

تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة ميدانية بلدية تيبازة -
Evaluation of the quality of e-government services in Algeria
-field study Municipality of Tipaza

أ.د. جليل نورالدين

المركز الجامعي تيبازة - الجزائر
n_djelid@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2019 / 03/ 05

د. أمينة بركان¹

المركز الجامعي تيبازة - الجزائر
aminaberkan@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2018/11/ 29

Abstract:

This study aims to identify the e-government services quality provided by Municipality of Tipaza and the extent of customer satisfaction reported by detection of the dimensions and the criteria used for evaluation. The results of the study showed the dimensions used by customers to evaluate the e-government services that reflect their level of satisfaction, where they were drawn in the form of the strengths and weaknesses. The study provided a set of recommendations that would improve the efficiency and effectiveness of services provided by Municipality of Tipaza and on improving the quality of e-government services provided to customer

Keywords: e-government, e-government services, quality of service, quality of service assessment, municipality of Tipaza.

مقدمة :

تعد الحكومة الالكترونية إحدى أهم المواضيع المعاصرة ذات أهمية بالغة للدولة والمجتمع في الوقت الحالي حيث تساهم في تعزيز وتحقيق تنمية الدول وكل ما يتعلق بالإدارات العامة نظرا للارتباط الوثيق بينهما، فهي من أهم مصادر ترقية البلدان وذلك باعتبارها مصدر من مصادر جذب الاهتمام كنظرية وكاهتمام عملي، فقد أصبح التركيز على موضوع الحكومة الالكترونية يعتمد على مفاهيم معاصرة وعملية كالجودة والسرعة وكذلك التفاعل مع القطاعات الأخرى والتي تعتبر مكملة لبعضها البعض وعلى رأسها القطاع العام، فقد أصبح القطاع العام جزءا لا يتجزأ من مشروع الحكومة الالكترونية نظرا للدور الذي يلعبه هذا القطاع في جذب المواطنين ، وذلك بسبب الخدمات التي يقدمها والشروط الواجب توفرها في هذه الخدمات المقدمة كالسرعة والأمن والجودة والدقة ، حيث يعتمد المواطن في اختيار الخدمات الالكترونية بشكل كبير على جودتها، بالإضافة إلى توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تعتبر عنصرا هام في وصول خدمات الحكومة الالكترونية إلى المناطق التي يفضلها دون الوقوع في مشاكل، فتكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر البنية التحتية الأساسية التي يجب توفرها في البلد الذي يعتمد مشروع الحكومة الالكترونية، حيث أصبحت هذه البنية التحتية بمثابة عائق لجذب المواطن في معظم الدول النامية وعلى رأسها الدول العربية مقارنة مع الدول الأخرى كالدول الأوروبية

1- المؤلف المرسل : بركان أمينة، مايل: aminaberkan@yahoo.fr

والأمريكية وحتى الدول الآسيوية مثل ماليزيا، سنغافورة والصين، فكل هذه الدول تشهد إقبالا واسعا عليها من طرف مواطنيها.

الإشكالية: من خلال ما سبق ارتأينا معالجة هذا الموضوع من خلال الإشكالية التالية:

كيف يمكن تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

ومن خلال هذه الإشكالية تدرج التساؤلات التالية:

- هل الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الرقمية يساعد على تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن وتدارك النقائص؟

- هل يكفي نظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتاح في الجزائر إلى بناء حكومة إلكترونية فعالة؟

- هل يعتبر ضعف نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر السبب الرئيسي وراء تدهور جودة الخدمات المقدمة للمواطن؟

- ماهو واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

فرضيات البحث:

ومن أجل الإجابة على هذه التساؤلات وضعنا مجموعة من الفرضيات يمكن أن نلخصها فيما يلي:

- إن رقمنة الخدمات العامة يساعد على تحسين نوعية وجودة الخدمات وبالتالي تدارك للنقائص التي تواجه الحكومة التقليدية .

- إن نظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتاح في الجزائر لا يكفي لبناء حكومة إلكترونية على أكمل وجه لوجود نقائص ومعوقات عويصة مغايرة لمتطلبات الحكومة الإلكترونية .

- ضعف نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعتبر السبب الرئيسي والمباشر وراء تدهور جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

- إن الحكومة الإلكترونية في الجزائر في مرحلة التثبي أو النمو أو البناء أو التركيب .

❖ **أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الموضوع في كون الحكومة الإلكترونية تلعب دورا هاما في الاقتصاد الوطني و خاصة في الجزائر حيث يمكن لها أن تكون البديل الاستراتيجي لكل ماهو تقليدي ، كما لا يمكن الحديث عن أهمية الحكومة الإلكترونية دون أن يكون يرقى للمستوى المطلوب خاصة فيما يخص جانب جودة الخدمات ورضا المستخدم عليها، إذ أن جودة الخدمة تعتبر المحرك الأساسي للحكومة الإلكترونية ، حيث يساهم تطور وتنوع أبعاد جودة الخدمة في زيادة الفرصة لتقييم خدمات الحكومة الإلكترونية ومن ثم زيادة تحسين القطاع العام وخدماته المتنوعة وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالدرجة الأولى.

❖ **أهداف الدراسة :**

تهدف هذه الدراسة إلى :

- إبراز دور الحكومة الإلكترونية من خلال تقييم جودة الخدمة المقدمة ومدى رضا المواطن عليها في الجزائر.

-محاولة تشخيص واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتحديد نقاط قوتها وضعفها وبالتالي إيجاد الحلول والآفاق للنهوض بالقطاع العام في الجزائر.

-إظهار مختلف الإمكانيات المتوصل إليها في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وإبراز أهم المداخل الساعية لتطوير الأداء الحكومي.

-تسليط الضوء على المشاريع والإسهامات التي قدمتها الجزائر للوصول إلى حكومة الكترونية.

-إيجاد الحلول المناسبة للنهوض بالقطاع العام من خلال ترقية الخدمات الالكترونية ودراسة الاستراتيجيات المناسبة لنجاحها وذلك من أجل دفع عجلة تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بشكل ناجح بالجزائر.

❖ منهج البحث و أدوات الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في بحثنا هذا، فقد تم استعمال المنهج الوصفي في الفصل الأول والثاني من خلال وصف مختلف المفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية بالإضافة إلى جودة خدمات الحكومة الالكترونية، أما المنهج التحليلي فقد تم استخدامه في الفصل الثالث وهو مناسب لتحليل وتقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

أما عن الأدوات المستخدمة في البحث فقد استخدمنا البرنامج الشهير Microsoft Office Excel 2007 والبرنامج الإحصائي 24 spss.

الدراسات السابقة :

لقد سبق هذه الدراسة دراسات سابقة تم الاستعانة بها في هذا البحث، ومنها:

1-دراسة الطالب إياد خالد عدوان والتي كانت تحت عنوان: " مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية (دراسة حالة قطاع غزة) "، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة 2007 ، حيث كانت اشكالية الدراسة كالتالي : "مامدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية " .طبقت هذه الدراسة في قطاع غزة بفلسطين . وتطرق الطالب من خلالها الى انجاز استبانة لدراسة مدى تقبل المواطنين الخدمات الالكترونية - حالة قطاع غزة - شملت عينة من سكان قطاع غزة بلغت 400 فرد وتم استرجاع 390 استبانة من اجمالي العدد الذي تم توزيعه.

وتهدف الدراسة إلى: التعرف على مدى فهم المواطنين للحكومة الالكترونية وإدراكهم لمزاياها و ثقتهم بها ، كما تهدف إلى التعرف على مدى فعالية وسائل التوعية في زيادة وعي وإقبال المواطنين على خدمات الحكومة الالكترونية ، ومدى توفر البنية التحتية لدى المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية ، كما تهدف إلى التعرف على المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين، وتحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية.

أما فيما يخص نتائج الدراسة فقد كانت كالتالي:

- وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الالكترونية والتعامل معها، ووجود معوقات للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية التي يقلل إقبال المواطنين عليها
- توفر البنية التحتية لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية وسهولة الحصول على جهاز الهاتف والحاسوب، وخدمة الانترنت، ووجود عدة شركات تقدم أعمال الصيانة .
- إجماع الباحثين حول أهمية استغلال مؤسسات القطاعين العام والخاص والمجالس المحلية والمؤسسات الأهلية ووسائل الإعلام المختلفة في توعية المواطنين بمفهوم وخدمات الحكومة الإلكترونية.
- استخدام طرق التشجيع تؤثر بشكل ايجابي على إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ضعف استخدام الانترنت عن طريق الجوال لصعوبتها وارتفاع سعرها
- وجود قصور في توفير الأماكن العامة لاستخدام الانترنت ونقص في برامج التدريب على الحاسوب والانترنت، وتوصلت إلى انخفاض عامل الثقة في الخدمات الالكترونية من خلال الانترنت، وعدم وجود ثقة في استخدام بطاقات الائتمان، ووجود ثقة كبيرة بالخدمات الالكترونية بالمقارنة مع الخدمات التقليدية .

2- دراسة الطالب محمد صالح المنهالي مقدمة تحت عنوان: " تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة دبي" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط حانفي 2011 ، حيث عالجت الإشكالية التالية: " كيف تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة دبي ؟ تطرق الباحث إلى القيام باستبانة شملت 55 فقرة لجمع البيانات الاولية من عينة الدراسة وتكونت عينة الدراسة من 150 مفردة . سلط الباحث الضوء على من خلالها على النقاط التالية:

تهدف الدراسة إلى : تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في إمارة أبو ظبي من خلال التعرف على فروق في متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية. وكذلك بيان طبيعة العلاقة بين نجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال إدراك العاملين لمزايا الحكومة الالكترونية كذلك التعرف على مدى وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية بأولويات محددة للحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي . كما ركزت الدراسة على جانب تقييم المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية من منظور إداري دون الخوض بتفاصيل الجوانب التقنية والفنية لأنها لاتندرج ضمن اختصاص الدراسة .واقترنت الدراسة على تقييم متطلبات إدراك العاملين في نجاح الحكومة الالكترونية التالية: وضوح المفهوم -إدراك المزايا -توافر التوعية -القيادة -الكفاءات البشرية - البنية التحتية التكنولوجية -الهيكل التنظيمي الوظيفي -إجراءات العمل.

أما فيما يخص نتائج الدراسة فقد كانت كالتالي:

- ان المتغير الأكثر أهمية من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية هو القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع .

- المتغير الأكثر أهمية من المتغيرات وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الالكترونية هو القناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن المشروع وبأنها الضمانة الأساسية لنجاح المشروع.

- إصدار النشرات التعريفية والتوضيحية لكافة المتعاملين حول المشروع الحكومة الالكترونية هو المتغير الأكثر أهمية من متغيرات توافر التوعية بالمشروع من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة.

- تلقي اغلب العاملين دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والانترنت) هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات توافر الكفاءات البشرية.

- فيما يتعلق بمتغيرات إجراءات العمل فان المتغير الأكثر أهمية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب هو الخاص بان "تطبيق المشروع سيؤدي الى الدقة في انجاز معاملات المستفيدين منه".

وتأتي دراستنا لمعالجة واقع الحكومة الالكترونية الجزائرية وتقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من طرفها. حيث تهدف الدراسة إلى محاولة إبراز دور الحكومة الالكترونية من خلال تقييم جودة الخدمة المقدمة في بلدية تيارت ومدى درجة رضا مواطنيها عليها ومن ناحية أخرى تسليط الضوء على إيجاد الحلول المناسبة لترقية الخدمات الالكترونية ودراسة الاستراتيجيات الممكنة لإنجاحها وتطبيقها بشكل تام في كامل التراب الجزائري.

المحور الأول: تعريف الحكومة الالكترونية

تعرف الحكومة الالكترونية حسب البنك الدولي: بأنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن¹، فالحكومة الالكترونية عبارة عن " نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية وأساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية، ويستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز ياخذ في الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية².

أولا: الخصائص المتعلقة بالحكومة الالكترونية

إن تعدد المفاهيم والتعاريف المتعلقة بالحكومة الالكترونية جعلها تزخر بتنوع لا باس به من ناحية الخصائص المتعلقة بها، نذكر منها ما يلي:

- 1- إدارة بلا أوراق:** حيث تم الانتهاء من عصر الأوراق والتعويض بكل من الأرشيف الكتروني و البريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية³.
- 2- إدارة بلا مكان:** وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية⁴.
- 3- إدارة بلا زمان:** حيث تستمر 24 ساعة متواصلة أي تواصل واستمرار الخدمة طوال اليوم ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد⁵.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة مع امتلاك تنظيم متغير بحسب الأهداف المسطرة⁶.

5- انتقال الحكومة إلى المواطن بكل خدماتها بدلا من توجه هذا الأخير إلى المكاتب الحكومية.

6- تقديم اغلب الخدمات على الخط: تعني الحصول على الخدمة مباشرة دون أي تأخير⁷.

ثانيا: الأبعاد الإستراتيجية للحكومة الالكترونية

تمثل الأبعاد الاستراتيجية للحكومة الالكترونية في النقاط التالية:

1-التوظيف (العمل) : هذا البعد سلاح ذو حدين ،حيث أن معظم الوظائف ستكون مبرمجة وتتولاها البرامج الالكترونية. وهنا لا يستطيع الموظفون غير المؤهلين القيام بهذه الأعمال. وبالتالي ستؤدي إلى بطالة الموظفين غير المهرة. وبالمقابل ستكون عامل محفز وجيد للأشخاص المهرة والمؤهلين⁸.

2-السرية:تطبيق الناجح لمشروع الحكومة الالكترونية هو الحفاظ على سرية وامن المعلومات ،هذا البعد مرتبط بالخلفية الثقافية الخاصة بالمجتمع. والحكومة الالكترونية يجب أن تحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد، إذن لن تكون هناك شفافية. حيث انه كلما زادت السرية قلت الشفافية والعكس صحيح⁹.

3-الاعتمادية:تطبيق الحكومة الالكترونية يعتمد اعتمادا كلياً على الأنظمة الالكترونية، ومن هنا الاعتماد على العنصر البشري سيكون اقل والوصول لمرحلة الإتقان، أسهل وأسرع وأدق للوصول للبيانات الإحصائية والتقارير أسهل من التقارير الورقية الموثقة¹⁰.

4-مكننة النظام: تصبح مكننة النظام في ظل الحكومة الالكترونية ممكنة.مثال: يوجد موظفون للتعامل مع المستندات ومعالجة البيانات الإحصائية أوتوماتكيا. احد نتائج الحكومة الالكترونية هو تحقيق التفاعل بينها والمواطنين، ولكن أجهزة الحاسوب ينقصها اللغة الطبيعية، فان ميكنة العمليات الحكومية التقليدية ربما تمثل مصدر تعذيب بالنسبة للاميين في استخدام الحاسوب أو كبار السن¹¹.

5-الأمن:الأمن من اكبر مزايا الحكومة الالكترونية ومن أخطرها. ومن الصعب جدا تحقيق نسبة 100% امن على الانترنت.الأفراد لا يشعرون بالأمان عند استخدامهم للانترنت خاصة بما يتعلق بحساباتهم البنكية.لذا لا بد من دراسة شاملة ودقيقة لمستوى الأمن في عمليات الانترنت، ويجب أن تكون سابقة لتطبيق البرنامج¹². و كبعد آخر نجد الاحتكار: تفرض الحكومة الالكترونية على عملائها استخدام نفس البرامج والأجهزة التي تستخدم في محيطها. مثال برامج مايكروسوفت، مع العلم بان هناك برامج أخرى كثيرة ممكن استخدامها، وتطبق في دول أخرى¹³. كما نجد كذلك التعليم: يعتبر ضرورة ملحة في تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يجب تعليم الموظفين والمواطنين في استخدام الحاسوب، وأيضا تعلم الانترنت وتطبيقاتها انطلاقا من المرحلة الابتدائية¹⁴.

6-التكنولوجيا الملائمة: التكنولوجيا المستخدمة ليست نتاج وطني، لان الحكومة الالكترونية هي نظام الكتروني كبير فان كل من البرامج والأجهزة، تستورد من دول أجنبية ذات فلسفات أجنبية تحتاج إلى وقت وجهد كبير¹⁵. كذلك الوقت: لقد

كانت الأماكن الحكومية من أكثر الأقسام كراهية، ولكن المواطنين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لن يضطروا إلى الانتظار طويلا قبل إتمام مصالحهم¹⁶.

7-التضارب وعدم الاتساق: تتفاوت المؤسسات والوزارات في تطبيق النظم الالكترونية، وقد تكون مختلفة مما يولد عدم الاتساق بينها عند تطبيق الحكومة الالكترونية، مثل الوزارات إذا كانت تستخدم قواعد البيانات بها باستخدام نظام قديم أو مغاير لقاعدة بيانات في وزارة أخرى، مما يولد عدم التوافقية ومن المنطقي أن يتم بناء هذه القواعد القديمة. ولحل هذه المشكلة توجد تقنية XML* تكامل العمل بين النظم المختلفة، وهو الأمر الذي يضمن عدم إهدار الوقت و الجهد الذي تم إنجازه فعلا¹⁷.

المحور الثاني: جودة الخدمة

تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء و أن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل¹⁸. وجودة الخدمة يمكن أن تعرف على أنها " فهم كيف أن الزبون يدرك الخدمات المعروضة"¹⁹.

أولا: أبعاد الجودة

إن جودة الخدمة من أهم المواضيع التي كانت ولا تزال تلقى كل الاهتمام خاصة من الباحثين والممارسين وبناء على الدراسات والأعمال التي تم القيام بها من طرف أهم الباحثين نجد (Gronroos & sasser ; Lewis & Booms) وغيرهم. أما (parasuraman & zeithaml & Berry) قام هؤلاء الأساتذة من جامعة تكساس الأمريكية في 1985 بوضع نموذج للجودة في الخدمات يعتمد على مبدأ الفجوات اسمه SERVQUAL و الذي يقيس الفجوة بين جودة الخدمة المتوقعة قبل عملية الخدمة وجودة الخدمة الفعلية بعد عملية الخدمة²⁰. حيث لاقى النموذج انتشارا واسعا تقدمه في الشكل رقم (1) الذي يوضح خمسة فجوات لنموذج SERVQUAL مع شرحها كالتالي :

1-الفجوة 1: وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية فقد لاتدرك دائما وبدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لقلة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب.

2-الفجوة 2: وتشير إلى عدم وجود تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع ادراكات الإدارة لتوقعات العميل أي انه رغم إدراك إدارة المؤسسة الخدمية لتوقعات العميل إلا أنها غير قادرة على ترجمة ذلك إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.

3-الفجوة 3: وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها فإذا تمكنت المؤسسة الخدمية من وضع المواصفات المطلوبة في الخدمة فلا يمكنها أداء هذه الخدمة بسبب وجود مواصفات معقدة وغير مرنة وعدم تدريب العاملين على أداءها أو عدم اقتناعهم بالمواصفات المطلوبة أو عدم وجود الحافز الكافي لأداء هذه الخدمة.

4-الفجوة 4: وتتمثل في فجوة من الخدمة المروجة والخدمة المقدمة أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لاتتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة الخدمية.

5-الفجوة 5: وتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة. وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية²¹.

ثانيا: أبعاد نموذج SERVQUAL

في عام 1985 وصل **Parasuraman** وآخرون إلى تطوير عشرة أبعاد أساسية للجودة تحدد جودة الخدمة وفقا لأدراك العملاء وهي²²:

-**الاعتمادية:** التي تعني درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها في شكل صحيح من أول مرة.
-**درجة الاستجابة:** والتي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن.
-**كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة:** والتي تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للزبائن.

-**إمكانية الوصول:** والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.
-**المعاملة:** وتشير إلى حسن معاملة الزبائن وتقدير ظروفهم الخاصة.
-**الاتصال:** والذي يعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والزبائن بشكل مبسط.
-**المصداقية:** تعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات الزبائن. -**الأمان:** تعني إلمام العاملين بمهام وظائفهم بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر.
-**الاهتمام والعناية والرعاية:** عن طريق بذل كافة الجهود لإشعار الزبون بذلك.
-**الجوانب المادية والبشرية:** وتمثل المظهر الخارجي للمعدات والأفراد ووسائل الاتصال.
- ثم قام الباحثين (**parasuraman; zeithaml and Berry**) بتقليص عدد الأبعاد إلى 5 أبعاد هي²³:

-**الاعتمادية:** القدرة على أداء الخدمة بدقة ويمكن الاعتماد عليها.
-**الأمان:** القدرة على الاتصال بالزبائن بمستوى الكفاءة لتقديم الخدمة لهم مع ضرورة مجاملة الزبائن. **الاستجابة:** القدرة على مساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة.

-**الأشياء الملموسة:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.
-**التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون²⁴. وأضاف **Swartz and Brown** بعد آخر وهو بعد الاحترافية والمهارة عام 1989 .

تعتبر بلدية تيبازة من البلديات المطبقة لمشروع الحكومة الالكترونية حيث تختلف الخدمات الالكترونية فيها وتنوع، وباعتبارها محل دراستنا ارتأينا العمل على تجسيد موضوعنا " تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر" عليها لمعرفة الواقع الذي يؤول إليه المشروع في هذه الأخيرة، ومدى تجسيده على ارض الواقع، وتقييم جودة هذا المشروع على بلدية تيبازة وسكانها.

المحور الثالث: تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في بلدية تيبازة (الفرضيات)

بخصوص الطريقة والأدوات التي ستعالج بها هذه الدراسة، فإنه يقتضي تحديد الأسلوب الذي سيتم استخدامه في جمع بيانات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة أولا وهذا ما تم تحديده على النحو التالي:

أولا: تحديد مجتمع الدراسة

باعتبار أن الدراسة تهتم بدراسة تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية فإن مجتمع الدراسة هو مجموع العناصر أو الأفراد الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة أو بحث معين، أي بمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث، ويتكون المجتمع النظري لهذه الدراسة من جميع الأشخاص الذين سبق لهم وأن خاضوا تجربة الحصول أو الاعتماد على خدمات الحكومة الالكترونية.

1-تحديد عينة الدراسة:

نظرا لضخامة حجم مجتمع الدراسة و لعدم إمكانية إخضاع جميع الأشخاص الذين لهم تجربة الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية، ولضيق الوقت فقد قمنا بتجزئة مجتمع البحث واخترنا عينة مكونة من 30 مواطن.

-التعريف بالتقنية المستعملة:

من أجل الوصول إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة في موضوعنا ومعرفة صدق الفرضيات المقترحة قمنا بطرح بعض الأسئلة على عينة البحث، والتي كانت في شكل "استبيان" وهو أسلوب مباشر في تجميع البيانات العلمية الميدانية من عناصر عينة البحث، وقد احتوت الاستبيانات التي تم توزيعها على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة وهذا لتمكين المجيب من التعبير عن رأيه و بكل حرية.

-تقديم محتوى الاستمارة:

قبل عرض البيانات وتحليلها كان لابد من تحديد النهج المتبع في جمع البيانات، و لجمع أكبر قدر ممكن من البيانات فقد قمنا بتوزيع 30 استمارة تحتوي كل واحدة على 28 سؤال وقد تم تقسيم الاستبيان إلى محورين والتي تتمثل في:

- الخصائص الديموغرافية:

وتشمل معلومات شخصية عن المجيب من: السن، الجنس، المهنة، المستوى التعليمي، والوظيفة وذلك يساعد على تحديد خصائص العينة

ويتضمن مجموعة أسئلة حول درجة الرضا عن خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة وجودتها، وكان الغرض من هذه الأسئلة هو الوقوف على النقائص التي يعاني منها القطاع العام في الجزائر. وقد تضمن هذا المحور كذلك مجموعة من الأسئلة المتعلقة بفرضيات الموضوع وهذا للتأكد من صحتها

2-الأدوات المستعملة في التحليل الإحصائي:

بعد تفرغ الاستمارة و ترميز البيانات تم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية أهمها:

استخدام التكرارات والنسب المئوية على فقرات الدراسة المختلفة باستعمال برنامج EXCEL، وذلك لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث: الخصائص، درجة التأيد و درجة الرفض.

استخدام برنامج "SPSS" (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية-Statistical Package for Social Sciences) وذلك لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث: الخصائص، درجة الموافقة ودرجة الرضا.

بعد تفرغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب بتشغيل برنامج "SPSS" (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية-Statistical Package for Social Sciences) تم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية وأهمها:

استخدام التكرارات والنسب المئوية على فقرات الدراسة المختلفة، وخاصية -خاصية الكاي تربيع (Chi-square test): للتأكد من فرضيات الدراسة وذلك لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث: الخصائص، درجة الموافقة ودرجة الرضا.

ثانيا: النتائج ومناقشتها

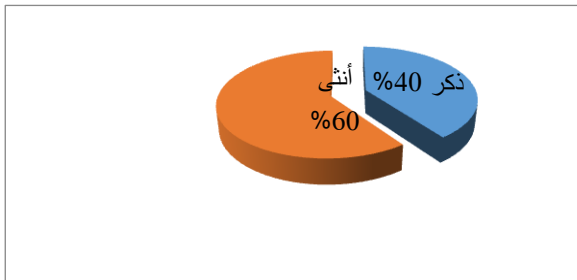
1-دراسة خصائص العينة:

اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من الخصائص: خصائص ديموغرافية.

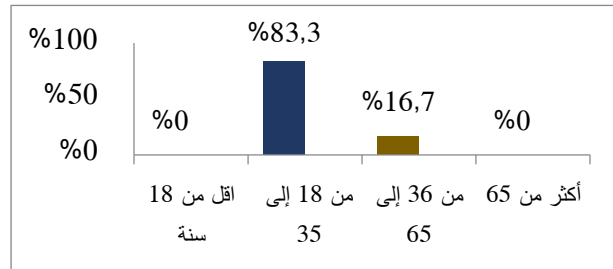
- الخصائص الديموغرافية للعينة:

بغرض التعرف على بعض خصائص العينة من الناحية الديموغرافية، فقد تضمنت استمارة البحث مجموعة من المتغيرات، هي: الجنس، السن، المستوى العلمي والوظيفة (طبيعة العمل).

الشكل رقم (2): سن أفراد العينة



الشكل رقم (1): جنس أفراد العينة



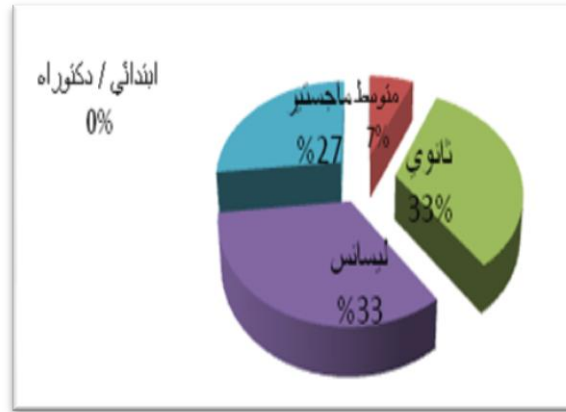
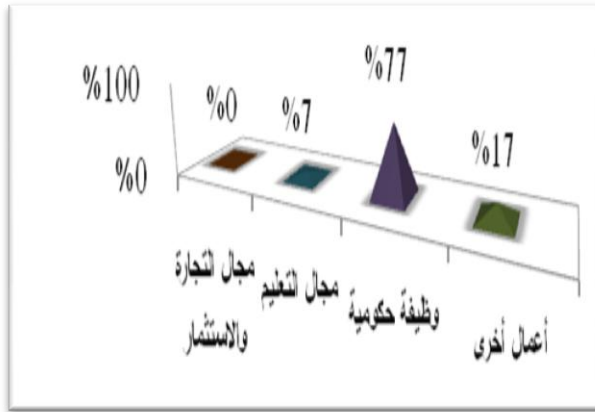
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الشكل (1) و(2) أن المعرفة بجدوى الحكومة الالكترونية في الجزائر تستقطب العنصر النسوي بنسبة 60% مقارنة بالعنصر الذكري بنسبة 40%، أما فيما يخص السن فيتضح من خلال الشكل أن عدد الأفراد الذين يتراوح سنهم ما بين 18 و 35 سنة يشكلون الفئة الأكثر معرفة بالحكومة الالكترونية وذلك بنسبة 83.3% وهذا راجع لمميزات هذه الفئة وامتلاكها المؤهلات والثقافة اللازمة والاطلاع الدائم حول الموضوع ، مقارنة بالفئة الثالثة التي تليها بنسبة 16.7%. حيث نجد انه كلما زاد معدل العمر انخفض مستوى المعرفة بالحكومة الالكترونية في الجزائر.

- المستوى التعليمي لأفراد العينة:

الشكل رقم (3): المستوى التعليمي لأفراد العينة

الشكل رقم (4): طبيعة عمل أفراد العينة



المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الشكل (3) تمركز أفراد العينة في فئات المستوى التعليمي الثانوي والعالي بنسبة متساوية حيث بلغت نسبة الأشخاص الذين يمتلكون مستوى على التوالي نجد التعليم الثانوي والحاصلين على شهادة ليسانس 33% وشهادة الماجستير 27%. ثم تأتي في المرتبة الثالثة الحاصلين على شهادة التعليم المتوسط بنسبة 7%. أما الحاصلين على شهادة الدكتوراه والابتدائي فبلغت نسبتهم 0% ويعود السبب انعدام نسبة فئة الأميين ذلك أنهم رفضوا الإدلاء بإجاباتهم وكذلك قلة الحاصلين على شهادة الدكتوراه.

- طبيعة عمل أفراد العينة:

يتبين من خلال الشكل (4) أن أفراد العينة والذين تختلف طبيعة أعمالهم قد بلغت 77% وهي أكبر نسبة فيما يخص الوظيفة الحكومية ، ثم تلتها النسبة الموالية 17% والتي تمثل أعمال أخرى ، وأما الأفراد في مجال التعليم فتتراوح نسبتهم 7% وهي أقل نسبة مقارنة بسابقتها. أما فيما يخص مجال التجارة والاستثمار فهي منعدمة حيث بلغت نسبتهم 0%.

2- اختبار الفرضيات:

باختبار الفرضيات السابقة تحصلنا على ما يلي:

- الفرضية الأولى: تعتبر المعلومات المتوفرة حول الحكومة الالكترونية ذات جودة ممتازة

يبين الجدول الموالي درجة الرضا على الفرضية الأولى:

الجدول رقم (1): درجة الرضا على الفرضية الأولى

النسبة	التكرار	درجة الرضا
10%	03	غير راضي جدا
16.7%	05	غير راضي

6.7%	02	محايد
66.7%	20	راضي
00.00%	00	راضي جدا
100,00%	03	المجموع

المصدر: اعتمادا على نتائج الاستبيان ونتائج 24 spss.

أظهرت بيانات الدراسة أن 66.7% من المستجوبين يعتقدون أن المعلومات المتوفرة حول الحكومة الالكترونية ذات جودة ممتازة (وافية ودقيقة). و 16.7% غير راضون على هذا الرأي ، وفي حدود 10% غير راضون جدا والمحايدون بنسبة 6.7% . وباختبار هذه الفرضية باستخدام كاي تربيع أظهرت التحليل أن قيمة كاي تربيع المحسوبة بلغت 28.400 عند درجة حرية 4، ومستوى معنوية 0.05 فيما بلغت قيمة مربع كاي الجدولية 9.488، و حيث أن قيمة مربع كاي المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي تنص على أن المعلومات المتوفرة حول الحكومة الالكترونية ذات جودة ممتازة (معلومات وافية ودقيقة).

- الفرضية الثانية: تعتبر أنظمة الحكومة الالكترونية في الجزائر من وسائل التعامل السهلة.

يبين الجدول الموالي درجة الرضا على الفرضية الثانية:

الجدول رقم (2): درجة الرضا على الفرضية الثانية

النسبة	التكرار	درجة الرضا
6.7%	02	غير راضي جدا
26.7%	08	غير راضي
13.3%	4	محايد
53.3%	16	راضي
0,00%0	00	راضي جدا
100,00%	03	المجموع

المصدر: اعتمادا على نتائج الاستبيان ونتائج 24 spss.

أظهرت بيانات الدراسة أن 53.3% من المستجوبين يعتقدون أن، وفي حدود 46.7% غير راضي ومحايد وغير راضي بشدة. وباختبار هذه الفرضية باستخدام كاي تربيع أظهرت التحليل أن قيمة كاي تربيع المحسوبة بلغت 15.333 عند درجة حرية 4، ومستوى معنوية 0.05 فيما بلغت قيمة مربع كاي الجدولية 9.488، وحيث أن قيمة مربع كاي المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي تنص على أن أنظمة الحكومة الالكترونية في الجزائر من وسائل التعامل السهلة.

-الفرضية الثالثة: تساهم الحكومة الالكترونية بشكل كبير في تسهيل وصول جميع الخدمات الالكترونية.

يبين الجدول الموالي درجة الرضا على الفرضية الثالثة.

الجدول رقم (3): درجة الرضا على الفرضية الثالثة

النسبة	التكرار	درجة الرضا
3.3%	01	غير راضي جدا
23.3%	07	غير راضي
13.3%	04	محايد
53.3%	61	راضي
6.7%	02	راضي جدا
100,00%	03	المجموع

المصدر: اعتمادا على نتائج الاستبيان ونتائج 24 spss.

أظهرت بيانات الدراسة أن 53.3% من المستجوبين يعتقدون أن بينما 6.7% راضون جدا على هذا الرأي، وفي حدود 39.9% غير راضي ومحايد وغير راضي بشدة.

وباختبار هذه الفرضية باستخدام كاي تربيع أظهرت التحليل أن قيمة كاي تربيع المحسوبة بلغت 24.333 عند درجة حرية 4، ومستوى معنوية 0.05 فيما بلغت قيمة مربع كاي الجدولية 9.488، وحيث أن قيمة مربع كاي المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن الحكومة الالكترونية تساهم بشكل كبير في تسهيل وصول جميع الخدمات الالكترونية.

-الفرضية الرابعة: تطور الحكومة الالكترونية يؤثر بشكل كبير على أمان وخصوصية أنظمتها .

يبين الجدول الموالي درجة الرضا على الفرضية الرابعة

الجدول رقم (4): درجة الرضا على الفرضية الرابعة

النسبة	التكرار	درجة الرضا
6.7%	02	غير راضي جدا
20.0%	06	غير راضي
16.7%	05	محايد
7,64%	14	راضي
10,0%	03	راضي جدا
100,00%	03	المجموع

المصدر: اعتمادا على نتائج الاستبيان ونتائج 24 spss.

أظهرت بيانات الدراسة أن 46.7% من المستجوبين يعتقدون أن بينما 10.0% راضون على هذا الرأي ، وفي حدود 43.4% غير راضي ومحيد وغير راضي بشدة.

وباختبار هذه الفرضية باستخدام كاي تربيع أظهرت التحليل أن قيمة كاي تربيع المحسوبة بلغت 15.000 عند درجة حرية 4، ومستوى معنوية 0.05 فيما بلغت قيمة مربع كاي الجدولية 9.488، وحيث أن قيمة مربع كاي المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن تطور الحكومة الالكترونية يؤثر بشكل كبير على أمان وخصوصية أنظمتها.

خاتمة:

في ختامنا لهذه الدراسة، نصل إلى أن كل من الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات الالكترونية لهما دور مهم في التنمية نظرا للمكانة التي تحتلها الحكومة الالكترونية في العالم وهذا بسبب زيادة استخدام المواطن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل كبير في العالم، كما تساهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الالكترونية في تقليص الوقت والجهد وخلق فرص للتطور والازدهار من ناحية نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين بالنظر إلى ما كانت عليه سابقا لمواكبة تكنولوجيات الاتصال الحديثة الغازية للعالم، وعلى هذا الأساس فلا يمكن للجزائر أن تهمل هذا المشروع وخاصة في الإدارات العمومية والذي يمكن له أن يكون البديل الاستراتيجي لقطاع آخر. كما أن تنوع في البنيات والمتطلبات على الصعيد المحلي ضرورة لا بد منها، ومن أجل تحقيق ذلك لا بد من النهوض بالقطاعات التي تحتاج إلى هذا النوع من المشاريع وذلك من خلال إتباع الاستراتيجيات الملائمة والفعالة للنهوض بهذا المشروع، كما يجب العمل على ترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين خدماته، وذلك باعتباره المحرك الأساسي للحكومة الالكترونية، ويتحقق ذلك من خلال توفير وسائل الاتصال اللازمة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتوعية بالطرق الصحيحة للعمل بها، والتي على أساسها يتم إما نجاح أو فشل الحكومة الالكترونية لأي بلد، بالإضافة إلى ذلك فتكنولوجيا الإعلام والاتصال وحدها لا تكفي لجذب المواطن دون أن يكون هناك الوسائل والطرق المؤدية لها، وهذا هو الحال في الجزائر فبالرغم من امتلاكها للمقومات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية إلا أنها لا تزال ضعيفة وهذا ما يدل على وجود مشكل بالطرق المنتهجة لتفعيل هذا المشروع على ارض الواقع ونجاحه.

بعد أن حاولنا التطرق لمختلف جوانب الموضوع بالدراسة والتحليل، استطعنا الخروج بمجموعة من النتائج بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات.

نتائج اختيار الفرضيات :

الفرضية الأولى: و التي نصت: أن رقمنة الخدمات العامة يساعد على تحسين نوعية وجودة الخدمات وبالتالي تدارك للنقائص التي تواجه الحكومة التقليدية ، قد تم رفض هذه الفرضية بحيث أنه في حال توفر خدمات الكترونية جيدة ينتج عنه خدمات للحكومة الكترونية ذات جودة عالية، ومن جهة أخرى فإن الرقمنة الجيدة للخدمات يتطلب وجود وسائل كثيرة ومتطورة وهذا منافي تماما لماهية عليه الجزائر.

الفرضية الثانية: و التي نصت: إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتاح في الجزائر لا يكفي لبناء حكومة الكترونية على أكمل وجه لوجود نقائص ومعوقات عويصة مغايرة لمتطلبات الحكومة الالكترونية ، قد تم التأكد من صحة هذه الفرضية حيث أن

تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحكومة الالكترونية إذ أصبحت مساهمتها في دفع عجلة بناء الحكومة الالكترونية فعالة وملحوظة، وحتى يتمكن نظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من القيام بدوره الفعال لابد من توفره على متطلبات الحكومة الالكترونية التي تساعد في تحقيق ذلك.

الفرضية الثالثة: و التي نصت: ضعف نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر يعتبر السبب الرئيسي والمباشر وراء تدهور جودة الخدمات المقدمة للمواطن، قد تم رفض هذه الفرضية بحيث أن ضعف نظام الحكومة الالكترونية ليس هو السبب الرئيسي في تدهور جودة الخدمات المقدمة للمواطن بل هو سبب من بين عدة أسباب والتي نذكر منها إشكالية الأمية الالكترونية وإشكالية ضعف البنية التحتية وإشكالية ضعف تقييم الخدمات التي يقوم بها الكوادر البشرية.

الفرضية الرابعة: والتي نصت: على إن الحكومة الالكترونية في الجزائر في مرحلة التنبؤ أو النمو أو البناء أو التركيب، قد تم التأكد من صحة هذه الفرضية حيث أن السبيل الوحيد لمعرفة واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر هو بالاعتماد على ماتم تطبيقه من المشروع وكذلك الأهداف المتوصل لها هذا من جهة ومن جهة أخرى من خلال مؤشرات الحكومة الالكترونية . فنجد إن الحكومة الالكترونية في مرحلة التثبيت والبناء فالجزائر بدأت في تركيب وهيئة البنية التحتية ولكن هذه البنية لاتزال ضعيفة مقارنة بالمتطلبات ومثال ذلك واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي نجده ضعيف ومؤشراته في تناقص شديد كل عام حيث احتلت الجزائر المرتبة 150 من سنة 2012-2016 وهذا ماتوضحه مؤشراتها الخاصة بالحكومة الالكترونية بالإضافة إلى نقص الاطارات وعدم وجود كوادر مؤهلة وكذلك نقص في المهندسين خاصة الإعلام الآلي كما لانسى الشعب الذي لا يثق بالحكومة الالكترونية وغير واعى ومدرك لقيمتها.

النتائج العامة للبحث:

لقد أفضت هذه الدراسة إلى الخروج بجملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

إهمال كبير لمشروع الحكومة الالكترونية وعدم الاستفادة من الدور الذي يكمن أن يلعبه هذا الأخير في دفع عجلة التنمية. ضعف وانعدام التسويق والإعلان الجيد للتعريف بالحكومة الالكترونية بالجزائر.

ضعف في مختلف القطاعات ومن أبرزها القطاعات العمومية وهذا بسبب إهمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي له تأثير كبير على جميع القطاعات.

ضعف وإهمال البنية التحتية ووجود مشاكل بها بالجزائر وخاصة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ضعف العمالة المتكونة في المجال الحكومة الالكترونية وهذا نتيجة غياب الكفاءة في التكوين وخاصة ثقافة تسيير هذا المشروع، وهذا ما ينتج عنه ضعف الخدمات الالكترونية.

سوء تسيير مشاريع الحكومة الالكترونية وهذا ما نتج عنه تعطل وتوقف العديد من المشاريع بالجزائر.

بالرغم من أن الجزائر تملك مقومات الكترونية هامة إلا أنها لا تستغلها بالشكل المطلوب.

قلة تنوع وسائل التعريف بالحكومة الالكترونية وخدماتها وهذا ما يشكل عائقا للمواطنين المحليين.

التوصيات:

- من أجل جعل دراستنا عملية أكثر قمنا بتدعيمها بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات والتي نوجزها فيما يلي:
- ضرورة الاهتمام بتوعية أفراد المجتمع بأهمية الحكومة الالكترونية ودورها في تحقيق التنمية.
 - السعي إلى ترقية الحكومة الالكترونية بتوفير مختلف الوسائل كالبنى التحتية بالإضافة إلى التركيز على جودة خدماتها الالكترونية.
 - ضرورة الاهتمام بالمشاريع المكتملة للحكومة الالكترونية وضمان السير الحسن لها وتوفير مصادر التمويل اللازمة لها.
 - النهوض بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة تحسين مردوده باعتباره العمود الفقري للحكومة الالكترونية .
 - إنشاء وتحسين البنى التحتية للحكومة الالكترونية وتوفير الوسائل المناسبة والتي تسمح بالوصول إلى المناطق البعيدة عبر الوطن لإيصال مشروع الحكومة الالكترونية للمواطنين وتعريفهم به.
 - العمل على تحسين جودة الخدمات لدى مكاتب و المؤسسات من حيث التنظيم و دقة المواعيد والأمان في تقديم الخدمات الخاصة بالحكومة الالكترونية خاصة في الجزائر وتحديث المعاملات الالكترونية .
 - اعتماد الأنظمة الذكية والحديثة وتوفير المعلومات الكافية والوافية عن الخدمات عبر المواقع والطرق المؤدية لها، وسهولة الوصول لها عبر هذه الأنظمة، كما يتوجب على هاته الأخيرة توفير المعلومات الضرورية للمواطن حول برنامج الحكومة الالكترونية وكيفية الاستخدام للحصول على الخدمات الالكترونية لتفادي الوقوع في الأخطاء.
 - العمل على وضع خطط ومشاريع ذات استدامة وتفادي الخطط المؤقتة والتي تعالج المشاكل والاحتياجات الظرفية.
 - وضع حلول لمشاكل المواطنين وانشغالهم وسرعة الرد عليهم الكترونيا مستقبلا.

- الإحالات والمراجع :

- ¹ سوسن زهير المهدي (2011)، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، الطبعة الاولى، عمان: دار أسامة، ص 25.
- ² إيمان عبد المحسن زكي (2009)، الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل، الطبعة الاولى، القاهرة: منشورات العربية للتنمية الإدارية -بحوث ودراسات، ص 20
- ³ مصطفى يوسف كافي (2011)، الإدارة الالكترونية " إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة "، دمشق: دار ومؤسسة رسلان، ص 7.
- ⁴ بعربي عبد القادر وآخرون (2012)، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدي .
- ⁵ ساري عوض الحسنات (2011)، معوقات الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين الشمس، القاهرة، ص 48.

⁶ حرز الله فؤاد حسن(2012)، الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة
الجزائر ، ص 31

⁷ عبده نعمان الشريف(2009)، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، أطروحة دكتوراه
، جامعة الجزائر، الجزائر ، ص ص : 73- 74

⁸ أبو بكر محمود الهوش(2006)، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، القاهرة:مجموعة النيل العربية، ص ص : 50- 54.

⁹ محمد أبو قاسم الرتيمي، محمد رحومة الحسناوي(2004)، التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الوطني
الثالث للمعلومات، أكاديمية الدراسات العليا، ص 17. من الموقع :

www.arteimi.info/.../strategic%20planning%20for%20E_government، الاطلاع يوم: 2016/12/20 على
.15.33

¹⁰ W.J Mciver, & Ak, Elmagarmid(2002), Human Factors and Policy. Boston: Kluwer Academic
Publishers, USA, P 47

¹¹ أبو بكر محمود الهوش، نفس المرجع السابق، ص 52 .

¹² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي(2004)، الإدارة العامة :الأسس العلمية والاستراتيجيات المستقبلية للتغيير والحكومة الالكترونية ، القاهرة:المكتبة
العصرية للنشر والتوزيع، ص 60 .

¹³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره ، ص 61 .

¹⁴ سوسن زهير المهدي، مرجع سبق ذكره ، ص 54.

¹⁵ أبو بكر محمد الهوش، مرجع سبق ذكره ، ص 54.

¹⁶ أبو بكر محمد الهوش، نفس المرجع السابق، ص ص : 55-56.

¹⁷ G. Paquette, and, J. Roy(2002). E-Governance & Smarter cities in Canada. Optimum vol. 01, P39

* XML : لغة التوصيف الموسعة أي هي لغة التمييز عامة لخلق لغات التمييز ذات الغرض الخاص، قادرة على وصف العديد من الأنواع
المختلفة للبيانات. أو هي طريقة لوصف البيانات.

¹⁸ عبد القادر بريس(2005)، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، اقتصاديات شمال إفريقيا، (3) جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، ص: 257- 258.

¹⁹ Alireza Tafreshi Motlagh and others(2013) , How Does Service Quality Leads To Loyalty in Hotel Industry In Iran, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, Vol 5, No 2, p 375.

²⁰ Ivana Blesic & others(2001), application of Gap Model in the researches of hotel services Quality Turizam, Vol 15, No 1, p 41.

²¹ بوعنان نورالدين(2007)، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص: 75-76.

²² نجم العزاوي، نبيل الحوامدة(2010)، قياس إدراك جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر الزبائن، دراسة ميدانية لفنادق فئة الخمسة نجوم في عمان، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، (25)، الاردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ص 151.

²³ بن الشيخ بوبكر الصديق(2012)، قياس اثر التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمة، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية جيجل، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب البلدية، الجزائر، ص 43.