

اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS

The Impact of E-Management in improving the quality of public services
Empirical study of CNAS

عبد الحق رايس¹، كريمة بن شريف²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة، abdelhak.rais@univ-biskra.dz

² جامعة محمد خيضر بسكرة، karima.bencharif@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2022-12-25

تاريخ القبول: 2022-12-03

تاريخ الاستلام: 2022-08-26

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة تصور الافراد العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS حول اثار استخدام الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. وللحصول على معطيات كمية حقيقية تم توزيع استبيان على عينة من موظفي الصندوق لولاية بسكرة والبالغ عددها (36) موظفاً. توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج اهمها: ان الادارة الالكترونية معمول بها بدرجة كبيرة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS ، كما ان جودة الخدمة العمومية هي الأخرى سائدة بدرجة مرتفعة، تبين ايضا وجود أثر لاستخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها المختلفة على جودة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS ، حيث فسرت الادارة الالكترونية ما مقداره 57.5 % من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، جودة الخدمة العمومية، المورد البشري.

تصنيف JEL : M110 ؛ M150

Abstract:

We aim through this study to identify the perceptions of individuals working at the National Social Security Fund Foundation about the nature and the impact of the relationship between e-governance and the quality of public service, as well as the extent to which e-governance contributed to the improvement of the quality of the public service. A key tool designed to collect data was the identification of the sample. (36) Staff.

The study produced a number of findings: The independent variable of e-governance is highly prevalent in the institution of the National Social Security Fund, the dependent variable of public service quality is highly prevalent in the same institution, and the moral impact of e-governance in its various dimensions on the quality of the public service in the institution of the National Social Security Fund, where e-administration has explained a 57.5% amount of changes in the quality of the public service.

Keywords: E-Management, Quality of Public Services, Human Resource.

JEL Classification Codes : M150 ; M110.

1. مقدمة:

كان لإدخال الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، التي اجتمعت جميعها على حقيقة زوال الإدارة العامة التقليدية، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة تفرضها الظروف والتحديات المحلية والدولية، وهذا ما فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف كلياً عن العقود السابقة وخاصة على الدول النامية التي تزيد فيها شدة التحديات نظراً للتخلف المسجل في ميدان التكنولوجيا والمعلومات والاتصال بصفة عامة وفي الإمكانيات والآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات. تسعى الجزائر بكل الطرق وبجهد كبير لتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك باتخاذ مجموعة من الاجراءات والقرارات التي تمكنها من ارساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال. وهذا من خلال عصنة القطاعات العمومية الخاصة بها بالاعتماد على شبكة الإنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية، وأخذت الإدارة العمومية النصيب الأكبر من هذا التحول باعتبارها الأقرب الى المواطن وبذلك يؤدي استخدام التكنولوجيا في تعاملاتها الى تحسين جودة خدماتها وتلبية جميع حاجيات المواطنين وهذا ما تسعى جميع دول العالم الى تحقيقه.

1.1. إشكالية البحث:

ساهم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية الى التقليل من المشاكل التي واجهتها المؤسسات في الإدارة التقليدية كتراكم الملفات والوثائق الورقية وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق والتي أسفرت عنها مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، وبالتالي فإن القيام بعصنة الإدارة العامة من خلال اتخاذ اجراءات تقنية وتشريعية للتحويل الى الإدارة الإلكترونية، سيؤدي الى تقديم الخدمات العمومية بأفضل شكل وفي أسرع مدة ممكنة.

ومن خلال هذا الطرح نضع إشكالية هذا البحث كالآتي:

ما اثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

وهذا التساؤل بدوره يقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2.1. فرضيات البحث:

كإجابة مبدئية على تساؤلات البحث، قمنا بصياغة الفرضية الأساسية الآتية والتي نسعى لإثبات صحتها

أو نفيها من خلال دراسة الموضوع:

الفرضية الرئيسية:

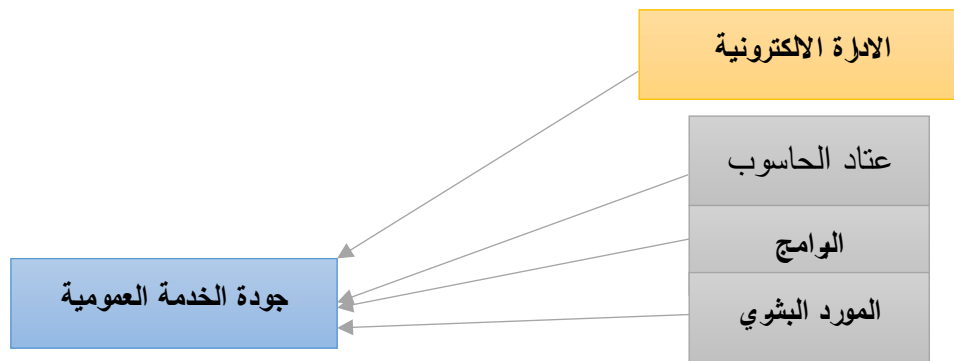
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

يندرج تحت الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية.

3.1. نموذج البحث:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

4.1. أهمية البحث:

- يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بجودة الخدمة العمومية أهمية بالغة تكمن في:
- جدية موضوع الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر اهم استراتيجيات الادارة الحديثة،
 - قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمات العمومية على مستوى الطرح الأكاديمي مما يجعل هذا الموضوع يكتسيه الغموض وعدم الوضوح.

2. الإدارة الإلكترونية:

1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية بجملة من التعاريف لعل أهمها:

- عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق **Paperless Management**.
 - تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية. (مقطش، 2013، صفحة 41).
 - هي أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة في الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (**internet**) من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل.
- ويمكن في الأخير تقديم هذا التعريف للإدارة الإلكترونية بأنها: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل المواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل

عبد الحق رايس، كريمة بن شريف مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS
استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (مرزوقي، 2017،
صفحة 106).

2.2. نماذج تطبيق الادارة الإلكترونية في بعض البلدان العالمية والعربية والجزائر

يبين هذا العنصر كيفية تطبيق والإرهاصات الأولى لاستخدامات الإدارة الإلكترونية في بعض البلدان الأجنبية والعربية والتي كانت السياقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا لما تتوفر عليه من إمكانات مادية وبشرية وفنية ... الخ، ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

1.2.2. تجارب بعض الدول العالمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية

1.1.2.2. الولايات المتحدة الأمريكية:

تتفوق الولايات المتحدة على جميع دول العالم في مجال المعلوماتية ، سواء من حيث التصنيع المعلوماتي لمختلف منتجات وأنواع التقنيات ، أو من حيث حجم الاستثمارات ، ومن ثم من حيث العوائد المالية من جراء الاستثمار في المجال المعلوماتي، الأمر الذي أدى إلى حدوث ثورة حقيقية في عالم الاتصالات ولاسيما بعد ظهور شبكة الإنترنت، لذا كانت تجربة الولايات المتحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الإتاحة الكاملة لجميع المعلومات والقوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت ، بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على جميع القوانين التي تحكم أي موضوع معين أو قضية معينة ، فمثلا تمتلك الولايات المتحدة أكبر قاعدة معلومات تشريعية متاحة على شبكة الإنترنت، هي قاعدة (Lixus)، حيث يستطيع من خلالها أي مستفيد سواء أكان منظمة أعمال أم زبائن التعرف على الإطار التنظيمي و القانوني لأية قضية من خلال الحوار والتفاعل، فضلا عن قيامها بإتاحة النماذج المستخدمة في أداء الخدمة وما يتبعه من إمكان طباعة المستفيد لهذه النماذج على طابعته الخاصة ، ثم ملئها في إطار التعليمات الموضحة، قبل التوجه إلى مراكز أداء المعلومات، وهذا الأسلوب يقضي على أحد الاختلافات الرئيسية التي تؤثر في أداء الخدمة، كما أن هناك مبادرة خاصة قامت بها وزارة الدفاع الأمريكية في نهاية عام 1999 لإدارة تنظيم مشترياتها من خلال بناء شبكة متكاملة للمعاملات الخاصة بالتوريدات الحكومية والموردين المسجلين في هذه التوريدات، حيث يتم من خلال هذه الشبكة الإدارة الكاملة للمخزون الحكومي، وتنفيذ عمليات الشراء الكترونيا محققين بذلك وفرا هائلا في الإنفاق الحكومي يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمات الحكومية.

2.1.2.2. الإتحاد الأوروبي:

تأتي الدول الأوروبية في المرتبة الثانية بعد الولايات المتحدة الأمريكية من حيث التصنيع والاستثمار المعلوماتي ، حيث يحظى تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الدول باهتمام كبير، نظرا لأهميته في مجال الخدمات التي تقدمها الحكومة إلى قطاع الأعمال والمواطنين ، كما تحاول دول الإتحاد الأوروبي دائما للحاق بركب التقنيات الحديثة بشكل تحاول فيه مجاراة النموذج الأمريكي ، ففي عام 2000 تبنى الإتحاد الأوروبي فكرة الانتقال إلى المجتمع المعلوماتي ، ومن ثم التمهيد لإجراء إصلاحات في مؤسساته ، تؤدي

في النهاية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أطلقت أوربا شعار (E E) أي أوربا الإلكترونية، وهي بذلك تدعو جميع أعضاء الاتحاد الأوروبي للقيام بمساعيهم لتحويل حكوماتهم إلى حكومة الكترونية (بوعزيز، 2018، الصفحات 149-150).

2.2.2. تجارب بعض الدول العربية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1.2.2.2. الإمارات العربية المتحدة:

تعد الإمارات العربية المتحدة من الدول المتقدمة في ميدان المعلوماتية، لكونها أدركت أهمية المعلومات والاتصالات، ووضعت الخطط اللازمة للحاق بركب المعلوماتية المتقدم، فقد أنشأت حكومة دبي أول منطقة حرة للتجارة الإلكترونية في العالم أسمتها (مدينة دبي للإنترنت) ، واستقطبت منذ إنشائها في عام 2000 حوالي 200 شركة عالمية وإقليمية في عالم الإلكترونيات، وتسابقت الشركات الصغيرة والكبيرة فيها إلى ممارسة التدريب والتأهيل والبرمجيات، كما أنها وفرت البنية التحتية المناسبة للمشروعات، وزودتها بالمرافق الحيوية الخدمية الأخرى، بحيث شجع ذلك على استقطاب الكفايات العالية والمهارات الإبداعية، وخلق الأجرء المشجعة والمبادرات الحكومية لدعم الأعمال.

2.2.2.2. جمهورية مصر العربية:

تعد مصر من الدول العربية التي أولت تكنولوجيا المعلومات اهتماما كبيرا في الارتقاء الإداري ومواكبة التطور الحاصل في العالم، فاتخذت كل المبادرات اللازمة وعلى جميع المستويات لزيادة الاعتماد على التكنولوجيا، من خلال عقد المؤتمرات الوطنية، وبناء القرية الذكية على مساحة 300 فدان، وأنشأت فيها الأنشطة المعلوماتية، واتخذت مصر سبيلا للحكومة الإلكترونية من خلال اتباعها للخطوات التالية:

- أ- شرعت في أتمة القطاع العام والمكاتب الحكومية بشكل كامل.
- ب- شرعت في تحسين البنية التحتية للاتصالات والمعلوماتية.
- ج- تمت روح القناعة بتكنولوجيا المعلوماتية لدى المواطنين.
- د- اتخذت القرارات السياسية والاقتصادية الداعمة للعملية
- هـ- وفرت المناخات الملائمة لاستمرارية العملية ودفعها إلى الأمام، من خلال جعل الاشتراكات في الانترنت بشكل يكاد يكون مجانيا. (بوعزيز، 2018، الصفحات

152-153).

3.2.2.2. التجربة القطرية في الحكومة الالكترونية:

أطلقت الحكومة الالكترونية لأول مرة في قطر عام 2003، وبعد ذلك تم وضع خطة إستراتيجية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة، وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في سنة 2008، وأطلقت تسحتها الجديدة في سنة 2010، هذه البوابة توفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، ويعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات. ومن بين الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة في دولة قطر:

- تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولاً للجميع.
 - الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات والتنسيق بين تلك الهيئات.
- (بوعكاز، 2021، صفحة 74).

3.2.2. إنجازات مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

بفضل الجهود التي بذلتها ولا تزال تبذلها الحكومة الجزائرية فيما يتعلق بعصرنة الإدارة العمومية وترقية خدماتها في إطار التحول للحكومة الإلكترونية، من خلال تبني مداخل وسياسات تنموية عصرية، تم تحقيق الكثير من الخدمات الإلكترونية على أرض الواقع في ضوء الإدارة الإلكترونية، على سبيل الذكر لا الحصر نذكر:

- تنصيب شبكة حكومية داخلية انترانت واختصارها **RIG**، وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية.
- اعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية **IPE**، **DAB**، **CAB**، وتوزيع بطاقات السحب الإلكتروني.
- شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
- أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع ادارة الضرائب، وكالة تطوير الاستثمار... الخ.
- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيو مترية.
- اصدار السجل التجاري الإلكتروني، الذي هو عبارة على شكل شهادة رقمية دائمة على الخط يعوض الصيغة الورقية التي يعمل على اختفائها بشكل نهائي، فهذا المكسب سيسمح بحل مشاكل عدة أهمها البيروقراطية وتسهيل الحصول على المعلومة، فضلا عن مواجهة ظاهرة الغش والاحتيال في استخدام السجل.
- خدمة بطاقة الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي، وما توفره من مزايا فيما يخص سهولة خدمة المؤمن لهم في شراء الأدوية وإمكانية استعمالها في جميع أنحاء الوطن.
- تخصيص أرضية إلكترونية مخصصة للترشح للماستر ومسابقة الدكتوراه.
- الشروع في تجسيد رخصة السياقة البيو مترية وبطاقة الترخيم للسيارات الإلكترونية.
- الخدمات التي يقدمها قطاع العدالة كإمكانية استخراج السوابق العدلية والجنسية عبر الإنترنت، المحاكم عن بعد التي انطلقت سنة 2015 (منزر و بلقواس، 2020، صفحة 39).
- خدمة **E - CCP**: تسمح هذه الخدمة عن طريق شبكة الانترنت، بإجراء العمليات التالية: الاطلاع على رصيد حسابكم البريدي الجاري، الاطلاع وتحميل كشف العمليات الخاص بحسابكم البريدي الجاري، تغيير الرمز السري، طلب دفتر الصكوك البريدية.

- التسجيل الالكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الالكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة البلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شبك البلدية. (بوعكاز، 2021، الصفحات 157-159).

3. جودة الخدمة العمومية:

سنحاول من خلال هذا المحور تعريف جودة الخدمة العمومية وإبراز معايير قياسها

1.3 مفهوم الخدمة العمومية:

من الأهم التعاريف التي جاءت حول الخدمة العمومية مايلي:

- الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتامين رفايته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين (بن بادة و دراج، 2018، صفحة 52).
- يعرف مصطلح الخدمة العامة او الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الادارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة.
- كما تعرف على انها "اعمدة القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم ان الجودة هي الهدف الاساسي للمؤسسة" (بن بادة و دراج، 2018، صفحة 52).

2.3 معايير قياس جودة الخدمة العمومية:

تقاس الجودة في قطاع الخدمات العمومية " بمدى اشباعها لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن ودقة الاداء والمؤثرات السيكولوجية المصاحبة لذلك، ويمكن تحديد جودة الخدمة العمومية من خلال مدركات المستفيد ودرجة رضاه عنها".

في ضوء هذا التعريف نعرض اهم المعايير لقياس جودة الخدمات العمومية وذلك على النحو التالي:

- أ. الخصوصية: حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله، رقم بطاقته الائتمانية من الافراد الذين ليس لديهم الحق في الاطلاع عليها، وذلك لضمان عدم اساءة استخدام هذه البيانات.
- ب. التكامل: عدم وجود تعارض في المعلومات واجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة وان تقدم الخدمات الالكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة.
- ج. المصادقية: صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الالكتروني والتأكد من أنها صادقة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.
- د. الثقة والامان: عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد والتلف، واعطاء المواطن ما يفيد اتمام المعادلة الالكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل الالكتروني.
- هـ. التفاعل: السماح للمواطن بالحصول على خدمة كاملة بما فيها الدفع الالكتروني وابداء رايه في الخدمات المقدمة.

و. **السرعة والدقة:** سهولة الوصول الى مواقع الخدمة الحكومية وان تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.

ز. **التواجد:** ان تكون خدمات الادارة المحلية متاحة على الموقع الالكتروني على مدار 24 ساعة، ولا يوجد اي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول ن لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الالكتروني. (زين و حفوطة، 2018، الصفحات 381-382).

3.3. متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسات العمومية:

- **الالتزام:** ان تلتزم الادارة العليا بالمؤسسة العمومية بالجودة حيث يتطلب التدريب على المفاهيم والمبادئ الاساسية لهذه الفلسفة مما يحقق الاستفادة من مزاياها.

- **القيادة:** من اعمال الادارة القيام بالبحث والتقصي عن اعمال المؤسسة والاستماع لمشكلات الموظفين وتدريبهم في نفس الوقت على التقنيات الجديدة وتشجيعهم على ان تكون لديهم الرغبة والقدرة على خدمة المواطنين.

- **التركيز على العمليات:** تركز عمليات المؤسسة العمومية بدرجة كبيرة على الخدمات التي تقدمها للمواطنين

- **فريق العمل:** يعتبر العمل الجماعي من متطلبات نجاح ادارة الجودة حيث يعد فريق العمل والموظفين وسيلة مهمة لاندماج فيما بينهم.

- **التقييم الفعال:** الخدمة العمومية المقدمة تعتبر محور النشاط الذي يعكس امكانيات الموظفين المبذولة من جهة ويمثل اهم متطلبات المواطنين من جهة اخرى (رفاع و قاسمي، 2018، الصفحات 327-328).

4. تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية:

يتجلى تأثير تطبيق واستخدام نظام الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ خاصة بالمؤسسة العمومية سواء كانت هذه المبادئ مميزة للمؤسسة العمومية عامة أو اكتسبتها نتيجة تواجدها المحلي ونظرة المواطن إليها.

1.4. تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير وديمومة الخدمة العمومية:

ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمات بشكل مستمر وبدون انقطاع (24/24، 7/7) حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف، إلا في حالة حدوث أعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة.

إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف المعني في الظروف العادية.

إن نظام ومنهج الإدارة الإلكترونية ولطبيعته المرنة يؤدي إلى تعامل المنتفعين وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم مقولة: إن مواعيد العمل قد انتهت أو نحو ذلك، فالفرد يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له لدى مقدمي الخدمات العمومية.

توفير البوابات الإلكترونية في الهيئات العمومية ومؤسسات الدولة من شأنه أن يؤثر إيجاباً على أوقات العمل بالمؤسسات العمومية حيث تدخل هذه المؤسسات في نظام الدوام العمل شبه كلي وذلك على مدار 24 ساعة ويومياً دون إجازات أو عطلات، هذا ما يسمح للجمهور المنتفع أن يتخلص من كابوس الطابور والصفوف الطويلة والتي لطالما أعاقت سير العملية الإدارية لأجل أمور بسيطة كالحصول على بعض المعلومات مثلاً. (الواقى، 2019، الصفحات 180-181).

2.4. اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق مساواة الأفراد أمام الانتفاع بالخدمة العمومية:

يقصد بهذا الدور أن يقدم المرفق العام خدماته إلى كل من يطلبها من المواطنين بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها، ومعنى ذلك أن يلتزم المرفق العام بالمساواة في تقديم الخدمة مع جميع المستخدمين له، بحيث يكون الجميع في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات ومصاريف ذلك الانتفاع. (موفق، 2019).

وايضاً من المتوقع أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تبسيط وتسهيل عمل الموظف بشكل يسمح له من نسخ وتدوين وتوقيع وختم الوثائق الإدارية إلكترونياً هذا ما يكرس الشفافية وحب العمل حيث تسمح مثل هذه الإجراءات بمحاكاة مبادئ إدارة الأعمال خاصة فيما يخص بتقسيم العمل والرقابة الإدارية بالإضافة إلى عنصر التنظيم الذي تفتقده معظم الإدارات العمومية اليوم، كل هذا يصب الجميع من موظفين ومواطنين لأجل الرقي بالخدمة العمومية. (الواقى، 2019، صفحة 182).

3.4. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليص البيروقراطية الإدارية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيؤدي حتماً وبصفة آلية إلى التقليص من مشكلة البيروقراطية عند قيام المرافق العامة بتأدية خدماتها العمومية، بحكم أن الإدارة الإلكترونية سيؤدي تطبيقها إلى الاستغناء عن الوثائق والمستندات الورقية لتستبدل بالمستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين بمقتضاها من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني هذا من جهة، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة والمحسوبية وما يرتبط بهما من مشكلة الفساد الإداري المبني على الرشوة والتمييز بين المنتفعين بخدمة المرفق العام. (موفق، 2019، صفحة 10).

4.4. تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على توسيع نطاق الممارسات الديمقراطية:

تعمل الإدارة الإلكترونية على إتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم والافتتاح بأعمالها، ما يفتح الباب واسعاً حول إجراء انتخابات عامة إلكترونية ذات قدر عالٍ من الشفافية والمسؤولية. (الواقى، 2019، صفحة 183).

5. دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي CNAS وكالة بسكرة:

1.5. مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** تم تطبيق هذه الدراسة على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS، وذلك عن طريق دراسة اثر استخدام الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- **عينة الدراسة:** حجم العينة استهدف الاستبيان موظفي وعمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS لولاية بسكرة وقد تم توزيع 38 استبانة على الموظفين والجدول التالي يبين عملية التوزيع:

الجدول 1: عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

البيان	العمال	النسبة
الاستبيانات الموزعة	38	%100
الاستبيانات المفقودة	0	%0
الاستبيانات الملغاة	2	5.26%
الاستبيانات الصالحة للتحليل	36	%94.74

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

2.5. متغيرات الدراسة، مقياسها وادواتها:

1.2.5. متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الادارة الالكترونية

يتمثل المتغير المستقل في الادارة الالكترونية ودراسة (أثر استخدام عتاد الحاسوب، البرامج، المورد البشري) باعتبارها من اهم العوامل المؤثرة على تطبيق الادارة الالكترونية.

المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية

2.2.5. مقياس الدراسة:

لقد تم اختيار مقياس "ليكرت الخماسي" في الاجابة على محاور الدراسة، الذي يتراوح ما بين

(1-5) درجات، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول 2: يمثل مستويات الموافقة لمقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
مستوى الموافقة	[1; 1.8]	[1.81; 2.60]	[2.61; 3.40]	[3.41; 4.20]	[4.21; 5]

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المراجع.

3.2.5. الادوات الاحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية بالاستعانة ببرنامج SPSS لحساب:

- استخدام التكرارات والنسب المعنوية،
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية،

- معامل الثبات معيار الفا كرونباخ،
- معامل التباين ANOVA،
- اساليب تحليل الانحدار لمعرفة اثر استخدام الادارة الالكترونية في التحسين من جودة الخدمة العمومية.

3.2.5. الادوات المستخدمة لجمع البيانات:

تم الحصول على البيانات من خلال الاستبيان، ويتكون من ثلاث اجزاء:

- الجزء الاول: يتمثل في المعلومات الشخصية لعينة عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
- الجزء الثاني: يتعلق بالإدارة الالكترونية ويحتوي على 16 عبارة.
- الجزء الثالث: يتعلق بجودة الخدمة العمومية ويحتوي على 13 عبارة.

3.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياته:

سعت الجزائر كباقي دول العالم الى إيجاد نظام للحماية الاجتماعية، وهذا ما تجسد في الضمان الاجتماعي الذي يعد مكسبا كبيرا لدولة الجزائر وشعبها لكونه وسيلة فعالة للحماية الاجتماعية ضد الاخطار التي تهدد الفرد، حيث وضع المشرع الجزائري شعار خدمة العامل الاولوية الاولى وذلك للدور الأساسي الذي يقدمه العامل في تنمية البلاد اقتصاديا واجتماعيا، وبالتالي سنتطرق في هذا الفصل الى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

1.3.5. عرض نتائج الدراسة:

1.1.3.5. ثبات اداة القياس:

يعبر الثبات على مدى دقة اداة القياس ومدى اتساق مؤشراتته. فهو يسمح بتحديد الى اي مدى يمكن الوثوق بأداة القياس. حيث يضمن ارتفاع معدل الثبات الحصول على نفس النتائج إذا تم تطبيق نفس الاداة على نفس العينة بعد مدة. كنا يعتبر دليلا على تأثره بالعوامل والظروف الخارجية، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والمتغيرات العشوائية على نتائج عملية القياس. تم اعتماد الفا كرونباخ، النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول 3: اختبار الفا كرونباخ للثبات

المحاور	المتغيرات	الفا كرونباخ
الادارة الالكترونية	عتاد الحاسوب	.922
	البرامج	
	المورد البشري	
جودة الخدمة العمومية		.871

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول ان معامل الثبات لمتغير الادارة الالكترونية قدره: 92.2% حيث تجاوز قيمة المتعارف عليها والتي تقدر بـ: "60 %، وهي قيمة عالية، اما معامل الثبات لمتغير جودة الخدمة العمومية فقد قدر بـ: 87.1%، وهو معدل جيد أيضا ومقبول. وعليه يمكننا اسقاط عبارات الاستبيان على دراسات مستقبلية في نفس مجال الدراسة.

2.1.3.5 عرض النتائج المتعلقة بالإدارة الالكترونية

1.2.1.3.5 عرض النتائج بالمتعلقة بالبعد الأول (عتاد الحاسوب):

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة الصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة

الرقم	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	6	1.53	.654	موافق جدا
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	5	1.78	.866	موافق جدا
03	يتم تحديث وتطوير أجهزة الحاسوب وملحقاته (طابعة، ماسح ضوئي، ناسخات...) بصفة دورية ومستمرة	4	2.00	1.014	موافق
04	تضطر إلى التوقف عن العمل في حالة تعطل جهاز الحاسوب الخاص بك	3	2.19	1.117	موافق
05	في حالة وجود عطب يتم صيانة أجهزة الحواسيب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل	1	2.72	1.137	محايد
06	تستطيع المؤسسة التخلي عن الأعمال الورقية والتحول بشكل كلي إلى النظام الالكتروني القائم على استخدام الحاسب الآلي وملحقاته	2	2.58	.996	موافق
عتاد الحاسوب			2.1343	.52828	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول رقم (04)، ان بعد عتاد الحاسوب سائد بدرجة مرتفعة في CNAS بمتوسط حسابي (2.1343) وانحراف معياري (.52828)، كما يتضح من الجدول ان اكثر العبارات اهمية هي عبارة " في حالة وجود عطب يتم صيانة أجهزة الحواسيب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل " بمتوسط حسابي (2.72) و انحراف معياري (1.137)، في حين جاءت عبارة "تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة" في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (1.53) وانحراف معياري (.654)، و هذا يدل على ان العمال موافقين عن عتاد الحاسوب المستخدم في CNAS.

2.2.1.3.5. عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: (البرامج):

الجدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	العبرة	الرقم
موافق	1.055	1.97	1	البرامج المستخدمة تناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	01
موافق جدا	.889	1.69	4	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل	02
موافق جدا	.762	1.64	5	هل تتوفر المصلحة على برامج الحماية اللازمة لنظامها الإلكتروني لتأمين خصوصية المعلومات ومنع تسربها	03
موافق جدا	.797	1.78	3	يتم تحديث وتطوير البرمجيات المستخدمة باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد	04
موافق	.919	1.89	2	البرمجيات المستخدمة ساعدت ويشكل كبير في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	05
موافق جدا	.65637	1.7944		البرامج	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (05)، ان بعد البرامج سائد بدرجة مرتفعة جدا في CNAS بمتوسط حسابي (1.7944) وانحراف معياري (.65637). كما يتضح من الجدول ان اكثر العبارات اهمية هي عبارة البرامج المستخدمة تناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة بمتوسط حسابي (1.97) و انحراف معياري (1.055)، في حين جاءت عبارة "هل تتوفر المصلحة على برامج الحماية اللازمة لنظامها الإلكتروني لتأمين خصوصية المعلومات ومنع تسربها" في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (1.64) و انحراف معياري (.762)، و هذا يدل على ان العمال موافقين جدا عن البرامج المستخدمة في المؤسسة.

3.2.1.3.5 عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: (المورد البشري):

الجدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لولاية بسكرة

الرقم	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	يتم إقامة دورات تدريبية لتطوير مهاراتكم وقدراتكم في مجال استخدام التكنولوجيا	2	2.53	1.183	موافق
02	تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني على تحليل المشاكل	1	2.62	1.251	محايد
03	تتناسب مهاراتكم ومعارفكم في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لكم	4	2.36	1.076	موافق
04	يعي العاملون لدى المؤسسة بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة	5	2.19	1.167	موافق
05	لدى المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	3	2.44	1.252	موافق
المورد البشري			2.4889	.96029	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (06)، ان بعد المورد البشري سائد بدرجة مرتفعة في CNAS بمتوسط حسابي (2.4889) وانحراف معياري (.96029). كما يتضح من الجدول ان اكثر العبارات اهمية هي عبارة " في حالة وجود عطب يتم صيانة أجهزة الحواسيب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني على تحليل المشاكل " بمتوسط حسابي (2.62) و انحراف معياري (1.251)، في حين جاءت عبارة يعي العاملون لدى المؤسسة بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة " في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (2.19) و انحراف معياري (1.167)، و هذا يدل على ان العمال موافقين عن طريقة تسيير المورد البشري .

وعموماً فقد جاء محور الإدارة الإلكترونية بأبعاده المختلفة بمتوسط حسابي (2.1392)، وبانحراف معياري قدره (.53707)، هذا ما يدل على تطبيق المؤسسة محل الدراسة لمتغير الإدارة الإلكترونية بأبعاده المختلفة.

3.1.3.5. اختبار فرضيات الدراسة:

1.3.1.3.5. الفرضية الجزئية الأولى: تنص الفرضية الجزئية الأولى على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية بـ: CNAS لولاية بسكرة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بمعادلة الانحدار البسيط والتي أسفرت على النتائج التالية:
الجدول 7: تحليل الانحدار البسيط بين استخدام عتاد الحاسوب وجودة الخدمة العمومية

Model Summary ^a						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Sig	f
1	.389 ^a	.151	.126	.61681	.000 ^b	8.445
a. Predictors: (Constant): عتاد الحاسوب						
b. Dependent Variable: الإدارة الالكترونية						

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (07)، يتضح لنا وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين عتاد الحاسوب وجودة الخدمة العمومية بـ: CNAS لولاية بسكرة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (8.445) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

ويتضح ايضا ان استخدام عتاد الحاسوب يفسر ما مقداره 15.1% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة العمومية بـ: CNAS لولاية بسكرة.

وبالتالي نؤكد الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على انه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية بـ: CNAS لولاية بسكرة"، كما ان عتاد الحاسوب يفسر ما مقداره 15.1% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، وهي نسبة ضعيفة نوعا ما، يمكن تفسير ذلك الى ان عتاد الحاسوب متوفر لكن ليس له اثر كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية بل يعود الأثر للعوامل الأخرى داخل النموذج.

2.3.1.3.5. الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية بـ: CNAS لولاية بسكرة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بمعادلة الانحدار البسيط والتي أسفرت على النتائج التالية:
الجدول 8: تحليل الانحدار المتعدد بين استخدام البرامج وجودة الخدمة العمومية

Model Summary ^a						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Sig	f
1	.446 ^a	.199	.175	.59912	.019 ^b	6.046
a. Predictors: (Constant): البرامج						
b. Dependent Variable: الإدارة الالكترونية						

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الدول اعلاه يتضح وجود أثر معنوي بين البرامج وجودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (6.046) وبقيمة احتمالية (0.019) وهي اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

ويتضح ايضا ان استخدام البرامج يفسر ما مقداره 19.9% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة العمومية في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS ، وهي قوة تفسيرية جيدة وقوية للنموذج.

وبالتالي نؤكد الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على انه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة"، كما ان البرامج تفسر ما مقداره 19.9% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، وهي نسبة ضعيفة نوعا ما، يمكن تفسير ذلك الى ان توفر البرامج يسهل في تأدية الموظفين لعملهم، لكن ليس له اثر كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية بل يعود الأثر للعوامل الأخرى داخل النموذج.

3.3.1.3.5 الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الجزئية الثالثة على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بمعادلة الانحدار البسيط والتي اسفرت على النتائج التالية:

الجدول 9: تحليل الانحدار المتعدد بين استخدام المورد البشري وجودة الخدمة العمومية

Model Summary ^a						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Sig.	f
1	.754 ^a	.568	.555	.43988	.000 ^b	44.739

a. Predictors: (Constant): المورد البشري
b. Dependent Variable: الإدارة الالكترونية

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الدول اعلاه يتضح وجود أثر معنوي بين المورد البشري وجودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (44.739) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

ويتضح ايضا ان استخدام المورد البشري يفسر ما مقداره 75.4% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة ، وهي قوة تفسيرية جيدة وقوية للنموذج.

وبالتالي نؤكد الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على انه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة"، كما ان المورد البشري يفسر ما مقداره 56.8% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، وهي نسبة جيدة، يمكن تفسير ذلك الى ان

المورد البشري له دور بارز وكبير في تحسين جودة الخدمة العمومية وهو الأساس في التأثير على قيمة الخدمة المقدمة

4.3.1.3.5. الفرضية الرئيسية: تنص الفرضية الرئيسية على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، والجدول الموالي يبين مخرجات الدراسة الميدانية على مستوى CNAS لولاية بسكرة الخاصة بنتائج نموذج الانحدار:

الجدول 10: تحليل التباين^a

Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	f	Sig.
1	8.762	1	8.762	46.024	.000 ^b
	6.473	34	.190		
	15.236	35			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية
b. Prédicateurs : (Constante)، الإدارة الالكترونية.

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين صلاحية النموذج لاختبار صلاحية الفرضية الرئيسية، والتي تشير الى وجود أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (46.024) وقيمة احتمالية (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول 11: اختبار المعاملات المؤثرة في النموذج^a

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Model Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constante)	.123	.303		.408	.686
	الإدارة الالكترونية	.932	.137	.758	6.784	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة العمومية

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول اعلاه نجد ان ميل متغير جودة الخدمة العمومية موجب مما يعكس العلاقة الطردية بين تحقيقها وبين استخدام الإدارة الالكترونية وهذا مقبول نظريا لأنه كلما زاد العمل بعناصر الإدارة الالكترونية كلما تحققت الجودة في الخدمة العمومية.

الجدول 12: تحليل الاحدار المتعدد بين استخدام الإدارة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمة العمومية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.758 ^a	0.610	0.563	0.43634
a. Prédicateurs : (Constante)، الإدارة الالكترونية				

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ويتضح من الجدول أعلاه ان استخدام الإدارة الالكترونية يفسر ما مقداره 61% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة ، وهي قوة تفسيرية جيدة وقوية للنموذج.

وبالتالي نؤكد الفرضية الرئيسية التي تنص على انه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ب: CNAS لولاية بسكرة"، كما ان الإدارة الالكترونية تفسر ما مقداره 61% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، وهي نسبة جيدة جدا، يمكن تفسير ذلك الى ان توفر الإدارة الالكترونية يؤدي الى تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة 61%، اما باقي النسبة فهي لعوامل أخرى اهملت في النموذج.

6. الخاتمة:

في نهاية هذه الدراسة يمكننا الخروج بنتيجة أن الادارة الالكترونية اصبحت واقعا حتميا في هذا العصر وذلك نتيجة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والاتصال أدى ذلك الى زيادة تطلعات واحتياجات الشعب وافراده و وضع المؤسسات امام حتمية مواكبة هذه التغيرات و ذلك لتحسين جودة خدماتها و رفع مستواها لما يتطلبه المحيط الخارجي و الداخلي لها.

وقامت الجزائر بانتهاج سياسة الإدارة الإلكترونية لكونها نقطة التحول من الادارة التقليدية نحو الادارة الالكترونية وذلك بمحاولة تطبيق الادارة الالكترونية على أرض الواقع كمشروع الوثائق الالكترونية التي لقت احسانا من افراد المجتمع ولكن ذلك لا يفي وجود عوائق ونقائص كبيرة التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية.

1.6. نتائج البحث:

- ضرورة توفر جملة من المتطلبات التقنية والادارية والمالية والمقومات السياسية والقانونية لنجاح تطبيق مشروع الادارة الالكترونية.
- ضرورة وجود تفاعل وتكامل بين مختلف العناصر المكونة للإدارة الالكترونية المتمثلة في (عتاد الحاسوب، البرامج، المورد البشري) لنجاح تطبيق مشروع الادارة الالكترونية.
- رغم المجهودات المبذولة في الجزائر لعصرنة قطاع الادارة كمشروع الوثائق الالكترونية وبطاقة الشفاء وبطاقات الدفع وغيرها الا ان هذه الجهود مازالت ضعيفة مقارنة بالدول الأخرى.

- اهتمام المؤسسات العمومية بتحسين جودة الخدمة العمومية يعتبر امرا ضروريا وجوهريا، خاصة في الوقت الحالي وذلك لتحقيق الهدف الاساسي المتمثل في تحقيق رضا الزبون.
- الادارة الالكترونية هي الافضل للاستجابة لمتطلبات الادارة في هذا العصر وذلك للتسهيلات التي تقدمها في انجاز المهام.
- خلصنا كذلك ان جودة الخدمات هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة، اي التي يتوقعها العملاء او يدركونها في الواقع الفعلي.
- تتمثل معايير قياس الجودة في: الخصوصية، التكامل، المصداقية، الثقة والامان، التفاعل، السرعة والدقة.
- يبقى المورد البشري هو الأساس في تطبيق أي استراتيجية، حيث مهما كانت التكنولوجيا المستخدمة من عتاد الحاسوب وبرامج الاعلام الالي، نجد ان المورد البشري هو المحرك لها وكلما كان أكثر فعالية كلما كانت تحقيق النتائج سهل المراد

التوصيات:

- توفير بنية تحتية متكاملة لتحسين ومساعدة الموظفين في تقديم أحسن الخدمات.
- اخذ بعين الاعتبار التجارب العالمية والعربية المتعلقة بمجال الإدارة الالكترونية محاولة الاستفادة منها.
- اجراء دورات تدريبية للموظفين من طرف خبراء ومختصين في مجال الادارة الالكترونية.
- نشر ثقافة الادارة الالكترونية والمعلوماتية بين الموظفين من خلال اراء ملتقيات ودورات للتعريف بأهميتها.
- توفير برامج مبسطة وواضحة من اجل تطبيقها بأسلوب فعال.
- التخلص من المعاملات الورقية تدريجيا والبدء في تطبيق المعاملات الالكترونية.

7. المراجع:

- الساسى بوعزيز. (2018, 7, 2018). نموذج مقترح لتطبيق الادارة الالكترونية بالادارة الرياضية بالجزائر (اطروحة دكتوراه). المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.
- رابح الوافي. (2019, 2, 2). اثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية (اطروحة دكتوراه). المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.
- سامية منزر، و زرفة بلقواس. (2020, 3, 1). الادارة العمومية في الجزائر و استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية فيها. مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية، الصفحات 29-44.
- شريفة رفاع، و عائشة قاسمي. (2018, 12, 31). أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الصفحات 325-338.
- عامر بوعكاز. (2021, 2, 4). تطبيق الادارة الالكترونية كالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (اطروحة دكتوراه). الجلفة، الجزائر: جامعة زيان عاشور.

- عبد الحق رايس، كريمة بن شريف مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS
- عائشة بن بادة، و فريد دراج. (2018). جودة الخدمة العمومية بين التغيير التنظيمي وهيمنة الرواسب الثقافية. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، الصفحات 50-63.
- مثقال عيسى مقطش. (ديسمبر، 2013). الادارة الالكترونية و التحديات. مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الصفحات 41-42.
- نور الدين موفق. (2019). الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر. الادارة الالكترونية -الخدمة العمومية -الجزائر، (الصفحات 1-10).
- وسيلة مرزوقي. (1 مارس، 2017). التحول نحو الادارة الالكترونية كاسلوب للتسيير الاداري. مجلة العلوم الإنسانية، الصفحات 104-117.
- يونس زين، و الأمير عبد القادر حفوظة. (أفريل، 2018). إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية. حويليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الصفحات 371-395.