

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية تلمسان
*The role of e-government in improving the quality of public services,
 a case study of Tlemcen Municipality*

دوش ليلي

بن خالدي فضيل*

مخبر إدارة الأفراد والمنظمات،

مخبر الحوكمة العمومية والاقتصاد الاجتماعي،

جامعة تلمسان،

جامعة تلمسان،

leila.douch@univ-tlemcen.dz

fodil.benkhalidi@univ-tlemcen.dz

تاريخ النشر: 2024/12/14

تاريخ القبول: 2024/11/22

تاريخ الإرسال: 2024/10/02

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ومعالجة إشكالية مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية؟ ولتحقيق هذا الهدف والإجابة عن الإشكالية المطروحة قمنا بدراسة حالة بلدية تلمسان حيث قمنا بتوزيع استبيان على عينة من موظفين البلدية الذي بلغ عددهم 39 مفردة وعلى 39 مواطنا من المواطنين التابعين لها. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة بالإضافة إلى استعمال برمجية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن للإدارة الإلكترونية دور مهم في تبسيط الخدمات للمواطنين وتبسيط الإجراءات الإدارية.
 الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية؛ خدمة عمومية؛ جودة؛ بلدية تلمسان؛ تكنولوجيا.

Abstract :

The objective of this study is to elucidate the impact of e-administration on the quality and accessibility of public services. To achieve this objective and address the aforementioned issue, we conducted a case study of the Tlemcen Municipality. We distributed a questionnaire to a sample of municipality employees (n = 39) and to 39 citizens affiliated with the municipality. To describe and analyze the phenomenon, we employed a descriptive analytical approach and utilized the statistical software package SPSS. The study yielded several significant findings, including the conclusion that e-administration plays a pivotal role in simplifying services for citizens and streamlining administrative procedures.

Key Words: e-administration ;Public services; Quality; Tlemcen municipality; technology.

JEL Classification: H11; H10.

*مرسل المقال: بن خالدي فضيل (Fodil.benkhalidi@univ-tlemcen.dz)



المقدمة:

ساهم التقدم المعلوماتي الهائل والتطور التكنولوجي الحديث أو ما يعرف بالثروة المعلوماتية في بناء المجتمع وتطويره معرفيا وجعله متميزا في تقنية الاتصالات، واستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا في تبادل وحفظ المعلومات. وباعتبار المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري تلعب دورا تنمويا كان من الضروري أن تساير نمط التغيير والرقمنة للرفع من مستواها، خاصة في ظل التحديات التي يشهدها العالم، مما جعل الحكومات تؤكد على ضرورة تفعيل الأنشطة والخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات الإدارية والزامية التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من أجل ترقية الخدمات المقدمة والرفع من جودتها. وقد سعت الدولة الجزائرية إلى تحسين وتطوير الخدمة العمومية بالأخص في مجال تكريس الإدارة الإلكترونية في قطاعها الحكومية من خلال عصرنتها ورقمنتها وذلك بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتكوين الكوادر البشرية على الخدمات الرقمية.

ومما سبق فإن إشكالية دراستنا تتمحور حول التساؤل التالي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة

الخدمة العمومية؟

الهدف من الدراسة:

- إظهار أهمية الإدارة الإلكترونية وإبراز أهدافها؛
- تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؛
- تقديم رؤية عن واقع تطبيق التجارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

منهج الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لمعرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال الرجوع إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية مع جمع المعلومات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية عن طريق الاستبيان وتحليلها بالاستعانة ببرمجية SPSS

الدراسات الأدبية السابقة:

- دراسة (Zheng & Liang, 2019) بعنوان: أداء الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول اوروبية.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى عدة دول أوروبية ورضا المواطنين على ذلك وقد توصلت إلى أن: الأداء الموضوعي للحكومة الإلكترونية يتوافق جزئيا مع رضا المواطنين والفوائد التي يرونها. كما يمكن أن تكون الإدارة الإلكترونية مؤشرا موثوقا لمعيار رضا المواطنين في كل مكان. وأوصت هذه الدراسة بأنه يجب على المؤسسات العامة إيلاء اهتمام كبير لتطوير الخدمات عبر الخطوط لتحسين جودة الخدمات.

- دراسة (الشيكرك، درويش، و مسراتي، 2022) بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة عينة من المواطنين من خدمات المصلحة البيو متزية لبلدية احمر العين-

تهدف الدراسة الى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الحكومية حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات، تم توزيعه على عينة من المواطنين بلغ حجمها



200 مفردة وباستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية تم اختبار تأثير الرقمنة على نوعية الخدمة العمومية تم التوصل الى مجموعة من النتائج المتمثلة في وجود علاقة تكاملية وترابطية بين رقمنة الإدارة العمومية وترقية الخدمة المقدمة من طرف المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين بولاية تيبازة.

-دراسة (الرايس و بن شريف، 2022) بعنوان: أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء.

هدفت دراسة إلى معرفة أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة الدراسة من 36 موظفا وعاملا في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي Cnas وكذلك دراسة المتغيرات التالية الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل وجودة الخدمة العمومية كمتغير تابع كما تم تحليل البيانات المجمعة باعتماد نظام spss والانحراف المعياري ومعامل التباين Anova ومعيار الفا كرونباخ حيث تمثلت اهم النتائج المتوصل اليها في: وجوب اتاحة جل المتطلبات الإدارية والمالية والتقنية والقانونية لنجاح برنامج الإدارة الالكترونية. كما أنه من ضروري حرص المؤسسات العمومية على تحسين جودة الخدمة العمومية لإحراز رضى الزبون.

-دراسة (المعاطية و راتب، 2023) بعنوان: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات في الأردن

سعت هذه دراسة الى التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات بالأردن حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي كأداة لوصف دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء البلديات وتم التوصل الى أن الإدارة الالكترونية بديل جديد وفعال لإعادة النظر في علاقة المواطن بالمؤسسات الحكومية، المهارات والمؤهلات البشرية من الركائز المهمة لنجاح تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية. كما أن الإدارة الالكترونية تعمل على تطوير العمل الإداري وتعزيز النزاهة والشفافية وضمان سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين

I-الإطار النظري والتحليلي للدراسة:

1-الإطار النظري للإدارة الالكترونية:

الإدارة الالكترونية هي استراتيجية جديدة تستهدف نقل المنظمة من المجال التقليدي الى منهج حديث يتوافق مع تكنولوجيا المعلومات بطريقة إلكترونية. وقد تعددت التعاريف المعطاة لهذا المصطلح من قبل الباحثين؛ فنجد احمد محمد غيم يعرفها على أنها: "تأدية الإجراءات بين عدد من الشركاء عن طريق استعمال تكنولوجيا البيانات متقدمة لكي ترتفع جدارة وكفاءة التأدية.

أما سعد غالب إبراهيم يقدم تعريفا للإدارة الالكترونية، انطلاقا من تجربة المفاضلة بينها وبين المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الالكترونية، والاعمال الالكترونية ويعرف الإدارة الالكترونية "بمناها نظام متكامل وبنية وظيفية وتكنولوجيا مفتوحة"(قارطي و مداوي، 2017، صفحة 233)



يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح يشير الى اكتشاف طرق ومناهج جديدة من خلال استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات لزيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومات في تقديم وتلبية الخدمات للمواطنين (شليحي و قريني ، 2019، صفحة 187)

ومن خلال هذه التعاريف يمكن ادراج العناصر الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية كالتالي:

- تنفيذ سلسلة من الجهود التخطيطية، التنظيم والرقابة.
- الاعتماد بشكل أساسي على مهندسي المعلومات لأداء المهام الإدارية.
- الجمع بين الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجيا لتقديم الخدمة المناسبة الكترونياً.
- تقديم منتجات تتمثل في (سلع، خدمات، أفكار) للعملاء بالجودة المطلوبة.
- تحقيق الكفاءة العالية. (طبيش و مجذوب، 2015، صفحة 428)

2- خصائص الإدارة الإلكترونية وأهدافها:

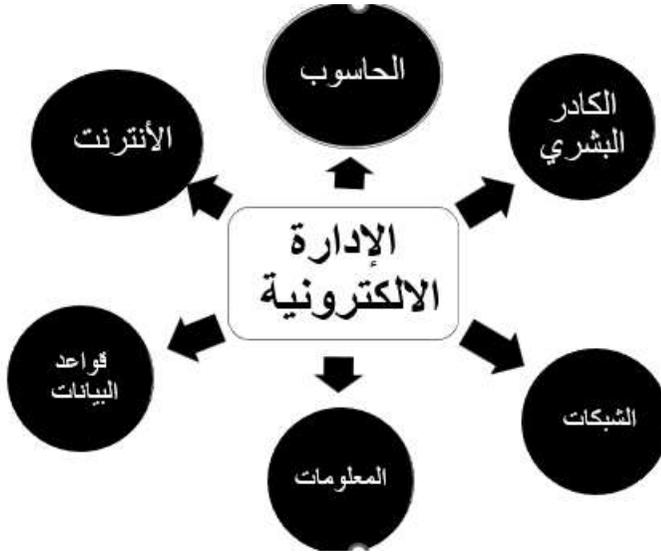
- سرعة وشفافية أداء الخدمة العامة؛
- عدم التقييد المكاني والزمني في انجاز العمل: تحقق الإدارة الإلكترونية الخدمات العامة للفرد الذي يريده أينما كان وفي أي وقت؛
- إدارة المعلومات دون الاحتفاظ بها: تهتم الإدارة الإلكترونية بإدارة الملفات بطريقة تتجنب التراكم والتخزين لفترة طويلة وآلية تضمن التخزين الآمن وسهولة الوصول عند الضرورة؛
- تبسيط الإجراءات على المواطنين (غريبي و ربنوية، 2016، صفحة 409)

3-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- يتطلب الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية عدة مراحل لتنفيذ العملية بطريقة تحقق الهدف المنشود، بالإضافة إلى وجود العناصر التالية التي هي أساس الإدارة الإلكترونية:
- لوازم الحاسوب: تتمثل في المكونات المادية وانظمتها وشبكاتة للكمبيوتر وإضافاته.
 - البرمجيات: مثل: برنامج البريد الإلكتروني وقاعدة البيانات، وبرنامج الحاسبة وما الى ذلك.
 - شبكة الاتصالات: هي الروابط الإلكترونية التي يتم تمديدها من خلال شبكة الإنترنت وشبكة الاتصال الخارجي؛
 - صناع المعرفة: تقع في صلب هذه المكونات، وتتكون من: القيادة الرقمية ومديري موارد المعرفة ورأس المال الفكري داخل المنظمة؛
 - البنية التحتية: والتي تشمل الاتصالات الحديثة وشبكات البيانات على مستوى عال تضمن الاتصال ونقل المعلومات بين الهيئات الإدارية والهيئات المشتركة بين الوكالات والمواطنين؛
 - توفير الوسائل الإلكترونية: كجهاز الكمبيوتر المحمول وهاتف شبكي وأجهزة أخرى تسمح لك بالاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية؛



- وجود القوانين والوثائق الإلكترونية: التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتعطيها الشرعية والموثوقية وجميع التبعات القانونية الناشئة عنها؛
 - توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: لحماية الدولة والمعلومات الشخصية والحفاظ على المحفوظات الإلكترونية (رحاوي و قاسمي، 2017، صفحة 107) والشكل الموالي يوضح ما سلف ذكره:
- الشكل 01: "متطلبات الإدارة الإلكترونية"



المصدر: (بوعمامة و رقاد، الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، 2015، صفحة 29)

II- الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية:

ان الخدمة العمومية هي الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

1- مفهوم جودة الخدمة العمومية:

ظهر مصطلح الجودة في بداية القرن العشرين في اليابان وأصبح موضوع الساعة بعد انتشاره في أمريكا وأوروبا الغربية. عرفت الجمعية الأمريكية الجودة على أنها مزايا المنتج أو الخدمة المؤهلة لتلبية حاجات المستهلكين، كما أن جودة المنتج ترتبط بحس الزبون وما كان يتوقعه قبل تلقيه للخدمة.

وقد عرف booms and Lewis جودة الخدمة العمومية على أنها مطابقة توقعات متلقي الخدمة مع مستوى الخدمة المقدمة له. (رحاوي و قاسمي، 2017، صفحة 110)

2- معايير قياس جودة الخدمة العمومية:

تقاس جودة الخدمة العمومية في المؤسسات العامة بدرجة اشباعها لرغبات المستفيدين منها من حيث الدقة والأداء، وهناك عدة معايير لقياس جودة الخدمات العمومية نذكر منها ما يلي:

- التكاملي: تقدم الخدمات الإلكترونية من بوابة واحدة تجمع كل الجهات المشتركة في تقديم الخدمة.



- الثقة والأمان: من خلال وضع اللوائح والتشريعات المنظمة للتعامل الإلكتروني وعدم اتلاف البيانات الخاصة بالمواطنين.
- الخصوصية: ضمان عدم إساءة استخدام بيانات الافراد مثل دخلهم ومعلوماتهم الشخصية.
- المصدقية: فيما يتعلق بصحة وصدق المعلومات التي يتحصل عليها المواطن من البوابة الالكترونية.
- السرعة والدقة: من خلال سهولة وسرعة الوصول الى مواقع الخدمات الالكترونية للحصول على معلومات صحيحة ودقيقة
- التفاعل: فيما يتعلق بالسماح للمواطن في التعبير وابداء رايه في نوعية الخدمات المقدمة.(الرايس و بن شريف، 2022، الصفحات 153-154)

3- الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية

1.3 دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة العمومية:

أدى ادخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتقديم الخدمات العامة الى تحسينات كبيرة في شكل خدماتها، مما أسفر إلى تحسين تنظيم الخدمات الحكومية، حيث تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة العمومية من خلال ما يلي:

- القضاء على الفجوة بين المديرين والموظفين.
- إلغاء التقسيمات التقليدية للمديرين والموظفين والاستشاريين، حيث أصبح الشخص عاملا ومديرا ومستشار في نفس الوقت.
- إعادة تشكيل الأدوار الى إدارة القرار الى إدارة استشارية
- زيادة وعي المواطنين نتيجة التعليم وتحسين مستويات المعيشة والنمو السكاني.
- ينتج عنه تبسيط وتسهيل الأداء في المهام وسهولة الإنجاز.(رحاوي و قاسمي، 2017، صفحة 115)

2.3 دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية:

- ان التغيير الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى الى تطور المؤسسات العمومية وزيادة فعاليتها وكفاءتها حيث تسعى الإدارة الالكترونية الى ترشيد الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال:
- تبسيط التدابير وتقليل كلفتها وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
 - تسمح للعملاء وقت تنفيذ معاملات الإدارة دون الحاجة الى الانتقال شخصا الى القسم لإكمال المعاملات التي تنطوي على مضيعة للوقت والجهد والطاقة.
 - تنجز العمليات بدقة وموضوعية.
 - تعزيز التواصل بين مختلف إدارات المؤسسة والمؤسسات الأخرى داخل المؤسسة وخارجها.
- سيكون لتوزيع المعاملات الورقية واستبدال المكاتب الالكترونية عبر الشبكات الداخلية والانترنت تأثير إيجابي على عمل المؤسسة.(بوعمامة و رقاد، 2015، الصفحات 41-42)



4- تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية:

يتجلى تأثير تطبيق واستخدام أنظمة الإدارة الالكترونية في العديد من المبادئ المتأصلة في المؤسسات العامة، سواء كانت هذه المبادئ مميزة بشكل عام للمؤسسات العامة أو مكتسبة نتيجة لوجودها المحلي والاعتراف بالمواطنين (الرايس و بن شريف، 2022، الصفحات 154-155).

1.4- تأثير الادارة الالكترونية على مبدأ سير وديمومة الخدمة العمومية:

إن توفير البوابات الإلكترونية في المؤسسات العامة ومؤسسات الدولة له تأثير إيجابي على ساعات عمل المؤسسات العامة، فهذه المؤسسات مغلقة بالكامل تقريبا على مدار 24 ساعة بدون عطلات، هذا ما يسمح لجمهور الاهتمامات بالتخلص من الكوابيس والطوابير الطويلة التي حالت دائما دون تقدم عملية الإدارة بسبب أشياء بسيطة مثل الاسترجاع بعض المعلومات مثلا.

2.4- مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق المساواة بين الافراد في الحصول على الخدمات العامة:

يهدف هذا الدور الى تقديم الخدمات لجميع المواطنين الذين يطلبونها بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمات من المرافق العامة، ومن المتوقع أيضا ان تقوم الإدارة الالكترونية بتبسيط وتسهيل عمل الموظف بطريقة تسمح له بنسخ المستندات الإدارية وتدوينها وتوقيعها وختمها إلكترونيا، تعزيز الخدمات العامة.

3.4- مساهمة الإدارة الالكترونية في تقليص البيروقراطية الإدارية:

تطبيق الإدارة الالكترونية سيجعل الإدارة العامة تستغني على المستندات والوثائق والملفات الورقية وتستبدلها بالسندات والوثائق الإلكترونية، مما سيؤدي إلى التغلب تدريجيا على مشاكل الوساطة والمحسوبية، فضلا على المشاكل ذات الصلة بالفساد الإداري.

4.4- تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على توسيع الممارسات الديمقراطية:

تتيح الإدارة الالكترونية المشاركة في إدارة الشؤون العامة، يجعلهم يشعرون بمزيد من الرضا عن حكومتهم وأفعالهم.

III-دراسة حالة:

عملا بالأشواط التي خطتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عصرنة الخدمة العمومية الإدارية وتطويرها باعتماد الإدارة الالكترونية قامت بلدية تلمسان بتجسيد هذا القرار من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية في العديد من المصالح والاقسام.

1-تسيير مصالح البلدية الكترونيا:

1.1-برنامج تسيير المسار الوظيفي: يضم البرنامج جوانب الحياة المهنية للموظفين والعمال كالترقية في الرتب والدرجات، الترسيم، الترخيص، الإحالة على التقاعد، العطل بأنواعها.

2.1-برنامج اعداد الميزانية: يتم من خلاله تحضير مختلف الميزانيات (الميزانية الأولية، الميزانية الإضافية، الحساب الإداري) بشكل رقمي.



3.1- بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومترين:

وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية موقعا الكترونيا على شبكة الانترنت تصرف المواطنين لطلب ومتابعة ملفاتهم الالكترونية لاستخراج الوثيقتين من خلال انشاء ملف تعريفى بكيفية التسجيل في الموقع للتعرف على الوثائق المطلوبة قبل رفعها، وملاً استمارة طلب الكترونية وطبعها ثم اختيار مركز لإيداع الملف ومواصلة باقي الإجراءات في المنصة الرقمية الخاصة بالبلدية التابع لها لأخذ البصمات والتوقيع الالكتروني.

4.1- رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الالكترونية:

تم البدء في استخراج رخصة السياقة البيومترية بداية سنة 2019 بناء على ما تضمنته برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم اصدار الوثيقتين عبر كل البلديات، كما سيتم تغيير البطاقة الرمادية الحالية الى بطاقة رمادية الكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية هذا من جهة والقضاء ومحاربة تزوير وثائق السيارات من جهة أخرى قبل نهاية سنة 2023.

5.1- رقمنة الحالة المدنية:

قامت بلدية تلمسان بداية سنة 2015 بمسح جميع العقود والوثائق في السجلات وتخزينها في أرشيف رقمي، لإعادة سحبها عند طلبها من طرف المواطنين التابعين لها كما تم انشاء سجل الكتروني وطني يحتوي على جميع بيانات البلديات الوطنية يتم تحديثه ثلاث مرات أسبوعيا مما ييسر للمواطن ويسهل عليه استخراج وثائقه الشخصية من أي بلدية دون تحمله عبء وعناء التنقل الى مكان ازدياده او اقامته.

6.1 التسجيل الالكتروني للحج: تم الشروع في التسجيل الالكتروني للحج بداية موسم 2016 للتقليل من وقت استخراج الوثائق وكذا التخفيف من عبء التنقل بين المكاتب والتراحم في الشبايك، حيث تم وضع استمارة الكترونية على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية تملأ من طرف المعني بطريقة سريعة وبسيطة.

2- الأساليب المنهجية للدراسة:

1.2- مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن تجاهلها في أي دراسة حيث يتم التعرف من خلالها على محل الدراسة والفترة الزمانية التي أجريت فيها، كما يعد العنصر البشري المادة الخام للدراسة ومنه انتهجنا تقسيم مجالات الدراسة الى ثلاث مجالات.

أ- المجال المكاني: بما ان موضوع دراستنا هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية فقد تم

اسقاطه على ارض الواقع من خلال دراستنا الميدانية التي اجريناها في بلدية تلمسان.

ب- مجال البشري: تكون مجتمع دراستنا من مواطنين بلدية تلمسان وموظفيها حيث تم توزيع الاستبيانات كالآتي:

40 استبانة موزعة على المواطنين؛ 40 استبانة موزعة على الموظفين.



3- نتائج الدراسة ومناقشتها

1.3- عرض نتائج الدراسة على الموظفين في بلدية تلمسان

أ- اختبار ثبات أداة الدراسة: للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة قمنا بحساب معامل "ألفا كرونباخ":

الجدول 01: "نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة"

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	النتيجة
جميع فقرات الاستبيان		23	0.95	ثابت

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات SPSS 25

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان مرتفع حيث بلغ 0.95 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

ب- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

ب1- الوصف الإحصائي لخصائص العينة: الجداول التالية تبين توزيع عينة الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية حسب البيانات الشخصية للموظفين

الجدول 02: "توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس"

المتغير	النوع	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	23	0.59
	أنثى	16	0.41
	المجموع	39	0.100

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

التعليق: من خلال الجدول يتبين لنا أننا نسبة الذكور اعلى من نسبة الإناث في البلدية.

- اتجاه عبارات المحور الأول (مساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية)

الجدول 03: "اتجاه عبارات المحور الأول (مساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية)"

العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	توفر الإدارة الالكترونية المعلومات الإدارية اللازمة لتنفيذ المهام	1.71	1.074	مرتفعة جدا
2	تبسط الإدارة الالكترونية المعاملات الإدارية	1.64	1.038	مرتفعة جدا
3	تقلص الإدارة الالكترونية من الإجراءات الإدارية	1.82	1.120	مرتفعة
4	تطفي الإدارة الالكترونية مزيدا من الدقة و الوضوح في المعاملات	1.61	1.016	مرتفعة
5	تيسر الإدارة الالكترونية القيام بالمهام الإدارية	1.74	1.093	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25



التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة على عبارات المحور الأول (مساهمة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية) أي أن مفردات العينة يوافقون ويؤكدون دور الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية. كما نلاحظ أن اقل درجة موافقة كانت على العبارة (03) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.82 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية من سلم ليكرت الخماسي "مرتفعة" وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية فعلا تقلص من الإجراءات الإدارية من وجهة نظر الموظفين في البلدية. بينما أكبر درجة موافقة كانت على العبارة (02) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.64 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى "مرتفعة جدا" مما يعني ان الإدارة الالكترونية في البلدية تبسط المعاملات الإدارية. كما نلاحظ أن العبارة رقم (03) هي العبارة الاقل تجانسا في اجابات أفراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.12 مما يعني عدم تقارب إجابات أفراد العينة لهذه العبارة والعبارة الأكثر تجانسا في اجابات افراد العينة هي العبارة رقم (04) بانحراف معياري قدره 1.016 مما يعني أن الإجابات متقاربة.

- اتجاه عبارات المحور الثاني (مساهمة الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية)

الجدول 04: "اتجاه عبارات المحور الثاني (مساهمة الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية)"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تقضي الإدارة الالكترونية على العراقيل و التعطيل في انجاز الاعمال الإدارية	1.64	1.012	مرتفعة جدا
2	تساهم الإدارة الالكترونية في إرساء مفهوم الشفافية والمصادقية في المعاملات الدارية	1.74	1.117	مرتفعة جدا
3	تخفف الإدارة الالكترونية من الروتين الإداري	1.58	0.992	مرتفعة جدا
4	تحسن الإدارة الالكترونية من سلوك الموظفين اثناء تأدية عملهم	1.79	1.055	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة جدا على عبارات المحور الثاني (مساهمة الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية) أي أن مفردات العينة يوافقون ويؤكدون أن الإدارة الالكترونية في البلدية تساهم في القضاء على البيروقراطية. كما نلاحظ أن اقل درجة موافقة كانت على العبارة (4) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.79 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى "مرتفعة جدا" مما يعني أن الإدارة الالكترونية تحسن من سلوك الموظفين اثناء تأدية عملهم.



بينما أكبر درجة موافقة كانت على العبارة (3) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.58 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى "مرتفعة جدا" وهذا يعني الإدارة الالكترونية تخفف من الروتين الإداري. كما نلاحظ أن العبارة رقم (02) هي العبارة الأقل تجانسا في اجابات أفراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.117 مما يدل على عدم تقارب الإجابات والعبارة الأكثر تجانسا في اجابات افراد العينة هي العبارة رقم (03) بانحراف معياري قدره 0.892 مما يعني ان الإجابات على العبارة كانت متقاربة.

-اتجاه عبارات المحور الثالث (مساهمة الإدارة الالكترونية في تقليل من تكاليف الخدمة)

الجدول 05: "اتجاه عبارات المحور الثالث (مساهمة الإدارة الالكترونية في تقليل من تكاليف الخدمة)"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تعمل الإدارة الالكترونية على تقليص عدد المكاتب	1.66	1.008	مرتفعة جدا
2	تسرع الإدارة الالكترونية من وتيرة انهاء المعاملات الإدارية	2.02	1.347	مرتفعة
3	تساهم الإدارة الالكترونية في تقليص عدد الموظفين	1.56	0.994	مرتفعة جدا
4	تعمل الإدارة الالكترونية على تحسين جو العمل وتخفيف الضغط على الموظفين	1.87	1.173	مرتفعة
5	معالجة المعلومات الكترونيا يقلل من الأرشيف الورقي	1.66	0.982	مرتفعة جدا
6	تقلل من الجهد والتكلفة في انجاز الاعمال الإدارية	1.58	0.849	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة جدا على عبارات المحور الثالث (مساهمة الإدارة الالكترونية في تقليل من تكاليف الخدمة) أي أن مفردات العينة يوافقون ويؤكدون أن الإدارة الالكترونية تساهم في تقليل من تكاليف الخدمة. كما نلاحظ أن اقل درجة موافقة كانت على العبارة (02) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 2.02 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية "مرتفعة" مما يعني أن الإدارة الالكترونية تسرع من وتيرة انهاء المعاملات الإدارية، بينما أكبر درجة موافقة كانت على العبارة (03) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.56 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى "درجة مرتفعة" وهذا يعني انالإدارة الالكترونية تساهم في تقليص عدد الموظفين في البلدية. كما نلاحظ أن العبارة رقم (02) هي العبارة الأقل تجانسا في اجابات أفراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.347 ما يعني عدم تقارب الإجابات والعبارة الأكثر تجانسا في اجابات افراد العينة هي العبارة رقم (05) بانحراف معياري قدره 0.982 مما يعني ان الإجابات على العبارة كانت متقاربة.

-اتجاه عبارات المحور الرابع (جودة الخدمة العمومية)



الجدول 06: "اتجاه عبارات المحور الثالث (جودة الخدمة العمومية)"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	اقدم الخدمة العمومية بالشكل اللازم تقديمه	1.53	0.884	مرتفعة جدا
2	يتحصل المواطن على الخدمة العمومية في الوقت المحدد - في بلدية تلمسان -	1.64	0.969	مرتفعة جدا
3	الخدمة العمومية التي اقدمها خالية من الأخطاء	1.61	0.969	مرتفعة جدا
4	يستفيد المواطن من الخدمة العمومية بكل يسر وسهولة في -بلدية تلمسان -	1.71	0.986	مرتفعة جدا
5	لا يوجد أي صعوبات في الحصول على الخدمة العمومية من قبل المواطنين في -بلدية تلمسان -	1.97	0.906	مرتفعة
6	تقام دورات تكوينية في البلدية للموظفين في مجال تقديم الخدمة العمومية	1.79	0.971	مرتفعة
7	مقدمي الخدمة العمومية في المصلحة التي اعمل بها ذوي كفاءات عالية	1.53	1.202	مرتفعة جدا
8	بلدية تلمسان جودة عالية في تقديم الخدمة العمومية	1.64	1.196	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة جدا على عبارات المحور الثالث (جودة الخدمة العمومية) أي أن مفردات العينة يوافقون ويؤكدون أن الخدمة التي يقدمونها للمواطنين ذات جودة عالية. كما نلاحظ أن أقل درجة موافقة كانت على العبارة (05) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.97 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية "مرتفعة" وهذا يعني أنه لا يوجد أي صعوبات في الحصول على الخدمة العمومية من قبل المواطنين في بلدية تلمسان. بينما أكبر درجة موافقة كانت على العبارة (01) والعبارة (7) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارتين 1.53 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى "درجة مرتفعة" وهذا يعني ان الموظفين بالبلدية يقدمون الخدمة العمومية بالشكل اللازم تقديمه. ويملكون كفاءات عالية. كما نلاحظ أن العبارة رقم (07) هي العبارة الأقل تجانسا في اجابات أفراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.202 مما يعني عدم تقارب الإجابات والعبارة الأكثر تجانسا في اجابات افراد العينة هي العبارة رقم (01) بانحراف معياري قدره 0.884 مما يعني ان الإجابات على العبارة كانت متقاربة.



4- اختبار الفرضيات:

الجدول 07: "معامل Pearson الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة"

معامل Pearson	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	القرار
0.795	0.00	0.01	39	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق يتبين لنا ان معامل Pearson بلغ 0.795 ومستوى المعنوية 0.00 وهو أقل من 0.01 مما يعني عدم قبول الفرض الصفري، مما يعني ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة

الجدول 08: "معامل Spearman الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة"

معامل Spearman	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	القرار
0.755	0.00	0.01	39	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق يتبين لنا ان معامل Spearman بلغ 0.755 ومستوى المعنوية 0.00 وهو أقل من 0.01 مما يعني عدم قبول الفرض الصفري، إذن: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة.

عرض نتائج الدراسة على المواطنين الذين يحصلون على الخدمات من بلدية تلمسان:

أ- اختبار ثبات أداة الدراسة: للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) نقوم بحساب قيمة معامل "آلفا كرونباخ" فحصلنا على ما يلي:

الجدول 09: "نتائج معامل آلفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة"

الرقم	المتغير	عدد العبارات	آلفا كرونباخ	النتيجة
جميع فقرات الاستبيان		15	0.82	ثابت

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات SPSS 25

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل آلفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان مرتفع حيث بلغ 0.82 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

5- الوصف الإحصائي لخصائص العينة:

الجدول التالية تبين توزيع عينة الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية حسب البيانات الشخصية للمواطنين:



الجدول 10: "توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس"

المتغير	النوع	التكرار	النسبة
الذكور	ذكر	24	61.5
	أنثى	15	38.5
	المجموع	39	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

التعليق: من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الذكور الذين يستفيدون من خدمات البلدية اعلى من نسبة الإناث حيث نجد ان نسبة الذكور 61 %.

أولاً: اتجاه عبارات المحور الأول (الإدارة الالكترونية)

الجدول 11: "اتجاه عبارات المحور الأول (الإدارة الالكترونية)"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تساعد الإدارة الالكترونية في تسريع تقديم الخدمات العمومية	1.48	0.683	مرتفعة جدا
2	تقلص الالكترونية من وقت استخراج الوثائق الإدارية	1.51	0.643	مرتفعة جدا
3	تخفف الإدارة الالكترونية من عبء التنقل بين المكاتب	1.69	0.731	مرتفعة جدا
4	تقلل الإدارة الالكترونية من التزاحم في الشبائيك	2.10	1.071	مرتفعة
5	تسهل الإدارة الالكترونية عملية استخراج الوثائق الإدارية	1.58	0.594	مرتفعة
6	تساهم الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية الإدارية	2.15	1.203	مرتفعة
7	تحد الإدارة الالكترونية من مظاهر الفساد الإداري	2.41	1.390	مرتفعة
8	تزيد الإدارة الالكترونية من الثقة والشفافية اتجاه البلدية	1.82	1.048	مرتفعة
9	تساهم الإدارة الالكترونية في تغيير سلوك الموظف اتجاه المواطن	2.35	1.224	مرتفعة
10	هناك رضى من قبل المواطن في أسلوب تطبيق الإدارة الالكترونية	2.05	1.168	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25



التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة على عبارات المحور الأول (الإدارة الالكترونية) أي أن مفردات العينة يوافقون ويؤكدون دور الإدارة الاليكترونية في تسهيل الخدمات للمواطنين. كما نلاحظ أن اقل درجة موافقة كانت على العبارة (07) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 2.41 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية من سلم ليكرتالخماسي "مرتفعة" ويقترب أكثر من الفئة الثالثة "متوسطة" وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية تحدد من مظاهر الفساد الإداري الى حد ما. بينما أكبر درجة موافقة كانت على العبارة (02) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 1.51 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى "مرتفعة جدا" مما يعني ان الإدارة الالكترونية تقلص من وقت استخراج الوثائق الإدارية. كما نلاحظ أن العبارة رقم (07) هي العبارة الاقل تجانسا في اجابات أفراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.390 مما يعني عدم تقارب إجابات أفراد العينة لهذه العبارة والعبارة الأكثر تجانسا في اجابات افراد العينة هي العبارة رقم (05) بانحراف معياري قدره 0.594 مما يعني أن الإجابات متقاربة.

ثانيا: اتجاه عبارات المحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)

الجدول 12: "اتجاه عبارات المحور الثاني(جودة الخدمة العمومية)"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	احصل على الخدمة العمومية بالشكل الذي ارغب فيه -في بلدية تلمسان-	2.58	1.351	مرتفعة
2	استفيد من الخدمة العمومية في الوقت المناسب	2.64	1.423	مرتفعة
3	تقدم-بلدية تلمسان-خدمات عمومية ذات جودة عالية	2.79	1.379	مرتفعة
4	لا اواجه صعوبات خلال تلقي الخدمة العمومية في -بلدية تلمسان-	2.8	1.372	مرتفعة
5	استفيد من الخدمة العمومية بكل يسر	2.76	1.346	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة على عبارات المحور الثاني (جودة الخدمة العمومية) أي أن مفردات العينة يوافقون ويؤكدون أن الخدمة المقدمة من طرف إدارة بلدية تلمسان جيدة. كما نلاحظ أن اقل درجة موافقة كانت على العبارة (03) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 2.79 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية "مرتفعة جدا" وهو يقترب من الفئة الثالثة "متوسطة" مما يعني أن الخدمة التي تقدمها -بلدية



تلمسان-خدمات عمومية ذات جودة متوسطة نوعا ما. بينما أكبر درجة موافقة كانت على العبارة (01) حيث بلغ متوسط موافقة افراد العينة على العبارة 2.58 وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية "مرتفعة" وهذا يعني أن المواطنين يحصلون على الخدمة العمومية بالشكل الذي ارغب فيه في بلدية تلمسان. كما نلاحظ أن العبارة رقم (02) هي العبارة الاقل تجانسا في اجابات أفراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.423 مما يدل على عدم تقارب الإجابات والعبارة الاكثر تجانسا في اجابات افراد العينة هي العبارة رقم (05) بانحراف معياري قدره 1.346 مما يعني ان الإجابات على العبارة كانت متقاربة.

6-اختبار الفرضيات:

هناك علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

الجدول 13: "معامل Pearson الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة"

معامل Pearson	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	القرار
0.452	0.004	0.01	39	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق يتبين لنا ان معامل Pearson بلغ 0.452 ومستوى المعنوية 0.004 وهو أقل من 0.01 مما يعني عدم قبول الفرض الصفري، إذن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة

الجدول 14: "معامل Spearman الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة"

معامل Spearman	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	القرار
0.385	0.016	0.05	39	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق يتبين لنا ان معامل Spearman بلغ 0.385 ومستوى المعنوية 0.016 وهو أقل من 0.05 مما يعني عدم قبول الفرض الصفري أي أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاليكترونية وجودة الخدمة المقدمة.



الخاتمة:

بعد دراسة وتحليل دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية والوقوف على واقع تطبيقها في بلدية تلمسان، يمكن الاستنتاج بأن الإدارة الالكترونية تعد من اهم الوسائل لتحقيق جودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارات العامة، فهي تمكن الإدارة من مواكبة التقنيات المتقدمة في شتى المجالات للرفع من كفاءتها من خلال سرعة الإنجاز ودقة وفعالية الخدمة التي تقدمها، باعتبار الإدارة الالكترونية نقلة نوعية في مجال عصرة العمل الإداري. وتأسيسا على ذلك تعتبر الإدارة الالكترونية ضرورية لتحقيق الجودة، ويمكن القول بأن الإدارة الالكترونية هي أحد الأدوات الرئيسية التي تمكن الإدارة العمومية من تحسين الخدمات المقدمة من طرفها وتسهيلها وتقريبها من المواطن.

ومن خلال دراستنا التطبيقية توصلنا الى نتائج أبرزها:

- تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية؛
- تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل من تكاليف الخدمة؛
- تساهم الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية؛
- الخدمة التي تقدمها إدارة بلدية تلمسان للمواطنين ذات جودة عالية؛
- للإدارة الالكترونية دور في تسهيل الخدمات للمواطنين؛
- أن الخدمة المقدمة من طرف إدارة بلدية تلمسان جيدة؛
- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة المقدمة؛

قائمة المراجع:

- Zheng, Y., & Liang, M. (2019). La performance de la e-gouvernance au niveau national et la satisfaction des citoyens sont analysées à plusieurs niveaux dans les pays Européens. *Revue internationale des sciences administratives*, 98(3).
- الرايس عبد الحق ، و بن شريف كريمة. (2022). أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، 6(2).
- الشيكور أيوب ، درويشنور الهدى ، و خولة مسراقي. (2022). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة عينة من المواطنين من خدمات المصلحة البيو مترية لبلدية احمر العين. مجلة النمو الاقتصادي المقاولانية، 5(2).
- المعاطية سليمان ، و راتب قصي. (2023). الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات في الأردن. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(2).



- بوعمامة العربي ، و رقاد حلينة. (2015). الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، 2(3).
- شليحي طاهر ، و قرينعي ربحية . (مجلة آفاق علوم الإدارة الاقتصادية, 2019). الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدة العمومية بالبلديات _عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر-. مجلة آفاق علوم الإدارة الاقتصادية، 3(2).
- رحاوي، عبد الرحيم و قاسمي خديجة. (2017). دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، 1.
- طبيش ميلود ، و مجذوب فايزة. (نوفمبر , 2015). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات تطبيق. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 1(3).
- غربي علي ، و ربنوية لخضر. (2016). اصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وافاق ترشيدها. مجلة العلوم الإسلامية والحضارة(3).
- قارطبحورية ، و مداويليمان. (2017). دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيو متري. مجلة مجامع المعرفة، 03(03).

Copyright of Al Bashaer Economic Journal is the property of Al Bashaer Economic Journal and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.