

أثر الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة جوازات السفر البيومترية  
بدائرة بشار

The impact of digital management on improving the quality of public services at  
the Biometric Passports Department

Bashar district

د. عبد الجليل مقدم، أستاذ محاضر "أ"

د. بلعابد فايزة، أستاذة محاضرة "ب"

جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

تاريخ النشر: 2019/06/30

تاريخ القبول: 2019/05/27

تاريخ الاستلام: 2019/04/23

**ملخص:**

تهدف الدراسة إلى قياس أثر الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات العمومية بدائرة بشار- مصلحة الجوازات البيومترية. وقد تحدد مجتمع الدراسة من موظفي دائرة بشار وتم اختيار عينة منهم بلغ حجمها (26) موظف، ولإتمام هذه الدراسة أعدت استبانة مكونة من ثلاثة أقسام: خصص الجزء الأول منها للمعلومات الشخصية، والجزء الثاني منها يتعلق الإدارة الرقمية يتكون من (10) سؤال، والجزء الثالث يتعلق جودة الخدمة العمومية يتكون من (10) أسئلة، وقد تم اختبار هذه العلاقة باستخدام البرنامج الإحصائي spss19. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة ( كفاءة المورد البشري ، الوعي بالخدمات الرقمية، الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية) في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، الخدمات العمومية، الجودة الشاملة، دائرة بشار.

**Abstract:**

The study aims at measuring the impact of e-management in Improving the quality of public services in department of Béchar . the study identifies a community of employees Foundation of them were selected sample size was 26 employees, for completion of this study,we prepared a questionnaire composed of three sections : Devoted the first part of personal information , the second of them e-management styles consists of 10 questions, and the third part regards the quality of public service consists of 06 questions, was this relationship is tested using spss 19 statistical program .Results of the study indicate that there is a significant impact of human resources on quality of public service. and electronic programs on quality of public service. There is a significant impact of e-management and electronic devices on quality of public services.

**Key Words:** E-Management ,public services , comprehensive quality , department of Béchar

## مقدمة:

إن الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

والإدارة الرقمية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير جودة في الخدمات العمومية من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية، من جهة أخرى اعتماد الإدارة الرقمية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

لقد مثلت الإدارة الرقمية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء جودة الخدمات للمواطنين في مرحلة اتسمت بتشكّل معالم ومنطلقات مغايرة توجي بنهاية التعقيدات، والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية.

## إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى يمكن للإدارة الرقمية أن تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية وترشيدها ؟

## الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الرقمية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

## الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين الوعي بالخدمات الرقمية وتحسين جودة الخدمة العمومية

2. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين الثقة في التعامل بالبرامج الرقمية وتحسين جودة الخدمة العمومية

3. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين كفاءة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة العمومية

## أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الرقمية وتأثيرها علي ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الرقمية كآلية في تحسين الخدمة العمومية
- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الرقمية ، وكيف أثرت آليا في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة ، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

## 1: الادارة الرقمية

### 1-1: ماهي الادارة الرقمية

1-1-1: مفهوم الإدارة الرقمية: هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. (غالب، 2005، صفحة 3)

### 1-1-2: أهداف الادارة الرقمية:

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع. فان الاهداف هي المثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع. ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الاسبوع بما في ذلك الاجازة الأسبوعية.
- تصغير المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز اجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.
- ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق المواطنين من حيث الابداع والابتكار.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

### 2-1: الادارة الرقمية بنية وأساسيات

#### 1-2-1: وظائف الادارة الرقمية:

#### • التخطيط الالكتروني:

يعتمد التخطيط الالكتروني على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإداراتها بالإضافة إلى ذلك فإن التخطيط الالكتروني يعتمد على تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد

الشديد حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصال الالكتروني.

• التنظيم الرقمي:

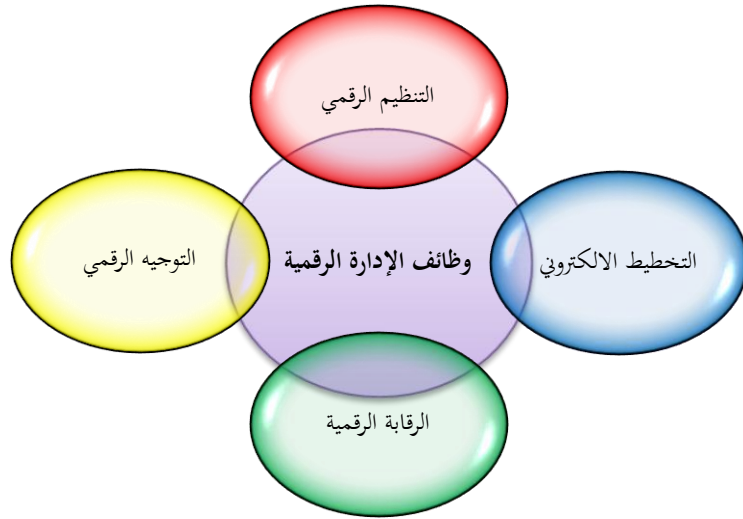
هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة ويشمل الهيكل التنظيمي للمنظمة وكيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق فيما بينها ووضع الحدود التي تفصل بين تلك النظم الفرعية.

• التوجيه الرقمي:

يعتمد التطبيق الكفاء والفعال للتوجيه الالكتروني بالمنظمات المعاصرة على استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية لكي يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه.

• الرقابة الرقمية:

لاستخدام الرقابة الالكترونية يجب استخدام نظم رقابية تأخذ في اعتبارها جميع الأساليب والإجراءات الرقابية التي تتسم بالكفاءة والفعالية وكذلك تحديد السلطات والمسئوليات والصلاحيات المختلفة.



الشكل رقم (1): يوضح وظائف الإدارة الرقمية.

المصدر: من إعداد الباحثين

3-1: عناصر الإدارة الرقمية:

- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج.

- تهيئة فرص مسهلة لتقديم الخدمات لطالبيها من خلال الحاسب الآلي.
- الإدارة الالكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولا ينتهي دورها بل وسيلة لرفع اداء وكفاءة الحكومة.
- إدارة بلا اوراق حيث تتكون من البريد الإلكتروني والارشيف الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.
- إدارة بلا زمان تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب اخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

#### 4-1: معوقات تطبيق الادارة الرقمية

##### 1-4-1: معوقات تطبيق الادارة الرقمية: ومن معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ما يأتي:

- التخطيط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الالكترونية" وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الالكترونية.
- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الالكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.
- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ "للإدارة الالكترونية".
- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي التي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ استراتيجية الإدارة الالكترونية.
- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبل بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.
- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الالكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.
- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية.
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.

- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري.
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها (النعيمي، 1997)

## 2: جودة الخدمات العمومية

### 1-2: ماهية الجودة الشاملة

1-1-1: تعريف الجودة: يفهم الكثير من الناس الجودة بأنها تعني (النوعية الجيدة) أو (الخدمات الأصلية) ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني بالعدد.

### 2-1-2: تعريف الجودة الشاملة:

يعرف ستيفن كوهين ورونالد بارنارد إدارة الجودة (Steven Cohen & Ronald Bernard) بأنها:

- \* الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.
- \* الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.

\* الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا أن المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

يعرف سيكتر (Sehcter): إدارة الجودة الشاملة بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وفعال عالية وفي أقصر وقت ممكن (عليمات، 2004)

\* وقد قامت المجموعة الأمريكية لمراقبة الجودة بتعريفها " السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرة الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية (شمهاني، 13 و 14 ديسمبر 2010)

### 2-2: مبادئ ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

#### 1-2-2: المبادئ:

لإدارة الجودة الشاملة مجموعة من المبادئ وأن تحقيقها يؤدي إلى زيادة الكفاءة والفعالية عند تطبيقها في المنظمات المعاصرة. حيث يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن وهذه المبادئ يمكن تناولها على النحو التالي: (علوان، 2009)

#### ● التركيز على العملاء:

تضع إدارة الجودة الشاملة العميل في مقدمة الاهتمامات ومنه تبدأ مراحل التعرف على حاجات ورغبات العميل ومن ثم ترجمتها في عمليات تصميم المنتج والعمليات وخدمات ما بعد البيع. تعتبر إدارة الجودة الشاملة العملاء على أنهم شركاء لأنهم يساهمون في عملية اتخاذ القرارات، كما تسعى لبلوغ رضاهم وذلك من خلال توفير الشروط التالية: الجودة، الحجم، الوقت، المكان والتكلفة (Hafsi، 2000)

- التحسين المستمر: إن إدارة الجودة الشاملة ليست برنامجا تعرف بدايته ونهايته مسبقا بل هي جهود للتحسين والتطوير بشكل مستمر دون توقف وذلك لأنها قائمة على مبدأ أن فرص التطوير والتحسين لا تنتهي أبدا مهما بلغت كفاءة وفعالية الأداء.  
إن أساس فلسفة التحسين المستمر تنصب على جعل كل مظهر من مظاهر العمليات محسنا بدقة وفي ضمن نطاق الواجبات اليومية للأفراد المسؤولين عنها.  
وتتكون عملية التحسين المستمر (حمود، 2000)
- مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل:  
تعتبر إدارة الجودة الشاملة العنصر البشري أهم عناصر هذه المنهجية الجديدة وبالتالي أهم عنصر في المنظمة فهو الوسيلة المهمة لتحقيق الجودة والتميز وهو من سيتولى عملية القيادة والتنفيذ لهذه المنهجية، لذلك يجب معاملته كشريك وليس كأجير وهذا ما يؤدي إلى زرع الولاء والانتماء لديه اتجاه المؤسسة.  
دعم وتأييد الإدارة العليا:  
من أهم العوامل التي تضمن التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة هو دعم وتأييد الإدارة العليا لها والذي ينبع من اقتناعها وإيمانها بضرورة التطوير والتحسين المستمر بحيث أن قرار تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يعتبر قرارا استراتيجيا يتم اتخاذه من جانب القيادات الإدارية على مستوى الإدارة العليا بالمنظمة، فهي تملك اتخاذ القرار وتملك القدرة على تطوير ونشر رؤية المنظمة ورسالتها واستراتيجياتها وأهدافها.  
الشكل رقم (2): توضيح مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.



المصدر: من إعداد الباحثين

## 2-2-2: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يستلزم بعض المتطلبات، وقد اختلف الباحثون في تحديدها إلا أن هذا الاختلاف فيما بينهم كان في العدد وليس في المحتوى الكلي لها.  
من هنا يمكن إجمال أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الآتي: (جودة، 2009)

### الشكل رقم (3): يوضح متطلبات إدارة الجودة الشاملة



المصدر: من إعداد الباحثين



### 2-3: الأطر المعرفية للخدمة العمومية

2-3-1: مفهوم الخدمة العمومية: هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتحمّل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.

- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:  
أ. الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة.  
ب. الموارد: حيث يمكن أن تصح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة.  
ت. المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات.

### 2-3-2: خصائص الخدمات العمومية:

- دراسة تسويق الخدمة تهدف في الأساس إلى معرفة خصائص الخدمة وتصنيفها وطبيعتها، وان كان من الصعوبة بما كان فهم طبيعة الخدمة وتتمثل في ما يلي: (البكري، 2001)
- الخدمة غير ملموسة: ظهرت عدم ملموسية الخدمات كفرق رئيسي موجود بني السلعة والخدمة، وكما ذكر " BERRY " و " BATESON " أن مفهوم عدم ملموسية الخدمة يعين اللامادية أي الخدمة لا يمكن رؤيتها، تذوقها، شمها، لمسها، سماعها.
  - الخدمات غير قابلة للتخزين: أي خدمات لا يمكن تخزينها أو إكسابها منفعة زمنية فإن لم تكن مشتراة في الوقت الذي عرضت فيه فإن الخدمة تختفي تماما.
  - الخدمات غير متجانسة ومتنوعة: فلما كانت الخدمة ترتبط ارتباطا وثيقا بشخص مقدم الخدمة فإنها تتنوع تنوعا كبيرا اعتمادا على من يقدم الخدمة، وعلى حالة مقدم الخدمة وخاصة حالته الجسمانية والنفسية وقت تقديم الخدمة.
  - اختلاف جودة الخدمات: تختلف جودة الخدمات المقدمة إلى المستهلك من شخص إلى آخر، لان قدرة الأفراد على الأداء متفاوتة، كما أنهم يتأثرون بعوامل نفسية وأخرى بيئية ترتبط بظروف العمل الذي يقومون به.

### 2-4: جودة الخدمة العمومية

#### 2-4-1: مفهوم جودة الخدمة

"هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها"

2-4-2: خطوات تطبيق جودة الخدمة: لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية:

- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء
- خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم
- إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه
- التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة

2-4-3: قياس جودة الخدمات : تعددت البحوث والدراسات لقياس جودة الخدمة ،ومن ابرز المحاولات التي تمت في هذا المجال ما قام به Berry وزملائه من خلال دراستهم التي بدأت عام 1963 وما تزال مستمرة إلى حد الآن حيث توصلوا من خلال هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة قابلة للقياس رغم البعد المادي لها ما يجعل عملية قياسها أمرا صعبا مقارنة مع السلع المادية ، إلا انه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمة وتعميمها على جميع المؤسسات الخدمية نظرا للظروف خلاصة بكل مؤسسة ، كما أن هذا لا يمنع من وجود مقاييس جودة خدمة مشتركة بني المؤسسات الخدمية المتشابهة الوظيفية.

2-5: أثار تطبيق الإدارة الرقمية على جودة الخدمة العمومية

تظهر جليا أثار تطبيق الإدارة الرقمية على جودة الخدمة العمومية من خلال:

2-5-1: من حيث ترشيد الخدمة العمومية: إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن "الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر. المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته ويمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة العمومية كأهم أثار تطبيق الإدارة الالكترونية فيما يلي:

- الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد: تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيديد للأنشطة الإدارية المتماثلة.
- تقليص تكاليف الخدمة: ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الالكترونية.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: أن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة.

### 2-5-2: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية:

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد كما يحقق ذلك أيضا السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهل على إشباع رغبة المواطن، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي.

### 3- الدراسة الميدانية في دائرة بشار

3-1- عينة الدراسة: بعد اختيار العينة التي تعتبر من الخطوات الهامة في إجراء دراسة ميدانية على مجتمع كبير نسبيا، فقد يتعذر تطبيق الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وكذلك نظرا لكبر العدد وقلّة الوقت، وفي هذه الحالة يمكن اختيار عينة متمثلة بمجتمع الدراسة حتى يمكن تمثيله على أساس أن العينة المتمثلة سوف توصلنا إلى النتائج نفسها تقريبا لو أننا قمنا بإجراء الدراسة مع المجتمع ككل.

وقد تم تحديد حجم العينة العشوائية البسيطة في هذه الدراسة، ومن مزايا هذه الطريقة أنها تعطي صورة كاملة عن المجتمع المدروس، كما أن نتائجها تتميز بمصداقية عالية، كونها تمت انطلاقا من حصر جميع الوحدات الإحصائية المكونة للمجتمع الإحصائي المدروس، وتم توزيع 26 استمارة على مجتمع الدراسة شملت موظفين في الدائرة، حيث تمكنا من استرجاع جميع الاستمارات التي تم توزيعها.

### 3-2- التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	10	33.3%
	أنثى	20	66.67%
العمر	21-30 سنة	15	50%
	31-40 سنة	10	33.3%

%16.7	05	أكثر من 40 سنة	المستوى التعليمي
%53.3	16	ثانوي	
%26.7	08	جامعي	
%20	06	ما بعد التدرج	الخبرة
%33.3	10	أقل من 5 سنوات	
%40	12	من 5 إلى 10 سنوات	
%13.3	04	من 11 إلى 15 سنة	
%13.3	04	أكثر من 15 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

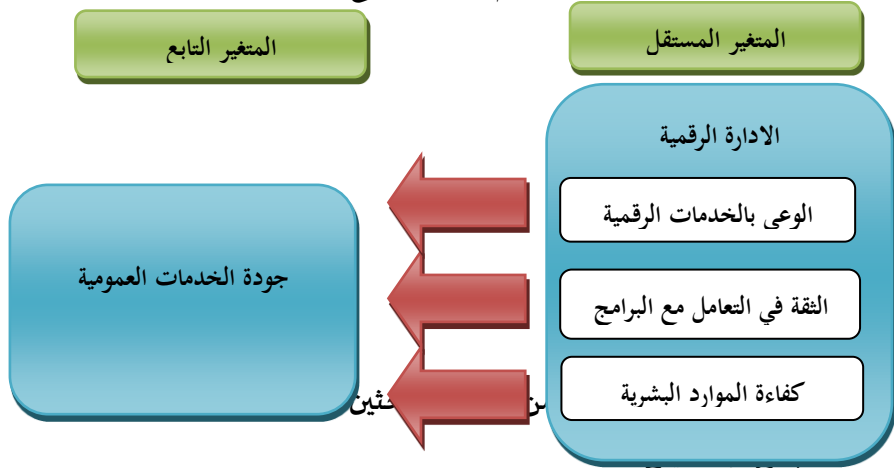
### 3-3- اختبار فرضيات الدراسة

قبل القيام باختبار فرضية الدراسة نقوم بتكوين نموذج الدراسة المعبر عن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، ثم نقوم بتقدير معاملات النموذج الرياضي، وفي الأخير نقوم بتقييمه واختبار فرضية الدراسة.

3-3-1- تكوين نموذج الدراسة: من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة والمشار إليها في الاستبيان باستعمال برنامج SPSS اتضح أن الاتجاه العام لنموذج الدراسة يمثل علاقة خطية مستقيمة، ولذلك تم الاعتماد على معادلة المستقيم لتمثيله:  $(Y = aX + b)$

### 3-3-2- نموذج الدراسة:

الشكل رقم (04): نموذج الدراسة



جدول رقم(02):صدق الاستبيان

ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.736	20

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha 73.6% وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية تشير إلى وجود ترابط عالي بين عبارات الاستبيان وإمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظل أوضاع مختلفة مع مرور الوقت

• تحليل واختبار صحة الفرضيات:

أ- اختبار الفرضية الرئيسية: العلاقة بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول (03): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل "الإدارة الرقمية" والمتغير التابع "جودة الخدمة العمومية":

المتغير التابع " جودة الخدمة العمومية"						المتغير المستقل "الإدارة الرقمية"
اختبار الفرضية	قيمة Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل الثبات b	معامل الانحدار a	
نقبل الفرضية H <sub>1</sub>	0.022	0.619	0.787	1.906	0.428	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد علاقة طردية بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية وهو ارتباط قوي، حيث نلاحظ أنه بلغ 0.787 أي بنسبة 78.7%، أما بالنسبة لمعامل التحديد R<sup>2</sup> يساوي 0.619 أي أن الإدارة الرقمية تؤثر على جودة الخدمة العمومية بنسبة 61.9% وما تبقى يعود لعوامل أخرى، أما قيمة Sig فهي 0.022 أي أقل من قيمة الدلالة الإحصائية 0.05 وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، ومنه يمكن تكوين معادلة الانحدار الخطي من خلال قيمتي a و b على النحو الآتي:

$$906.1 X + 824Y = 0.$$

من خلال النتائج المتحصل عليها نقبل الفرضية H1 التي تقول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية ونرفض الفرضية H0 القائلة بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

ب- الفرضية الأولى: العلاقة بين الوعي بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوعي بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوعي بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (04): العلاقة بين الوعي بالخدمات الرقمية و"جودة الخدمة العمومية"

المتغير التابع " جودة الخدمة العمومية"						المتغير المستقل "الوعي بالخدمات الرقمية"
اختبار الفرضية	قيمة Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل الثبات b	معامل الانحدار a	
نقبل الفرضية H <sub>1</sub>	0.000	0.383	0.619	2.947	0.159	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد علاقة طردية بين الوعي بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية وهذا الارتباط متوسط على العموم، حيث نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.619 أي بنسبة 61.9%، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> يساوي 0.383 وهذا يعني أن 38.3% من التغير في جودة الخدمة العمومية يعود سببه إلى في الوعي بالخدمات الرقمية. وما تبقى يعود لعوامل أخرى، أما المعنوية الإحصائية Sig هي 0.000 أي أقل من قيمة الدلالة التي تساوي 0.05 وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية. ومنه يمكن

$$2.947X + 159.0Y =$$

تكوين معادلة الانحدار الخطي من

من خلال النتائج المتحصل عليها نقبل الفرضية H1 التي تقول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية ونرفض الفرضية H0 القائلة بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

ج- الفرضية الثانية: العلاقة بين الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية وجودة الخدمة العمومية

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (05): نتائج العلاقة بين الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية وجودة الخدمة العمومية

المتغير التابع " جودة الخدمة العمومية "						
اختبار الفرضية	قيمة Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل الثبات b	معامل الانحدار a	المتغير المستقل "الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية"
نقبل الفرضية H <sub>1</sub>	0.008	0.459	0.678	1.792	0.446	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد علاقة طردية بين الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية وجودة الخدمة العمومية إلا أن هذا الارتباط متوسط، حيث نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.678 أي بنسبة 67.8%، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> يساوي 0.459 أي أن 45.9% من التغيير في جودة الخدمة العمومية يعود إلى التغيير على مستوى الثقة في التعامل مع البرامج الرقمية، وما تبقى يعود لعوامل أخرى، أما المعنوية الإحصائية Sig هي 0.008 أي أقل من قيمة الدلالة التي تساوي 0.05 وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية. ومنه يمكن تكوين معادلة الانحدار الخطي من خلال قيمتي a و b على النحو

$$X + 1.7920.446Y =$$

الآتي:

من خلال النتائج المتحصل عليها نقبل الفرضية H1 التي تقول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة في التعامل بالخدمات الرقمية وجودة الخدمة العمومية ونرفض الفرضية H0

د- الفرضية الثالثة: العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (06): نتائج العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية

المتغير التابع " جودة الخدمة العمومية "						
اختبار الفرضية	قيمة Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل الثبات b	معامل الانحدار a	المتغير المستقل "كفاءة الموارد البشرية"
نقبل الفرضية H <sub>1</sub>	0,000	0,428	0,654	1,961	0,521	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد علاقة طردية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية إلا أن هذا الارتباط متوسط، حيث نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.654 أي بنسبة 65.4%، أما معامل التحديد  $R^2$  يساوي 0.428 أي أن كفاءة الموارد البشرية تؤثر على جودة الخدمة العمومية بنسبة 42.8% وما تبقى يعود لعوامل أخرى أما المعنوية الإحصائية Sig هي 0.000 أي أقل من قيمة الدلالة التي تساوي 0.05 وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية. ومنه يمكن تكوين معادلة الانحدار الخطي من خلال

$$Y = 1,9610,521X + a$$

من خلال النتائج المتحصل عليها نقبل الفرضية H1 التي تقول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية ونرفض الفرضية H0 .  
خاتمة

لقد أصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية، والانطلاق مما يتيحها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات ، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها، والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية . وهذا ما لمسناه بمصلحة جوازات السفر البيومترية بدائرة بشار، حيث أعطت عملية تطبيق الإدارة الرقمية فرصة للقضاء على صفوف الانتظار، كما توصلنا كذلك من خلال تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والتابع باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS إلى النتائج التالية :

**النتائج :**

- تمثل الإدارة الرقمية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج؛
- يساهم استخدام الادارة الرقمية بتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة بدائرة بشار خاصة بمصلحة جواز السفر البيومتري محل الدراسة وذلك من خلال :
  - ✓ كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات؛
  - ✓ تحفيز العاملين وتوجيه جهودهم نحو انجاز المهام الموكلة لهم؛
  - ✓ القدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أول بأول وبالوقت الحقيقي؛
  - ✓ متابعة تنفيذ الأعمال والخطط واكتشاف الانحرافات بشكل مستمر؛
  - ✓ تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه.



- استخدام الإدارة الرقمية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها؛
- تطبيق الإدارة الرقمية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف.

#### التوصيات :

- يمكن في هذه الخلاصة تقديم بعض التوصيات للقيادات الإدارية بدائرة بشار من أجل تطوير الإدارة الرقمية وتحسين جودة الخدمة العمومية ، ومن هذه التوصيات :
- الاستمرار بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال لما لها من أثر إيجابي على تحسين الخدمات العمومية المقدمة لأفراد المجتمع ؛
- زيادة الدعم المالي بهدف الاستعانة بمدرّبين مختصين ومؤهلين للقيام بدورات تدريبية تمكن العاملين من تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الرقمية والاستفادة من تجارب العالمية الناجحة المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

#### المراجع

1. Marcel et Tayeb Hafsi .(2000). le management d'aujourd'hui, une perspective Nord-Américaine . France: édition Economica.
2. mekhlafi .( بلا تاريخ). تم الاسترداد من mekhlafi.eb2a.com/attachments.php?action=view&f\_id=3
3. احمد الرحومي، ثامر البكري. (2001). "تسويق الخدمات المالية (المجلد 1). عمان: دار إثناء للنشر والتوزيع.
4. خضير كاظم حمود. (2000). إدارة الجودة الشاملة طبعة أولى. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. سهام شهباني. (13 و14 ديسمبر 2010). إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة. الجزائر: جامعة سعيدة .
6. صالح ناصر عليمات. (2004). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية . التطبيق ومقترحات التطوير (المجلد 1). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
7. عبد الحميد، محمود النعيمي. (1997). مبادئ الإدارة العامة. ELGE.
8. قاسم نايف علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2000: 900. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
9. محفوظ احمد جودة. (2009). ادارة الجودة الشاملة . مفاهيم وتطبيقات (المجلد 1). عمان: دار وائل للنشر.
10. ياسين، سعد غالب. ( 2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقات العربية. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.