |
| 71 | يوضح استجابات الأفراد حول تتسم الوثائق البيومترية المستخرجة بالدقة والإتقان. | 12 |
| 72 | يوضح استجابات الأفراد حول تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري. | 13 |
| 73 | يوضح استجابات الأفراد حول الإدارة الرقمية ساهمت في القضاء على اكتظاظ المواطنين في الإدارة.... | 14 |
| 74 | يوضح استجابات الافراد ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تقريب المواطن من الإدارة | 15 |
| 75 | يوضح استجابات الأفراد حول يؤدي الاعتماد على الإدارة الالكترونية إلى استجابة السريعة في تقديم الخدمات | 16 |
| 76 | يوضح استجابات الأفراد حول يؤدي الاعتماد على الإدارة الالكترونية إلى استجابة السريعة في تقديم الخدمات | 17 |
| 77 | يوضح استجابات الأفراد حول حققت الإدارة الالكترونية مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة | 18 |
| 78 | يوضح استجابات الأفراد حول تدعم المصلحة التوقيع الالكتروني للوثائق البيومترية. | 19 |
| 79 | يوضح استجابات أفراد حول تقليص الإدارة الالكترونية الوقت والجهد في انجاز الخدمة للمواطن | 20 |

| | | |
|----|---|----|
| 80 | يوضح استجابات الأفراد حول تقوم المصلحة بتبسيط الإجراءات لتسهيل الخدمات المقدمة حول بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري | 21 |
| 81 | يوضح استجابات الأفراد حول توفر البلدية صفحة على فيسبوك للإعلانات عن أنشطة والخدمات التي تقدمها المصلحة. | 22 |
| 82 | يوضح استجابات الأفراد حول قيام مصلحة الوثائق البيومترية بتوفير لائحات وإعلانات حول المعلومات اللازمة لخدمة الوثائق البيومترية | 23 |
| 83 | يوضح استجابات الأفراد حول تراعاة مصلحة الوثائق البيومترية ظروف مواطنين ذوي احتياجات الخاصة | 24 |
| 84 | يوضح استجابات الأفراد حول هل تبدي مصلحة الوثائق البيومترية اهتماما لمشاكل واستفسارات المواطن | 25 |
| 85 | يوضح استجابات الأفراد حول إذا خصصت مصلحة الوثائق البيومترية رقما هاتفيا للمواطن... | 26 |
| 85 | يوضح استجابات الأفراد حول يبين التزام المصلحة بتقديم الوثائق البيومترية في موعدها | 27 |

قائمة الأشكال:

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|-------|
| 59 | رسم بياني يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية بنونورة | 01 |
| 60 | رسم بياني يوضح الهيكل التنظيمي لمصلحة الوثائق البيومترية | 02 |

قائمة الملاحق :

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|------------------------------|-------|
| 99 | الاستبيان المعتمد في الدراسة | 01 |
| 104 | قائمة الأساتذة المحكمين | 02 |
| 105 | أسئلة المقابلة | 03 |
| 106 | معامل الثبات ألفا كرونباخ | 04 |
| 106 | نتائج البيانات الشخصية | 05 |
| 108 | عرض نتائج برنامج spss | 06 |
| 115 | نتائج اختبار T student | 07 |

مقدمة

مقدمة:

في القرن العشرين شهد العالم تطورات متسارعة وتغيرات جذرية في المجالات العلمية والتكنولوجية وثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أحدثت تغييراً على الصعيد العالمي والدولي في العديد من المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والتطور الحاصل في الدول المتقدمة جعل من التقدم الوظيفي ضرورة حتمية ومطلباً ملحاً للشعوب التي عكست التطور البشري في المجالات الإدارية وتحسين الخدمات الوظيفية.

تعد الدولة الجزائرية كغيرها من الدول التي اتجهت إلى تطبيق إصلاحات عديدة في مختلف المجالات ومن بين هذه الإصلاحات، إصلاح وتطوير الإدارة المحلية وتحويلها من إدارة تقليدية ورقية إلى إدارة إلكترونية شبكية وذلك من خلال الاعتماد على شبكة الانترنت وعصرنة قطاعها العمومية من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطن.

إن التحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين الخدمات العمومية و تطويرها، بعد ما كانت تعتمد على الأساليب التقليدية من خلال استخراج الوثائق الورقية، واكتظاظ المواطنين، وضغط العمل، الفساد الإداري، البيروقراطية، ومن أجل تقليل هذه المشاكل وجب على المؤسسات العمومية اعتماد على الإدارة الإلكترونية من أجل تحقيق السرعة والإتقان في مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية بأقل وقت وجهد وتفعيل مبدأ الشفافية والنزاهة في الخدمات بين المواطنين وبالتالي كسب ثقتهم وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن.

قسمت الدراسة إلى:

الإطار المنهجي: اشتمل على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية وفرضيات الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية، وحدود الدراسة والمنهج المعتمد والأدوات المستخدمة لجمع البيانات كما تطرقنا إلى أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بدراستنا ثم قمنا بتحديد مفاهيم أساسية للدراسة.

الإطار النظري:تضمن فصلين، الفصل الأول: أساسيات الإدارة الالكترونية انقسم إلى مبحثين: ومجموعة مطالب وذلك بدءا من تعريف الإدارة الالكترونية وخصائصها وأهدافها ومتطلباتها ووظائفها تم عناصرها وعوائق الإدارة الالكترونية ثم خلاصة الفصل .

الفصل الثاني: يتضمن مدخل مفاهيمي حول الخدمة العمومية وينقسم إلى مبحثين:

تعريف المرفق العام والخدمة العمومية ثم تطرقنا إلى أنواعها وخصائصها ومبادئها ثم خلاصة الفصل.

الإطار التطبيقي:قمنا فيه أولا بتقديم مؤسسة محل الدراسة (بلدية بونورة مصلحة الوثائق البيومترية ولاية غرداية) ثم قمنا بعرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من استبيان والمقابلات والملاحظة ،بعد ذلك تحققنا من صحة الفرضيات وأجابنا على التساؤلات الفرعية والإشكالية الرئيسية.

الإطار المنهجي

للدّارسة

الإطار المنهجي للدراسة

- 01 الإشكالية
- 02 تساؤلات الدراسة
- 03 الفرضيات
- 04 أهداف الدراسة
- 05 أهمية الدراسة
- 06 أسباب اختيار الموضوع
- 07 حدود الدراسة
- 08 منهج الدراسة
- 09 أدوات الدراسة
- 10 مجتمع الدراسة
- 11 عينة الدراسة
- 12 الدراسات السابقة
- 13 المقاربة النظرية
- 14 صعوبات الدراسة
- 15 مفاهيم ومصطلحات الدراسة

01- الإشكالية الدراسة:

في ظل التطور التقني والعلمي في عصرنا الحاضر تسعى الدولة الجزائرية كغيرها من الدول لمواكبة التطور التكنولوجي، كونه أصبح أمرا ضروريا وحتميا على جميع القطاعات سواء كانت حكومية أو خاصة ذلك من خلال إعادة النظر في طبيعة الأنشطة والوظائف الإدارية المعمول بها وتشكيل منظور جديد في الخدمات العمومية المقدمة للمواطن.

فالخدمة العمومية كمنشأ وممارسة عموما تسعى لإشباع حاجات الفرد والمجتمع لذلك تحتّم على المؤسسات العمومية إيجاد سبل لتحسين هذه الخدمة والقضاء على مظاهر الفساد الإداري والبيروقراطية، ولتوطيد علاقة جيدة بين الإدارة و المواطن وتلبية احتياجاته.

الإدارة الالكترونية تعتبر نهجا جديدا على الإدارة المعاصرة ساهمت في تغيير جميع الأنشطة والوظائف التقليدية إلى أنشطة الكترونية عن طريق استخدام تقنيات ووسائل حديثة بحيث سمحت بتبسيط إجراءات الإدارية التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة وذلك من أجل تطوير كفاءة وفعالية العاملين و تعزيز ثقة المواطنين.

وتسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، ويأتي هذا البحث لتسليط الضوء على مصلحة الوثائق البيومترية بلدية بونورة التي سعت إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين خدماتها المقدمة للمواطنين وهذا ما أدى بنا إلى الوقوف على التساؤل الجوهرية الذي تنطلق منه دراستنا :

كيف تؤثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق

البيومترية لدى المواطنين بلدية بونورة؟

الإطار المنهجي للدراسة

من أجل فهم الإشكال الرئيسي ارتأينا إلى طرح جملة من الأسئلة الفرعية الآتية:

- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية على تحقيق مبادئ الخدمة العمومية ببلدية بنورة ولاية غرداية؟
- هل تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية مقدمة للمواطن في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة ولاية غرداية؟
- ما هي أهم العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة ولاية غرداية؟

03- فرضيات الدراسة :

وانطلاقا من إشكالية البحث والتساؤلات الفرعية تتبلور الفرضيات الآتية :

الفرضية الأولى: تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل مبادئ الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين ببلدية بنورة.

الفرضية الثانية: للإدارة الالكترونية دور في تحسين مستوى الاستجابة للارتقاء الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين ببلدية بنورة.

الفرضية الثالثة: للإدارة الالكترونية دور ايجابي في تحقيق رغبات مواطني بلدية بنورة.

04- أهداف الدراسة :

- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية.

الإطار المنهجي لدراسة

- التعرف على رأي المواطنين حول الخدمات الالكترونية التي تقدمها مصلحة الوثائق البيومترية العمومية .
- معرفة مدى وعي المواطن الجزائري حول الإدارة الالكترونية والخدمات الالكترونية التي تقدمها مصلحة الوثائق البيومترية .
- إثراء البحث العلمي في بحوث ميدان الإعلام والاتصال خصوصا دراسة جمهور من خلال النتائج المتحصل عليها.

05-أهمية الدراسة:

- من المعلوم أن أهمية البحث تتوقف على أهمية الظاهرة وقيمتها العلمية .
- تعتبر الدراسة من المواضيع الحديثة التي فيها نوع من الحيوية .
- الموضوع له علاقة بين تخصص اتصال و علاقات عامة وتخصصات أخرى.
- تكمن أهمية الدراسة في إثراء المجال العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها.
- التحقق الميداني من الإدارة الالكترونية وتطبيقها في مؤسسة العمومية.
- الرغبة في القيام بدراسة وتحليل لاستخراج بعض النتائج والمقترحات التي يمكن الاستفادة منها.

06 -أسباب اختيار الموضوع :

اختيارنا لموضوع الدراسة لم يكن عشوائيا، بل كانت هناك أسباب ودوافع ذاتية وموضوعية ومنها:

الأسباب الذاتية:

- ميول إلى المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- موضوع لم يدرس على الجمهور الخارجي من قبل في تخصصنا الإعلام والاتصال بقرادية.

- توفر المراجع الخاصة بموضوع الدراسة .

الأسباب الموضوعية:

- الإدارة الالكترونية من المواضيع الحديثة و الراهنة في عصرنا الحالي.
- التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية .
- الاهتمام بدراسة الإدارة الالكترونية يعتبر مكسبا معرفيا هاما بالنسبة للأفراد والطلبة يساهم في تكوين معارف والأساليب جديدة وحديثة في تقديم الخدمة العمومية.

07- حدود الدراسة :

يعد مجال المكاني و الزماني لدراسة من المحددات الأساسية التي توضح مسار الباحث ولأهميته البالغة في الجانب الميداني للدراسة .

- المجال المكاني:

تقتصر الدراسة على مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة ولاية غرداية و كانت على الجمهور الخارجي (المواطنين).

المجال الزمني:

- تم تجميع المصادر العلمية حول الموضوع للجانب النظري بداية من 28 نوفمبر 2019. استمرت معالجة الموضوع بعد تصميم و توزيع الاستبيان الالكتروني وإجراء مقابلات مع العاملين و تحليل البيانات إلى غاية 05 سبتمبر 2020.

المجال البشري:

ويتمثل في مواطنين بلدية بنورة ولاية غرداية.

08- منهج الدراسة :

عرف المنهج بأنه: هو مجموعة إجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من اجل الوصول إلى نتيجة.¹ وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض اختيار المنهج المناسب لتحقيق الهدف المرجو من هذه الدراسة وهو وصف وتوضيح تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة ولاية غرداية وتحليل أثرها على الخدمة العمومية للمواطنين، ولقد تم اعتماد على المنهج الوصفي والذي يعتبر الأنسب لطبيعة موضوع الدراسة مع اعتماد على أسلوب دراسة الحالة، إذ قمنا بجمع المعطيات حول الإدارة الالكترونية ومعرفة أثرها في تحسين الخدمة العمومية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة ولاية غرداية.

ويمكن تعريف هذا المنهج: بأنه أسلوب من أساليب التحليل المتمركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

09- أدوات الدراسة

اعتمدنا على مجموعة من الأدوات البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات الدقيقة حول موضوع الدراسة لتشخيص الظاهرة وتحليلها.

ولذلك تعد الأداة الأنسب لدراستنا الاستبيان الالكتروني كأداة رئيسية مع الاستعانة بالمقابلة والملاحظة.

¹ احمد مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان مطبوعات الجامعة، ط.4، الجزائر، 2010، ص282.

² حمزة الفاطمي، آسيا طرياقو: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة السمعة الالكترونية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية مذكرة ماستر، تخصص الاتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم، جامعة غرداية، 2018/2019، ص.8.

الإطار المنهجي لدراسة

1 / الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي، لكونها تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة في الظاهرة عن قرب، وفي الإطار ظروفها الطبيعية العادية غير المصطنعة.¹

2 / الاستبيان: يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من المعلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.²

شمل الاستبيان الالكتروني 27 سؤالاً معتمدين على مقياس ليكرت الخماسي إضافة إلى الأسئلة المفتوحة.

حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد مرات زهابك لمصلحة الوثائق البيومترية، وإضافة إلى مكان السكن.

المحور الأول : الإدارة الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية.

المحور الثاني : الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بلدية بنورة.

3 / المقابلة: المقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر، الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد

أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصدا الحصول على حقائق معينة أو آراء أو مواقف محددة.³

¹ أحمد مرسللي: المرجع السابق، ص. 204.

² عمار بوحوش ، محمد محمود الذيبات :مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ط.4، الجزائر 2007، ص. 67.

³ أحمد مرسللي: المرجع نفسه، ص. 214.

الإطار المنهجي لدراسة

تم توظيف هذه الأداة في شكل مجموعة أسئلة مباشرة حول الإدارة الالكترونية وأثرها في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين، بحيث تم إجراؤها مع بعض المسؤولين والموظفين. ارتأينا إلى أداة الملاحظة والمقابلة لتأكد والحصول على المعلومات صحيحة ومضبوطة.

10 -مجتمع الدراسة والعينة:

تتطلب الأبحاث والدراسات في البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال (دراسة جمهور) اختيار مجتمع الدراسة كمجال لتطبيق وممارسة الدراسة عليه. يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين التابعين لبلدية بنورة ولاية غرداية مناطق الأربعة وهي: بني يزقن وقصر بنورة وحي سيدي عباز وسكان منطقة العلمية.

عينة الدراسة :

اشتملت عينة الدراسة على مواطنين التابعين لبلدية بنورة ولاية غرداية المناطق الأربعة. ولأنها تعتبر أكبر بلدية على مستوى ولاية غرداية، ارتأينا إلى اختيار العينة القصدية والتي بلغ عدد أفرادها 120 مفردة. بحيث تم نشر استبيان الكتروني على صفحة الفاسبوك لبلدية بنورة للمواطنين لمدة 10 أيام تلقينا 114رد.

11- الدراسات السابقة :

تم تصنيف الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسة الأولى: دراسة عبان عبد القادر بعنوان تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة سيسولوجية لبلدية الكاليتوس العاصمة أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل جامعة بسكرة سنة 2015_2016.

إشكالية الدراسة:

ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

الفرضية المحورية للدراسة تتجلى في: هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في

الجزائر. الفرضيات المحورية تتجلى في:

1_ هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

2_ تساهم الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر .

3_ هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة

التقليدية في الجزائر .

أهداف الدراسة تتمثل في :

-هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر .

-تساهم الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر .

منهج و أدوات الدراسة:

اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي واستخدم الأدوات التالية الملاحظة

والمقابلة والاستبيان.

عينة الدراسة: اختيار عيتين تمثلان مجتمع البحث العينة الأولى عينة عشوائية و العينة الثانية عينة

قصدية.

نتائج الدراسة:

من خلال اختبار الفرضيات تبين أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر

حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة

الإطار المنهجي لدراسة

الكثرونيا والتحديات التنظيمية التي تخص نقص الإجراءات و الاستراتيجيات الإدارية و، التحديات الاجتماعية والتي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة، والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية. ما جعل الإدارة الجزائرية لازالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي، ولا زالت رهينة الإجراءات التقليدية التي بدورها لم يجعلها تسير وفق متطلبات الحكومة الالكترونية مثلما هو معمول به في الدول المتقدمة والعربية.

التعقيب على الدراسة :

أوجه التشابه:

تشابه هذه الدراسة بدراستنا، كونها تناولت متغير الإدارة الالكترونية وكذا استخدام المنهج دراسة حالة ومن خلال اختيار العينة الثانية مواطنين بلدية كاليتوس.

أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة على دراستنا، كونها تهدف إلى إبراز تحديات الإدارة الالكترونية وركز على العاملين في بلدية أكثر من المواطنين. أما دراستنا نحاول التعرف على رأي المواطنين حول الخدمات مصلحة الوثائق البيومترية.

أوجه الاستفادة :

أفدتنا هذه الدراسة بصفتها تناولت موضوع الدراسة متغير الإدارة الالكترونية في البلدية، وهذا ما يتوافق جزئيا مع موضوع الدراسة، وبالتالي فإنها قدمت لنا لمحة حول موضوع الدراسة كما سهلت علينا الوصول إلى المراجع الخاصة بالموضوع.

الدراسة الثانية:

دراسة نوفيل حديد وحنان كريط عنوان الدراسة الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية لموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مقال المؤسسة العدد السادس جامعة الجزائر 3 سنة 2017.

إشكالية الدراسة:

في ظل توجه الإدارات العمومية الجزائرية نحو تبني مشاريع الإدارة الالكترونية، كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمات العمومية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية؟ وكيف ينظر المواطنون إلى مسألة نجاحها؟

منهج وأدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدام أداة الاستبيان الالكتروني. ولتحليل نتائج الاستبيان الالكتروني اعتمدت الباحثة على (Microsoft office Excel). ومن أجل تقييم نجاح الخدمات الالكترونية التي توفرها الوزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال موقعها الالكتروني من وجهة نظر المواطنين تم توزيع الاستبيان الالكتروني لرواد المواقع التواصل الاجتماعي و(Google+). لعينة بلغت 179 فردا ، بهدف معرفة آرائهم حول الخدمات الالكترونية .

نتائج الدراسة تمثلت في:

أظهرت نتائج التحليل أن الخدمة الالكترونية الأكثر استخداما هي بطاقة التعريف الوطنية البيومترية تم تأتي خدمة تحميل الاستثمارات وخدمة طلب جواز السفر البيومتري الالكتروني، فيما يخص الأسباب التي أدت إلى عدم استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية لم يكن هناك ضرورة لاستخدامها إضافة إلى ذلك عدم الثقة في أمن سرية هذه الخدمات.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه :

تشابه هذه الدراسة بدراستنا كونها تطرقت إلى الخدمات الالكترونية على عينة من المواطنين عن طريق استخدام استبيان الكتروني.

أوجه الاختلاف:

دراسة تقييمية على موقع الوزارة الداخلية والجماعات المحلية من وجهة نظر مواطنين جزائريين ، في حين كانت دراستنا على مصلحة الوثائق البيومترية.

أوجه الاستفادة:

أفادتنا هذه الدراسة في تقديم لنا لمحة عن رأي المواطنين حول الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف موقع الوزارة الداخلية والجماعات المحلية، ومفاهيم عامة حول الإدارة والخدمات الالكترونية.

الدراسة الثالثة:

دراسة بوزكري جيلاني، الإدارة الالكترونية والمؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر 3 سنة 2015_2016.

إشكالية الدراسة تتمثل في: إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الالكترونية، وما هي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟

فرضيات الدراسة:

- يعتبر مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة إلا أنه لقي رواجاً كبيراً.
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يمر بمراحل محددة تخضع لها أغلب المؤسسات والإدارات الراغبة في التحول إليها.

الإطار المنهجي لدراسة

- لا يعتبر المحيط الذي نشط فيه المؤسسات الجزائرية عامل محفز لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- تسعى المؤسسات الجزائرية لإحلال تطبيقات الإدارة الالكترونية محل التطبيقات القديمة المعتمدة.
- المؤسسات الجزائرية مازالت متأخرة في تطبيق مفاهيم الإدارة الالكترونية.
- يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات موظفي المؤسسات الجزائرية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية، القدرة على التعامل مع الكمبيوتر، المشاركة في الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية.

أهداف الدراسة :

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية.
- محاولة معرفة متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على درجة استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في سبيل استخدام الإدارة الالكترونية.

منهج و أدوات الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على منهج تحليلي الوصفي وأداة الاستبيان.

نتائج الدراسة:

- توصل الباحث إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر البنية التحتية للإدارة الالكترونية .
- أن واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية لا زالت متأخرة رغم وعي بفوائد تطبيقها.
- معوقات الإدارة الالكترونية متمثلة في معوقات تنظيمية، الإدارية، الفنية، المالية الأمنية، التشريعية.
- أن المؤسسات الجزائرية تسعى للإحلال تطبيقات الإدارة الالكترونية محل التطبيقات القديمة المعتمدة.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تتشابه الدراسة دراستنا كونها درست متغير الإدارة الالكترونية وكذا استخدام منهج دراسة حالة واستعماله أداة الاستبيان.

أوجه الاختلاف: في الدراسة على دراستنا كونها درست عدة حالات من المؤسسات الحكومية والخاصة، بحيث ركزت على دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الوظيفي في المؤسسة وعلى الوظائف والمتطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية.

أوجه الاستفادة:

أفادتنا الدراسة في إثراء مجال المعرفي حول موضوع الدراسة وكيفية تحليل الكمي والكمي للدراسة.

الدراسة الرابعة:

دراسة عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة متنوري قسنطينة 2009_2010.

إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيق النموذج الأمريكي و التجربة الجزائرية؟.

فرضيات الدراسة :

__التحول نحو الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية الورقية في ترشيد الخدمة العمومية.

__تحسين مستوى الاستجابة، والفعالية والنزاهة والخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج لإدارة الالكترونية.

الإطار المنهجي لدراسة

نجاح الخدمة العامة الالكترونية في النموذج الأمريكي، يعود إلى توفر المتطلبات الإدارية، والسياسية، ووضوح الرؤية الإستراتيجية للإدارة العامة الالكترونية.

عرفت الخدمات العامة الالكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية، بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الالكترونية.

أهداف الدراسة:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية ، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.
- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الالكترونية، وكيف أثرت آليات في الوصول إلى الخدمة الرشيدة، من خلال التجربة باعتبارها من الدول النامية.

منهج و أدوات الدراسة:

اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي تحليلي و منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة حالة .

نتائج الدراسة :

ما يمكن استنتاجه من هذا البحث :

أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية ،بما يحقق النزاهة ،المحاسبة، المساءلة، الرقابة ،سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ،ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية ،ويقربها من المواطن غير أن التباين والاختلاف يبقى من كل نموذج وآخر ،تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو نموذج المطبق.

تعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها متغيرين التابع والمستقل لدراسة المتمثل في الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

أوجه الاختلاف :

تختلف الدراسة في تخصص علوم سياسية ودراسة كانت بين الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر

أوجه الاستفادة:

قدمت لنا لمحة شاملة حول موضوع الدراسة كما ساهمت في إثراء مجال المعرفي حول الموضوع.

12-المقاربة النظرية للدراسة:

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي ظهرت عن وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ومبتكر هذه النظرية هو مارشال ماكلوهان كان يعمل أستاذا للغة الانجليزية بجامعة تورنتو بكندا، ويعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين. وبشكل عام يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث:

1-أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

2-أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي¹.

ويؤمن ماكلوهان أن الاختراعات التكنولوجية العامة هي التي تؤثر أساسا على المجتمعات فحسب بل إنه أكد أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ ليس فقط في التنظيم الاجتماعي ولكن أيضا في الحساسية الإنسانية، كما واعتبر أن محددات النظام الاجتماعي تكمن في

¹مصطفى يوسف كافي وآخرون: نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط.1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص. 183.

الإطار المنهجي لدراسة

طبيعة وسائل الاتصال التي من خلالها تتم عملية الاتصال ، و بدون الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه لا نستطيع أن نفهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات¹.

والخلاصة أن هذه الخلفية نظرية تسلط على دراستنا من حيث تبني المؤسسات العمومية تكنولوجيا الحديثة في إدارتها حيث أصبحت حتمية ضرورية بحيث وجب تطبيق الإدارة الالكترونية واستعمال وسائل حديثة في الإدارة العمومية من اجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة.

13- صعوبات الدراسة:

- نظرا للجائحة التي اجتاحت العالم بأكمله والتي عرفت بجائحة كورونا (كوفيد 19)، التي أدت بدخول العالم في حجر صحي، حجر منزلي، الأمر الذي اثر سلبا على مسار دراستنا بسبب إغلاق المكتبات والأماكن العمومية ومؤسسة محل الدراسة، صعوبة تواصل مع موظفين البلدية والمواطنين (مجتمع البحث).

- تأخر استلام ردود المحكمين حول الاستبيان أو انعدامها أساسا الأمر الذي اخذ حيزا من الزمن في الانتظار لكن دون جدوى ، وهذا ما أدى إلى تأخر في توزيع استبيان وتحليل النتائج.

14- مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

مفهوم الإدارة لغة: من فعل أدار يدير إدارة ، يقول العرب أدت ، وأدار الشيء يديره إدارة، يريدون ذات اليمين وذات الشمال، ويستعمل الفعل لازما أيضا فيقال دار الشيء يدور دورانا²

¹ بسام عبد الرحمن المشاقبة: نظريات الاتصال ، ط.1. أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص. 156.

² سامية بنت عيضة عبد الله السواط: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العام من وجهة نظر المعلمات ومديرات مكة المكرمة ، أطروحة دكتوراه ، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة أم القرى ، مملكة العربية السعودية ، 2015، ص.42.

تعريف قاموس أكسفورد للمتقدمين : حيث عرف القاموس الإدارة على أنها تسيير الأمور من خلال العاملين ومعهم بكفاءة وفاعلية للوصول إلى غايات معينة فالإدارة هي عملية تجميع الموارد المادية والبشرية والمالية من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين فيها وحفظ التوازن بين هذه الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفاعلية.¹

_ الإدارة الالكترونية:

هناك العديد من التعريفات التي عرفت الإدارة الالكترونية نذكر منها ما يلي:

- هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام أوراق (Paperless Management).
- أنها منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمت الإدارة التقليدية.²
- هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف لتحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة آلية باستخدام الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بشكل سريع وبأقل التكاليف، من ذلك الاستعانة بشبكات الحاسوب أو الانترنت.³

¹ محمد الصيرفي: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ط.1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008، ص.20.

² جمعة إسماعيل العياط: الإدارة الالكترونية، دار امجد، الأردن، 2015، ص.10.

³ جمال يوسف بدير: اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط.1، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2010، ص.209.

التعريف الإجرائي:

الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل الأعمال ومختلف الأنشطة و الخدمات الإدارية التقليدية إلى أنشطة إلكترونية يتم تنفيذها بدقة وسرعة وأقل جهد تقدم للمواطن

2. الوثائق البيومترية (الرقمية):

- عرفت قواعد الفهرسة الانجلو الأمريكية: AAC2 بأنه عبارة عن مادة (بيانات أو برامج) مشفرة للاستخدام بواسطة الحاسوب وقد يتطلب استخدام هذه المادة وجود طرفية مرتبطة مباشرة بجهاز الحاسوب أو شبكة حاسوبية مثل شبكة الانترنت.
- الوثائق الرقمية: هي مصادر معلومات متاحة على وسيط يتم التعامل معه بواسطة الحاسبات الإلكترونية وعن طريق شبكات سواء أكانت محلية أو عالمية وتضم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على الملفات شبكة الانترنت .
- قرص مدججة، وقد يكون لهذه المصادر المعلومات الإلكترونية نسخ مطبوعة أو تكون ذات نشأة إلكترونية مباشرة.¹

التعريف الإجرائي: الوثائق الإلكترونية هي عبارة عن مادة تحتوي على بيانات تتم عبر الحاسوب تمر بعملية إنشاء، ومعالجة ، ثم عملية البث عن طريق شبكة الانترنت.

مفهوم مركب من كلمتين هما الخدمة والعامه:

الخدمة لغة: مصدر خدم الخدم والخدام والخدام. خدم غلاما كان أو جارياً يخدمه.²

¹ شاشة فارس: "الوثيقة الرقمية إعادة تعريف في ظل البيئة الإلكترونية". مجلة علم المكتبات، مج.5، ع7، جامعة سطيح. 2016، ص.157.

² منظور: لسان العرب. مج 12، دار الصادر للطباعة والتوزيع ، ط1. بيروت لبنان ، ص.166.

الإطار المنهجي لدراسة

اصطلاحاً: عرفت الخدمة أنها تمثل سلسلة من الفعاليات والأنشطة المصممة، والتي تعزز مستوى الرضا للمستفيد وأن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز والتي يعزز مستوى الرضا للمستفيد وأن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز والذي يتمثل بالأفراد عن طريق الأجهزة والتي من خلالها يحصل المستهلك على الخدمة.¹

مفهوم الواسع للخدمة العمومية: هو الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب الالتزام في منهج توفيرها على أن يكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.²

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.³

التعريف الإجرائي:

الخدمة العمومية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للمواطن من أجل تلبية حاجاته ورغباته.

تحسين الخدمة العمومية: هي عبارة عن طرق وأساليب حديثة، تكون في شكل مستمرة تهدف إلى تقديم الخدمات ذات جودة للمواطنين بالنزاهة وفعالية.

¹ دريدي أحلام : دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، جامعة بسكرة، 2013-2014، ص.12.

² رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة: "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية". مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مج.1، ع. 03، جامعة بشار، أوت 2017، ص.110.

³ عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد: "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية". مجلة الجزائرية للمالية العامة، ع.03. ديسمبر 2013، ص.87.

مفهوم البلدية:

هي جماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتحدث بموجب القانون، وتعتبر هي القاعدة الإقليمية للامركزية، ومكان للممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطنين في تسيير شؤون العمومية.¹

تعريف المواطن:

يعرف بأنه فرد من المجتمع وعضو كامل الحقوق و الواجبات في الدولة، بحيث يضبط الدستور دولته حقوقه الأساسية والثابتة.²

¹ نبيل حليلو، شوقي مرابط: "دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات البلدية في الجزائر دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الوادي". مجلة علوم الإنسان والمجتمع، مج. 07، جامعة بسكرة-الوادي. سبتمبر 2018، ص.164.

² برفوق عبد الرحمان، العيادي صونية: "الفرد في المجتمع الجزائري هل هو مواطن؟". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج. 3، ع5، جامعة بسكرة، 2010، ص.234.

الإطار النظري

الإطار النظري



الفصل الأول

الفصل الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

تمهيد :

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث: أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني : متطلبات ووظائف وعوائق الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : متطلبات الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : وظائف وعناصر الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث : عوائق الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

عرفت الإدارة المعاصرة تغيرات جذرية نتيجة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي كان لها اثر واضح في تغير نشاط والعمل الإداري ذلك بإدراج التقنيات البرمجية المعلوماتية في مختلف الأنشطة والأعمال الإدارية، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الراهنة التي لقيت اهتماما كبيرا في عصرنا الحالي حيث تتميز هذه الأخيرة بالعديد من الفوائد التي لم تشهدها الإدارة التقليدية قبلا كالسرعة، الاستمرارية، التفاعلية والشفافية، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الإلكترونية وتحويل الملفات الورقية إلى الإلكترونية والوظائف والأساليب الروتينية إلى أساليب الحديثة وهذا ساهم في تقديم الخدمات بدقة ووضوح.

سنحاول التعرف في هذا الفصل على الإدارة الإلكترونية والخصائص والأهداف وبعد ذلك عاجلنا المتطلبات والوظائف وفي الأخير استعرضنا عوائق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: مدخل المفاهيمي حول الإدارة الالكترونية

وينقسم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب وتتمثل في:

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية:

هناك مجموعة من التعاريف عرفت الإدارة الالكترونية نذكر منها ما يلي:

تعرف الإدارة الالكترونية: أنها جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين بسرعة وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب المتصلة بشبكة المعلومات الدولية مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة.

وتشير الإدارة الالكترونية إلى استخدام الإدارة لتقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تدير العمليات الإدارية وتحسين وتطويرها في دوائر الدولة ومؤسساتها العامة.¹

الإدارة الالكترونية: هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سير أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع مع خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة.²

تعريف آخر للإدارة الالكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، تنظيم، توجيه و الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة و الآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الإدارة.³

¹ صفاء فتوح جمعة:مسئولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، ط.1، دار الفكر والقانون، مصر، 2014، ص.8.

² نور الدين بربار ، فتيحة بلجيلالي : "أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر" .مجلة دراسات جبائية ،مج.8، ع.1، 2019، ص.43.

³ مصطفى يوسف على كافي: الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق. ط.1. دار ومؤسسة رسلان، سوريا، 2018. ص. 185. ص.186.

وكتعريف الإدارة الإلكترونية هي :

أنها عملية إدارية تمارس مختلف الوظائف الإدارية، التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة في شكل الكتروني، تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين باستخدام مجموعة أجهزة وبرامج بسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة مع ضمان سرية المعلومات.

المطلب الثاني: خصائص الادارة الالكترونية.

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص أساسية النابعة من ارتباطها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة أولى وتتمثل في:

- أنها إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.
- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم و الأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- يقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة. حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة الإلكترونية مثلا أنظمة التحصيل المجمع والخدمة عن بعد تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.¹

¹ محمود عبد الفتاح رضوان: الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط.1، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص 20. ص. 21.

الإدارة الإلكترونية تطبيقها في المؤسسات العمومية ساهم في القضاء على ملفات الورقية وأصبح التعامل عن بعد وسهل عملية تواصل، فمفهومي الزمان والمكان يتنافيان مع مفهوم الإدارة الإلكترونية حيث أصبحت تلقب إدارة بلازمان، إدارة بلا مكان، إدارة بلا ورق.

المطلب الثالث: فوائد وأهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية فوائد وأهمية كبيرة خاصة في المؤسسات العمومية لأنها تحافظ على اتزانها واستقرارها، وتسريع وتبسيط إجراءات الخدمات ومن بين أهم الفوائد والأهداف نجد:

و تتمثل في:

- تسهيل الإجراءات الإدارية من خلال الإدارة الإلكترونية واتصالات الانترنت المجانية.
- ضمان جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.¹
- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة و كأنها وحدة مركزية .
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الانجاز ورفع مستوى أداء الخدمات .
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على المعلومات دقيقة ومباشرة.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا .
- السهولة في المتابعة وإدارة كافة الموارد.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات الدعم وبناء ثقافة ايجابية لدى كافة العاملين.
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في انجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة ، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها .

¹M.pelrKorzan: **le processus de la modernisation** d'Etat en France et en russie.p22.

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- التعلم المستمر و بناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والأداة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.¹
- تقليل كافة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات ودعم علاقاتها بالبيئة المحيطة.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار 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 إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد.
- تسهيل التخصص وتقسيم العمل.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي و استبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني، الذي يحقق مرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة بكلفة اقل جهد و وقت.
- إلغاء عامل المكان لإمكانية إرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات و المؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية.
- إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة أخذ الإجازات للإنجاز بعض المعاملات الإدارية، تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

¹ طلعت مصطفى السروجي: إدارة المؤسسات الاجتماعية الإصلاح والتطوير، ط.1، دار الفكر للنشر وتوزيع، د.ب. 2013. ص. 239.

■ ومن خلال طرحنا لأهداف الإدارة الإلكترونية أنها تسعى إلى تحقيق رغبات واحتياجات المواطن أو المستفيدين بأقل جهد و وقت وتكلفة.¹

تحقيق نتائج أفضل في مجالات العمل الأساسية مثل الصحة، الخدمات الاجتماعية، الأمن..... الهدف من تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقيق نتائج وتحسينات في جميع المجالات العمل.

تساهم الإدارة الإلكترونية في تدفق المعلومات وتشجع المشاركة النشطة للمواطنين، فهي أداة قيمة للتأسيس علاقة الثقة بين الإدارة والمواطنين.²

للإدارة الإلكترونية أهداف عديدة، وكلها تصب في صالح أهداف المؤسسات العمومية وتحسين سمعتها وصورتها للمواطنين.

المبحث الثاني : متطلبات ووظائف وعوائق الادارة الالكترونية

وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى متطلبات و وظائف وعوائق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الاول : متطلبات الإدارة الإلكترونية

فيما يلي سيتم التطرق إلى متطلبات الإدارة الإلكترونية:

- توفر كادر بشري مؤهل ومصقول من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى اطلاع الدائم على الحديث حتى يصبح قادر على استخدام التقنيات الحديثة والتعامل معها.
- حل المشكلات القائمة على الانتقال إلى البيئة الإلكترونية.

¹عبد الله حسن مسلم: إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط.1. دار المعتر للنشر وتوزيع، الأردن، 2015، ص 209.210

²Argument en faveur de l'administration électronique :**Extraits de rapport de l'OCDE.l'administration électronique unimpératif.** Revue de l'OCDE sur la gestion budgétaire.vol 3/1.2003.france.p73

- وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكات حديثة للاتصالات والبيانات أي بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية وقادرة على نقل المعلومات بين المؤسسات وبين المواطنين في أمان تام.
- توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.
- التدريب وبناء القدرات لكفاءة الموظفين بالمؤسسات.
- توافر قدرة مناسبة من التمويل لإجراء الصيانة الدورية ولتدريب الكوادر البشرية.
- تحديد إدارة أو لجنة مسؤولة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية تتولى الإشراف عليها.
- توافر التشريعات والقواعد القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية.
- توافر الأمن والسرية الإلكترونية لضمان المعلومات والبيانات بكل أشكالها¹.
- وضع خطة تسويقية لعمل الدعاية الهامة لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- تطوير القيادات الإدارية لتكون قادرة على التفاعل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.²

إن التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات الضرورية لنجاح الإدارة، وأي نقص في هذه المتطلبات سيؤدي إلى نقص في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية وإحداث خلل.

المطلب الثاني : وظائف وعناصر الإدارة الإلكترونية

أولاً: وظائف الإدارة الإلكترونية:

ويمكن تلخيص وظائف الإدارة الإلكترونية في النقاط وهي كالتالي:

¹ منى عطية خزام خليل: الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني. مكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2019. ص. ص 321.322.

² منى عطية خزام خليل: المرجع السابق، ص. 321.

- **الإدارة الالكترونية ترفع من مستوى الكفاءة والفعالية:** تزيد الإدارة الالكترونية من الفعالية الإدارية العمومية من خلال استخدام الإدارة الوسائل الحديثة، تساهم في تنفيذ المهام بسرعة وبدقة. وكذا تقديم المعلومات والاتصال بالمتعاملين بسهولة.
- **تحسين الخدمة العمومية:** يساعد استخدام الانترنت بتقديم أحسن خدمة للمواطنين والمؤسسات ذلك بالتعرف على حاجاتهم وتمكينهم من تحقيقها في الآجال التي يرغبون فيها وبالكفاءة اللازمة لذلك، حيث أن إعطاء الأولوية للاهتمام بالعملاء هي النقطة الرئيسية لبرامج إصلاح الخدمة العمومية.
- **تحقيق أهداف خاصة:** من خلال تبادل المعلومات عبر الانترنت، تحسين البرامج التدريبية.
- **المساهمة في تحقيق أهداف اقتصادية:** يؤدي الاعتماد الإدارة الالكترونية إلى تقليل من ظواهر الفساد، وتدعم الشفافية كما أنها تساهم في تخفيض النفقات العمومية لتسيير الإدارة الالكترونية من خلال رقمنة الإدارات العمومية.¹
- **الإدارة الالكترونية وسيلة هامة لعملية الإصلاح الإداري:** ذلك أن عملية الإصلاح الإداري مستمرة حيث أن التطور التكنولوجي السريع يفرض على الدول القيام بعمليات لإصلاح بصفة متواصلة. ويمكن لمجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال أن يكون الداعمة الأساسية يدعم الشفافية ويسهل عملية تبادل المعلومات.
- **الإدارة الالكترونية تدعم الثقة بين المواطن والإدارة العمومية:** وجود الثقة بين الإدارة والمواطن هو جوهر الحكم الرشيد. إذا سهلت تكنولوجيا الاتصال مشاركة المواطنين في العمل السياسي كما جعله أكثر شفافية.²
- **لوظائف الإدارة الالكترونية أهمية بالغة على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسات العمومية.**

¹ بتصرف حفصي عميروش: "العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية". المجلة الجزائرية للدراسات السياسية. مج.

05، ع.01، جامعة الجزائر 3. ص.10-11.

² بتصرف حفصي عميروش: المرجع السابق. ص. 11.

- على المستوى الداخلي من حيث: تنفيذ المهام بسرعة وبدقة والاتصال مع المواطنين بسهولة.
- على المستوى الخارجي من حيث: تحسين الخدمة العمومية والتعرف على حاجات ورغبات المواطنين.
- وتقليل من مظاهر الفساد وتدعيم مبدأ الشفافية والنزاهة، وتدعيم الثقة بين المواطن والإدارة.
- وبالتالي فتعتبر وظائف الإدارة الإلكترونية مرتكزا هاما في الإصلاح الإداري.

ثانيا : عناصر الإدارة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال الإدارة الإلكترونية والتي يمكن توضيحها في نقاط التالية:

1. تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج.
2. تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي.
3. الإدارة الإلكترونية ليست بديل للحكومة العادية و لا تنهي دورها بل وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة.
4. إدارة بلا ورق حيث تتكون من البريد الإلكتروني والأرشفيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
5. إدارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.
6. إدارة بلا زمان تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء أم لها مكان في العام الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.

7. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.¹

المطلب الثالث: عوائق الإدارة الإلكترونية

وبما أن لكل شيء له مزايا و معيقات فان للإدارة الإلكترونية كذلك لها مزايا و معيقات تحد من الفرص تطبيقها تعترضها على مختلف الأصعدة وتتمثل في:

أولاً: التخطيط السياسي والذي يمكن إن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبذير واجهتها ، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الإلكترونية

ثانياً: عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الإلكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.

ثالثاً: تأخير متعمد وغير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب الذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ "الإدارة الإلكترونية".

رابعاً : الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن معا من شأنه أن يعيق تنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية .

خامساً: مقاومة هائلة للتغير من قبل الموظفين الحكوميين الذي يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

سادساً : عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للامتات الاجتماعية والاقتصادية خاصة إذا كانت خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.

¹ محمد محمود الخالدي: التكنولوجيا الإلكترونية. ط.1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007، ص. 20. ص. 21.

سابعاً: نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.¹

وهناك تصنيف آخر للعوائق الإدارية الإلكترونية وتمثل في:

المعوقات الإدارية: ويمكن حصرها في النقاط الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصالات .
- اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب التقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

المعوقات السياسية والقانونية: تشمل مايلي :

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة للإحداث نقل نوعية في التحول نحو الإدارة الإلكترونية .
- عدم وجود بيئة عمل الإلكترونية محمية وفق اطر قانونية تحدد شروط تعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.²

¹مصطفى كافي : الإعلام والفساد الإداري والمالي ، ط.1. دار الحامد للنشر وتوزيع ، عمان ، 2016 ، ص. 249.

²عبد القادر عبان :تحديات الإدارة الإلكترونية ،مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص الإدارة الأعمال ،جامعة بسكرة، 2016/2015،ص.79.

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.

المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول .
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية في ميدان تكنولوجيا المعلومات .
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية .

المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من الشعوب الدول النامية .
- غياب الدورات التكوينية و ورسكلة موظفي الإدارة في ظل تحول الإدارة الإلكترونية .
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي ، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية .
- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية للاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الانترنت.¹

على الرغم من الحاجة الملحة في مجتمعاتنا التي تحاول تعميم تطبيقات التقنية في كل المؤسسات العمومية إلا أن مشروع الإدارة الإلكترونية قد يعترضه العديد من المعوقات على مختلف الأصعدة:

الإدارية، البشرية، المالية، التشريعية، التنظيمية.....،تحد هذه المعوقات من فرص تطبيق المشروع أو تكون سببا في تعطيل المشروع

¹ عبد القادر عبان ، المرجع السابق ،ص.80- ص.79..

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم طرحه في الفصل الأول اتضح لنا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات بشكل صحيح وتوفر كل متطلباتها تؤدي إلى تحسين الخدمات والدقة في المعلومات وتبسيط الإجراءات وشفافيتها، غير أن الكثير من مشكلات والعوائق حالة دون ذلك رغم النجاحات التي حققته.

الفصل الثاني

مدخل مفاهيمي

حول الخدمة

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي حول الخدمة العمومية

تمهيد :

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف المرفق العام

المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية

المبحث الثاني: خصائص ومبادئ ونظم الخدمة العمومية

المطلب الأول : خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

المطلب الثاني : نظم الخدمة العمومية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد الخدمات العمومية قاعدة أساسية اجتماعية واقتصادية ومن أهم المهام التي تقوم عليها الدولة كنظام وعملية نظرا لأهميتها البالغة على حياة المواطن وأثرها على تحقيق الاستقرار والرفاهية وتلبية كل ما يحتاجه الفرد. فالخدمات العمومية تسعى لتطور وارتقاء وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة. وعليه سنتناول في هذا الفصل مفهوم الخدمة العمومية كما نتطرق إلى أنواعها وخصائصها ومبادئها ونظم الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف المرفق العمومي

تعريف دوجي : L-Duguit هي كل نشاط تؤمنه، تنظمه وتراقبه الحكومة هذا النشاط هو ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي، والذي لا يمكن تحقيقه إلا بتدخل القوة العمومية .

تعريف بارتولي: A. Bartoli المرفق العمومية هي كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية وتهدف إلى تحقيق المنفعة العامة.¹

تعريف الدكتور عثمان خليل للمرفق العام: بأنه "مشروع تتولاه الإدارة، لأداء الخدمة العامة." فهو مشروع يتكون من مبنى، وفي المبنى مكاتب والمكاتب مخصصة للموظفين، تتولى السلطة العامة إدارته بطريقة مباشرة وغير مباشرة وهو يجمع بين المعنى العضوي والمادي، ويجعلهما متكاملين في تعريف المرفق العام.

أما تعريف الدكتور وحيد رأفت يعرف المرفق العام بأنه الهيئات أو المشروعات التي تعمل باطراد وانتظام تحت إدارة الدولة (أو أحد من الأشخاص الادارية الاخرى) المباشرة أو تحت إدارتها العليا لسد حاجات الجمهور والقيام بأداء الخدمات العامة.²

هي مجموعة من الأنشطة والمهام التي تقوم بها المؤسسات العمومية والحكومية والتي تخضع إلى الرقابة من طرف الدولة قصد تحقيق المنفعة العامة.

¹ سلوى تيشات: آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية نيوزلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2014-2015، ص.19

² حماد مختار: تأثير الادارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، ص.64-ص.66.

ثانيا: أركان وعناصر المرفق العام

استنادا إلى التعاريف السابقة، يمكن استخلاص العناصر والأركان التي يقوم عليها المرفق العام على النحو الآتي:

أ/ **تلبية حاجات العامة:** إن أساس ومبرر وجود أي مرفق عام هو تلبية الحاجات العامة للجمهور، حيث تقوم الإدارة العامة بإنشاء المرافق العامة التي تقتضيها الحياة العامة للمواطنين تحقيقا للمصلحة العامة.

ب/ **المرفق العام مشروع أو تنظيم عام:** يقتضي وجود أي مرفق عام إقامة تنسيق وتنظيم بين مختلف مكوناته المختلفة (البشرية والمادية)، بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة، وذلك من خلال أحداث أجهزة دائمة به: مدير، مجلس إدارة،..... الخ.

ج/ **الارتباط بالإدارة العامة:** يرتبط المرفق العام بالإدارة العامة المركزية أو اللامركزية سواء من حيث إنشائه أو تسييره وإدارته أو إلغاءه: فالمرافق العامة الوطنية إنما ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية (الوزارات)، والمرافق العامة المحلية تتبع وحدات الإدارة اللامركزية (البلدية والولاية) وتخضع لوصايتها.

د/ **الخضوع لنظام قانوني استثنائي:** لما كانت المرافق العامة هي الأساس الرئيسي للقانون الإداري فهي تخضع لنظام قانوني مختلف ومغاير للنظام القانوني الذي يحكم القطاع الخاص، وأنشطة الأفراد، وهو ما يمثل خاصة في ما يسمى بالمبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة.¹

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

أولا: تعريف الخدمة:

عرفت الخدمة أنها أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المالية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل. كما عرفها كوتلر وارمسترونغ بأنها نشاط

1 محمد الصغير بعلي: القانون الإداري، دار العلوم للنشر وتوزيع، الجزائر، 2004، ص. 207-208-209.

أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون.¹

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية :

ليس هناك اتفاق على تفسير مرجعي لمفهوم الخدمة العمومية على اعتبار أن هذا المجال مرتبط بالقيم الذي تقوم عليها كل دولة ، كما انه خاضع للتطور الذي يفرضه تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، إلا أن فكرة مفهوم الخدمة العمومية تتمحور حول خدمة المجتمع حيث تسعى إلى ترسيخ قيم المجتمع وعقيدته وحضارته ، كما تسعى بالفكر والسلوك بما يساعد على البناء السليم للأمة.

- ووفقا للقانون الإداري الفرنسي :أنها تلك التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفرها أن تحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام، أي أنها مهمة عامة أو أداء
- خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها للاستفادة منها كما تهدف الخدمة المصلحة العامة.²

- الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية التي تجمع بين الإدارة الحكومية و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، كما عرفها Philippe Brachet بأنها قطاع تقدم عملا جماعيا لجميع أفراد المجتمع وحقل تطبيقات مبادئها استخرجت من بعدين هما البعد التنظيمي والبعد الخدماتي موجهة حلقتين مهمتين من التنظيم العمومي (الإدارة والمستهلك ،أو المستفيد من الخدمة العمومية).في حين يرى Leon Duguit أن الخدمة العمومية هي احترام لمبادئ المساواة

¹ عبد الرحيم رحاوي، خديجة قاسمي: " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ". مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مج01. ع.03. جامعة بشار، أوت 2017ص.9.

² عائشة قرة ، إيناس رغيث : "الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي دراسة تحليلية للصفحة الرسمية لمديرية الأمن الوطني لولاية الجزائر على موقع الفيسبوك ".مجلة الدراسات الإعلامية .ع.05.جامعة محمد لمين دباغين الجزائر ،نوفمبر 2018ص.172.

والاستمرارية، الاندماج في النشاطات التي تدخل ضمن التبادلات الاجتماعية ويظهر أهميتها من خلال تطبيقات والخدمات المقدمة من طرفها.¹

يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن الإدريسي في تعريفه للخدمة العامة على محورين هما :

أولا مفهوم الخدمة العامة كعملية:

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

1/ الأفراد : إذ يمثل المواطن الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة. حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع.²

2/ الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، و الخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

¹ قادة بن عبد الله عائشة، فائزة سبتي: " تطبيقات الحوكمة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر". مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية . ع.08. جامعة تلمسان ،يونيو 2015ص.4،ص.78.

² نادية عطار، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام التجريفة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه ، مذكرة ماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة ، جامعة تلمسان ، 2014-2015،ص.69،ص.70.

3/المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور المعلومات والاتصال، مثل خدمات البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث و الجامعات .

ثانيا: مفهوم الخدمة العامة كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .

- نظام التسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، و إيصالها للمواطن طالب الخدمة. و يتضمن الخدمة العامة كنظام شكلين:

1/خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

2/ خدمة عامة مرئية أو غير مرئية، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة¹

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع. فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها.

فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من تقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا

¹ عبدالكريم عشور: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، 2009-2010، ص.41-ص.42.

يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن، يراه نفسه (لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، تتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة) مكتب المرور مثلا (مثل الفحص في التقارير أو . بجانب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، التسجيل المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروري الاستكمال الخدمة وتقديمها.¹ من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة العمومية هي كل نشاط تقوم به الإدارة العامة، أو المؤسسات العمومية تهدف من خلاله تحقيق منفعة عامة و لتلبية حاجات ورغبات المستفيد.

المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

للخدمة العمومية مجموعة مبادئ تتمثل في ما يلي :

➤ مبدأ الاستمرارية: يعتمد على الحاجة إلى الاستجابة لاحتياجات المصلحة العامة دون

انقطاع مثل الخدمات الحالة المدنية والخدمات المكاتب الإدارية.

➤ مبدأ المساواة: من قبل الخدمة العامة أي أن كل شخص الحق المتساوي للرسوم المالية

الناجمة عن هذه الخدمة.²

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

البعض من الكتاب اقترحوا إضافة قاعدتين آخرين:

➤ مبدأ الحيادية:

الذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العامة دون أي

اعتبارات أخرى .

¹ عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد: "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية". مجلة الجزائرية للمالية العامة . ع. 03. ديسمبر 2013 ص. 88.

² Giraudon Anne: **la notion de service public**, Doc 18. mémoire d'étude .janvier 2010.P17

➤ مبدأ المجانية: والذي تعني أن تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل.¹

الخدمة تفعل مجموعة من المبادئ الأساسية التي بدورها تحقق المنفعة العامة وتحافظ على الصالح العام وتحقق مبدأ المساواة والعدالة بين المواطنين دون أي تمييز وبدون مقابل.

المبحث الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية

سوف نتطرق في هذا المبحث الى أنواع ونظم الخدمة العمومية.

المطلب الأول : أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة، يمكن حصرها في مجموعة خدمات التالية:

الخدمات الإدارية: مثل الخدمة الحالة المدنية بالبلديات.

الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثل خدمة التمدرس الإلزامي، الخدمات الصحية والترفيهية.²

الخدمات الصناعية والتجارية: مثل خدمة الجزائرية للمياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز. كما يمكن أن نميز من ناحية أخرى بين ثلاثة أنواع من الخدمة العمومية وفق التصنيفات التالية:

1. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان، خدمة فردية كاستخراج الوثائق الإدارية من طرف أي فرد يحتاجها، وخدمة جماعية كالإنارة العمومية.
2. حيث طبيعة استهلاك الخدمة : نجد صنفان ،خدمة ذات استهلاك إجباري كإستخراج بطاقة التعريف الوطنية للبالغين ، و خدمة ذات استهلاك اختياري كإستخراج جواز السفر.
3. من حيث طريقة تحمل التكلفة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:

¹ عبد القادر برانيس :التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ،2006/2007،ص. 121.

² لوهة بن عبد الرحمن: "الخدمة العمومية" منتديات الطاسيلي الجزائرية. يوم 1 مارس 2020 على الساعة

<https://www.tassilialgerie.com/vb/showthread.php?t=17209.20:20>

- خدمة مجانية: (تقدم بدون مقابل وتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثلا حملات التلقيح، الأمن العمومي والإنارة العمومية..... الخ.
 - خدمة بالمقابل: (يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها) مثلا الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشرب.
 - خدمة مدعمة: (يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد والباقي دعم حكومي) مثلا النقل العمومي، السكن، وغيرها.
- كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي.
- الصنف الأول : يمثل في الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع (المواطنين والمقيمين) من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مغلدة من الإيرادات العامة للدولة (من الحصيلة الجبائية خصوصا) مثل الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئية.... الخ.
- الصنف الثاني : يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة مثل الكهرباء، الغاز. وأن تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثل نقل العمومي، السلع والخدمات، تذكرة الدخول للمتحف، الملاعب.¹
- تختلف أنواع الخدمة العمومية باختلاف نشاط المؤسسة العمومية فكل مؤسسة تقدم نوع الخدمة الذي يناسب قطاعها، فمثلا بلدية بنورة بمصلحة الوثائق البيومترية محل دراستنا تقوم بتقديم خدمات الإدارية متمثلة في الوثائق البيومترية (جواز السفر، بطاقة التعريف، رخصة السياقة)..... الخ من الخدمات الإدارية.

¹لوهة: "الخدمة العمومية". منتديات الطاسيلي الجزائرية. يوم 1 مارس 2020 على الساعة 20:20.
<https://www.tassilialgerie.com/vb/showthread.php?t=17209>

المطلب الثاني: نظم الخدمة العمومية

ينقسم نظم الخدمة العمومية إلى قسمين هما:

أ- الخدمة العامة المفتوحة:

حيث يتم النظر إلى الخدمة العامة المفتوحة على أنها نظام يتم وفق وظيفة مثلها مثل أي وظيفة مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية، ونقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتمتاز هذه الخدمة بجملة من الخصائص أهمها البساطة ومرونة الخدمة و اقتصادية الخدمة.

ب- الخدمة العامة المقفلة:

وفق هذا النوع تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات كما أن القاعدة العامة لنظام الخدمة العامة المقفلة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.¹

رغم كل التطورات التكنولوجية والعلمية على الصعيد العالمي، إلا أن واقع الإدارة الجزائرية لا يزال ينطوي على العديد من النقائص والاختلالات من النواحي مختلفة الهيكلية، الوظيفية، التقنية، القانونية. وهذا ما يشكل عائق يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين.

1 بلقرع فاطنة وآخرون: "جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية". مجلة البديل الاقتصادي .ع.07 . الجزائر، ص. 6.

خلاصة الفصل :

ومن كل ما سبق يتضح لنا أن الخدمات العمومية تختلف باختلاف المرافق العامة وتنوعها، وكل نشاط يتعلق بالمرفق العام مهمته تتمثل في خدمة المجتمع وتحقيق المصلحة العامة، وكل المرافق العمومية وما تقدمه من خدمات للمواطنين يكون تحت الرقابة وخاضع لنظام قانوني ووفق ضوابط معينة بهدف الحماية للنظام العام .

الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول : تعريف بلدية بونورة مصلحة الوثائق البيومترية

المطلب الأول :تعريف بلدية بونورة

المطلب الثاني تعريف مصلحة الوثائق البيومترية ونشأتها

المطلب الثالث: الهيكل تنظيمي

المبحث الثاني: تحليل معطيات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة

المطلب الثاني:اختبار ثبات أداة الدراسة

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

المبحث الثالث:التحقق من الفرضيات وعرض نتائج الدراسة

المطلب الأول:إثبات أو نفي الفرضيات

المطلب الثاني:عرض نتائج الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد أن تطرقنا إلى الجانب النظري عموميات ومفاهيم حول الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، خصصنا فصل للجانب الميداني والذي يتمحور حول تعريف بلدية بنورة ومصلحة الوثائق البيومترية التي هي محل دراستنا وأيضا تفريغ البيانات الميدانية التي تساعد في تحليل البيانات واستخلاص أهم نتائج لتعرف على آراء مواطنين بلدية بنورة حول الخدمات المقدمة من طرف مصلحة الوثائق البيومترية لتحقيق من فرضيات وإشكالية الدراسة قمنا بإعداد استبيان الكتروني موجه للمواطنين البلدية حيث قسمنا الاستبيان الالكتروني إلى ثلاثة محاور القسم الأول متعلق بالبيانات الشخصية والمحور خاص للإدارة الالكترونية على مستوى المصلحة البيومترية والمحور الثاني خاص بالخدمة العمومية على مستوى المصلحة.

المبحث الأول : تعريف بلدية بنورة ومصلحة الوثائق البيومترية

المطلب الأول : تعريف بلدية بنورة

1-بطاقة فنية عن بلدية بنورة :

تعتبر البلديات النواة الرئيسية للتنمية المحلية باعتبارها أقرب إدارة للمواطن ، وقد أنشأت أساسا بهدف تسيير شؤون الأشخاص القاطنين بها، وتحسين وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية .

بلدية بنورة : هي إحدى الثلاثة عشر بلدية التي تحتويها ولاية غرداية.

- الموقع الجغرافي: على بعد 600 كلم جنوب مدينة الجزائر وعلى كيلومترين شرق مركز الولاية.
- المساحة: 810 كلم²
- عدد السكان: 35744 نسمة.
- تاريخ الإنشاء: 1985/01/01.
- تكوين البلدية: من قصور بني يزقن بنورة وسيدي اعجاز
- قصري بني يزقن بنورة ينتميان إلى شبكة سهل ميزاب الألفية والتي تحتوي على مدن العطف و غرداية ومليكة بنورة وبني يزقن، وسهل ميزاب قد صنفته وزارة الثقافة معلما تاريخيا وطنيا في سنة 1971م وصنفته منظمة اليونسكو معلما عالميا في سنة 1982م

المطلب الثاني :تعريف مصلحة الوثائق البيومترية

مصلحة الوثائق البيومترية هي مصلحة حديثة النشأة في البلدية دشنت من طرف رئيس دائرة بنورة رفقة رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية بنورة يوم الاثنين 04جانفي 2016.

المصلحة الوثائق البيومترية هي مصلحة تتكفل بإصدار كل ما يتعلق بهوية الأفراد والمنقولات.

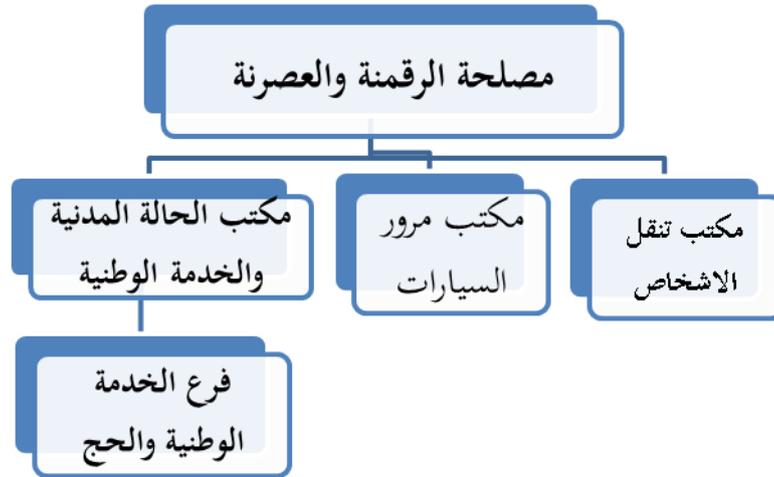
-بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

-جواز السفر البيومتري.

تحتوي بلدية بنورة على هيكل تنظيمي وينقسم إلى عدة مصالح وفي كل مصلحة تحتوي على مجموعة أقسام حسب مهمة كل مصلحة.

3- الهيكل التنظيمي للمصلحة الوثائق البيومترية :

مخطط بياني رقم 02: يوضح الهيكل التنظيمي لمصلحة الوثائق البيومترية



المصدر: مصلحة المستخدمين

مصلحة الرقمنة والعصرنة : تتفرع إلى مكاتب لكل مكتب مهام خاصة به تتمثل في : مكتب تنقل الأشخاص، مكتب مرور السيارات، مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية.

المبحث الثاني: تحليل معطيات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة

1. مجتمع وعينة الدراسة :

عينة الدراسة مواطنين بلدية بنورة بولاية غرداية.

2. أسلوب جمع البيانات :

قمنا في هذه الدراسة بالاعتماد على ثلاث أدوات لجمع البيانات، حيث تم الاعتماد على استبيان الكتروني كأداة أساسية وتدعيمه بالمقابلة والملاحظة كأداة مكملة لجمع البيانات.

وقد تم تصميم استبيان الكتروني وتقسيمه إلى قسمين:

القسم الأول : البيانات الشخصية وتمثل في : الجنس،العمر،المستوى الدراسي،الوظيفة،عدد مرات ذهابك لمصلحة الوثائق البيومترية ،مكان السكن.

القسم الثاني: يحتوي على ثلاث محاورين:

المحور الأول : الإدارة الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة.

المحور الثاني :الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة.

قمنا بإعداد الاستبيان على مراحل بحيث تم وضع استبيان أولي وعرضه على عدد من الأساتذة المحكمين (انظر الملحق 02)، ثم تم تصحيح بعض الأخطاء للخروج بالاستبيان في شكله نهائي (انظر الملحق 01)ولقد تم توزيعه على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك 120 استبيان وتم استرجاع 114رد.

المطلب الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة

1. الصدق الظاهري:

من أجل اختبار صدق استبيان قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين وتعديلها حسب الملاحظات المقدمة لتصبح الأداة في تصميمها النهائي لتصبح مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

2. قياس ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات الاستبيان عن طريق معادلة ألفا كرونباخ بالاستعانة ببرنامج spss23 وفي الجدول التالي حوصلة النتائج:

الجدول 01: يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان

| أبعاد الدراسة | المتغيرات | عدد البنود | معامل الثبات |
|-------------------|--|------------|--------------|
| المحور الأول | الإدارة الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية | 12 | 0.90 |
| المحور الثاني | الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية | 12 | 0.83 |
| ثبات أداة الدراسة | | 24 | 0.84 |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss اصدار 23 (انظر الملحق 04)

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ الكلي هو 0.84، ومنه فإن أداة القياس تتمتع بالثبات وهذه القيمة مقبولة جدا.

وقبل التطرق إلى تحليل الاستبيان يجب التطرق إلى جدول تحديد درجة أهمية متوسط الحسابي وفق مقياس ليكرت الخماسي: مقياس ترتيبي معبر عن أوزان أوافق بشدة (5)، أوافق (4)، محايد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق بشدة (1)

| | |
|------------------|---------------|
| المتوسط الحسابي | درجة الأهمية |
| من 1 إلى 2.33 | المستوى منخفض |
| من 2.34 إلى 3.67 | المستوى متوسط |
| من 3.68 إلى 5 | المستوى مرتفع |

المصدر: دراسات سابقة

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الالكتروني

الجدول 02: يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|---------|
| 55.3% | 63 | ذكر |
| 44.7% | 51 | أنثى |
| 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss اصدار 23 (انظر الملحق 05)

من خلال الجدول تبين أن مواطنين بلدية بنورة من حيث الجنس جاءت متباينة إذ بلغت نسبة الذكور بـ 55.3%. في حين قدرت نسبة الإناث بنسبة 44.7%. نستنتج أن هناك إقبالا من طرف المواطنين وهذا راجع إلى فئة الذكور يأتون بأنفسهم للمصلحة وفي حالات قليلة بنسبة للإناث التي تستخرج الوثائق منها لأن الأغلبية يرسلون من ينوب عنهم إلا في حالة جاهزية الوثائق للتوقيع عليها.

الجدول 03: يوضح خصائص أفراد العينة حسب العمر

| العمر | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| من 20 إلى 30 | 65 | 57% |
| 31 إلى 40 | 38 | 33.3% |
| 41 إلى 50 | 8 | 7% |
| 51 فأكثر | 3 | 2.6% |
| المجموع | 114 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 05)

تشير معطيات الجدول إلى أن نسبة 57% من المواطنين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 30 سنة، تليها نسبة 33.3% من الذين تراوحت أعمارهم ما بين 31 إلى 40، تليها نسبة 7% تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50، في حين قدرت أقل نسبة بـ 2.6% الذين تراوحت أعمارهم 51 فأكثر. نستنتج أن الفئة العمرية متفاوتة بحيث يمكن إرجاع ذلك إلى التركيبة الديموغرافية للمجتمع الذي يتميز بفئة شبابية.

الجدول 04: يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| ابتدائي | 2 | 1.8% |
| متوسط | 2 | 1.8% |
| ثانوي | 19 | 16.7% |
| جامعي | 81 | 71.1% |
| أخرى | 10 | 8.8% |
| المجموع | 114 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 05)

يعتبر المستوى التعليمي من أهم المؤشرات التي من خلالها يتم تحديد خصائص العينة خصوصا في دراسات الجمهور نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حسب المستوى التعليمي أعلى نسبة مستوى جامعي قدرت ب 71.1%، تليها نسبة 16.7% مستوى ثانوي ، في حين قدرت أقل نسبة ب 1.8% مستوى ابتدائي ومتوسط . نستنتج أن المواطنين بلدية بونورة لديهم ثقافة والوعي حول الخدمات الالكترونية .

الجدول 05: يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

| الوظيفة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| طالب | 28 | 24.6% |
| موظف | 55 | 48.2% |
| عامل | 15 | 13.2% |
| متقاعد | 16 | 14% |
| المجموع | 114 | 100% |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss اصدار 23 (انظر الملحق 05)

من خلال الجدول يتبين لنا أن أكبر نسبة حسب الوظيفة هم الموظفون بنسبة 48.2%، ثم تليها الطلبة بنسبة 24.6% ثم المتقاعدين بنسبة 14% ثم تليها العاملين بنسبة 13.2%.

نستنتج أن نسبة الموظفون و الطلبة يحتلون أعلى نسبة، يرجع إلى أن فئتين من طبقة الواعية على دراية بأهمية الخدمات الالكترونية في حين نلاحظ أن نسبة قليلة بنسبة للعاملين.

الجدول 06: يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير عدد مرات ذهابك للمصلحة الوثائق البيومترية

| النسبة المئوية | التكرار | عدد مرات ذهابك لمصلحة الوثائق البيومترية |
|----------------|---------|--|
| 82.5% | 94 | مرة |
| 12.3% | 14 | مرتين |
| 5.3% | 6 | ثلاثة فأكثر |
| 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss برنامج إصدار 23 (انظر

الملحق 05)

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المواطنين يذهبون إلى مصلحة الوثائق البيومترية مرة واحدة في الأسبوع بنسبة قدرت ب 82.5% وهي نسبة كبيرة جدا في حين قدر نسبة الذهاب مرتين ب 12.3% أما بنسبة إلى عدد الزيارات ثلاث مرات فأكثر قدرت ب 5.3% نسبة ضئيلة جدا .

نستنتج أن أغلبية الأفراد يقصدون المصلحة مرة واحدة في الأسبوع ذلك لأن مدة استخراج الجواز السفر والبطاقة التعريف تستغرق أسبوع فقط بعد تجهيز الوثائق المطلوبة. إلا في حالة إذا كان لديه مشكل وخلل في الشبكة تتأخر الخدمة.

الجدول 07: يوضح خصائص أفراد العينة حسب متغير مكان السكن

| النسبة المئوية | التكرار | مكان السكن |
|----------------|---------|-----------------|
| 28.9% | 33 | قصر بني يزقن |
| 21.9% | 25 | قصر بنونورة |
| 36% | 41 | حي سيدي اعجاز |
| 13.2% | 15 | المنطقة العلمية |
| 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 05)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ هناك تقارب في النتائج أعلى نسبة المواطنين من حيث الكثافة السكانية لقصر بن يزقن قدرت النسبة بـ 28.9%. في حين قدرت نسبة قصر بنونورة بـ 21.9% تليها حي سيدي اعجاز بنسبة 36% ثم تليها المنطقة العلمية بنسبة 13.2%. نستنتج أن مواطنين بلدية بنونورة المناطق الأربعة يزورون مصلحة الوثائق البيومترية لطلب خدمة الوثائق البيومترية.

الجدول 08: يبين مدى توفر البلدية على أجهزة والمعدات مناسبة للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 0.86 | 3.75 | 2.6% | 3 | غير موافق بشدة |
| | | 6.1% | 7 | غير موافق |
| | | 17.5% | 20 | محايد |
| | | 59.6% | 68 | موافق |
| | | 14% | 11 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يبين أن نسبة 2.6% من المبحوثين أجابوا بغير موافق بشدة ونسبة غير موافق قدرت ب 6.1% وكانت نسبة الإجابة محايد 17.5% و نسبة موافق 59.6% و نسبة موافق بشدة 14% وبلغ المتوسط الحسابي 3.76 و بانحراف معياري قدره 0.86 وهذا ما بين قلة تشتت إجابات المبحوثين.

ومن هنا نستنتج أن أغلبية المواطنين بلدية بنورة يقرون أن توفر الأجهزة والمعدات المناسبة للعمل في المصلحة البيومترية لتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه.

الجدول 09: يوضح استجابات الأفراد حول توفر البلدية أجهزة والمعدات مناسبة للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن

| المجموع | توفر البلدية أجهزة والمعدات مناسبة للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه | | | | | بدائل الاستجابة | | |
|---------|---|-------|-------|----------------|-----------|-----------------|-----------|---------------|
| | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق | التكرار | عدد مرات | ذهابك للمصلحة |
| 94 | 3 | 5 | 15 | 58 | 13 | التكرار | مرة واحدة | عدد مرات |
| %100 | %3.1 | %5.3 | %15.9 | %61.7 | %14 | النسبة | | |
| 14 | 0 | 1 | 4 | 7 | 2 | التكرار | مرتين | ذهابك للمصلحة |
| %100 | 0 | %7.1 | %28.5 | %50 | %14.2 | النسبة | | |
| 6 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | التكرار | ثلاث مرات | |
| %100 | 0 | %16.6 | %16.6 | %50 | %16.6 | النسبة | فأكثر | |
| 114 | 3 | 7 | 20 | 68 | 16 | التكرار | المجموع | |
| %100 | %2.6 | %6.1 | %17.5 | %56.6 | %14 | النسبة | | |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الإجابة موافق بشدة بالنسبة لعدد مرات ذهابك للمصلحة مرة واحدة كانت نسبة 56.6% في حين كانت الإجابة بنسبة محايد 17.5% و نسبة غير موافق 6.1% وكانت اقل نسبة ب 2.6% إجمالاً.

نلاحظ أن الإجابة موافق بشدة كانت أكبر نسبة من طرف عدد زيارات في المرة الواحدة هذا راجع إلى توفير البلدية إلى أجهزة و معدات اللازمة لتقديم الخدمة للمواطن في وقتها المناسب.

الجدول 10: يبين تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.14 | 3.52 | 6.1% | 7 | غير موافق بشدة |
| | | 15.8% | 18 | غير موافق |
| | | 15.8% | 18 | محايد |
| | | 43.2% | 50 | موافق |
| | | 18.4% | 21 | موافق بشدة |
| | | 100 | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يبين أن نسبة الذين أجابوا ب غير موافق بشدة 6.1% في حين قدرت نسبة غير موافق ونسبة محايد 15.8%، أما بنسبة موافق 43.2% ونسبة موافق بشدة 18.4% ومنه بلغت قيمة انحراف معياري 1.14 وهذا ما يعبر عن تشتت في إجابات الباحثين لاختلاف أوجه النظر بمتوسط حسابي قدره 3.52.

نستنتج أن أغلبية الباحثين صرحوا أن الإدارة الالكترونية ساهمت في القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري ذلك حسب ملاحظتنا أن موظفين في المصلحة يقدمون الخدمة الى جميع المواطنين وعدم الانحياز لأي فئة الاجتماعية على حساب فئة أخرى الذي يقضي على الرشوة والمحسوبية والوساطة في التعاملات الادارية مع جميع مواطنين دون التمييز بينهم .

الجدول 11: يبين رأي الباحثين على أن الإدارة الالكترونية قلصت الوقت والجهد في انجاز الخدمة المواطن.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.25 | 4.04 | 4.4% | 5 | غير موافق بشدة |
| | | 14% | 16 | غير موافق |
| | | 7% | 8 | محايد |
| | | 21.9% | 25 | موافق |
| | | 52.6% | 60 | موافق بشدة |
| | | 100 | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

من خلال الجدول أعلاه يبين أن نسبة 4.4% من مواطنين عينة الدراسة أجابوا بغير موافق بشدة ونسبة 14% غير موافق ونسبة 7% محايد بالمقابل نسبة 21.9% أجابوا موافق في حين كانت أعلى نسبة بـ 52.6% أجابوا بموافق بشدة بانحراف معياري قدره وهذا ما يعبر عن تشتت إجابات الباحثين نظرا لاختلاف أوجه نظر 1.25 وبمتوسط حسابي قدره 4.04. وهذا ما أكدته لنا المقابلة مع موظف أن الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية قلص الوقت والجهد وسرعة في الانجاز كانت الإجابة نعم لان كل ما يتعلق بالمواطن من معلومات وبيانات متوفر على مستوى وزارة العدل.¹ (انظر الملحق 03)

¹ مقابلة مع خالد هامل: "موظف في مصلحة استلام الوثائق المنجزة". بلدية بنورة مصلحة الوثائق البيومترية، على ساعة 2020/08/27 . 9:30

الجدول 12: بين رأي أفراد حول اتسام الوثائق البيومترية المستخرجة بالدقة والإتقان.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.05 | 4.01 | 3.5% | 4 | غير موافق بشدة |
| | | 8.8% | 10 | غير موافق |
| | | 7% | 8 | محايد |
| | | 43.9% | 50 | موافق |
| | | 36.8% | 42 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب إجابات الباحثين أن نسبة غير موافق بشدة قدرت بـ 3.5% أما نسبة 8.8% في حين قدرت نسبة محايد 7% بالمقابل كانت نسبة 43.9% موافق ونسبة موافق بشدة قدرت 36.8%. بانحراف معيار 1.05 وهذا ما يعبر عن تشتت إجابات الباحثين وبمتوسط حسابي 4.01. نستنتج من خلال النتائج أن الوثائق البيومترية تتسم بالدقة في إنجازها من خلال استخدام الحاسوب مما يقلل من الأخطاء الإدارية التي كانت تحصل في الإدارة التقليدية.

الجدول 13: يوضح استجابات الأفراد حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية

| المجموع | تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية | | | | | بدائل الاستجابة | | |
|---------|--|-------|-------|-----------|----------------|------------------------|---------|--------|
| | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | عدد مرات ذهابك للمصلحة | التكرار | النسبة |
| 94 | 7 | 15 | 13 | 44 | 15 | مرة واحدة | التكرار | |
| %100 | %7.4 | %15.9 | %13.8 | %46 | %15.9 | | النسبة | |
| 14 | 0 | 3 | 1 | 5 | 5 | مرتين | التكرار | |
| %100 | 0 | %21.3 | %7.1 | %35.1 | %35.1 | | النسبة | |
| 6 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | ثلاث مرات فأكثر | التكرار | |
| %100 | 0 | %33.3 | %33.3 | %16.6 | %16.6 | | النسبة | |
| 114 | 5 | 16 | 8 | 25 | 60 | المجموع | | |
| %100 | %4.4 | %14 | %7.9 | %21.9 | %52.6 | النسبة | | |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الإجابة موافق بشدة بالنسبة لعدد مرات ذهابك للمصلحة مرة واحدة كانت نسب 52.6% في حين كانت الإجابة بنسبة محايد 7% وكانت اقل نسبة 4.4% إجمالاً.

نلاحظ أن الإجابة موافق بشدة كانت أكبر نسبة من طرف عدد زيارات في المرة الواحدة وهذا ما يعبر على أن الإدارة الالكترونية ساهمت في القضاء على البيروقراطية في العمل الإداري وحققت العدالة والمساواة بين المواطنين .

الجدول 14: يبين مدى مساهمة الإدارة الرقمية في القضاء على اكتظاظ المواطنين في الإدارة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.24 | 3.83 | 7.9% | 9 | غير موافق بشدة |
| | | 6.1% | 7 | غير موافق |
| | | 17.5% | 20 | محايد |
| | | 59.6% | 68 | موافق |
| | | 14% | 16 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تفاوت النسب من غير موافق بشدة بنسبة 7.9% وغير موافق بنسبة 6.1% وكانت الإجابة بمحايد 17.5% وموافق أعلى بنسبة 59.6% وموافق بشدة بنسبة 14% والمتوسط حسابي قدره 3.83 والانحراف المعياري 1.24 وهذا ما يعبر على تشتت في الإجابات بين الباحثين وهذا راجع إلى اختلاف وجهة نظر المواطنين. ومنه يمكن القول أن الإدارة الرقمية ساهمت في القضاء على اكتظاظ المواطنين في الإدارة. وتم ملاحظة ذلك خلال زيارتنا للمصلحة الوثائق البيومترية أن استخدام الموظفين للإدارة الالكترونية ساهم في القضاء على الاكتظاظ المواطنين. ذلك من خلال تسريع العمل الإداري و سهولة استخراج الوثائق البيومترية.

الجدول 15: يبين مدى مساهمة تطبيق الاللكترونية في المصلحة إلى تقريب المواطن من الإدارة.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 0.86 | 3.76 | 2.6% | 3 | غير موافق بشدة |
| | | 6.1% | 7 | غير موافق |
| | | 17.5% | 20 | محايد |
| | | 59.6% | 68 | موافق |
| | | 14% | 16 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مواطنين عينة الدراسة أجابوا بغير موافق بنسبة 2.6% ونسبة غير موافق بنسبة 6.1% وبمحايد 17.5% في حين كانت نسبة موافق 59.6% ونسبة 14% موافق بشدة ومنه بلغت قيمة الانحراف المعياري 0.89 وهذا ما يبين قلة تشتت إجابات المبحوثين وبلغ المتوسط الحسابي 3.76.

حسب إجابات المبحوثين نستنتج أن الإدارة الاللكترونية في المصلحة ساهمت في تقريب المواطن من الإدارة. وهذا ما أكدته لنا المقابلة مع رئيسة المصلحة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل

(الهاتف ،مواقع التواصل الاجتماعي)هاته الوسائل التي تقرب الادارة من المواطن وتستمع لانشغالاتهم وتلبي متطلباتهم.¹ (انظر الملحق 03)

الجدول 16: يبين مدى الاعتماد على الإدارة الالكترونية إلى استجابة السريعة في تقديم الخدمات .

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.18 | 3.56 | 6.1% | 7 | غير موافق بشدة |
| | | 14% | 16 | غير موافق |
| | | 14% | 16 | محايد |
| | | 39.5% | 45 | موافق |
| | | 26.3% | 30 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تعدد في نسب الإجابة المواطنين عينة الدراسة كانت نسبة الذين أجابوا بغير موافق بشدة 6.1% في حين قدرت نسبة غير موافق ومحايد نفس النسبة 14% أما نسبة موافق 39.5% ونسبة موافق بشدة 26.3% ومنه بلغت قيمة متوسط الحسابي 3.56 والانحراف معياري 1.18 وهذا مايعبر أن هناك تشتت في إجابات المبحوثين . نستنتج أن الاعتماد على الإدارة الالكترونية يؤدي إلى استجابة السريعة وتسهيل الخدمات للمواطن. ولأنها تتعامل مع البيانات بشكل

¹مقابلة مع السيدة بودراع: "رئيسة المصلحة الرقمنة والعصرنة". بلدية بنورة بمصلحة الوثائق البيومترية .يوم

2020/07/18 على الساعة 10:00.

الكثروني الأمر الذي يجعل العمل الاداري متاحا لأي أحد سواءا كان موظفا أو مواطنا يحتاج للمعلومات.

الجدول 17: يبين مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.35 | 3.39 | 7.9% | 9 | غير موافق بشدة |
| | | 14.9% | 17 | غير موافق |
| | | 1.8% | 2 | محايد |
| | | 26.3% | 30 | موافق |
| | | 49.1% | 56 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإجابة بغير موافق بشدة 7.9% و الإجابة غير موافق بنسبة 14.9% في حين قدرت نسبة محايد 1.8% أما نسبة موافق 26.3% و نسبة موافق بشدة 49.1% ومنه قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.39 والانحراف المعياري 1.35 ومنه نستنتج من خلال إجابات المواطنين ومقابلة مع موظف من المصلحة أن الإدارة الالكترونية ساهمت في رفع الكفاءة وفعالية خلال تقديم الخدمة. كما ذكر في مقال لحفصي عميروش عنوان المقال العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية دراسة نظرية ذكر أن الإدارة الالكترونية ترفع مستوى الكفاءة والفعالية الإدارية العمومية من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا تساهم في تنفيذ المهام بسرعة وبدقة. كما تساهم في تحسين الخدمة العمومية يسمح استعمال الانترنت بتقديم أحسن خدمة للمواطنين من

خلال التعرف على حاجاتهم وتمكينهم من تحقيقها في الآجال التي يرغبون فيها بكفاءة وهي النقطة الرئيسة لبرامج إصلاح الخدمة العمومية ويكون ذلك بفعالية الخدمات المقدمة لهم¹.

الجدول 18: يبين مدى تحقيق الإدارة الالكترونية مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.30 | 3.85 | 4.4% | 5 | غير موافق بشدة |
| | | 17.5% | 20 | غير موافق |
| | | 14% | 16 | محايد |
| | | 16.7% | 19 | موافق |
| | | 47.4% | 54 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

من خلال الجدول الآتي نلاحظ أن نسبة غير موافق بشدة قدرت ب4.4% وكانت نسبة الإجابة غير موافق 17.5% في حين كانت نسبة محايد 14% أما نسبة موافق 16.7% ونسبة الأعلى لموافق بشدة بنسبة 47.4% بانحراف معياري قدره 1.3 وهذا ما يعبر عن تشتت في إجابات المبحوثين وبلغ المتوسط حسابي 3.85 نستنتج من خلال إجابات مواطنين أن تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على الوساطة وحقق المساواة بين المواطنين. ذلك من خلال نزولنا إلى الميدان محل الدراسة لاحظنا أنه تتم تلبية طلبات المواطنين بالترتيب ولأن الإدارة الالكترونية تلغي أسلوب التعامل بالرشوة ولأن المواطن يتعامل مع الحاسوب مباشرة .

¹ حفصي عميروش: "العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية". مجلة الجزائرية لدراسات السياسية. مج. 05. ع 01. جامعة الجزائر 3 ص 10. ص 11.

الجدول 19: يبين مدى دعم المصلحة التوقيع الالكتروني للوثائق البيومترية.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.01 | 3.98 | 0.9% | 1 | غير موافق بشدة |
| | | 10.5% | 12 | غير موافق |
| | | 14.9% | 17 | محايد |
| | | 36.8% | 42 | موافق |
| | | 36.8% | 42 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن نسبة غير موافق بشدة قدرت بـ 0.9% في حين كانت نسبة غير موافق بـ 10.5% ونسبة محايد 14.9% ونفس النسبة بين موافق و موافق بشدة بـ 36.8% ومتوسط حسابي قدره 3.98 والانحراف معياري بلغ 1.01 وهذا ما يعبر عن تشتت في إجابات المبحوثين، وهذا ما أكدته لنا المقابلة مع الموظف في المصلحة أن التوقيع الالكتروني يكون في المرحلة الثانية من إجراءات: تصوير + التوقيع الالكتروني مرحلة الثالثة: استلام (البصمة + التوقيع)¹.

¹ خالد هامل ، نفس المقابلة.

الجدول 20: يوضح استجابات أفراد حول تقليص الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في انجاز الخدمة للمواطن

| المجموع | قلصت الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في انجاز الخدمة للمواطن | | | | | بدائل الاستجابة | | |
|---------|---|-------|-------|-----------|----------------|------------------------|---------|--------|
| | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | عدد مرات ذهابك للمصلحة | التكرار | النسبة |
| 94 | 5 | 15 | 7 | 18 | 49 | مرة واحدة | التكرار | |
| %100 | %5.3 | %15.9 | %7.4 | %19.1 | %52.1 | | النسبة | |
| 14 | 0 | 1 | 1 | 2 | 10 | مرتين | التكرار | |
| %100 | %0 | %7.1 | %7.1 | %14.2 | %71 | | النسبة | |
| 6 | %0 | %0 | %0 | %5 | %1 | ثلاث مرات فأكثر | التكرار | |
| %100 | %0 | %0 | %0 | %83.3 | %16.6 | | النسبة | |
| 114 | 5 | 16 | 8 | 25 | 60 | المجموع | | |
| %100 | %4.4 | %14 | %7 | %21.9 | %52.6 | | النسبة | |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المصلحة قلصت الوقت والجهد في انجاز الخدمة. حسب عدد مرات الذهاب للمصلحة بموافق بشدة أعلى نسبة بتكرار 60 وبنسبة 52.6% إجمالاً مرة واحدة فيحين كانت الإجابة مرتين بتكرار 25 موافق بنسبة 21.9% في حين كانت أدنى في محايد الذي قدرة ب 7% وغير موافق 14% وغير موافق بشدة 4.4%. ومنه

نستنج أن تطبيق الاللكترونية في المصلحة قلص الجهد والوقت وسرعة في انجاز الوثائق البيومترية وهذا عائد إلى زيارة المواطنين للمصلحة مرة واحدة في الأسبوع.

الجدول 21: يبين مدى قيام المصلحة بتبسيط الإجراءات لتسهيل الخدمات المقدمة حول بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 0.89 | 4.21 | 7.9% | 9 | غير موافق بشدة |
| | | 00 | 00 | غير موافق |
| | | 7.9% | 9 | محايد |
| | | 39.5% | 45 | موافق |
| | | 44.7% | 51 | موافق بشدة |
| | | 100 | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة غير موافق بشدة ومحايد 7.9% ونسبة موافق قدرت 39.5% وفي حين كانت نسبة موافق بشدة 44.7% بمتوسط حسابي 4.21 والانحراف معياري قدر ب 0.89 وهذا ما يعبر على قلة التشتت في إجابات المبحوثين.

ومن خلال مقابلة مع موظف في المصلحة فإن المصلحة تعمل على تطبيق إجراءات في تقديم خدماتها للمواطنين فكانت الإجابة إن مراحل إجراء الوثائق البيومترية تمر بثلاث مراحل:

مرحلة الأولى: مراقبة البيانات مرحلة الثانية: تصوير + التوقيع الإلكتروني مرحلة الثالثة: استلام (البصمة + التوقيع).¹ (انظر الملحق 03)

الجدول 22: يبين مدى توفر البلدية صفحة على فيسبوك للإعلانات عن أنشطة والخدمات التي تقدمها المصلحة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.80 | 4.08 | 5.3% | 6 | غير موافق بشدة |
| | | 14% | 16 | غير موافق |
| | | 9.6% | 11 | محايد |
| | | 15.8% | 18 | موافق |
| | | 55.3% | 63 | موافق بشدة |
| | | 100 | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 (انظر الملحق 06)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة غير موافق بشدة 5.3% وغير موافق ب 14% وكانت نسبة محايد 9.6% أما بنسبة لموافق 15.8% وموافق بشدة 55.3% والمتوسط الحسابي قدر ب 4.01 والانحراف المعياري بلغ 1.80 وهذا ما يعبر عن تشتت إجابات المبحوثين.

وهذا ما أكدته لنا مقابلة مع مسؤولة مصلحة الوثائق البيومترية الإجابة نعم لدينا الصفحة على موقع الفيسبوك ورقم خاص للمواطنين، يتم استقبال الشخصي يتم الأخذ بعين الاعتبار الانشغالات والشكاوي ومحاولة إيجاد حلول له.² (انظر الملحق 03)

¹ خالد هامل، نفس المقابلة.

² عبلة بودراع، نفس مقابلة.

تتفق هذه الجزئية مع دراسة دكتوراه للباحث عبان عبد القادر الذي اجري دراسته في بلدية كاليوس بالجزائر العاصمة التي كانت حول تحديات الإدارة الالكترونية. تتفق مع أن البلدية تستخدم خدمات الالكترونية ، كما توفر الوثائق الإدارية على مستوى البلدية ، وتخصيص رقم هاتفي للمواطنين من اجل انشغالهم وتلبية طلباتهم، تخصيص صفحة على الفيسبوك من اجل تقريب الإدارة من المواطن.¹

الجدول 23: يبين قيام مصلحة الوثائق البيومترية بتوفير لائحات وإعلانات حول المعلومات اللازمة للخدمة الوثائق البيومترية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.80 | 4.80 | 0.9% | 1 | غير موافق بشدة |
| | | 11.4% | 13 | غير موافق |
| | | 10.5% | 12 | محايد |
| | | 40.4% | 46 | موافق |
| | | 36.8% | 42 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 انظر الملحق(06)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة غير موافق بشدة 0.9 % وغير موافق ب 11.4 % وكانت نسبة محايد 10.5 % أما بنسبة لموافق 40.4 % وموافق بشدة 36.8 % والمتوسط الحسابي قدر ب 4.8 والانحراف المعياري بلغ 1.80 وهذا ما يعبر عن تشتت إجابات المبحوثين. من خلال قيامنا بدراسة الميدانية في مصلحة الوثائق البيومترية لاحظنا وجود لائحات وإعلانات متضمنة معلومات حول الوثائق البيومترية .

¹ عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الالكترونية ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص الإدارة الأعمال ، جامعة بسكرة ، 2016/2015، ص 141.

الجدول 24: يبين رأي أفراد حول مراعاة مصلحة الوثائق البيومترية ظروف مواطنين احتياجات الخاصة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 0.97 | 3.85 | 0.9% | 1 | غير موافق بشدة |
| | | 12.3% | 14 | غير موافق |
| | | 14% | 16 | محايد |
| | | 26.3% | 30 | موافق |
| | | 46.5% | 53 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 انظر الملحق (06)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة غير موافق بشدة 0.9 % وغير موافق ب 12.3 % وكانت نسبة محايد 14 % أما بنسبة لموافق 26.3 % وموافق بشدة 46.5 % والمتوسط الحسابي قدر 3.8 والانحراف المعياري بلغ 0.9 وهذا ما يعبر عن قلة تشتت إجابات المبحوثين. من خلال قيامنا بدراسة الميدانية في مصلحة الوثائق البيومترية لاحظنا انه يتم مراعاة ذوي احتياجات الخاصة من خلال معاملتهم معاملة خاصة في تقديم الخدمة ، وهذا ما أكدته مقابلة مع مسؤولة مصلحة الوثائق البيومترية انه يتم تسريع الإجراءات في حالات استثنائية مثل مريض أو ذوي الاحتياجات الخاصة يتم تجهيز الوثائق سريعا أحيانا يحدث عراقيل بالنسبة للمواطن الذي لديه سوابق عدلية¹. (انظر الملحق 03)

¹ عيلة بودراع ، نفس المقابلة .

الجدول 25: يبين تبدي مصلحة الوثائق البيومترية اهتماما لمشاكل واستفسارات المواطن

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | التكرار | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------|----------------|
| 1.07 | 3.64 | 6.1% | 7 | غير موافق بشدة |
| | | 8.8% | 10 | غير موافق |
| | | 17.5% | 20 | محايد |
| | | 49.1% | 56 | موافق |
| | | 18.4% | 21 | موافق بشدة |
| | | 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 انظر الملحق(06)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة غير موافق بشدة 6.1 % وغير موافق ب 8.8% وكانت نسبة محايد 17.5% أما بنسبة لموافق 49.1% وموافق بشدة 18.4% والمتوسط الحسابي قدر 3.64 والانحراف المعياري بلغ 1.07 وهذا ما يعبر عن تشتت إجابات المبحوثين.

الجدول 26: يبين إذا خصصت مصلحة الوثائق البيومترية رقما هاتفيا للمواطن:

| النسبة | التكرار | |
|--------|---------|---------|
| 67.5% | 77 | نعم |
| 32.5% | 37 | لا |
| 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 انظر الملحق(06)

يبين الجدول أعلاه أن 67.5% من المواطنين أجابوا بنعم في حين قدرت نسبة 32.5% أجابوا بلا نلاحظ من خلال الإجابات أن المصلحة تضع رقما خاصا لاستفسارات للمواطنين وهذا ما أكدته

مقابلة مع مسؤولة مصلحة الوثائق البيومترية نعم لدينا الصفحة على موقع الفيسبوك ورقم خاص للمواطنين¹ . (انظر الملحق 03)

الجدول 27: يبين مدى التزام المصلحة بتقديم الوثائق البيومترية في موعدها :

| النسبة | التكرار | |
|--------|---------|---------|
| 36% | 41 | نعم |
| 13.2% | 15 | لا |
| 50.9% | 58 | أحيانا |
| 100% | 114 | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 انظر الملحق(06)

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة إجابة أفراد العينة حول التزام المصلحة بتقديم الوثائق في موعدها قدرت الإجابة ب نعم 36% و قدرت نسبة 13.2% إجابة ب لا في حين كانت الإجابة بأحيانا 50.9% نستنتج أن الباحثين صرحوا أن المصلحة تلتزم أحيانا بتقديم الخدمة في موعدها فحسب مقابلة مع رئيسة المصلحة أنه في حالة انقطاع الانترنت تعد سببا في تأخر الخدمة للمواطن نقوم بالاتصال بالمهندس التقني لتصليح العطب أو إذا بقيت المشكلة نتصل بالخلية بالولاية المركزية لحل المشكل. وفي حالات يحدث انقطاع وطني في حالة وجود تحديث للتطبيقات الحاسوب.

¹ عجلة بودراع ، نفس مقابلة.

المبحث الثالث: التحقق من الفرضيات وعرض نتائج الدراسة

المطلب الأول: إثبات أو نفي الفرضيات

اختبار الفرضيات باستخدام اختبار **T student**

صيغة الفرضيات إحصائيا.

الفرضية الأولى : تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل مبادئ الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

ونعبر عن هذه الفرضية إحصائيا بصياغة الفرضيتين التاليتين:

$H_0: p = 0$ أي لا تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل مبادئ الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

$H_1: p > 0$ أي تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل مبادئ الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

الفرضية الثانية : للإدارة الالكترونية دور في تحسين مستوى الاستجابة للارتقاء الخدمة العمومية.

$H_0: p = 0$ أي لا توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية و تحسين مستوى الاستجابة للارتقاء الخدمة

العمومية .

$H_1: p > 0$ للإدارة الالكترونية دور في تحسين مستوى الاستجابة للارتقاء الخدمة العمومية.

الفرضية الثالثة : للإدارة الالكترونية دور ايجابي في تحقيق رغبات مواطني بلدية بنورة.

$H_0: p = 0$: لا توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحقيق رغبات مواطني بلدية بنورة.

$H_1: p > 0$: توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحقيق رغبات مواطني بلدية بنورة.

جدول نتائج اختبار فروض البحث باستخدام اختبار student

| نتيجة الاختبار | القيمة الجدولية TP | مستوى المعنوية المحسوب (مستوى الدلالة) | قيمة إحصائية الاختبار ت | الخطأ المعياري | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | عدد أفراد العينة | النتائج الفرضيات |
|----------------|--------------------|--|-------------------------|----------------|-------------------|-----------------|------------------|------------------|
| مقبولة | 1.729 | 0.047 | 2.026 | 0.09459 | 0.47466 | 3.9556 | 114 | الفرضية الأولى |
| مقبولة | 1.729 | 0.011 | 2.616 | 0.08709 | 0.72306 | 4.0000 | 114 | الفرضية الثانية |
| مقبولة | 1.729 | 0.023 | 2.754 | 0.09214 | 0.54784 | 3.9661 | 114 | الفرضية الثالثة |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss إصدار 23 انظر الملحق (07)

نرفض فرضية العدم إذا كانت قيمة "ت" المحسوبة أكبر من "ت" الجدولية.

- نرفض فرضية العدم إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المحسوبة اقل من 0.05.

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتعين قبول مايلي :

- قبول الفرضية البديلة (H1).

- قبول الفرضية البديلة (H2).

- قبول الفرضية البديلة (H3).

مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج:

الفرضية الأولى:

تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل مبادئ الخدمة العمومية المقدمة لمواطنين بلدية بنورة. من خلال نتائج الاستبيان والمقابلة والملاحظة نعم تساهم الإدارة الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بلدية بنورة على تحقيق مبادئ الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

الفرضية الثانية :

للإدارة الالكترونية دور في تحسين مستوى الاستجابة للارتقاء الخدمة العمومية مقدمة للمواطنين بلدية بنورة.

من خلال نتائج الاستبيان والمقابلة تم توصل إلا أن الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين مستوى الاستجابة للارتقاء بخدماتها.

الفرضية الثالثة:

للإدارة الالكترونية دور ايجابي في تحقيق رغبات مواطني بلدية بنورة . من خلال نتائج الاستبيان والمقابلة والملاحظة الفرضية محققة لان مصلحة الوثائق البيومترية تسعى من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية تحقيق رغبات المواطنين.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

- من خلال موضوع دراستنا الذي تمحور حول أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بلدية بنورة توصلنا إلى مجموعة من النتائج:
- الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية تعمل على زيادة فعالية وكفاءة الموظفين وهذا ما يؤثر إيجابا على الخدمات المقدمة للمواطنين.
- اعتماد مصلحة الوثائق البيومترية على الأجهزة والمعدات ساعدها على الوصول إلى بيانات ومعلومات المواطن بسهولة وفي وقتها المناسب.

- إن استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل والصعوبات التي كانت تعيق مسيرة العمل في المصلحة مثل : امن المعلومات ،الحواجز الجغرافية ،الوقت وغيرها.
- استخدام الادارة الالكترونية في المصلحة يعمل على تقليل التكاليف وإجراءات العمل.
- ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المصلحة في تسريع وتيرة أداء العاملين ودقة في انجاز الوظائف الإدارية وبالتالي تلبية حاجات المواطنين بسرعة.
- حققت الإدارة الالكترونية على مستوى المصلحة مبدأ العدالة والمساواة الشفافية خلال انجاز الخدمات للمواطنين.
- تؤكد نتائج الدراسة أن هناك فعالية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المصلحة محل الدراسة وفقا لوجهة نظر مواطني بلدية بنورة.
- تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفر المعلومات و وصولها للمواطنين.
- حسب عينة الدراسة هناك وعي وثقافة حول الإدارة الالكترونية والخدمات الالكترونية.
- تطبيق الإدارة الالكترونية ساعد على تخفيض (اكتظاظ المواطنين، التكاليف، كثافة العمل).
- هناك رضى من طرف المواطنين حول الخدمات التي تقدمها مصلحة الوثائق البيومترية .
- هناك العديد من المعوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الالكترونية وتعددت هذه المعوقات إلى البشرية ومادية وتقنية وتشريعية وأمنية.
- تعاني مصلحة وثائق البيومترية من بعض النقائص عدم وجود دورات تكوينية للموظفين.
- تخصيص ميزانية مالية خاصة في تدريب موظفين المصلحة وتأهيلهم على البرامج الالكترونية الحديثة.

خلاصة الفصل:

الإدارة الالكترونية أسلوب عمل الإداري جديد، يسهل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفر المعلومات بشكل متكامل وسريع، كما تحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية وجعلها سمة مميزة للإدارة العمومية، وهذا سيقبل من النظرة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية. وبعد عرضنا لنتائج الدراسة وتحليل البيانات محاولين تفسيرها بالاعتماد على الواقع وعلى ما لمسناه ميدانيا توصلنا إلى أن مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة ولاية غرداية تعتمد على تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

خاتمة

يعد تطوير وترقية الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي احتلت الصدارة لدى اهتمامات الدولة الجزائرية ذلك باستثمار أحدث تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العمل الإداري على مستوى المؤسسات العمومية لتقديم أفضل خدمات للمواطنين، وهذا ما تم ترجمته في العديد من الشعارات التي تسعى لتحقيق المنفعة العامة و عصرنه الإدارة وتقريب المواطن من الإدارة من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية وإدخالها في العمل الإداري وتحسين نوعية الخدمة .

ومنه فإن تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية هي من إحدى نقاط القوة التي ترفع مستوى العمل الإداري في الإدارة العمومية، وهذا عائد إلى ما توفره من أجهزة ومعدات الالكترونية حديثة تتماشى مع الإدارة الالكترونية، من أجل تطوير وتحسين خدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

تناولنا في هذه الدراسة موضوع الإدارة الالكترونية وأثره في تحسين الخدمة العمومية،ومن خلال الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا المجال والجانب الميداني استنتجنا أن تطبيق الإدارة الالكترونية وسيلة أكثر فعالية وكفاءة في تطوير والارتقاء بالخدمة العمومية، كما أنها تدعم مبادئ الخدمة العمومية كالمساواة والنزاهة والشفافية،سرعة الاستجابة، ولها أثر إيجابي في زيادة الدقة والإتقان في العمل وخفض التكاليف وتبسيط إجراءات الخدمة.وساهمت أيضا في القضاء على العديد من المعوقات والعراقيل الادارية .

وأخيرا يمكن القول أن الإدارة الالكترونية مقياس أساسي في تطوير المؤسسات العمومية وخدماتها في وقتنا الحاضر من خلال قدرتها على استجابة رغبات وانشغالات المواطنين، وكسب وتعزيز الثقة بين الموظفين والمواطن.

قائمة المراجع

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

ابن منظور: لسان العرب، مج.12. دار الصادر للطباعة والتوزيع . ط.1، بيروت ، لبنان.

أولاً: الكتب:

01- أحمد محمد سمير: الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2009.

02- بدير جمال يوسف: اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط.1، دار كنوز، الأردن، 2010.

03- بوحوش عمار، محمد محمود الذبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط.4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

04- جمعة صفاء فتوح: مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، ط.1، دار الفكر والقانون، مصر، 2014.

05- الخالدي محمد محمود: التكنولوجيا الالكترونية، ط.1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007.

06- خزام منى عطية خليل: الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الالكتروني، المكتب الحديث، القاهرة، 2019.

07- رضوان محمود عبد الفتاح: الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط.1، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.

قائمة المراجع

- 08-السروجي طلعت مصطفى: إدارة المؤسسات الإصلاح والتطوير، ط.1، دار الفكر، 2013.
- 09- الصغير بعلي محمد: القانون الإداري، دار العلوم للنشر وتوزيع، الجزائر، 2004.
- 10-الصيرفي محمد: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ،ط.1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية .2008.
- 11- العياط إسماعيل جمعة : الإدارة الالكترونية ،دار مجد، الأردن، 2015.
- 12-كافي مصطفى يوسف: الإعلام والفساد الإداري والمالي، ط.1، دار الحامد للنشر وتوزيع، عمان، 2016.
- 13-كافي مصطفى يوسف:الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، ط.1، مؤسسة رسلان ،سوريا ،2008.
- 14-كافي مصطفى يوسف وآخرون :نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط.1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 15-مسلم عبد الله حسن:إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط.1، دار المعتز، الأردن 2015.
- 16- المشاقبة بسام عبد الرحمن: نظريات الاتصال، ط.1، أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 17- مرسلي أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط.4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- ثانيا: المذكرات:

- 01- براينيس عبد القادر: التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.
- 02- تيشات سلوى: آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية بنوزلندا فرنسا، الولايات المتحدة الأمريكية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعات بومرداس، 2014-2015.
- 03- دريدي أحلام: دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، جامعة بسكرة، 2013-2014.
- 04- السواط بنت عيضة عبد الله سامية: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العام من وجهة نظر المعلمات ومديرات مكة المكرمة، أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة أم القرى، مملكة العربية السعودية. 2015.
- 05- عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص الإدارة الأعمال، جامعة بسكرة. 2015/2016.
- 06- عشور عبد الكريم: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشاد، جامعة قسنطينة 2009-2010.
- 07- الفاطمي حمزة، طرباقو آسيا: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة السمعة الالكترونية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية مذكرة ماستر، تخصص الاتصال وعلاقات عامة، جامعة غرداية، 2018/2019.

- 08- مختار حماد : تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية مذكرة ماجستير، تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007.
- ثالثا: المجالات:
- 01- بربار نور الدين، بلجيلالي فتيحة: "أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر". مجلة دراسات جنائية، مج. 8، ع. 01، 2019.
- 02- برقوق عبد الرحمان، العيدي صونية: "الفرد في المجتمع الجزائري، هل هو مواطن؟". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج. 3، ع. 05، جامعة بسكرة، 2010.
- 03- بلقرع فاطنة وآخرون: "جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية". مجلة البديل الاقتصادي . ع. 07. الجزائر.
- 04- بن قادة عبد الله عائشة، سبتي فايزة: "تطبيقات الحوكمة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر". مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع. 08. تلمسان، يونيو 2015.
- 05- رحاوي عبد الرحيم قاسمي خديجة: "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية". مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مج. 1. ع. 03، جامعة بشار، أوت، 2017.
- 06- شاشة فارس: "الوثيقة الرقمية إعادة تعريف في ظل البيئة الالكترونية". مجلة علم المكتبات مج. 5، ع. 07. جامعة سطيف 2، 2016.
- 07- عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف: "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية". مجلة الجزائرية للمالية العامة، ع. 03، ديسمبر 2013.
- 08- عميروش حفصي: "العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية". مج. 5 ع. 1، جامعة الجزائر 3.

09- قرة عائشة، رغييس إيناس: "الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي دراسة تحليلية للصفحة الرسمية لمديرية الأمن الوطني لولاية الجزائر على موقع الفيس بوك". مجلة الدراسات الإعلامية . ع.5. جامعة محمد لمين دباغين، الجزائر، نوفمبر 2018.

10- نخليلو نبيل، شوقي مرابط: " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات البلدية في الجزائر دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الوادي". مجلة علوم الإنسان والمجتمع .مج. 07. ع.28. جامعة بسكرة-الوادي، سبتمبر 2018.
المراجع الأجنبية :

01-Argument en faveur de l'**administration électronique**:**Extraits de rapport de l'OCDE.l'administration électronique : un impératif**
Revue de l'OCDE sur la gestion budgétaire.vol 3/1.2003.france.

02- Giraudon Anne:**la notion de servicepublic**.Doc18;mémoire detude.janvier2010.

03-M.pelrKorzan:**le processus de la moderinisation** d'Etat en France et en russie.

ثالثا : المواقع الالكترونية :

01- لوهة بن عبد الرحمن: "الخدمة العمومية". منتديات الطاسيلي الجزائرية، يوم 1 مارس 2020 على الساعة 20:20.

<https://www.tassialgerie.com/vb/showthread.php?t=17209>

الملاحق

الملحق رقم 01 :الاستبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

استمارة استبيان

أخي الفاضل /أختي الفاضلة

تحية طيبة و بعد:

في إطار انجاز مذكرة تخرج تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان :

"أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية

ببلدية بونورة بولاية غرداية"

نرجو مساهمتكم وتعاونكم في ملئ الاستمارة من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة

من أجل التعرف على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في مصلحة

الوثائق البيومترية ببلدية بونورة.

نحيطكم علما أن المعلومات المجمعة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

بيانات شخصية:

- 1/ الجنس: ذكر أنثى
- 2/ العمر: من 20-30 31-40 41-50 51 فأكثر
- 3/ المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي أخرى
- 4/ الوظيفة: طالب موظف عامل متقاعد دون عمل
- 5/ عدد مرات ذهابك للمصلحة البيومترية في الأسبوع: مرة مرتين ثلاثة فأكثر
- 6/ مكان السكن: قصر بني يزقن قصر بونورة حي سيدي عباز
- المنطقة العلمية

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بونورة

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 01 | توفر البلدية أجهزة والمعدات مناسبة للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه | | | | | |
| 02 | تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري | | | | | |
| 03 | قلصت الإدارة الالكترونية الوقت والجهد في إنجاز الخدمة للمواطن | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | 04 تتسم الوثائق البيومترية المستخرجة بالدقة والإتقان |
| | | | | | 05 الإدارة الرقمية ساهمت في القضاء على اكتظاظ المواطنين في الإدارة |
| | | | | | 06 ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة إلى تقريب المواطن من الإدارة |
| | | | | | 07 يؤدي الاعتماد على الإدارة الالكترونية إلى استجابة السريعة في تقديم الخدمات |
| | | | | | 08 ساعدت الإدارة الالكترونية على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية |
| | | | | | 09 وفرت الإدارة الالكترونية الأمن وحماية من خلال احترام سرية المعلومات وخصوصية المواطنين |
| | | | | | 10 حققت الإدارة الالكترونية مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة |
| | | | | | 11 تعمل المصلحة على تقديم الخدمات بشفافية ومصداقية في التعاملات الإدارية |
| | | | | | 12 تدعم المصلحة التوقيع الالكتروني للوثائق البيومترية |
| | | | | | 13 لديك انطباعات ايجابية حول الخدمات الالكترونية المقدمة في المصلحة |

المحور الثالث : الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية بلدية بنورة

| الرقم | العبارة | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---------|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 14 | تقوم المصلحة بتبسيط الإجراءات لتسهيل الخدمات المقدمة حول بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري |
| | | | | | 15 | الخدمات المقدمة تلبي احتياجات ورغبات المواطنين |
| | | | | | 16 | توفر البلدية صفحة على الفايسبوك للإعلانات عن الأنشطة والخدمات التي تقدمها المصلحة |
| | | | | | 17 | تقوم المصلحة البيومترية بتوفير لائحات و إعلانات حول المعلومات اللازمة لخدمة الوثائق البيومترية |
| | | | | | 18 | تلتزم المصلحة بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة |
| | | | | | 19 | توفر الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة في المصلحة ساهمت في تقديم الخدمة بدقة |
| | | | | | 20 | يمكنك تحميل الوثائق بكل سهولة من الموقع الالكتروني |
| | | | | | 21 | تراعي المصلحة ظروف المواطنين ذوي احتياجات الخاصة |
| | | | | | 22 | تضع المصلحة سجل اقتراحات وشكاوي تحت تصرف المواطن |
| | | | | | 23 | تبدي المصلحة اهتماما خاصا لمشاكل واستفسارات المواطن |
| | | | | | 24 | تقوم المصلحة بإرسال رسالة نصية للمواطن في حالة جاهزية الخدمة الوثائق البيومترية |

01./ هل خصصت لكم المصلحة البيومترية رقما هاتفيا للاستماع لانشغالكم ومطالباتكم؟

لا

نعم

أحيانا

لا

نعم

هل تتلقون الرد سريعا ؟

02./ هل ترون أن الخدمة المقدمة على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية تلي احتياجاتكم ؟

نوعا ما

لا

نعم

إذا كانت الإجابة نعم كيف ذلك ؟

جودة الخدمة المقدمة

سرعة الاستجابة عند تقديم الطلب الخدمة

سهولة الحصول على الخدمة

لا

نعم

03./ هل تلتزم المصلحة البيومترية بتقديم الوثائق البيومترية في موعدها المحدد ؟

أحيانا

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

| الاسم الأستاذ | الرقم |
|--------------------------|-------|
| دكتور قشار بكير | 01 |
| الاستاذ شرايطي فوزي مراد | 02 |
| دكتور عبان عبد القادر | 03 |

الملحق رقم (03)

أسئلة المقابلة :

مقابلة مع مسؤولة مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية بنورة:

1. تقديم تعريف حول المصلحة؟
2. كم عدد عاملين في المصلحة؟
3. هل لديكم رقما خاصا للمواطنين وهل يتم الرد على انشغالات والشكاوي ؟
4. كيف يتم التعامل مع الخدمات في حالة انقطاع الانترنت ؟
5. ما المدة المستغرقة لتجهيز الوثائق ؟
6. هل تقوم المصلحة بعملية الأرشفة الوثائق البيومترية؟
7. هل خصصت لكم البلدية دورات تدريبية حول تطبيق الإدارة الالكترونية .؟
8. كيف يتم معالجة أخطاء إن وجدت في الوثائق؟

مقابلة مع موظف مصلحة استلام الوثائق المنجزة ببلدية بنورة:

- 1- ماهي المدة المخصصة لرد علق طلبات المواطنين ؟
- 2- هل تعمل المصلحة على تطبيق إجراءات في تقديم خدماتها ؟ وماهي ؟
- 3- هل قلص تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة البيومترية الوقت والجهد في الانجاز الحدة؟
- 4- هل توفر المصلحة المعدات والمتطلبات اللازمة لأداء العمل الإداري في مصلحة الوثائق البيومترية ؟
- 5- ما الفائدة من تغيير الوثائق الورقية إلى وثائق بيومترية ؟

الملحق رقم 04:

**Reliability
Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 848. | 24 |

الملحق رقم 05

الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| ذكر | 63 | 55.3 | 55.3 | 55.3 |
| Valid أنثى | 51 | 44.7 | 44.7 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

العمر

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| من 20-30 | 65 | 57.0 | 57.0 | 57.0 |
| Valid 31 -40 | 38 | 33.3 | 33.3 | 90.4 |
| 41-50 | 8 | 7.0 | 7.0 | 97.4 |
| 51 فأكثر | 3 | 2.6 | 2.6 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

المستوى الدراسي

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| ابتدائي | 2 | 1.8 | 1.8 | 1.8 |
| متوسط | 2 | 1.8 | 1.8 | 3.5 |
| Valid ثانوي | 19 | 16.7 | 16.7 | 20.2 |
| جامعي | 81 | 71.1 | 71.1 | 91.2 |
| اخرى | 10 | 8.8 | 8.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

الوظيفة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| طالب | 28 | 24.6 | 24.6 | 24.6 |
| Valid موظف | 55 | 48.2 | 48.2 | 72.8 |

الملاحق

| | | | | |
|--------|-----|-------|-------|-------|
| عامل | 15 | 13.2 | 13.2 | 86.0 |
| متقاعد | 16 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

عدد مرات ذهابك للمصلحة البيومترية في الأسبوع

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| مرة | 94 | 82.5 | 82.5 | 82.5 |
| مرتين | 14 | 12.3 | 12.3 | 94.7 |
| Valid ثلاثة فأكثر | 6 | 5.3 | 5.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

مكان السكن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| قصر بني يزقن | 33 | 28.9 | 28.9 | 28.9 |
| قصر بونوزة | 25 | 21.9 | 21.9 | 50.9 |
| Valid حي سيدي عبا | 41 | 36.0 | 36.0 | 86.8 |
| المنطقة العلمية | 15 | 13.2 | 13.2 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

الملحق رقم 06

توفرا لبلدية أجهزة والمعدات مناسبة للعمل الإداري لتقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 3 | 2.6 | 2.6 | 2.6 |
| غير موافق | 7 | 6.1 | 6.1 | 8.8 |
| Valid محايد | 20 | 17.5 | 17.5 | 26.3 |
| موافق | 68 | 59.6 | 59.6 | 86.0 |
| موافق بشدة | 16 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة ساهم في القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 7 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| غير موافق | 18 | 15.8 | 15.8 | 21.9 |
| Valid محايد | 18 | 15.8 | 15.8 | 37.7 |
| موافق | 50 | 43.9 | 43.9 | 81.6 |
| موافق بشدة | 21 | 18.4 | 18.4 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

قلصت الإدارة الالكترونية الوقت و الجهد في انجاز الخدمة للمواطن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| غير موافق | 16 | 14.0 | 14.0 | 18.4 |
| Valid محايد | 8 | 7.0 | 7.0 | 25.4 |
| موافق | 25 | 21.9 | 21.9 | 47.4 |
| موافق بشدة | 60 | 52.6 | 52.6 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تتسم الوثائق البيومترية المستخرجة بالدقة و الإتقان

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|

الملاحق

| | | | | |
|----------------|-----|-------|-------|-------|
| غير موافق بشدة | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 |
| غير موافق | 10 | 8.8 | 8.8 | 12.3 |
| Valid محايد | 8 | 7.0 | 7.0 | 19.3 |
| موافق | 50 | 43.9 | 43.9 | 63.2 |
| موافق بشدة | 42 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

الإدارة الرقمية ساهمت في القضاء على اكتظاظ المواطنين في الإدارة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 |
| غير موافق | 8 | 7.0 | 7.0 | 14.9 |
| Valid محايد | 20 | 17.5 | 17.5 | 32.5 |
| موافق | 33 | 28.9 | 28.9 | 61.4 |
| موافق بشدة | 44 | 38.6 | 38.6 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في المصلحة إلى تقريب المواطن من الإدارة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 3 | 2.6 | 2.6 | 2.6 |
| غير موافق | 7 | 6.1 | 6.1 | 8.8 |
| Valid محايد | 20 | 17.5 | 17.5 | 26.3 |
| موافق | 68 | 59.6 | 59.6 | 86.0 |
| موافق بشدة | 16 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

يؤدي الاعتماد على الإدارة الالكترونية إلى استجابة السريعة في تقديم الخدمات

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 7 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| غير موافق | 16 | 14.0 | 14.0 | 20.2 |
| Valid محايد | 16 | 14.0 | 14.0 | 34.2 |
| موافق | 45 | 39.5 | 39.5 | 73.7 |
| موافق بشدة | 30 | 26.3 | 26.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

ساعدت الإدارة الالكترونية على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية

الملاحق

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 |
| غير موافق | 17 | 14.9 | 14.9 | 22.8 |
| Valid محايد | 2 | 1.8 | 1.8 | 24.6 |
| موافق | 30 | 26.3 | 26.3 | 50.9 |
| موافق بشدة | 56 | 49.1 | 49.1 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

وفرت الإدارة الالكترونية الأمن و حماية من خلال احترام سرية المعلومات وخصوصية المواطنين

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 7 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| غير موافق | 3 | 2.6 | 2.6 | 8.8 |
| Valid محايد | 5 | 4.4 | 4.4 | 13.2 |
| موافق | 39 | 34.2 | 34.2 | 47.4 |
| موافق بشدة | 60 | 52.6 | 52.6 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

حققت الإدارة الالكترونية مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| غير موافق | 20 | 17.5 | 17.5 | 21.9 |
| Valid محايد | 16 | 14.0 | 14.0 | 36.0 |
| موافق | 19 | 16.7 | 16.7 | 52.6 |
| موافق بشدة | 54 | 47.4 | 47.4 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تعمل المصلحة على تقديم الخدمات بشفافية ومصداقية في التعاملات الإدارية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 1 | .9 | .9 | .9 |
| غير موافق | 13 | 11.4 | 11.4 | 12.3 |
| Valid محايد | 12 | 10.5 | 10.5 | 22.8 |

الملاحق

| | | | | |
|------------|-----|-------|-------|-------|
| موافق | 46 | 40.4 | 40.4 | 63.2 |
| موافق بشدة | 42 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تدعم المصلحة التوقيع الالكتروني للوثائق البيومترية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 1 | .9 | .9 | .9 |
| غير موافق | 12 | 10.5 | 10.5 | 11.4 |
| Valid محايد | 17 | 14.9 | 14.9 | 26.3 |
| موافق | 42 | 36.8 | 36.8 | 63.2 |
| موافق بشدة | 42 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

لديك انطباعات ايجابية حول الخدمات الالكترونية المقدمة في المصلحة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق شدة | 1 | .9 | .9 | .9 |
| غير موافق | 14 | 12.3 | 12.3 | 13.2 |
| Valid محايد | 16 | 14.0 | 14.0 | 27.2 |
| موافق | 53 | 46.5 | 46.5 | 73.7 |
| موافق بشدة | 30 | 26.3 | 26.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تقوم المصلحة بتبسيط الاجراءات لتسهيل الخدمات المقدمة حول بطاقة التعريف وجواز السفر

البيومتري

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 9 | 7.9 | 7.9 | 7.9 |
| Valid محايد | 9 | 7.9 | 7.9 | 15.8 |
| موافق | 45 | 39.5 | 39.5 | 55.3 |
| موافق بشدة | 51 | 44.7 | 44.7 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

الخدمات المقدمة تلبي احتياجات المواطنين

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 7 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| Valid غير موافق | 3 | 2.6 | 2.6 | 8.8 |
| محايد | 5 | 4.4 | 4.4 | 13.2 |

الملاحق

| | | | | |
|------------|-----|-------|-------|-------|
| موافق | 39 | 34.2 | 34.2 | 47.4 |
| موافق بشدة | 60 | 52.6 | 52.6 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

توفر البلدية صفحة على الفيس بوك للإعلانات عن الأنشطة والخدمات التي تقدمها المصلحة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 6 | 5.3 | 5.3 | 5.3 |
| غير موافق | 16 | 14.0 | 14.0 | 19.3 |
| Valid محايد | 11 | 9.6 | 9.6 | 28.9 |
| موافق | 18 | 15.8 | 15.8 | 44.7 |
| موافق بشدة | 63 | 55.3 | 55.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تقوم المصلحة البيومترية بتوفير لائح وإعلانات حول المعلومات اللازمة لخدمة الوثائق البيومترية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 1 | .9 | .9 | .9 |
| غير موافق | 13 | 11.4 | 11.4 | 12.3 |
| Valid محايد | 12 | 10.5 | 10.5 | 22.8 |
| موافق | 46 | 40.4 | 40.4 | 63.2 |
| موافق بشدة | 42 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تلتزم المصلحة بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 1 | .9 | .9 | .9 |
| غير موافق | 14 | 12.3 | 12.3 | 13.2 |
| Valid محايد | 16 | 14.0 | 14.0 | 27.2 |
| موافق | 53 | 46.5 | 46.5 | 73.7 |
| موافق بشدة | 30 | 26.3 | 26.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

توفر الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة في المصلحة ساهمت في تقديم الخدمة بدقة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | | | |

الملاحق

| | | | | |
|-------------|-----|-------|-------|-------|
| غير موافق | 15 | 13.2 | 13.2 | 13.2 |
| محايد | 9 | 7.9 | 7.9 | 21.1 |
| Valid موافق | 48 | 42.1 | 42.1 | 63.2 |
| موافق بشدة | 42 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

يمكنك تحميل الوثائق بسهولة من الموقع الإلكتروني

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 6 | 5.3 | 5.3 | 5.3 |
| غير موافق | 16 | 14.0 | 14.0 | 19.3 |
| Valid محايد | 11 | 9.6 | 9.6 | 28.9 |
| موافق | 18 | 15.8 | 15.8 | 44.7 |
| موافق بشدة | 63 | 55.3 | 55.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تراعي المصلحة ظروفًا لمواطنين ذوي احتياجات الخاصة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 1 | .9 | .9 | .9 |
| غير وافق | 14 | 12.3 | 12.3 | 13.2 |
| Valid محايد | 16 | 14.0 | 14.0 | 27.2 |
| موافق | 53 | 46.5 | 46.5 | 73.7 |
| موافق بشدة | 30 | 26.3 | 26.3 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تضع المصلحة سجل اقتراحات وشكاوي تحت تصرفًا لمواطن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 15 | 13.2 | 13.2 | 13.2 |
| محايد | 9 | 7.9 | 7.9 | 21.1 |
| Valid موافق | 48 | 42.1 | 42.1 | 63.2 |
| موافق بشدة | 42 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تدعي المصلحة اهتمامًا خاصًا للمشاكل واستفسارات المواطنين

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 7 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |

الملاحق

| | | | | |
|------------|-----|-------|-------|-------|
| غير موافق | 10 | 8.8 | 8.8 | 14.9 |
| محايد | 20 | 17.5 | 17.5 | 32.5 |
| موافق | 56 | 49.1 | 49.1 | 81.6 |
| موافق بشدة | 21 | 18.4 | 18.4 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

تقوم المصلحة بإرسال رسالة نصية للمواطن في حالة جاهزية الخدمة الوثائق لبيومترية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 |
| غير موافق | 5 | 4.4 | 4.4 | 7.9 |
| Valid محايد | 11 | 9.6 | 9.6 | 17.5 |
| موافق | 70 | 61.4 | 61.4 | 78.9 |
| موافق بشدة | 24 | 21.1 | 21.1 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

هل خصصت لكم المصلحة البيومترية رقما هاتفيا للاستماع لانشغالكم ومطالباتكم؟

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 77 | 67.5 | 67.5 | 67.5 |
| Valid نعم | 37 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

هل تتلقون الرد سريعا؟

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 48 | 42.1 | 42.1 | 42.1 |
| Valid أحيانا | 49 | 43.0 | 43.0 | 85.1 |
| نعم | 17 | 14.9 | 14.9 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

هل ترون الخدمة المقدمة على مستوى المصلحة تلبى احتياجاتكم؟

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| جودة الخدمة المقدمة | 34 | 29.8 | 29.8 | 29.8 |
| Valid سرعة الاستجابة عند تقديم الطلب الخدمة | 80 | 70.2 | 70.2 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

هل تلتزم المصلحة البيومترية بتقديم الوثائق البيومترية في موعدها المحدد

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 15 | 13.2 | 13.2 | 13.2 |
| أحيانا | 58 | 50.9 | 50.9 | 64.0 |
| نعم | 41 | 36.0 | 36.0 | 100.0 |
| Total | 114 | 100.0 | 100.0 | |

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------|-----|--------|----------------|-----------------|
| Hyp1 | 114 | 19663. | 84547. | .09241 |

One-Sample Statistics

One-Sample Test

| | Test Value = 3 | | | | | |
|------|----------------|-----|-----------------|-----------------|---|-------|
| | t | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Hyp1 | 2.026 | 113 | .047 | .19167 | .0024 | .3809 |

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------|-----|--------|----------------|-----------------|
| Hyp2 | 114 | 4.0000 | 67230. | .08709 |

One-Sample Test

| | Test Value = 3 | | | | | |
|------|----------------|-----|-----------------|-----------------|---|-------|
| | T | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Hyp2 | 2.616 | 113 | .011 | .22778 | .0535 | .4020 |

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------|-----|--------|----------------|-----------------|
| Hyp3 | 114 | 95563. | 66474. | .09459 |

One-Sample Test

| | Test Value = 3 | | | | | |
|------|----------------|-----|-----------------|-----------------|---|-------|
| | T | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Hyp3 | 2.754 | 113 | .023 | .16212 | -.0228- | .3470 |

