

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية
-دراسة ميدانية بمصلحة البيومتري لمجموعة من البلديات-

The impact of applying electronic management for human resources on the quality of public service - A field study at the Biometric Department of a group of Municipalities -

جغام سعاد¹، خالدي محمد²، بن شهرة محجوبة³

¹ طالبة دكتوراه، مخبر MQEMADD، جامعة الجلفة، s.djegham@univ-djelfa.dz

² أستاذ محاضر أ، مخبر MQEMADD، جامعة الجلفة، khaldi.mohamed@univ-djelfa.dz

³ طالبة دكتوراه، مخبر MQEMADD، جامعة الجلفة، m.benchouhra@univ-djelfa.dz

تاريخ النشر: 2022/05/12

تاريخ القبول: 2022/05/04

تاريخ الاستلام: 2022/02/01

ملخص: تهدف الدراسة الى ابراز أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية - بمصلحة البيومتري -

لبلديات كل من (المسيلة، بوسعادة، حاسي ببح، الجلفة)، وذلك من خلال دراسة ميدانية باستخدام الاستبانة التي وزعت على جميع أفراد المصالح البيومترية وعددهم 103 فرد واسترجعنا منها 93 استبانة صالحة للتفريغ والتحليل، وبعد تجميع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بمختلف أبعادها تتحقق كلها بمستويات متوسطة، أما جودة الخدمة العمومية فأخذت مستوى مرتفع، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية بالمصلحة، ومنه توصي الدراسة - بمصلحة البيومتري - بضرورة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وذلك من أجل الارتقاء بجودة الخدمة العمومية بالبلديات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؛ جودة الخدمة؛ جودة الخدمة العمومية

تصنيف JEL: O3، L2، L3

Abstract:

This research paper seeks to show the impact of electronic management of human resources on the quality of public service in -the Biometric Department - for the municipalities of (M'sila, Bousaada, Hassi Bahbah, Djelfa). through a field study using the questionnaire that was distributed to all members of the biometric services, numbering 103 individuals, from which we retrieved 93 A valid questionnaire for unloading and analysis, and after data collection and analysis using appropriate statistical methods, where it was concluded that the electronic management of human resources in its various dimensions all are achieved at **medium levels**, while the quality of public service is **high**. In addition, there is a statistically significant impact on the various dimensions of the public service in the department. The paper concludes with sets of recommendations to - Biometric Department - the need to pay attention to electronic management of human resources in order to improve the quality Public service in municipalities.

Keys words: Electronic Human Resources Management; Service Quality, Public Service Quality

JEL classification codes: O3; L2; L3.

المؤلف المرسل: جغام سعاد، s.djegham@univ-djelfa.dz

تمهيد:

نظرا للتطورات والمستجدات الحاصلة جراء العولمة والتطور التكنولوجي واستخدام الانترنت، كان لزاما على ادارة الموارد البشرية أن تواكب هذه التحولات وتستقطب اليد المؤهلة لذلك، باعتبار أن المورد البشري هو أهم استثمار تعتمد المؤسسة، مما جعل أنشطة الموارد البشرية تمارس الكترونيا: كالتوظيف الالكتروني، والتدريب الالكتروني، والتعلم الالكتروني، وتقييم الأداء الالكتروني.... كما تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة باختلاف نشاطها، والمؤسسة الخدمية تسعى لرفع مستوى أدائها من حيث تقديم الخدمة وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة.

لذا بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمرا ملحا وضروريا لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات؛ فصناعة الخدمات تلعب دورا متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا ما يجعل جودة الخدمة لفتح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة (سلمان، 2013، صفحة 02) مما يتطلب توظيف الكثير من الأساليب وتسخير الوسائل والامكانيات من أجل تقديم خدمة أفضل.

وفي هذا الإطار تأتي دراستنا هذه للبحث عن ثنائية الادارة الالكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات، انطلاقا من محاولة التعريف بمفهوم كل من الادارة الالكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات العمومية، وكذا تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين أبعاد كل منهما في المؤسسات الجزائرية، وذلك بتسليط الضوء على هذا الموضوع ودراسته من عدة جوانب من خلال تطبيقه على - **مصلحة البيومتري**- (بلدية المسيلة، بلدية بوسعادة، بلدية حاسي ببحج، بلدية الجلفة)، كعينة من المصالح البيومترية الجزائرية في الدراسة الميدانية.

الإشكالية:

انطلاقا مما سبق يمكننا صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية للموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمات العمومية -بمصلحة البيومتري-؟

وتتفرع عن هاته الإشكالية الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى إدراك الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في - مصلحة البيومتري- من وجهة نظر موظفيها؟
- ما مستوى إدراك جودة الخدمات العمومية في -مصلحة البيومتري- من وجهة نظر موظفيها؟
- هل ثمة علاقة تأثير دالة إحصائيا بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كمتغير مستقل وبين جودة الخدمات العمومية كمتغير تابع في -مصلحة البيومتري- من وجهة نظر موظفيها؟

الفرضيات:

انطلاقا من إشكالية الدراسة وأسئلتها تبيننا الفرضيات الآتية:

- يتمتع موظفي -مصلحة البيومتري- بدرجة مرتفعة نحو إدراكهم للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
- يتمتع موظفي -مصلحة البيومتري- بدرجة مرتفعة نحو إدراكهم لجودة الخدمة العمومية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التعلم الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) وجودة الخدمة العمومية -بمصلحة البيومتري-.

أهداف الدراسة:

تهدف هاته الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

عنوان المقال: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية-دراسة ميدانية بمصلحة...

- توضيح الإطار النظري للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعادها وجودة الخدمات، بتقديم نموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في مصلحة البيومتری؛
- اختبار العلاقة الارتباطية والتأثيرية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات لدى العاملين بمصلحة البيومتری؛
- الخروج بعدد من النتائج والتوصيات بناء على الدراسة الميدانية التي يمكن أن تكون ذات فائدة لمصالح البيومتری لتحقيق مستويات عالية من الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات، ولتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

حدود الدراسة:

- تمثلت حدود الدراسة في الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية كالتالي:
- الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تحليل مستوى إدراك المستجوبين والعلاقة التأثيرية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات العمومية.
- الحدود البشرية:** ارتكزت الدراسة على كل العاملين بمصالح البيومتری ببلديات كل من (المسيلة، بوسعادة، حاسي بيج، الجلفة) (103 عامل).
- الحدود المكانية والزمنية:** تم إجراء الدراسة على مستوى -مصلحة البيومتری- ببلديات كل من (المسيلة، بوسعادة، حاسي بيج، الجلفة)، خلال شهر ديسمبر 2021.

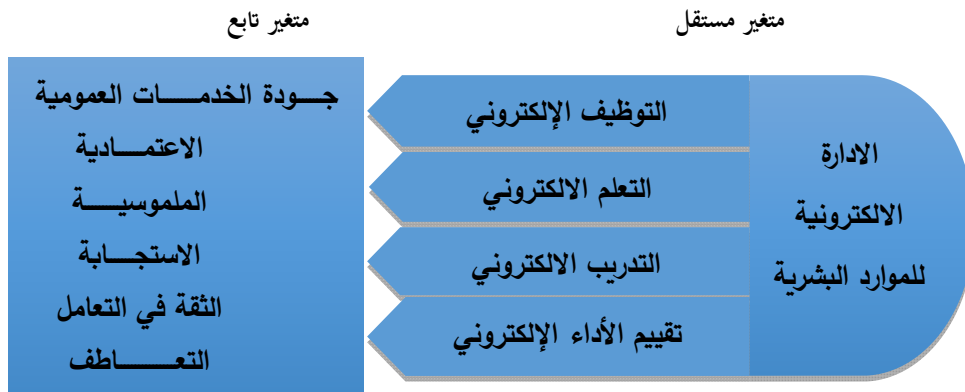
منهج الدراسة:

اعتمدنا في هاته الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لاعتباره الأنسب في مثل هذه الدراسات بالتركيز على وصف وتحليل المتغيرات بمكوناتها وأبعادها المتمثلة بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات، وقد تم اعتماد أداة الاستبيان لأنها الأنسب حيث تم تصميمها وتحكيمها وقمنا بتحليلها لاستخلاص النتائج والتوصيات للدراسة.

أنموذج الدراسة:

لتوضيح العلاقات والتأثيرات بين متغيرات البحث، قمنا بتصميم أنموذج بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية)، والمتغير التابع (جودة الخدمات) باعتماد أنموذج (SERVPERF)، وهذا من خلال النظر للدراسات السابقة لكل متغير، كون أنه لا توجد دراسة تربط بين المتغيرين حسب إطلاع الباحثين، وكان النموذج كالتالي:

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين

1 - التأسيس النظري والفكري للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات العمومية:

1-1-1- الادارة الالكترونية للموارد البشرية:

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الاداري في منظمات الاعمال، فأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المنظمة العصرية وبدونها لا تستطيع المنظمة الاستمرار في العمل. وفي إثر هذه التحولات بدأ الاهتمام بالموارد البشرية يزداد في المنظمات المعاصرة واصبحت ضرورة ملحة تفرض نفسها على المنظمات في تفعيل دور ادارة الموارد البشرية لديها باعتبارها الجهة المسؤولة عن شؤون العمل وتنظيم أموره.

1-1-1- تعريف الادارة الالكترونية للموارد البشرية:

من بين مسمياتها الموارد البشرية الافتراضية **Virtuel HR**، الموارد البشرية المبنية على الويب **Web- Based HR**، وانترانت الموارد البشرية **HR Intranet** (بوخاري و لقراب، 2017، صفحة 65) ويمكن أن نورد بعض التعريفات كما يلي:

- عرفها (2006، هوبكينز وماركهام) بأنها: " تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية والذي سيسهم مع بعض التغيرات التنظيمية الأخرى في اتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات." (هوبكينز و ماركهام، 2006، صفحة 06)

- عرّفها (Ruel et al, 2007) بأنها: "الاتصال عن طريق التكنولوجيا الموجهة من خلال الشبكات بين المنظمة والعاملين فيها بما يتعلق بإدارة الموارد البشرية". (فرخة، 2017، صفحة 70)

- يرى (Bondarouk and Ruel, 2009) أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي مصطلح شامل يشمل جميع آليات التكامل الممكنة والمحتويات بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تهدف إلى خلق قيمة داخل وعبر المنظمات للموظفين والإدارة المستهدفة". (Bondarouk. & Ruel, 2009, p. 03)

- تعبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية عن شبكات الهياكل والقرارات والعلاقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية، من حيث الاختيار والتوظيف الإلكتروني، بالإضافة إلى التنمية والتدريب باستخدام الانترنت والوسائط المتعددة المحاكاة، ودفع الأجور والحوافز من خلال البنوك الالكترونية والاتصالات والمفاوضات عن طريق شبكات الأعمال. (زواوي و غجاتي، دون سنة، صفحة 184)

- عرف دايفيد ليباك وآخرون (David lepak et al, 2003) الموارد البشرية الافتراضية على أنها: " التشغيل الآلي (automation) لأنشطة الموارد البشرية التقليدية من توظيف، تدريب تعليم وتقييم أداء، تعويض... إلخ." (بوخاري و لقراب، 2017، صفحة 65)

- كما تعرّف الادارة الالكترونية للموارد البشرية بأنها: "أسلوب اداري حديث يقوم على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في ادارة وتطوير الموارد البشرية داخل المنظمة"

- وتعرف أيضا: "بأنها المظلة التي تغطي كل الآليات والمضامين الممكنة للتكامل بين ادارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات بهدف خلق القيمة للموظفين وللإدارة الموجودة في المؤسسات" (زايد و حسن، 2016، صفحة 242). ولقد اعتمدنا هذا التعريف في الدراسة الحالية كونه يشمل جميع الجوانب التي تجعل التكامل بين ادارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، كما ركز أيضا على الفئة المستهدفة من موظفين في المؤسسة لخلق قيمة مضافة لكل من الموظفين والادارة.

1-1-2- أهمية الادارة الالكترونية للموارد البشرية:

تكمن أهمية الادارة الالكترونية للموارد البشرية فيما يلي: (النجار ف.، 2007، صفحة 248)

- زادت الحاجة للعاملين في ظل الادارة الالكترونية للموارد البشرية بسبب سهولة المنافسة والبحث عن وظائف بديلة؛

- تستخدم الشركات البوابات الالكترونية لزيادة مراكزها التنافسية والانتاجية الكلية والتنوعية؛
- ربط قواعد البيانات المختلفة داخل إدارة الموارد البشرية مع بعضها مثال برمجيات الأجور وبرمجيات الأداء وإتاحتها على الموقع على الانترنت لكل من العاملين والمديرين؛

- كتابة التقارير الفورية عن العاملين من بوابة الشركة على الانترنت باستخدام المعايير مما يوفر للمديرين القرارات الموضوعية.
كما أن تطبيق تكنولوجيا ادارة الموارد البشرية متنوع وله نطاق واسع وفقا لاحتياجات المنظمة، يمكن أن يقتصر على الجداول الالكترونية، وقد يمتد إلى أنظمة معقدة (Cipd,2006). ونرى أن المنظمة تعتمد على الحلول التي يقدمها نظام ادارة الموارد البشرية، وبعضها يتعلق بالحل الكامل لوظائف الموارد البشرية، بما في ذلك الاستقطاب والاختيار وأداء التقييم والتعويض والأجور وغيرها من وظائف الموارد البشرية، وهذا ما أدى إلى تنوع أهمية (إدارة الموارد البشرية الالكترونية). بناء على التطبيقات المستخدمة لنظام إدارة الموارد البشرية، ووفقا لتقرير (Cipd,2006)، الذي تم إجراؤه بين السنوات (2003-2006) على المؤسسات البريطانية الرئيسية، فقد ظهرت هذه الأهمية في المجالات التالية:

- تحسين جودة تقديم المعلومات بنسبة 91%؛
- تحسين سرعة تقديم المعلومات بنسبة 81%؛
- تحسين الخدمات المقدمة للموظفين بنسبة 56%؛
- تقليل التكاليف والنفقات بنسبة 35% . (Al Shobaki, Abu Naser, Abu Amuna, & El Talla, 2017, p. 06)

1-1-3- وظائف الادارة الالكترونية للموارد البشرية:

تمثل وظائف الادارة الالكترونية للموارد البشرية في: التوظيف الالكتروني، التدريب الالكتروني، التعليم الالكتروني وتقييم الاداء الالكتروني: (بن غيدة و حركات، 2018، الصفحات 10 - 11)

1-1-3-1- التوظيف الالكتروني E-Recrutement:

لقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وخاصة منها الانترنت المواقع المتعلقة بعروض العمل، بالتعاون مع مكاتب التوظيف، حتى يتم تلقي الطلبات والقيام بالمهام الادارية المرتبطة بها، والرد عليها بصفة آلية، كما أن بعض المؤسسات تقوم بإجراء مقابلات قصيرة مع طالبي الوظائف عبر الانترنت، مما يقلل من التنقلات الجسدية ويوفر على طالبي العمل وعلى القائمين بإدارة الموارد البشرية الكثير من الجهد والوقت، إذ يوفر التوظيف الالكتروني العديد من المزايا لعملية التوظيف منها:

- **الإسراع من إيقاع عملية التوظيف:** في ظل نظام الادارة الالكترونية للموارد البشرية، يمكن تقليل وقت العملية، أولا بالنسبة لعملية الاعلان، إذ يمكن تقديم تفاصيل حول الوظيفة الشاغرة بصفحة الوظائف على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى إرسال رسائل بريد الكتروني للعاملين بالأقسام التي من الممكن أن تتضمن مرشحين لشغل تلك الوظيفة، فبدلا من الانتظار لعدة أسابيع حتى يتم نشر الاعلان بالمجلة الخاصة بالشركة، يتم نشر المعلومات عن تلك الوظيفة داخل الشركة بعد دقائق قليلة من الاتفاق على طبيعة الوظيفة التي سيتم الاعلان عنها، وتستغرق تلك العملية مدة قد لا تزيد عن ستة أيام؛

- **إلغاء دور الوسطاء:** يمكن لمن يبحث عن شخص مناسب ومؤهل لشغل إحدى الوظائف أن يطلب من النظام وضع قائمة بأسماء الافراد ممن يتمتعون بالكفاءات المطلوبة، يتم بعد ذلك إخطارهم بمعلومات حول الوظيفة عن طريق البريد الالكتروني، وسيوفر هذا كثيرا من الوقت الذي كان سيستغرقه من لا تتوافر لديهم الكفاءات والخبرة المطلوبة في ملء نموذج طلب التوظيف، ومن ثم يتم إلغاء دور الوسطاء في تقديم المورد البشري المناسب لهم وتصبح الوظائف هي التي تبحث عن الافراد الملائمين.

1-1-3-2- التدريب الالكتروني E-Training:

التدريب الإلكتروني هو بديل للتدريب التقليدي أثناء العمل / خارج العمل. لذلك يشير التدريب الإلكتروني إلى استخدام منصات الانترنت لتحسين مهارات الموظفين وقدراتهم لتحقيق أقصى قدر من الانتاجية. بعض الأدوات المستخدمة في التدريب الإلكتروني تشمل **Youtube** وعرض الفيديو عبر الانترنت وعقد المؤتمرات عبر الفيديو والبث عبر الانترنت وما إلى ذلك. عادة ما يتم تزويد الموظفين بأجهزة كمبيوتر تمكنهم من المشاركة في التدريب عبر الانترنت أو سيطلب من الموظفين التجمع في مكان واحد حيث سيشاركون فيه باستخدام جهاز العرض. وقد أدت هذه الطريقة الحديثة في تدريب الموظفين إلى خفض تكاليف التوظيف. كما زاد التدريب الإلكتروني من قاعدة رأس المال للشركات لأن الأموال التي كانت ستخصص لتدريب الموظفين سيتم توجيهها الآن إلى مجالات أخرى تحتاج إلى اهتمام عاجل. (Ogbu Friday & Onyemaechi, 2018, pp. 3- 4)

1-3-3-1- التعلم الإلكتروني E-Learning:

التعلم الإلكتروني هو التعلم باستخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج الأخرى على الشبكات المغلقة أو الشبكات المشتركة أو الانترنت. أصبح التعلم الإلكتروني أكثر الأشكال شيوعاً للانفتاح والمرونة المرنة (الغراب، 2003). زادت أهمية توفير التعلم المادي عبر الانترنت والإنترنت كوسيلة لتوفير فرص التدريب. تبرز أهمية التعلم الإلكتروني في توفير التدريب ونفقات الوقت لمساعدة الموظفين في إدارة وقتهم في التدريب، وكذلك تزويدهم بفرصة التعلم وتطوير مهاراتهم أثناء بقائهم في وظائفهم. اعتبرت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير وعملية التعلم الإلكتروني بمثابة نوع من توفير الرضا الوظيفي للعمال والاحتفاظ بهم في نفس الوقت (Sharamm, 2006) (Al Shobaki, Abu Naser, Abu Amuna, & El Talla, 2017, p. 09)

1-3-4- تقييم الأداء الإلكتروني E-Assessment:

وتتمثل في عملية التقييم من خلال القنوات المعتمدة على شبكة الانترنت، وتدريب العمل مع نظم تقييم أداء التقييم الإلكتروني، والاعتراف بأهمية نظم التقييم الإلكترونية من قبل المنظمة مع امكانية انشاء ارشيف تقييم الأداء الماضي ومقارنتها مع الاداء الحالي. (عوض علي آل غملان، 2017، صفحة 21)

1-2-2- جودة الخدمة العمومية:

تسعى الإدارة العمومية الى تقديم خدمات تتسم بمواصفات ترضي مستقبل خدماتها (المواطن) بمواصفات ذات جودة عالية، ومن أجل فهم موضوع جودة الخدمة العمومية على كثر نتطرق الى ما يلي:

1-2-1- مفهوم الخدمة العمومية:

غالبا ما تستخدم الخدمة العامة كمرادف للخدمة الحكومية التي تشمل جميع أولئك الذين يعملون في القطاع في جميع مستويات الادارة، ومن بين أهم تعريفات الخدمة العمومية نجد:

- حسب James & Lois (2014) «الخدمة العامة هي مفهوم موقف شعور بالواجب، حتى شعور بالأخلاق العامة» (James & Lois, 2014, p. 368)، هذا يوضح أن الخدمة العمومية مصطلح يفهم من طرف الموظف العمومي ويطبق ضمن الأسس القانونية والأخلاقية القائمة في المنظمة.

- تطرق كلا من رحاوي وقاسمي (2017) على أن للخدمة العمومية مفهومين: المفهوم الواسع يُعبر عن «الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي الحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين، أما المفهوم الضيق لها هو: "الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة» (رحاوي و قاسمي ، 2017، الصفحات 110- 111)، نجد أنَّ المفهوم الواسع ركز على

فائدة المواطن والمجتمع ككل من الخدمة المقدّمة، أما المفهوم الضيق ركز على الحاجيات المطلوبة من المواطنين أي ركز على مُقدّم الخدمة (الجهات الإدارية، المنظمات العامة) ومستقبل الخدمة (المواطن) بصفة مباشرة.

من هذين التعريفين نجد أنّ الخدمة العمومية عبارة عن "سياسة تنتهجها الدولة لتلبية احتياجات المواطنين عبر مختلف مرافقها العمومية، عن طريق مقدم الخدمة (الموظف العمومي) ضمن أطر وأسس قانونية وأخلاقية تخدم الصالح العام".

1-2-2- مفهوم جودة الخدمة العمومية:

يعبر مفهوم الجودة على استراتيجية تحتم بتغيير القيم الجوهرية وثقافة المنظمة وتؤكد على زيادة الحماس والمشاركة بين أعضاء المنظمة (النجار و كامل جواد، صفحة 40)، كما تشير الجودة الى درجة التميز في الخصائص أو السمات المرتبطة بالمنتج أو بالخدمة (سعد الدين و ابراهيم، 2004، الصفحات 117-118)، مما يُسهّل تعريف جودة الخدمة العمومية والتي تطرق لها الكثير من عدة جوانب كالتالي:

- فبالنسبة **Steward & Wolsh (1984)** تعني جودة الخدمة العامة أنّها لا بد أن تعكس فيما إذا كانت هذه الجودة تعمل على اشباع متطلبات المستخدمين لها وإلى أي مدى يتحقق مثل هذا الاشباع.

- وحسب **Dona Bedem (1985)** ركز على ثلاث أبعاد في التعريف:

- **البعد التقني:** يتمثل في مدى تطبيق المنظمة للعلم ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حل مشكلات المواطنين.
- **البعد النفسي:** مدى امتلاك وقدرة موظفي المنظمة على التفاعل النفسي والاجتماعي مع مستقبل الخدمة (المواطن).
- **البعد المادي:** مدى توفر الامكانيات المادية المتعلقة بمكان العمل التي تجذب وتريح المواطن. (سعد الدين و ابراهيم، 2004، الصفحات 117-118)

- وحسب **Everett E. Adam, Jr (2016)** يُعرّف جودة الخدمة العمومية بأنّها: "درجة التميز في الخصائص أو السمات للمنتج او الخدمة الناتجة عن منظمة عامة" هذا التعريف محدد ولكنه يسمح بدمج مفهوم الجودة في الفعالية من قبل المسؤول العام، فرفع مستويات الجودة مرتبط بعوامل سلوكية وتقنية والذي يؤدي لضرورة الاهتمام بمواهب المسؤولين العاملين المهتمين بقياس وتحسين جودة الخدمات المقدمة. (Everett E. Adam & Jr, 2016, pp. 27- 39)

- أما **جمعية فرنسا للجودة العامة** عرفت جودة الخدمة العمومية بأنّها: "قدرة المنظمة الحكومية على تلبية حاجات المواطنين الداخلية والخارجية ذات النفع العام".

- أما **رابح الوافي (2019)** عرف جودة الخدمة العمومية على أنّها: "قدرة المنظمة على تلبية حاجات المواطنين المتوقعة بما يرضيهم، مع الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بما يخدم المصلحة العمومية". (الوافي، 2019، صفحة 159)

ومن هذه التعاريف نضع تعريفا اجرائيا: جودة الخدمة العمومية هي "استراتيجية تتميز بها كل منظمة عمومية عن مثيلاتها، بمدى قدرة أداء موظفيها على اشباع رغبات المواطنين بكل كفاءة وفعالية، ضمن جميع الجوانب التي تجذب المواطن سواء الجانب التقني أو النفسي أو المادي، وكل هذا ضمن دائرة تحقيق الصالح العام".

1-2-3- أبعاد جودة الخدمة العمومية:

لقد اقترح كل من **Gronin & Taylor (1994)** وبعد دراسة معمقة شملت عدة قطاعات خدمية، والتي أظهرت أفضلية نموذج الأداء (SERVPERF)، والذي يقيس الجودة من خلال الأداء الفعلي الذي يدركه الزبون (الجودة=الأداء الفعلي)، مع اعتماد الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة العمومية لكل من الباحث **براسيرمان وزملائه Parasuraman et al (1988)** والتي تم اعتمادها في هذه الدراسة: (Sahul Hamid & Yip, 2019, pp. 17- 34)

1-3-2-1- الملموسية (Tangible):

تتضمن متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية والمظهر الأنيق لموظفيها وتأثير المظهر العام للمنظمة.

1-3-2-2- الاعتمادية (Reliability):

ويقصد بها مدى مصداقية المنظمة لمختلف الخدمات المقدمة لعملائها، فتقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها واهتمامها بحل مشكلاتهم حرصا على تحري الدقة في أداء الخدمة، في الوقت المحدد، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء، كما تعنى بثبات الأداء وإنجاز الخدمة بطريقة صحيحة كما يرغب العميل ومن أول مرة.

1-3-2-3- الاستجابة (Responsiveness):

يحتوي على المتغيرات التي تقيس سرعة استجابة المنظمة في تقديم الخدمة في الوقت المناسب، ومدى حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، ومدى إبداء العاملين للتعاون المستمر مع المستفيدين، إضافة الى أنها القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاوهم والعمل على حلها بسرعة بما يقنع العملاء أنه محل تقدير.

1-3-2-4- الثقة في التعامل (Assurance):

ويقصد بها شعور العميل بالأمان عند التعامل مع المنظمة، ويعكس معرفة وخبرة العاملين بالمنظمة وقدرتهم على كسب ثقة العملاء عند تقديم الخدمة، وقياس حرص الموظفين على التعامل بلباقة وإلمام المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

1-3-2-5- التعاطف (Empathy):

والذي يدل على اهتمام الموظفين بالعملاء اهتماما شخويا لتلبية حاجاتهم، وحرص المنظمة على المصلحة العليا لهم، والدراية الكافية لمختلف متطلباتهم. (محمود الغرابوي، 2014، الصفحات 38-39)

1-3-3- العلاقة بين الادارة الالكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات العمومية:

في الاقتصاد الحديث تعد تنمية المهارات أمرا حيويا في تعميم الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية، فيجب أن تتضمن خطط المنظمة المتطورة أهدافا بصيغة رقمية للتوظيف والتدريب والتطوير المهني والنهوض بأعضاء كل الفئات المستهدفة في المنظمة ضمن فترة زمنية محددة (EVANS & LAWRENCE, 2015, pp. 116- 117)، فالوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة تطبيق فعال للإدارة الالكترونية لمختلف وظائف ادارة الموارد البشرية، والذي يدر على المنظمة والمواطن والموظف نفسه عدة فوائد أهمها:

1-3-3-1- السير الحسن لمستقبل الخدمة العمومية (المواطنین):

فمن بين أهم الأمور التي تخدم المواطنين عند اعتماد المنظمة على إدارة الكترونية للموارد البشرية ما يلي:

- **استمرارية تقديم الخدمة:** ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمات بشكل مستمر ودون انقطاع (24/24، 7/7)، حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الادارة الالكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة الكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف، إلا في حالة حدوث اعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة.
- **تكريس مبدأ المساواة بين المواطنين:** إن نظام الادارة الالكترونية يجعل من جميع المواطنين متساوين أمام المؤسسات العمومية الخدمية في اتباع إجراءات الحصول على الخدمات.

توسيع نطاق الممارسات الديمقراطية ولا مركزية القرارات: اتاحة قدر أكبر للتحكم في الهيكل التنظيمي ومختلف اللوائح من مشاركة الافراد في ادارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم والاقتناع بأعمالها، مما يفتح الباب واسعا حول إجراء انتخابات عامة الكترونية ذات قدر عال من الشفافية والمسؤولية، فمن حق الادارة العمل في أي وقت لأجل تعديل بعض الوظائف أو تحسين بعض البرامج وفق ما تلمبه الظروف المختلفة عليها بكل مرونة لأجل اقناع الصالح العام.

تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين: يعمل الموظفون على تسهيل معاملات الافراد وحسن سيرها من خلال التغلب على مشكل البيروقراطية والتخفيف من الروتين.

1-3-2- تسهيل عمل مقدم الخدمة العمومية (موظف القطاع العام):

من المتوقع أن تؤدي الادارة الالكترونية إلى تبسيط وتسهيل عمل الموظف بشكل يسمح له من نسخ وتدوين وتوقيع وختم الوثائق الادارية الكترونيا هذا ما يكرس الشفافية وحب العمل حيث تسمح مثل هذه الاجراءات بمحاكاة مبادئ ادارة الاعمال خاصة فيما يخص بتقسيم العمل والرقابة الادارية بالإضافة إلى عنصر التنظيم الذي تفقده معظم الادارات العمومية اليوم (الوافي، 2019، الصفحات 180-183)، التقليل من حواجز الدخول والتقدم لمقدم الخدمة العمومية، وتعزيز قدرات الموظفين وكذا تفعيل المهارات والجدارة للموظف العام فنجد: (EVANS & LAWRENCE, 2015, pp. 116- 117)

بالنسبة للتوظيف يواجه أعضاء المنظمة حواجز أمام الدخول والتقدم في الخدمة العمومية (حواجز مادية واجتماعية وتنظيمية)، فلا يمكن لبرامج التوظيف أن تنجح إلا إذا تم تطوير إدارة الموارد البشرية داخل الخدمة العامة.

أما التعليم والتدريب يعتمد على وجود إدارة فعالة تعمل على تنمية الموارد البشرية ضمن برامج عمل ناجحة في الخدمة العامة المقدمة، لذا فان رؤساء التدريب أو تنمية الموارد البشرية لهم دور رئيسي يقومون به في النجاح الشامل لبرامج العمل من خلال مسؤولياتهم في تعزيز القدرات.

أما إدارة الأداء والمراقبة من أجل تقييم الأداء تساهم في القضاء على الانتماء والمحسوبية التي تؤدي الى تحويل بلديات غنية الى فقيرة عديمة القدرة والالتزام بخدمة المجتمع، والذي يستوجب تفعيل المهارات والجدارة للموظفين.

2- الإطار التطبيقي للدراسة:

بعد أن قدمنا نظرة عن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية بأبعادها وكذا أهميتها لتحسين جودة الخدمة العمومية، ولتسليط الضوء أكثر وإثبات تلك الأهمية تم اسقاط الدراسة النظرية على -مصالح البيومتری- لبلديات (المسيلة، بوسعادة، حاسي ببح، الجلفة)، وذلك من خلال المنهجية التالية:

2-1- مجتمع وبناء أداة الدراسة:

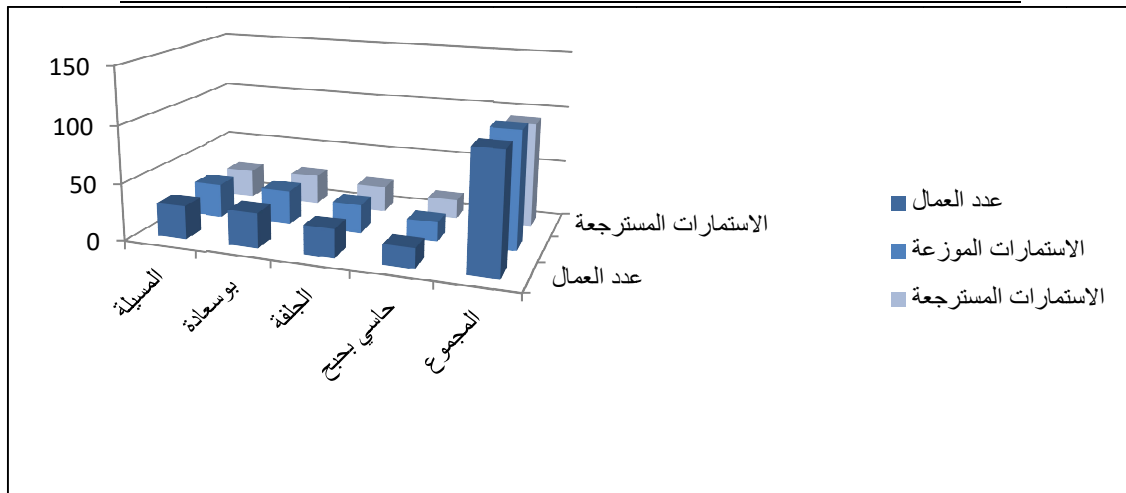
حيث عُولجت هذه الدراسة على مجتمع مكون من موظفي بعض البلديات (المسيلة، بوسعادة، حاسي ببح، الجلفة)، واخترنا عينة قصدية متمثلة في موظفي مصلحة البيومتری لهاته البلديات والبالغ عددهم: 103 موظف، حيث استخدمنا أداة الاستبيان لجمع البيانات، وضمت استمارة الاستبيان 30 فقرة منها 13 فقرة للمتغير الأول (الإدارة الالكترونية للموارد البشرية) و 17 فقرة للمتغير الثاني (جودة الخدمة العمومية)، فقمنا بتوزيع 103 استبانة على العاملين واسترجعنا 93 استبانة صالحة للتفريغ والتحليل، أي بنسبة استرجاع بلغت 90,29%، وهي نسبة جُدْ عالية، ويعود ذلك لاعتمادنا على طريقة التوزيع بالمقابلة وتمَّ خلالها شرح مُحتوى الاستبانة لأفراد العينة، والجدول والشكل الموالي يُوضحان مكونات عينة البحث كالتالي:

جدول رقم (01): البلديات المكونة لعينة البحث وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة منها.

البلديات	عدد العمال	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة
المسيلة	30	30	26
بوسعادة	31	31	27
الجلفة	25	25	23
حاسي بيجح	17	17	17
المجموع	103	103	93

المصدر: من اعداد الباحثين.

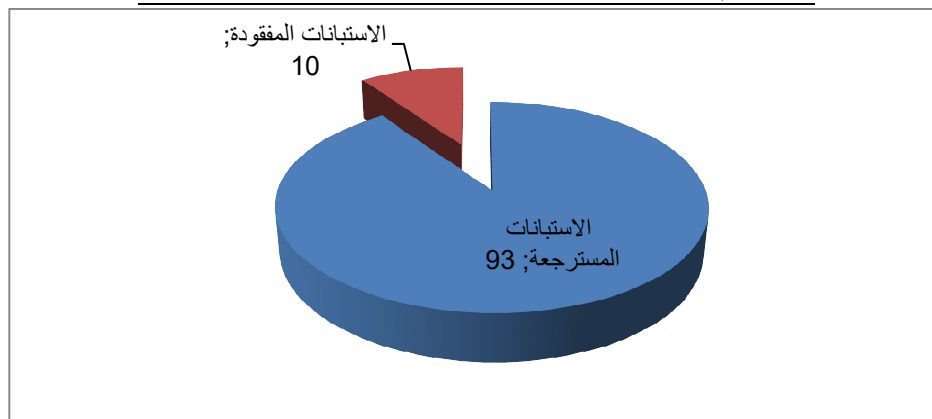
شكل رقم (02): البلديات المكونة لعينة البحث وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة منها.



المصدر: من اعداد الباحثين.

ومن خلال ما سبق يُمكن تمثيل نسبة الاسترجاع الكلية للاستبيانات الموزعة والمفقودة من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (03): استمارات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والمفقودة.



المصدر: من اعداد الباحثين.

وقد تم الاعتماد على سلم ليكرت الرباعي (غير موافق بشدة، غير موافق، موافق، موافق بشدة) بالأوزان على التوالي (1، 2، 3، 4)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss .

2-2- اختبار التوزيع الطبيعي:

عنوان المقال: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية-دراسة ميدانية بمصلحة...

للتأكد من أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي اعتمدنا على اختبار Kolmogorov Smirnov (k-s) وقد تحصلنا على النتائج الملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): نتائج اختبارات التوزيع الطبيعي لمجالات الدراسة.

المجال	القيمة الاحتمالية (sig)
التوظيف الالكتروني	0,186
التدريب الالكتروني	0,651
التعلم الالكتروني	0,090
تقييم الأداء الالكتروني	0,595
مجال الادارة الالكترونية للموارد البشرية إجمالاً	0.521
مجال جودة الخدمات	0,214

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول (02) أن القيمة الاحتمالية (sig) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)، وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يسمح لنا بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية للإجابة على الأسئلة والفرضيات.

2-3- اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

لاختبار صدق أداة الدراسة تم تحكيم الاستبانة من طرف أساتذة أصحاب الاختصاص لجعل الأداة أكثر ملائمة للدراسة الحالية وهذا يعبر عن الصدق الظاهري للأداة، ومن أجل معرفة صدق المقياس قمنا باختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة والصدق البنائي لها، ثم ثبات أداة الدراسة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ كما يلي:

2-3-1- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

سيتم حساب درجة ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لجميع فقرات البعد الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها

التوظيف		التدريب		التعلم		تقييم الأداء	
الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط
01	**0,897	04	**0,817	08	**0,738	11	**0,864
02	**0,926	05	**0,808	09	**0,762	12	**0,906
03	**0,820	06	**0,879	10	**0,745	13	**0,784
		07	**0,645				
جودة الخدمات							
الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط	الرقم	معامل الارتباط
14	*0,396	20	**0,800	26	**0,683		
15	**0,533	21	**0,609	27	*0,456		
16	**0,532	22	**0,717	28	**0,603		
17	**0,513	23	**0,645	29	**0,677		
18	**0,687	24	**0,645	30	**0,715		
19	**0,550	25	**0,498				

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (03) لاحظنا أن هناك علاقة طردية بين جميع فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأبعاد المنتمية إليها، لأن جميع معاملات الارتباط موجبة، حيث تراوحت بين (0,926) في حدها الأعلى أمام الفقرة (02)، وبين (0,396) في حدها الأدنى أمام الفقرة (14)، وأن جميع الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)، فيمكننا القول بأن أداة الدراسة تتمتع بمصدقية وصلاحية كبيرة للتطبيق الميداني سببه قوة الارتباط الداخلي بين جميع فقراتها ومحاور انتمائها.

2-3-2- الصدق البنائي لأداة الدراسة:

سنقوم باستعمال معامل الارتباط لمعرفة الصدق البنائي، حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لها

المجال	معامل بيرسن للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
التوظيف الالكتروني	0,730	0,000
التدريب الالكتروني	0,679	0,000
التعلم الالكتروني	0,747	0,000
تقييم الاداء الالكتروني	0,824	0,000
جودة الخدمات	0,871	0,000

(**) الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,01)$.

المصدر: من اعداد الباحثين وفقاً لمخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول (04) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,01)$ ، وبذلك تعتبر مجالات الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه.

2-3-3- ثبات أداة الدراسة:

سنقوم بحساب معامل كرونباخ ألفا، لتقدير ثبات الدراسة، حسب الجدول التالي:

جدول رقم (05): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

محاور الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات
الادارة الالكترونية للموارد البشرية	13	0,924
جودة الخدمات	17	0,900
الاتجاه العام	30	0,928

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ المتعلقة بمحور الادارة الالكترونية للموارد البشرية (13 عبارة) هو 0,924، أما الفقرات المتعلقة بمحور جودة الخدمات (17 عبارة) فهو 0,900، بينما فقرات الاستبيان ككل كان معاملها هو 0,928، وكلها قيم ممتازة وأكبر من 0,6 وهو الحد الأدنى لقبول الاستبيان كأداة للقياس، وبالتالي الاستبيان مناسب لأغراض البحث، مما يعني أن هناك ثبات وتقارب في إجابات الأفراد بدرجة ممتازة.

2-4- الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

سندرس الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة من خلال 4 أبعاد هي: النوع والعمر والمستوى التعليمي إضافة إلى سنوات الخبرة، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم(06): الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	النوع	البيان
49,46%	46	ذكر	النوع
50,54%	47	أنثى	
10,75%	10	أقل من 30 سنة	العمر
65,6%	61	من 30 سنة إلى 50 سنة	
23,65%	22	أكثر من 50 سنة	
62,37%	58	تكوين مهني	المستوى التعليمي
37,63%	35	مستوى جامعي	
16,13%	15	أقل من 5 سنة	سنوات الخبرة
61,29%	57	من 5 سنة إلى 10 سنة	
22,58%	21	أكثر من 10 سنة	

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور تقارب نسبة الاناث وهذا راجع لاكتساح المرأة جميع الميادين وتقلدها مناصب تنافس بها الرجل، وهذا ما يعكس مبدأ المساواة والشفافية.

كما لاحظنا أن مفردات العينة أعمارهم بين 30 الى 50 سنة نسبة 65,6% نلاحظ بأنها فئة كهول وهذا راجع لسياسات التوظيف والتقصف وأيضا للأوضاع التي تمر بها البلاد، كما لاحظنا أن غالبية أفراد العينة لديهم تكوين مهني بنسبة 62,37% أكبر بكثير من الدارسين في الجامعة التي ينسبتهم 37,63% وهذا يدل على أن أصحاب التكوين في مجال التكنولوجيا والاعلام الآلي ذوي كفاءة أكثر لدراساتهم التطبيقية مقارنة بالدراسة النظرية التي يتلقاها أصحاب الجامعة، وهذا ما يُسهل نجاحهم في مسابقات البلدية، كما لاحظنا كذلك أن عينة الدراسة شملت على عدد كبير من ذوي الخبرة المهنية التي من (5 سنة إلى 10 سنة) بنسبة 61,29% وهذا يدل على وجود عنصر الخبرة في المصلحة البيومترية.

2-5- اختبار مستوى إدراك أفراد العينة تجاه متغيري وأبعاد الدراسة:

سوف نقيس مستوى إدراك متغيري وأبعاد الادارة الالكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية لدى العاملين بمصلحة البيومترية كما يلي:

2-5-1- مستوى إدراك أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية المرجحة وانحرافاتها المعيارية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ثم نوضح درجة الموافقة انطلاقا من قيمة المتوسط الحسابي ضمن الفئات الثلاثة التالية: [2-1] منخفضة؛ [3,1-2,1] متوسطة؛ [4-3,2] مرتفعة، ويوضحه الجدول التالي:

جدول رقم(07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الادارة الالكترونية للموارد البشرية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
التوظيف الإلكتروني	3,00	0,85	1	متوسطة
التدريب الإلكتروني	2,79	0,62	3	متوسطة
التعلم الإلكتروني	2,85	0,56	2	متوسطة
تقييم الأداء الإلكتروني	2,62	0,69	4	متوسطة
المتغير	2,8006	0,62064	/	متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (07) نلاحظ أن مستوى الادارة الالكترونية للموارد البشرية كان متوسطا، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (2,80) وانحراف معياري مقداره (0,62) مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في هذا المحور. ومن حيث ترتيب أبعاده، جاء بعد التوظيف الإلكتروني في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة من حيث موافقة العينة عليه خصوصا: من حيث الاعلان عن الوظائف الشاغرة واعتمادها على قاعدة بيانات لتنظيم الامتحانات والمقابلات وأما بقية الأبعاد جاءت أيضا بدرجة متوسطة ومتقاربة في اجابات أفراد العينة وكانت على التوالي: التعلم الإلكتروني خصوصا في مدى توافرها لبرامج تعليمية إلكترونية منشورة على موقع البلدية، التدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني. وعليه نفى صحة الفرضية الأولى القائلة: " يتمتع موظفي مصلحة البيومتری بدرجة مرتفعة نحو ادراكهم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ".

2-5-2- مستوى إدراك أبعاد جودة الخدمات العمومية لدى العاملين بمصلحة البيومتری:

سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية المرجحة وانحرافاتها المعيارية لأبعاد جودة الخدمات، كما نحدد درجة الموافقة بنفس الطريقة السابقة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لأبعاد جودة الخدمات

الأبعاد والمتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
المللموسية	2,75	0,83	5	متوسطة
الاعتمادية	3,48	0,70	2	مرتفعة
الاستجابة	3,61	0,57	1	مرتفعة
الثقة في التعامل	3,20	0,74	4	مرتفعة
التعاطف	3,40	0,66	3	مرتفعة
المتغير	3,28	0,52	/	مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول (08) أن مستوى جودة الخدمات العمومية كان مرتفعا لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المحور إذ بلغ (3,28) ضمن الفئة [2,3-4]، وانحراف معياري قدره (0,52)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة وكانت أقل تشتتا وأكثر تجانسا. ومن حيث ترتيب أبعاده جاء بعد الاستجابة في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بقيمة (3,61) أما بقية الأبعاد جاءت على التوالي بدرجة مرتفعة ومتقاربة في إجابات العينة ضمن فئة [2,3-4] وكانت على التوالي: الاعتمادية(3,48)، التعاطف (3,40) والأمان (3,20).

كما لاحظنا بعد المللموسية الذي جاء بدرجة متوسطة بقيمة (2,75) ضمن فئة [1,2-3]، حيث أخذ المرتبة الأخيرة خصوصا من حيث قلة الاهتمام بشكل المصلحة وجاذبيته وأيضا من خلال الأجهزة المعتمدة وتطويرها. وعليه نثبت صحة الفرضية الثانية للدراسة والقائلة: " يتمتع موظفي مصلحة البيومتری بدرجة مرتفعة نحو ادراكهم بجودة الخدمة العمومية".

2-6- اختبار علاقات التأثير بين المتغيرات: من أجل اختبار أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات في-مصلحة البيومتری-، لا بُدَّ أن نتأكد أولا من صلاحية النموذج المعتمد بتحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) ، إضافة إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis)

2-6-1- اختبار صلاحية النموذج:

الجدول التالي يظهر مختلف العمليات الاحصائية:

جدول رقم(09): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الادارة الالكترونية للموارد البشرية في

تحقيق جودة الخدمات						
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)
الانحدار	خطأ	المجموع				
2,995	4	0,749	3,893	0,64	0,414	0,015*
4,232	22	0,192				
7,227	26					

(*) ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0,05 = α)، قيمة (F) الجدولة عند مستوى دلالة (0,05 = α) ودرجات الحرية(22,4)=2,685

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال النتائج الواردة في الجدول (09)، تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0,64)، أي أن هناك علاقة طردية موجبة ومتوسطة بين المتغيرين كونها ضمن المجال [0,7-0,4]، كما تشير قيمة (R²) التي بلغت (41,4%) إلى أن المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يفسر (41,4%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع جودة الخدمة العمومية والباقي (58,6%) يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي وبالتالي هي لها قوة تفسيرية مقبولة، كما يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) البالغة (0,015) هو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ (α=0,05)، بالإضافة إلى قيمة (F) المحسوبة والبالغة (3,893) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2,68)، وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

2-6-2- تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

والجدول التالي يوضح مختلف العمليات الاحصائية:

جدول رقم(10): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لأبعاد الادارة الالكترونية للموارد البشرية مع جودة الخدمة

العمومية

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)	معامل تضخم التباين (VIF)	معامل التسويع Tolerance	التباين المسبوح	دلالة وجود الأثر
الثابت	1,844	0,454	4,057	0,001	/	/	/	/
التوظيف	0,026-	0,203	0,128-	0,899	4,013	0,249	لا يوجد أثر	
التدريب	0,212-	0,220	0,961-	0,347	3,324	0,301	لا يوجد أثر	
التعلم	0,341	0,206	1,656	0,112	1,832	0,546	لا يوجد أثر	
الأداء	0,427	0,194	2,199	0,039	2,450	0,408	يوجد أثر	
المعادلة	$Y = 1.844 + 0.427 x_1 + \epsilon$							
(ε) الخطأ	ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0,05 = α) (*)							
العشوائي	قيمة (t) الجدولة عند مستوى دلالة (0,05 = α) ودرجات الحرية(22,4)=1,721							

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول (10) أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده تقييم الأداء الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية لدى العاملين في مصلحة البيوميتري، وذلك استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة (2,199) أكبر من قيمتها الجدولية (1,721)، ومستوى الدلالة (0,039) وهي قيمة أقل من (0,05)، فنجد قيمة B التي توضح علاقة التأثير بين جودة الخدمات وتقييم الأداء الإلكتروني بقيمة (0,427) ذات دلالة إحصائية حيث استنتاجناه منه ويعني ذلك أنه كلما تحسن تقييم الأداء الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة تحسن مستوى جودة الخدمة العمومية في المصلحة بمقدار (0,427) وحدة.

كما نجد عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من بعد (التوظيف)؛ (التدريب)؛ (التعلم) على جودة الخدمة العمومية في مصلحة البيوميتري، وذلك استناداً إلى مستوى المعنوية T لكل بعد على التوالي (0,899)؛ (0,347)؛ (0,112)، وهي قيم كلها أكبر من (0,05).

غير أن قيمة مستوى المعنوية للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية) تأخذ قيمة (0,001) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المفروض (0,05)، وهذا يؤكد على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مجتمعة على جودة الخدمة العمومية بمصلحة البيوميتري.

كما يوضح الجدول نتائج اختبار التعددية الخطية حيث كشفت النتيجة أن عامل تضخم التباين (VIF) لكل الأبعاد كانت أقل من 10 حيث تراوحت بين (1,832-4,013)، كما أن قيم التباين المسموح (Tolerance) جاءت أكبر من (0,05) حيث تراوحت بين (0,246 - 0,546) وبناء عليه نستنتج عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل والنموذج مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تعددية خطية داخل النموذج.

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الثالثة التي مفادها: "أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التعلم الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) وجودة الخدمة العمومية بمصلحة البيوميتري".

الخلاصة:

تبعاً لما تم عرضه من مفاهيم وآراء في الجانب النظري لكل من الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وكذا جودة الخدمة العمومية، فإنه اتضح أنه من الضروري الاتجاه نحو رقمنة المؤسسات العمومية لمختلف إداراتها الخاصة بتسيير موظفيها من أجل الارتقاء بالخدمة العمومية مصاف الجودة العالمية، وتمت دراسة تطبيقية على (بلدية المسيلة، بلدية بوسعادة، بلدية حاسي بيج، بلدية الجلفة) بمصلحة البيوميتري بغرض تأكيد ما تم دراسته في الجانب النظري.

فتوصلت الدراسة الحالية لمجموعة من النتائج كانت كالتالي:

- يحظى مستوى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في -مصلحة البيوميتري- بدرجة متوسطة من وجهة نظر موظفيها، كما جاءت كل الأبعاد (التوظيف، التدريب، التعلم، تقييم الأداء) الإلكتروني بدرجات متوسطة؛
- يتمتع مستوى جودة الخدمات العمومية في -مصلحة البيوميتري- بدرجة مرتفعة من وجهة نظر موظفيها، وجاء بعد الملموسية بدرجة متوسطة، أما (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) كانت بدرجات مرتفعة؛
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التعلم الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) وجودة الخدمة العمومية بمصلحة البيوميتري، بالرغم من أنه:

- عدم وجود أثر لبعد التوظيف، التدريب، التعلم الإلكتروني كل على حدى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) على جودة الخدمة العمومية -بمصلحة البيومتری-؛
 - وجود أثر لبعد تقييم الأداء الإلكتروني عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) على جودة الخدمة العمومية -بمصلحة البيومتری-.
- كما دعت الدراسة انطلاقاً من النتائج أعلاه الى عدة اقتراحات من شأنها تساعد البلديات على إضفاء خدمة عمومية ذات جودة عالية، وجاءت كالتالي:
- يعد التحكم في تقنيات الادارة الإلكترونية ضرورة ملحة لرفع جودة الخدمة العمومية، لذلك على متخذي القرار في البلديات محل الدراسة تكثيف عملية التدريب الإلكتروني للموظفين القدامى، وتوفير مختلف البرامج التعليمية الخاصة بمختلف التقنيات الإلكترونية، الاهتمام بعملية اختيار ذوي الكفاءة والخبرة في عملية التوظيف، هذا ويجب على البلديات تفعيل عملية التقييم الإلكتروني لديها باللجوء الى خبراء متخصصين في رقابة التقنية وأخذ الخبرة منهم؛
 - الاهتمام بالجانب المادي الملموس بتهيئة أماكن جذابة للمواطن، توفير عتاد إلكتروني أكثر تطوراً؛
 - وضع شبك الكتروني به جميع المصالح التي لها علاقة بالمصلحة البيومترية؛
 - غرس التحفيز المادي والمعنوي للموظفين؛
 - القيام ببنودات وملتقيات دورية بغية إيجاد دعائم لتقنيات الإدارة الإلكترونية في البلديات والتي تسمح بتقريب الإدارة من المواطن عن طريق التقنيات الحديثة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- على ضوء ما تقدم هناك آفاق دراسة مكملة للدراسة الحالية أهمها: التركيز على متطلبات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لدى البلديات، وضع الدراسة في قطاعات عمومية أخرى كقطاع التعليم أو العدل أو الصحة...

المراجع باللغة العربية:

- بريان هوبكينز، و جيمس ماركهام. (2006). الادارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- ثلجة بوخاري، و رفيقة لقراب. (2017). واقع تطبيق الادارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة كوندور الإلكترونيكس-. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، العدد 03.
- خالصة زواوي، و أحلام غجاتي. (دون سنة). تأثير الادارة الإلكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال البشري دراسة حالة مؤسسة أوراسكوم تيليكوم الجزائر-الجزائر العاصمة-. مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، المجلد الثاني، العدد 02.
- رابح الوائي. (2019). أثر استخدام الادارة الإلكترونية في جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدل امودجا-. رسالة دكتوراه، جامعة المسيلة. الجزائر.
- سارة بن غيدة، و سعيدة حركات. (2018). الادارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية والمصنعة BATICIM- وحدة أم البواقي-. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الأول.
- صباح النجار، و مها كامل جواد. (بلا تاريخ). تجارب الدول الأجنبية والعربية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 16.
- عبد الرحمن عوض علي آل غلان. (2017). أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الأداء المؤسسي من خلال التعلم التنظيمي في المستشفيات الخاصة في دولة قطر. مذكره ماجستير غير منشورة في إدارة الاعمال، كلية إدارة المال والاعمال، قسم ادارة الاعمال، جامعة آل بيت. قطر.

- عبد الرحيم رحاوي، و خديجة قاسمي . (2017). دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، الجزائر، العدد الأول.
- فريد النجار. (2007). الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- ليث سعد الدين، و حسين ابراهيم. (2004). الحكومة الالكترونية وتأسيس خدمات واداء متميز لمستقبل الادارة العامة- امكانيات ومتطلبات التطبيق-. المجلة العربية للادارة، 24 (2).
- ليندة فرخة. (2017). دور تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات دراسة حالة الشركة الافريقية للزجاج-جيغل-، أطروحة دكتوراه في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- محمد ابراهيم سلمان. (يناير، 2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمات (SERVPERF). مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، المجلد السابع عشر.
- محمد حسن محمود الغرابوي. (2014). دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة- قطاع غزة-. رسالة ماجستير. غزة، فلسطين.
- مراد زايد، و علي حسن. (2016). الادارة الالكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل ادارة المعرفة دراسة حالة شركة جازي للاتصالات. مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، العدد 10.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Al Shobaki, M., Abu Naser, S., Abu Amuna, Y., & El Talla, S. (2017). **Impact of Electronic Human Resources Management on the development of Electronic Educational services in the Universities.** *The International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), Vol 1, Issue 1.*
- Bondarouk., T., & Ruel, H. (2009). **Electronic Human Resource Management (challenges in the digital era).** *The International Journal of Human Resource Management, Vol 20, N° 03.*
- EVANS , M., & LAWRENCE, I. (2015). , **Impact Of Affirmative Action On Quality Of Service Delivery In The Public Service Sector Of Kenya: A Comparative Case Study Of The Ministry Of State In The Office Of The President And Ministry Of Higher Education.** *Journal of Education and Practice, Vol 6, N° 3.*
- Everett E.Adam, & Jr. (2016). **QUALITY AND PRODUCTIVITY IN DELIVERING AND ADMINISTERING PUBLIC SERVICES.** *Public Productivity Review, Vol 3, N° 4.*
- James , L., & Lois, R. (2014). **The Motivational Bases of Public Service.** *Public Administration Review, Vol 50, N° 3.*
- Ogbu Friday, E., & Onyemaechi, U. (2018). **Electronic Human Resource Management and Enterprise Sustainability-A study of selected oil 2 Gas Firms in Nigeria.** *Elysium Journal of Engineering Research Management, Vol 05, Issue 04.*
- Sahul Hamid, F., & Yip, N. (2019). **COMPARING SERVICE QUALITY IN PUBLIC VS PRIVATE DISTANCE EDUCATION INSTITUTIONS: EVIDENCE BASED ON MALAYSIA.** *Turkish Online Journal of Distance Education- TOJDE, Vol 20, Number 1.*