

دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية  
في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري

1- حورية قارطي

عضو بمخبر DECOPILS، كلية العلوم الاقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر  
[garti8houria@gmail.com](mailto:garti8houria@gmail.com)

2- إيمان مداوي

باحثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،  
جامعة الشلف، الجزائر  
[imanemadaoui@yahoo.com](mailto:imanemadaoui@yahoo.com)

**ملخص:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الإعتمادية ، الاستجابة ، التوكيد ، الملموسية، التعاطف) وهذا حسب نموذج **Servperf**، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع استبيان على عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، بلغ حجمها 166 مفردة من أصل 210 مفردة تم توزيع الاستبيان عليها بغية اختبار فرضيات الدراسة ولأجل ذلك تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها : الوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسب المئوية، ومعامل الارتباط ، ومعامل التحديد ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ، أما بالنسبة لكل من بعدي الاعتمادية والتوكيد فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الالكترونية ، جودة الخدمة ، الخدمة العمومية ، جودة الخدمة العمومية ، جواز السفر البيومتري.

**Abstract:** This study aimed to identify the extent of the impact of the use of electronic administration of the interests of local communities (municipal and circle) in Algeria to improve the quality of extracted biometric passport five dimensions of service (reliability, responding , assersion , tangibility, sampathy) and according to this model Servperf, to achieve this goal the researchers gathered the necessary information through the distribution of a questionnaire on the concessional sample of the study population, its size reached 166 Single out of 210 single was distributed questionnaire for them in order to test the hypotheses of the study and for that has been the use of a set of statistical methods, including: the arithmetic mean and standard deviation, The percentages , correlation coefficient, and the coefficient of determination, The study found a range of results most importantly there is a strong positive correlation between the use of electronic administration by the interests of the public administration and all of the post-response and tangibility and empathy for the quality of the extraction passport biometric travel service, as for each of the dimensions of reliability and Assertion there is a weak direct correlation between them and the use of electronic administrations by the interests of local communities.

**Key words:** Electronic management, Service quality, Public Service, The quality of public service, Biometric passport to travel.

**تمهيد:** نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية ، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية ، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود .

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية من خلالها منحها صبغة الجودة على أعمالها ونشاطاتها . إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية .توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة التي تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية ، بغية التحسيد الفعلي نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على الخدمات العامة الإلكترونية على سبيل المثال استخراج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية بحثا عن سبل لتحسين جودة الخدمة العامة .

**مشكلة الدراسة :** إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها احدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية ، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية حيث تقلصت بفضلها المسافات وأصبح وقت تقديم الخدمة أقل من النظام التقليدي وتطور بفضلها جودة الخدمة العامة بناء على ما سبق تم صياغة الاشكالية التالية :

**ما مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري في الجزائر ؟**

ومن خلال هذه الاشكالية تبتثق الاسئلة الفرعية التالية :

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد التوكيد لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

## أهداف الدراسة: هدف هذه الدراسة للوصول إلى ما يلي :

- التطرق إلى المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية .
  - التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر .
  - إبراز أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من قبل المؤسسات الخدمة العامة على تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر خدمة استخراج جواز السفر البيومتري كأمودج .
  - تقديم بعض التوصيات المناسبة في ما يخص مجال الدراسة.
- أهمية الدراسة:** يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:
- حادثة موضوع الإدارة الإلكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.
  - تتضح أهمية البحث من تناولنا موضوع يتعلق باستخدام الإدارة الإلكترونية لصالح تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري من طرف الجماعات المحلية ( البلدية و الدائرة ) .
  - يضيف هذا البحث معرفة جديدة تسهم في تقدم وتطور الخدمة العمومية بالمؤسسات.

## أولا : الجانب النظري والدراسات السابقة :

### الجانب النظري : سنتطرق في هذا الجزء إلى كل من :

**1-الإدارة الإلكترونية :** تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية. وهي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والمعلومات والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع الأخرى بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها ، وعلى هذا الأساس سنتطرق إلى ما يلي :

### **1-1 تعريف الإدارة الإلكترونية :** للإدارة الإلكترونية العديد من التعاريف يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية حسب **نجم عبود نجم (2004)** : " هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة " <sup>1</sup> . **وبرأي أحمد محمد غيم (2004)** الإدارة الإلكترونية هي: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء " <sup>2</sup> . وينظر إليها **سمير محمد أحمد (2009)** هي: " أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء " <sup>3</sup> .

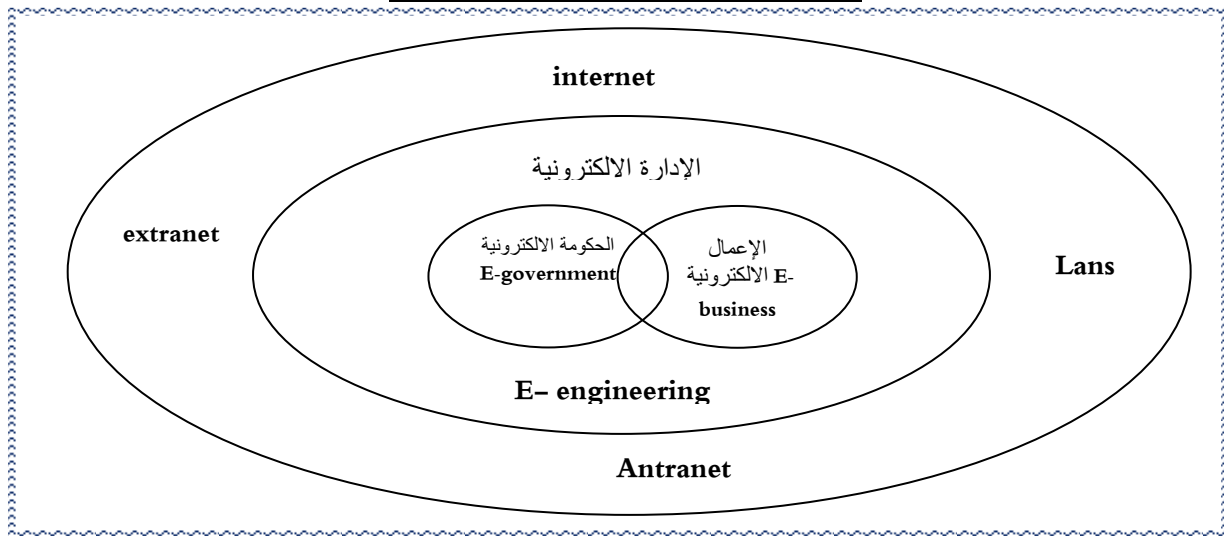
كما تعرف الإدارة الإلكترونية : " بأنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية " <sup>4</sup> . أما **سعد غالب إبراهيم** فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية ، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها ، مثل الحكومة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية ، ويعرف الإدارة الإلكترونية : " باعتبارها منظومة متكاملة ، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة " <sup>5</sup> . كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر شاملة ترى انه يمكن تقسيم هذا المصطلح إلى مقطعين أساسيين:

أحدهما **الإدارة** وهو "يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة".

بينما يقصد بالمقطع الثاني **الإلكترونية** "بأنه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة".<sup>6</sup>

وفي ضوء التعاريف آنفة الذكر يتضح أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسة، وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي. ومن منظور آخر يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترنت، والاكسترنات والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات. وهذا ما يمكن توضيحه الشكل التالي:

**الشكل رقم (1) أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية**



المصدر: ياسين سعد غالب، (2005)، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، السعودية، معهد الإدارة العامة، ص21.

من خلال الشكل المبين يتضح أن الإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الإلكترونية في إشارة إلى قطاع منظمات الأعمال، كما يحتوي على الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) والتي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدمي الحكومي، التي توجه خدماتها للأفراد أو المؤسسات في مقابل ذلك تعمل الإدارة الإلكترونية وفق آلية شبكية تضم الانترنت، الإكسرنات، الانترنت، في ظل وجود نظام معلومات.

**1-2 فوائد الإدارة الإلكترونية:** إن الإهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للفوائد التي تحققها. وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الإلكترونية:<sup>7</sup>

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ أنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

### 1-3. أهداف الإدارة الإلكترونية : يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:<sup>8</sup>

- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.

- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.

- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

### 2- عناصر الإدارة الإلكترونية : تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة

Communication Network الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية

الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

### 2-1 عتاد الحاسوب : يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي

الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين

أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

### 2-2 البرمجيات والشبكات : البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته

المختلفة. بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترات، وشبكة الإنترنت التي

تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الإلكترونية.<sup>9</sup>

### 2-3 صناع المعرفة : وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Leaderships Digital والمدريون

والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من

جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.<sup>10</sup>

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها(البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات، وصناع

المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة

والاستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

### 3-متطلبات الإدارة الإلكترونية :تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل

والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية

معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة

ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي.

### 3-1 المتطلبات الإدارية :وتتمثل فيما يلي:

أ- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس : ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة

الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل

والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.<sup>11</sup>

**ب - القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة كذا متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.<sup>12</sup>

**ج - الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واکب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسج الاتصالات<sup>13</sup>. ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.<sup>14</sup>

**د - تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتمهية الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.<sup>15</sup>

**هـ - وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة. كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

**2-3 المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المهيشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد بشكل كبير العنصر البشري. فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة والذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر.

**3-3 المتطلبات التقنية:** وتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.<sup>16</sup>

وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

**أ - البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

ب - البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية : وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية .

ج - شبكات الاتصال : أهم هذه الشبكات:

- شبكة الانترنت (internet) : وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة. تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب .

- الشبكة الداخلية أو الانترانت (Intranet) : هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن مجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

- الشبكة الخارجية أو الاكسترنانت (Extranet) : وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترنت والإكسترنانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية. ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترنت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترنانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.

**3-4 المتطلبات الأمنية:** تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا ؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها ، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البرتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور. ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

-وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

-تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.

-وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

وهناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات وهي:<sup>17</sup>

-يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن تكل هذه المسؤولية لأشخاص محددين.

-تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.

-تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.

-الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.

-تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

وبهذا تكتسب الخدمة العمومية مصداقية من طرف المواطنين وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة عالية.

**2- جودة الخدمة العمومية:** تلعب جودة الخدمة دورا مهما في تصميم الخدمة وتسويقها، حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي

الخدمات والمستفيدين ولهذا تسعى الإدارة العمومية إلى التحسين المستمر في جودة خدماتها من أجل كسب رضا وولاء عملائها

بصفة دائمة ويكون ذلك من خلال تشخيص الوضع الحالي لجودة خدماتها وتقييمها حتى تقرر حتى يتسنى لها كشف فجوة الأداء

لديها ، وقبل التعرف على جودة الخدمة العمومية لا بد من تعريف المؤسسات العمومية<sup>18</sup>:

**2-1 مفهوم المؤسسة العمومية:** هي مؤسسة تقوم بأداء خدمة عامة وتسيطر عليها الدولة، وتقوم بإنشائها وتخضع بذلك للسلطة العامة والغرض منها النفع العام، وهذا التعريف يتضمن العناصر التالية:

- المؤسسة العمومية تحدتها الدولة وذلك عندما تقدر نشاطا معيناً يقتضي أن تقوم به تحقيقاً للمصلحة العامة، وبالتالي تخضعها لأحكام المرافق العامة حسب الطرق المتبعة في إدارة هذه المرافق.
- خضوع المؤسسة العمومية للسلطة الإدارية، أي أنها لا يمكن أن تنفصل من سلطة الدولة وتخضع في تنظيمها الداخلي والخارجي لأدائها، تحديد الأموال، الأدوات، الأشخاص الذين تسند إليهم إدارة المرفق.
- المؤسسة العمومية تنشأ بقصد تحقيق حاجات النفع العام.

**2-2 تعريف جودة الخدمات و أبعاد قياسها:** تعتبر الجودة حاجة ملحة في الوقت الحاضر وخاصة عند زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات الوطنية ودخول منافسين أجانب، ولكي ترقى الإدارات العمومية إلى المستوى المقبول من تقديم خدماتها كان ولا بد من تبني هذا المنهج، حيث لا يختلف تبني جودة الخدمة من المؤسسات العمومية إلى المؤسسات الخاصة لذلك سنتطرق إلى تعريف جودة الخدمة بصفة عامة حيث يصعب إعطاء تعريف واحد وشامل لجودة الخدمة وقد عرفها مجموعة من الباحثين بـ:

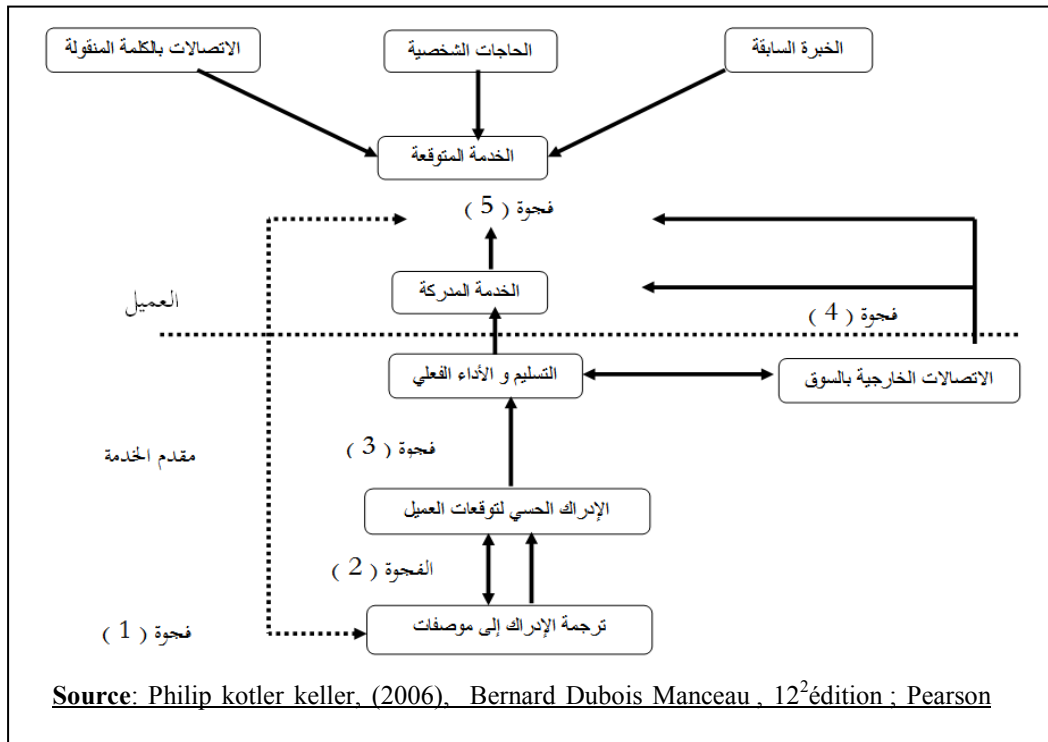
تعرف جودة الخدمة على أنها: " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، و يتكون الجانب الإجرائي من النظم و الإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء".<sup>19</sup> كما يقصد بجودة الخدمة: " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، و هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه و تعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدمات".<sup>20</sup> يقصد بجودة الخدمة: " جودة الخدمات المقدمة: المتوقعة و المدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، فبعض المؤسسات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة".<sup>21</sup> وتعرف جودة الخدمة: " هي تلك الخدمات التي ترقى إلى توقعات العملاء".<sup>22</sup> كما عرفها Lewis: " تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل وتتكون جودة الخدمة من عنصرين أساسيين هما: - الجودة التقنية، والتي تعني ما الذي تقدمه بالفعل، - و أما العنصر الثاني فهو الجودة الوظيفية، والتي تعني كيف تم تقديم الخدمة".<sup>23</sup>

من التعاريف السابقة يتضح أن جودة الخدمة مسألة نسبية تختلف من شخص لآخر، حيث يصعب وضع أسس و معايير ثابتة أو نظمية لجودة الخدمة يتم تطبيقها على كافة الخدمات كما يصعب تعميم هذه المعايير لكل الدول والمناطق بها، ولكن يمكن الإشارة لعدد من المؤشرات التي يمكن الاستناد إليها عامة لقياس جودة الخدمة ومنها:<sup>24</sup>

- تزايد أعداد العملاء المقدم إليهم الخدمة.
  - وقت إنجاز الخدمة ( مقارنة بمعايير الإنجاز المثلى أو بمؤسسات مماثلة ).
  - محتوى الخدمة من حيث المكونات.
  - تدني الأخطاء عند تقديم الخدمة إلى أقل حد ممكن.
  - مدى ارتباط و توائم الجودة مع المتغيرات البيئية المحيطة.
  - مدى التحسين المستمر في كل أنظمة المؤسسة.
- وحتى تستطيع المؤسسة تحقيق هذه المعايير عليها أن تتفادى عدة فجوات يمكن أن تقع فيها، و قد تم وضعها في نموذج جودة الخدمة كما يوضحه الشكل التالي:



**الشكل رقم (2): نموذج جودة الخدمة .**



يظهر من الشكل أن هناك خمسة فجوات وهي: 25

أ- فجوة بين توقعات العميل و إدراك إدارة المؤسسة : نجد أن إدارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة ، فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات العملاء و كيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق و أنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة .

ب- فجوة بين إدراك المؤسسة و تحديد درجة دقة مواصفات الجودة : و هذه تعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة ، و قد يعزى السبب لعدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أخطاء في إجراءات التخطيط أو تكون مستويات الجودة واضحة لكنها لا ترقى لمستويات توقعات العملاء المستهدفين أو قد تكون واضحة و تروق للعملاء إلا أنها لا تصل إلى طموحات الإدارة.

ت- فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة: حيث إن هناك كثيرا من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة و منها أن تكون المواصفات معقدة جدا و غير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة أو لا يكون لديهم الحافز الكافي على أداء الخدمة أو وجود أنظمة تشغيل سيئة ، مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة المؤداة واختلاف ذلك عن المستوى المرغوب و المحدد مسبقا .

ث- فجوة بين أداء الخدمة و الاتصال بالسوق : وهذه تعني بأن الدعوى أو الوعود المعطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة و قد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات و التسويق الخارجي في المؤسسة ، و من أمثلة ذلك قيام العميل بتحديد مواعيد استلام جواز السفر البيو متري بمواصفات بناء على الإعلان المقدم من طرف مصالح الخدمة العمومية لا تتطابق مع استلمه أو مع ما طلبه .

ج- فجوة بين الخدمة المؤداة والمتوقعة : وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية و قد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد .

## 2-3 أبعاد جودة الخدمة: ويمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

### الجدول (1): يوضح أبعاد جودة الخدمة.

أبعاد جودة الخدمة	التوضيح لمعنى كل بعد
زمن التسليم	- كم ينتظر العميل للحصول على دوره في تقديم الخدمة ، و مدى الدقة في الالتزام في المواعيد المحدد مسبقا.
الإتمام	- مدى اكتمال كافة جوانب الخدمة .
التناسق	- مدى التماثل و النمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل .
الدقة	- مدى إنجاز الخدمة بالصورة الصحيحة من أول مرة .
الكمياسة	- مدى ترحيب العاملين بكل عميل و للجميع دون تمييز .
سهولة المنال	- مدى يسر الحصول على الخدمة
الاستجابة	- مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعا مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى العميل.
المللموسية	- مدى توفر شواهد مادية للخدمة .
الأهلية	- مدى توافر المهارات و المعارف و المعدات لتقديم الخدمة .
الأمان	- مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار .

المصدر: رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدادة،(2008)، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره ، ص38.

وقد أظهرت العديد من الدراسات أن المؤسسات الخدمية سواء العمومية أو الخاصة ذات الإدارة المتميزة تشترك بعدد من الممارسات المتعلقة بجودة الخدمة ، ويمكن ذكرها في :<sup>26</sup>

أ- التصور الاستراتيجي : حيث تتكون لدى مؤسسات الخدمة الراقية تصورات دقيقة و واضحة حول طبيعة زبائنهم و احتياجاتهم الفعلية مما يجعلها تكسب ولاءهم الدائم .

ب- التزام الإدارة العليا بالجودة : حيث تتميز المؤسسات الخدمية بالتزامها التام بالجودة ، عندما تقوم الإدارة العليا بالبحث ليس عن الأداء الحالي فقط و إنما عن كيفية أداء الخدمة بشكل أفضل في الحاضر و المستقبل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

ت- وضع مواصفات عليا : حيث تقوم الشركات الكبرى بوضع مواصفات لمستوى جودة خدماتها.

ث- وضع أنظمة لمراقبة أداء الخدمة: حيث تتابع مؤسسات الخدمة المتميزة باستمرار أداء خدماتها وخدمات منافسيها، وتستخدم عددا من الوسائل لقياس الأداء اعتمادا على آراء الزبائن و المقترحات الشكاوى المقدمة من قبلهم ، و فرق مراقبة الخدمة حيث ترسل بعض المؤسسات بطاقات إلى زبائنهم لمعرفة مستوى أداء خدماتها .

ج- أنظمة حل شكاوى الزبائن: حيث تتميز هذه المؤسسات بسرعة الاستجابة لشكاوى الزبائن.

ح- إرضاء العاملين والزبائن في آن واحد : فإلى جانب ما تقدمه المؤسسات الخدمية المتميزة لزبائنهم في مجال تطوير جودة الخدمة ، فإنها تقدم أداء تسويقيا داخليا لمساعدة العاملين و مكافأة أدائهم الجيد نظرا لإيمانهم بأن علاقة المؤسسة بالعاملين تنعكس سلبا أو إيجابا على علاقاتهم بالزبائن .

## 2-4 نماذج قياس جودة الخدمات: لقد شهدت عملية تقييم جودة الخدمة جدلا كبيرا تولد عن الطبيعة اللاملموسية للخدمات

ومن أبرز المحاولات التي تمت في هذا الصدد ما قام به " Berry" وزملائه من خلال الدراسة التي انطلقت منذ 1963 وما زالت مستمرة لحد الآن. ومن أهم النماذج المقترحة لتقييم جودة الخدمات نجد كل من:

أ- نموذج أداء الخدمة **The Service Performance (Servperf)**<sup>27</sup>: ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام

بها كل من Taylor et cronin ونعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة

المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه : تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة " ، ويقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة ، أي التركيز على الجانب الإدراكات الخاصة بالعمل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ومستوى الرضا عن الاداء الحالي للخدمة<sup>28</sup>. ( وهو النموذج المستخدم في الدراسة )

**ب- نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقعات Servqual Model<sup>29</sup>:** في سنة 1985 تمكن Parasuraman وزملائه من بلورة وتحديد المحددات الرئيسية أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة و التي وصلت من حيث عددها إلى عشرة أبعاد، وفيما بعد تمكنوا لاحقا من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط، و أطلق على هذه الأبعاد نموذج Servqual لقياس جودة الخدمة. حيث أن هذه المقاييس المتعلقة بالأبعاد السابقة يتم تطبيقها مرة على توقعات العملاء نحو الخدمة الممتازة، و مرة أخرى على إدراكات العملاء للخدمة الفعلية و بين توقعاتهم. فان نموذج Servqual لا يركز فقط على نتائج الخدمة، بل أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة و العملاء<sup>30</sup>.

**3- الدراسات السابقة:** لقد تطرقت العديد من الدراسة الأجنبية والعربية إلى كل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية سواء معا أو كل على حدى وفيما يلي سنتطرق إلى بعضها والتي نخدم دراستنا الحالية:

**3-1 دراسة دلال السوسي ( 2013):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة مساهمة نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة، حيث قامت الباحثة بصياغة مجموعة من الفرضيات، وإثبات صحة أو خطأ هذه الفرضيات قامت الباحثة بتوزيع استبيان على 40 عينة عشوائية من العاملين بالمستشفى منهم 20 عامل إداري و 20 عامل في الجانب الطبي ، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستشفى محمد بوضياف كغيره من المؤسسات العمومية الإستشفائية الجزائرية فإنه يعاني من بعض النقائص رغم توفر الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية، إلا أن عدم الاستغلال الأمثل لهذه الموارد وصل به إلى تقديم خدمات قد لا تلبي رغبات المرضى أو لا تلبي حتى الرضا الوظيفي عند بعض العمال، إذ يفتقر المستشفى إلى الحفاظ على عملي الوقت والتكلفة ، رغم أهمية عامل الوقت بالنسبة للمريض والأهم من ذلك الحفاظ على صحة المريض التي لا تقدر بثمن ، ورغم أهمية أنظمة المعلومات المتواجدة بهذا المستشفى إلا أنها لا تتطلع إلى تحسين جودة الخدمة ، كونها تعتمد على اليدوية في المعالجة ، وعدم استعمال الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

**3-2 دراسة عتيق عائشة (2012):** هدفت هذه الدراسة إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية السعيدة ومدى تأثيرها على رضا المريض ، بالإعتماد على أبعاد جودة الخدمة الصحية وهذا لان القطاع الصحي شهد في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا وعلى جميع المستويات ، حيث أصبح موضوع " جودة الخدمة الصحية " محل اهتمام علمي متزايد ، سعيًا من المؤسسات الإستشفائية بتقديم خدماتها الصحية بجودة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمريض ، وقد توصلت الدراسة إلى أن المريض راضي على الأبعاد الأربعة ( الاعتمادية ، الاستجابة ، الضمان ، التعاطف ) ، إلا أنه غير راضي على بعد الملموسية ، مما يستوجب تطوير الخدمات الصحية بما يتناسب مع احتياجات المريض ، وذلك بمواكبة التطور التكنولوجي عن طريق تحسين جانب الملموسية .

**3-3 دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ، وبلوغ هذا الهدف تم صياغة مجموعة من الفرضيات ، وإثبات صحة أو خطأ هذه الفرضيات قام الباحثون بتوزيع 50 استبانة على العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ( تم الاعتماد على العينة العشوائية ) ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة حيث أن اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الأجهزة والمعدات يمكنها من الوصول إلى المعلومات في

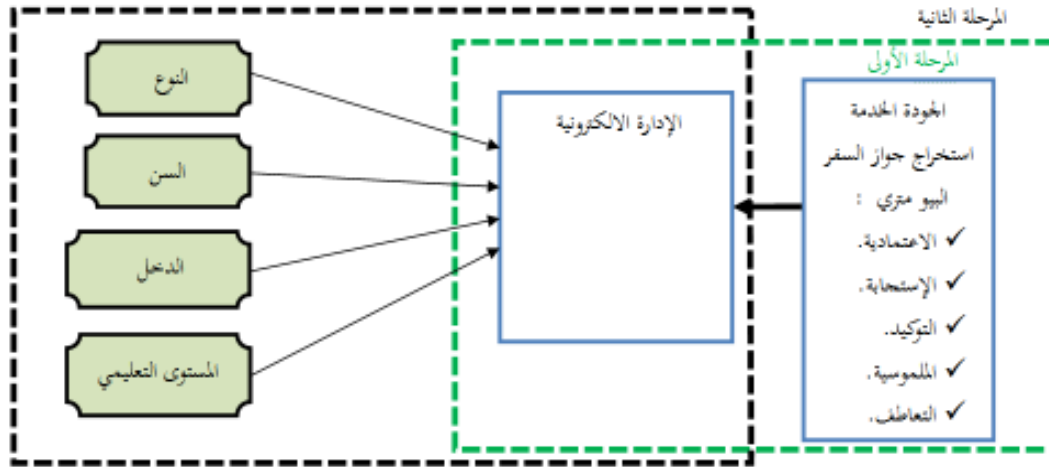
الوقت المناسب وأيضا يمكنها من تخفيض كثافة العمل، مختلف التكاليف.... الخ كما أن البرمجيات كذلك تمكن الكلية من تحقيق الرقابة الفورية والمستمرة لاكتشاف الانحرافات وترتيب مواردها بطريقة تجعل أنشطتها تسهم في تحقيق أهدافها وأخيرا صناع المعرفة التي توصلت الدراسة من خلال هذا البعد أنهم يساهمون بشكل فعال في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ كما يعملون على نقل رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي التعامل معها .

وما أضافته الدراسة الحالية الدراسات السابقة أنها جمعة بين كل من الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة وكذا تناولها جانب جديد من جوانب الخدمة العمومية وهو استخراج جواز السفر البيو ميري .

## ثانيا: تصميم الدراسة:

**1- نموذج الدراسة:** وفقا لما تم التطرق إليه في مشكلة الدراسة وأهدافها تقوم هذه الدراسة على أساس إظهار أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية ( الدائرة والبلدية ) في الجزائر على تحسن جودة استخراج جواز السفر البيو ميري ، ومعرفة أبعاد جودة خدمة استخراج جواز السفر البيو ميري ( الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، الملموسية، التعاطف ) بإستخدام تقنيات الإدارة الالكترونية ، بالإضافة إلى مدى تأثر ذلك بالخصائص الديمغرافية للمستهلكين ، وبهذا يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي:

### الشكل رقم (3) : النموذج المقترح للدراسة



### المصدر: من إعداد الباحثين

كما هو موضح في الشكل تنقسم هذه الدراسة إلى مرحلتين، حيث تهتم المرحلة الأولى بالدراسة الاستطلاعية للتعرف على إثر استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة استخراج جواز السفر البيو ميري، وذلك من خلال التعرف على أبعاد جودة الخدمة والتي من خلالها يتم تحسن جودة الخدمة، أما بالنسبة للمرحلة الثانية من الدراسة فسيتم التطرق إلى اختبار وجود فروق جوهرية بين استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية وتحسين جودة استخراج جواز السفر البيو ميري بدلالة خصائصهم الديموغرافية المتمثلة في الجنس، السن، والمستوى التعليمي والدخل.

## 2- فرضيات الدراسة : بالاعتماد على الدراسات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية :

- **الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميري .
- **الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميري .

- **الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد التوكيد لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

- **الفرضية الرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

- **الفرضية الخامسة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

**3- منهجية الدراسة:** تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرجوع إلى الأبحاث والدراسات السابقة والاطلاع على أدبيات الموضوع من أجل بناء إطار نظري للدراسة، إلى جانب استخدام بعض أساليب البحث النوعي وأسلوب المسح الميداني لجمع البيانات بواسطة قائمة استقصائية موجهة لمستهلكين جزائريين ، ليتم بعد ذلك تحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها ، حيث تم توزيع الاستبيان الكترونياً ویدویا .

**4- مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في كل مستخرجي جواز السفر البيومتري حيث كانت الدراسة في الشهر مارس 2016 ، أما بالنسبة لعينة الدراسة فتعتمد هذه الدراسة على العينة الميسرة Convenient sample وقد تم تحديد حجم العينة بالاعتماد على الأحجام التي استخدمت في الدراسات السابقة ، وبناء على هذا قام الباحثان بجمع البيانات من 210 مفردة من المستهلكين وبعد استبعاد الاستبانات غير قابلة للدراسة والتحليل وغير مسترجعة لتبقي 166 استبانات القابلة للدراسة والتحليل .

### **ثالثا: تحليل النتائج:**

**1-1 تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة:** يشير التحليل الإحصائي الوصفي لمفردات العينة المدروسة إلى أن عدد الذكور فيها 101 وهو ما يعادل 60.84 % في حين كان عدد الإناث فيها يساوي 65 وهو ما يعادل 39.16 % وهذا ما يقودون إلى القول بأن معظم مفردات العينة التي قامت بإستخراج جواز السفر البيومتري هم من فئة الذكور ، أما فيما يخص العمر او السن فإن النسبة المسيطرة هي الفئة العمرية الأقل من 30 سنة ب 134 وهو ما يعادل 81.7% وأغلبها شباب وهذا راجع إلى وعيهم بإستخدام تكنولوجيايات الحديثة وكذا تفعيل الإدارة الالكترونية في الجزائر أما النسبة الأقل الفئة فهي الفئة الأكبر من 50 سنة والتي حازت على نسبة 3 % فقط، أما من ناحية مستوى الدخل فنلاحظ أن فئة الدخل الأقل من 15000 دج هي الفئة المسيطرة ب 94 أي ما يعادل 69,1% وهي ما يعادل ثلثي حجم العينة أما الثلث الباقي فقد تم توزيعه على كل من فئة ذات الدخل من 15000 إلى 50000 دج ب 31 وهو ما يعادل 22,8 % وفئة أكثر من 50000 دج عدد أفرادها 11 مفردة وهو ما يعادل 8,1 % ، كما أن أغلب مفردات العينة هم خريجو الجامعات أي ذوي مستوي جامعي وما يعبر عنه ب 79,5 % وهو ما يعادل ثلثي حجم العينة ثم تليها فئة ذات المستوي التعليمي ثانوي وعددها 24 وهو ما يعادل 14,5 % فالمتوسط بنسبة 6 % وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (2) : توزيع مفردات العينة المدروسة وفقا للخصائص الديمغرافية .

النسبة %	العدد	الدخل الشهري	النسبة %	العدد	الجنس
69.1	94	أقل من 15000 دج	60.84	101	ذكر
22.8	31	من 15000 إلى 50000 دج	39.16	65	أنثى
8.1	11	أكثر من 50000 دج			
النسبة %	العدد	المستوى التعليمي	النسبة %	العدد	السن
6	10	المتوسط	81.7	134	أقل من 30 سنة
14.5	24	ثانوي	15.2	25	من 30 إلى 50 سنة
79.5	132	جامعي	3	5	أكثر من 50 سنة
100	166	المجموع	100	166	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين

2-1 تحليل نتائج استبيان الخاص بعملاء مصالح الخدمة العمومية :

يوضح الجدول التالي النتائج المتعلقة بمتغير جودة الخدمة الخاصة باستخراج جواز السفر البيومتري:

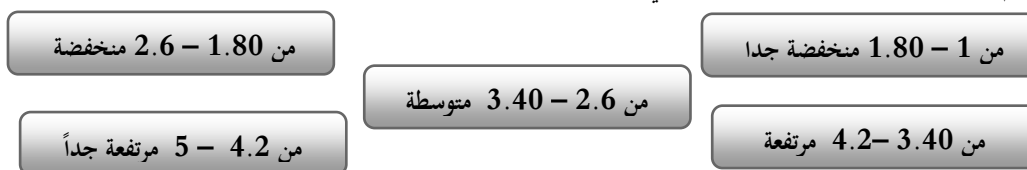
الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الجودة

المتوسط العام	مستوى الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة	البعد
2,758	منخفضة	1,283	2,458	1. تتوفر مصالح الجماعات المحلية على أجهزة ومعدات تقنية حديثة ( مثلا الموقع الإلكتروني لحصول على استمارة جواز السفر) تتلاءم مع خدمة استخراج جواز السفر .	الملموسية
	متوسطة	1,213	2,786	2. يعكس المظهر العام لمصالح الجماعات المحلية (التصميم الداخلي ، الديكورات ، التجهيزات ) القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة ( استخراج جواز السفر البيومتري) .	
	متوسطة	1,121	2,782	3. تتلاءم المرافق الموجودة في مصالح الجماعات المحلية مع طبيعة الخدمات المقدمة لاستخراج جواز السفر البيومتري .	
2,492	منخفضة	1,135	2,331	4. تفي مصالح الجماعات المحلية بالوعود المقدمة للمواطنين وفي الوقت المحدد ( مواعيد الاستلام جواز السفر) .	الاعتمادية
	منخفضة	1,211	2,494	5. تراعي مصالح الجماعات المحلية ظروف وأوضاع المواطنين (مثلا المواطنين من ذوي الاحتياجات الخاصة)	
	منخفضة	1,049	2,313	6. يتعامل الموظفون في مصالح الجماعات المحلية بمهنية واحترافية ويحترمون رغبات المواطنين	
	متوسطة	1,165	2,774	7. هناك معرفة و إلمام بأصول و إجراءات العمل من طرف موظفين في مصالح الجماعات المحلية.	
2,584	منخفضة	1,224	2,476	8. أحصل على خدمة فورية في مصالح الجماعات المحلية.	الإستجابة
	متوسطة	0,072	2,786	9. أجد في مصالح الجماعات المحلية موظفين يرغبون بالرد على إستفساراتي بسرعة .	

	متوسطة	1,119	2,75	10. يقوم موظفو مصالح البلدية بالتعريف عن أوقات الخدمات المقدمة من مصالح الجماعات المحلية.	
2,834	متوسطة	1,266	2,669	11. هناك ثقة بالعاملين في مصالح الجماعات المحلية (مثلا الثقة في المعلومات المقدمة من طرف الموظفين) .	الأمان (التوكيد)
	متوسطة	1,130	2,668	12. أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي مصالح الجماعات المحلية.	
	متوسطة	1,184	3,212	13. يوجد عاملون يتحلون بالأدب والأخلاق في مصالح الجماعات المحلية	
2,454	منخفضة	1,065	2,282	14. يتفهم عاملو مصالح الجماعات المحلية المشاكل الخاصة بالمواطنين و يحاولون حلها.	التعاطف
	منخفضة	1,098	2,549	15. يقوم عاملو مصالح الجماعات المحلية بالتعرف على حاجات المواطنين ومطالبهم	
	منخفضة	1,124	2,458	16. يتم تقديم الخدمة في كل الأوقات المحددة لعمل مصالح الجماعات المحلية.	

#### المصدر: من إعداد الباحثين

حيث تم تحديد مستوي الإستجابة وفق ما يلي:



على ضوء ما ورد في الجدول (3) فإن أبعاد الجودة الخدمة في مصالح الجماعات المحلية (الدائرة والبلدية) يمكن ترتيبها وفق ما يلي:

1. بعد الأمان بمتوسط حسابي (2,834).
2. بعد الملموسية بمتوسط حسابي (2,758).
3. بعد الإستجابة بمتوسط حسابي (2,584).
4. بعد الإعتمادية بمتوسط حسابي (2,492).
5. بعد التعاطف بمتوسط حسابي (2,454).

أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة لجميع عباراته بشكل عام فكان (2,624)، وهو يدل على أن مستوي الجودة في المؤسسات العمومية في الجزائر متوسطة نسبيا ولكن بدرجات متفاوتة حسب الأبعاد الخمسة المكونة لها و وفقا لعناصر كل بعد من هذه الأبعاد وذلك وفقا لما يلي:

من خلال الأبعاد نلاحظ أن بعد التعاطف وبعد الاعتمادية وبعد الاستجابة متقاربة من حيث المتوسط الحسابي وهو الأقل وهذا نتيجة عدم احترام درجة الاعتمادية على تقديم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة وعدم مراعاة الظروف والأوضاع الخاصة بالعملاء كما أنهم لا يستجيبون لمتطلبات واحتياجات العملاء ، وعدم الإلمام بأصول العمل وهذا نتيجة نقص التدريب والإهتمام بتنمية الأفراد العاملين بالمؤسسات العمومية بالجزائر. بينما كل من بعد الأمان والملموسية متقاربة نسبيا بحيث معظم العملاء يرون أن المرافق

والتسهيلات الموجودة في مصالح الخدمة العمومية ، كما أن معلومات القائمين على تقديم الخدمة و قدرتهم على استلهاام الثقة والائتمان متوسطة بالنظر إلى ما يتوقعه العملاء .

#### الجدول رقم (04) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الإدارة الالكترونية.

المتوسط العام	مستوى الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
2,783	متوسطة	1,145	2.75	17. تتوفر مصالح الجماعات المحلية على أجهزة ومعدات تقنية حديثة (مثلا الموقع الإلكتروني لحصول على استمارة جواز السفر) تتلاءم مع خدمة استخراج جواز السفر .
	منخفضة	1,102	2,578	18. يعكس المظهر العام لمصالح الجماعات المحلية ( التصميم الداخلي ، الديكورات ، التجهيزات) القدرة على تقديم خدمة استخراج جواز السفر البيو متري .
	متوسطة	1,053	2,9	19. تتلاءم المرافق الموجودة في مصالح الجماعات المحلية مع طبيعة الخدمات المقدمة لاستخراج جواز السفر البيومتري .
	متوسطة	1,161	2,825	20. اتصال الانترنت المتوفر حاليا يعتبر كافيا عمليا لتطبيق مشروع استخراج جواز السفر البيومتري( مثلا ملئ الاستمارة البيانات الكترونيا والتصوير الشخصي ) .
	متوسطة	1,214	2,988	21. اعتبر أن بياناتي الشخصية محمية ( لا يتطلع عليها احد ) عند مصالح الجماعات المحلية.

#### المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن المتوسط العام لبعء الإدارة الالكترونية هو 2,783 بمستوى استجابة متوسطة حيث أن الوسط الحسابي لكل العبارات متقارب نوعا ما بمستوى استجابة متوسطة ، وهذا ما يقودنا إلى القول بأن عملاء مصالح الخدمة العمومية لا يرون بأن تطبيق الإدارة الالكترونية في استخراج جواز السفر البيو متري من طرف مصالح الجماعات المحلية لا يزال بعيدا نوعا ما بالمقارنة بما تحتاجه هذه التقنية من وسائل ومعدات .

#### 1-2 تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعء الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

التفسير	القيمة	
توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعء الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ويعني هذا أن استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية تؤدي إلى الزيادة تحسين جودة الخدمة بـ 35,9% .	0,359	معامل الارتباط
هذا يعني أن 12,9% من التغيرات التي تطرأ على المتغير تحسين جودة الخدمة سببها هو استخدام الادارة الالكترونية و 87,1% الباقية تسببها العوامل الأخرى .	0,129	معامل التحديد



- الفرضية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

التفسير	القيمة	
توجد علاقة طردية قوية بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ويعني هذا أن أستخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية تؤدي إلى الزيادة تحسين جودة الخدمة بـ 53,2% .	<b>0,532</b>	معامل الارتباط
هذا يعني أن 28,3% من التغيرات التي تطرأ على المتغير تحسين جودة الخدمة سببها هو استخدام الادارة الالكترونية و 71,7% الباقية تسببها العوامل الأخرى .	<b>0,283</b>	معامل التحديد

- الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد التوكيد لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

التفسير	القيمة	
توجد علاقة طردية ضعيفة بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد التوكيد لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ويعني هذا أن أستخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية تؤدي إلى الزيادة تحسين جودة الخدمة بـ 47,7% .	<b>0,477</b>	معامل الارتباط
هذا يعني أن 22,7% من التغيرات التي تطرأ على المتغير تحسين جودة الخدمة سببها هو استخدام الادارة الالكترونية و 77,3% الباقية تسببها العوامل الأخرى .	<b>0,227</b>	معامل التحديد

- الفرضية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري.

التفسير	القيمة	
توجد علاقة طردية قوية بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ويعني هذا أن أستخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية تؤدي إلى الزيادة تحسين جودة الخدمة بـ 61,9% .	<b>0,619</b>	معامل الارتباط
هذا يعني أن 38,3% من التغيرات التي تطرأ على المتغير تحسين جودة الخدمة سببها هو استخدام الادارة الالكترونية و 61,7% الباقية تسببها العوامل الأخرى .	<b>0,383</b>	معامل التحديد

- الفرضية الخامسة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 5\%$ ) بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري .

التفسير	القيمة	
توجد علاقة طردية متوسطة بين إستخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ويعني هذا أن أستخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية تؤدي إلى الزيادة تحسين جودة الخدمة بـ 50,1% .	<b>0,501</b>	معامل الارتباط
هذا يعني أن 25,1% من التغيرات التي تطرأ على المتغير تحسين جودة الخدمة سببها هو استخدام الادارة الالكترونية و 74,9% الباقية تسببها العوامل الأخرى .	<b>0,251</b>	معامل التحديد

## رابعاً: مناقشة النتائج والتوصيات .

### 1- مناقشة النتائج: حيث أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- من الناحية النظرية توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والمعلومات والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية ونجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع الأخرى بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها وهذا ما يحسن من جودة الخدمات المقدمة ، وحسب رأي الباحثين فإنه لا توجد دراسات سابقة تناولت استخدام الإدارة الالكترونية وتأثيرها على تحسين جودة استخراج جواز السفر البيومتري حيث تم تناول كل موضوع على حدي بدون التطرق إلى استخراج جواز السفر البيو متري .
  - كما توصلت الدراسة الحالية إلى أنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري مما يستدعي للقول بأن العملاء الذين قاموا بإستخراج جواز السفر البيو متري اعتبر أن مصالح الجماعات المحلية ( البلدية والدائرة ) لا تفي بالمواعد المقدمة للمواطنين من حيث مواعيد استلام وتسليم جواز السفر البيو متري كما أن موظفو لا يراعوا ظروف والأوضاع الخاصة بالمواطنين ولا يتعاملون باحترافية واحترام معهم وهذا ما توصلت إليه دراسة دلال السوسي ( 2013 ) وخلاف ما توصلت إليه دراسة عتيق عائشة ( 2012 ) .
  - توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مما يدل على أنه يوجد في مصالح الجماعات المحلية موظفين يقومون بالرد على استفسارات المواطنين كما أنهم على إطلاع بمواعيد تقديم خدمات استخراج جواز السفر البيو متري مثل مواعيد اخذ التوقيع الالكتروني وهذا ما يوافق إليه دراسة عتيق عائشة ( 2012 ) .
  - توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد التوكيد لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، يري المستفدين من خدمة جواز السفر البيو متري أنهم لا يشعرون بالثقة والأمان بتعاملهم مع موظفو مصالح الجماعات المحلية ، وهذا ما توصلت لها دراسة عتيق عائشة ( 2012 ) و دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي ( 2011 ) .
  - توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ، حيث ترى عينة الدراسة أن المظهر العام للمصالح الجماعات المحلية يعكس قدرتها على تقديم الخدمات المطلوبة كما تتلاءم المرافق الموجودة في مصالح الجماعات المحلية مع طبيعة الخدمات المقدمة لاستخراج جواز السفر البيومتري ، بعكس ما توصلت إليه دراسة عتيق عائشة ( 2012 ) .
  - توجد علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ، يري أفراد عينة الدراسة أن العاملون في مصالح الجماعات المحلية يحاولون حل مشاكل المواطنين ويهتمون بهم ، وهذا ما توصلت إليه دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي ( 2011 ) .
- 1-التوصيات : نظرا لكون الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة استخراج جواز السفر البيو متري وتبعاً للنتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن صياغة بعض التوصيات التالية :
- حتى تتمكن مصالح الخدمة العمومية من تطبيق الإدارة الالكترونية أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين وذلك بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية .

- لا بد من تدريب العاملين لكيفية استخدام آليات الإدارة الالكترونية وذلك قبل أن يتم ترسيخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية وبالتالي تقدم الخدمات بجودة عالية .
- إهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية وذلك حتى يكتسبوا ثقتهم ونشر الوعي بينهم من أجل استخدام آليات وتقنيات الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية .

## الهوامش :

1. نجم عبود نجم ،(2004)، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات) ،دار المريخ ،السعودية ،ص127 .
  2. احمد محمد غنيم ،(2004) ، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل) ،المكتبة العصرية ،ص30
  3. محمد سمير احمد ،(2009) ،الإدارة الإلكترونية ،الطبعة الأولى ،دار المسيرة، الأردن ،ص43
  4. يوسف محمد يوسف أبو امونة ،(2009) ،واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية ،-قطاع غزة -مذكرة ماجستير ،تخصص إدارة أعمال ،الجامعة الإسلامية ،فلسطين ،ص26.
  5. عشور عبدالكريم ،(2010) ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير ،تخصص الديمقراطية والرشادة ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة قسنطينة ،ص13.
  6. يوسف محمد يوسف أبو امونة ،مرجع سبق ذكره ،ص26.
  7. علاء عبد الرزاق السالمي ، خالد إبراهيم السليطي ، ( ... ) ، الإدارة الإلكترونية ،الطبعة الأولى ،دار وائل للنشر والتوزيع ،الأردن ،ص36.
  8. محمد سمير أحمد ،مرجع سابق ذكره ،ص37.
  9. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي ،(2011) ،مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر-) ،العدد9،مجلة الباحث ،ص90
  10. سعد غالب ياسين ،(2005)،الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية ،الإدارة العامة للنشر والتوزيع ،السعودية ،ص25
  11. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي،مرجع سبق ذكره ،ص90
  12. محمد جمال أكرم عمار ،(2009) ،مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين اداء العاملين ،مذكرة ماجستير ،تخصص إدارة الاعمال ،كلية التجارة ،جامعة ،الجامعة الإسلامية ،فلسطين ،ص71
  13. المرجع السابق ،ص72
  14. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي،مرجع سبق ذكره ،ص90
  15. نفس المرجع ،ص91
  16. إيهاب خميس أحمد المر ،(2007) ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين) ،رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا ،المملكة العربية السعودية ،ص25
  17. محمد جمال أكرم ،مرجع سبق ذكره ،ص77
  18. دلال السويسي ،(2013) ، نظام المعلومات كأدات لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الأستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة ، مذكرة ماجستير ، الورقة ، ص 33 .
  19. إنياد شوكت منصور . (2008) . إدارة جودة الخدمة . دار كنوز المعرفة العلمية . عمان ،ص 119 .
  20. مأمون سليمان الدرادكة ،(2008) ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ،ص181 .
  21. نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد ،(2006) ، التسويق ( مفاهيم معاصرة ) ، مرجع سبق ذكره ، ص 231
  22. Paul Pellemans , ( 1998 ) , Le marketing Qualitatif , Boeck Université , Paris : Bruxelles p 191 .
  23. يوسف عاشور و آخرون ، (يناير 2007) ، قياس جودة خدمات التعليمية في الدراسات العليا : حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة ، المجلة جامعة الأقصى ، المجلد الحادي عشر ، العدد الأول ، غزة ، ص 104 .
  24. أيمن علي عمر . (2007) . دراسات متقدمة التسويق . الدار الجامعية . الإسكندرية، ص 236 .
  25. علي فلاح الزعبي ،(2009) ، إدارة التسويق : منظور تطبيقي إستراتيجي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 401 ، 402
  26. حميد الطائي . بشير العلاق . (2009) . مبادئ التسويق الحديث (مدخل شامل) ، مرجع سبق ذكره ، ص 156
  27. يقصد بكلمة SERVPERF بأنها أداء الخدمة وهي ناتجة عن دمج عبارتي Service التي تعني الخدمة و كلمة performance و التي تعني الاداء.
  28. بو عنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر ، ص 76 .
  29. كلمة Servqual يقصد بها جودة الخدمة وهي ناتجة عن دمج عبارتي Service التي تعني الخدمة و Quality التي تعني الجودة.
  30. ثابت عبد الرحمن إدريس،(2006)، جودة و كفاءة الخدمات اللوجستية، بدون طبعة، الدار الجامعية، بدون بلد نشر، صص296-297.
- Philip kotler keller , ( 2006 ) , Bernard Dubois Manceau , 12<sup>2</sup>édition ; pearson éducation ; paris .