



جامعة الجيلاي بونعاما

العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير



الموضوع

أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية العطف- عين الدفلى -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

تحت إشراف:

❖ د. فرحي محمد

إعداد الطالبتين:

❖ فاطمة الزهراء الحاج لقواس

❖ عائشة يحيى محمد

نوقشت علنا امام اللجنة المكونة من:

(- جامعة خميس مليانة) رئيسا

(- جامعة خميس مليانة) مشرفا

(- جامعة خميس مليانة) ممتحنا

أ/ زوبرير محمد

أ/ فرحي محمد

أ/ زحوفي نور الدين

السنة الجامعية: 2018/2019

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

صدق الله العظيم

أهدي ثمرة جهدي

إلي قرة العين إلي من جعل الجنة تحت قدميها، إلي التي وهبتني كل شيء إلي أعلي إنسان أُمي الغالية حفظها الله
إلي الرجل العظيم صاحب الصبر الجميل، إلي الذي أفنى حياته من أجل تعليمي إلي أعز إنسان أبي العزيز حفظه
الله

إلي من هم دعمي وسندي في هذه الحياة أخوات أمينة، خديجة، عائشة ومهدية

وأخي محمد وأولاده إيناس وعبد الجليل دون أن ننسى ابن أختي يوسف إياد

إلي جميع عائلة الحاج لقواس

إلي جميع الأصدقاء دون تفضيل (أدم، حواء، فاطمة، لطيفة، عائشة، يزيد، وليد، أحمد، خوله، مروى، نسرين،

أسماء، نجاه، فاطمة، سكينه، فيروز..)

والي كافة دفعة إدارة الأعمال 2019

فاطمة الزهراء



الإهداء

الحمد لله الذي أنعم علينا بنور العلم و أعاننا على إتمام هذا العمل إليك ربي أهدي ثمرة جهدي البسيطة فأندر دربي
و طريقي وأغفر لي ذنوبي إن أخطأت و أفتح لي طريق الخير و اجعلني من الصالحين المتقين .
إلى من علمني معنى العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ... أرجو من الله أن يرحمه ويسكنه
فسيح جناته وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد... والدي العزيز .
إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان ... إلى بسمه الحياة و سر الوجود إلى من حملتني
تسعة أشهر و علمتني معنى الحياة .
إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي ... إلى أغلى الحبايب... أمي الحبيبة .
إلى شموع حياتي و سندي في الحياة إخوتي
إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ... صديقاتي .
إلى كل من سهى قلبي على كتابتهم و أذكرهم في قلبي سواء من قريب أ و بعيد .

عائشة



الشكر والتقدير

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستهديه ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل الله
ومن يضلل فلن تجد له وليا مرشدا أما بعد:

نحمد الله تعالى الذي جعلنا نوفق لإتمام هذا العمل الذي أخلصناه لوجهه الكريم والذي جاء بعد ثمرة جهد ونضال
طويل راجين منه تعالى أن يجعله خيرا وسعادة لمن يسلك درب العلم وأن يجعله صدقة جارية في ميزان حسناتنا.
اعترافا منا بالجميل والفضل لأهل الفضل فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله وعليه نحاول أن نوجز ما عجز اللسان
عن ينطقه وأبت الأنامل إلا أن تنقشه،

فأصدق عبارات الشكر الجزيل وأعمق آيات الامتتان وأسمى صفات الاحترام والتقدير إلي أستاذنا ومشرفنا

الأستاذ: "محمد فرحي"

كما أتقدم بالشكر إلي الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين شرفونا

بقبولهم وحضورهم لمناقشة هذه المذكرة

إلي هؤلاء الذين نحسبهم شموعا تحترق لتتير لنا درب التعليم والمعرفة أساتذتنا الكرام

إلي كل ما ساعدنا في هذا العمل بدون استثناء شكر الله لهم جميعا

"كن عالما.. فان لم تستطيع فكن متعلما، فان لم تستطيع فأحب العلماء، فان لم تستطيع فلا تبغضهم



أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي كالاتصالات، وقد كان للإدارة الإلكترونية أثر كبير على تحسين مستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين .

قد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها. وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالاتصالات خاصة شبكة الانترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد الإدارة في تقديم خدماتها، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجأ إليها المواطن عند رغبته في الحصول على خدمة، ومن أجل معرفة هذا الأثر قمنا بإجراء الدراسة في بلدية العطف ولاية عين الدفلى، حيث اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقاً من الاسئلة المطروحة في الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تحسين مستوى الخدمة العمومية.

Résumé :

La gestion électronique est devenue le noyau des sociétés modernes et une nécessité impérative dans toutes les institutions pour se tenir au courant des avancées technologiques telles que les communications. La gestion électronique a eu un impact considérable sur l'amélioration du niveau des services publics fournis aux citoyens.

Le but de cette étude était d'examiner divers aspects de l'impact de la gestion électronique sur l'amélioration du niveau de service public, qui est devenu le lieu de toutes les institutions administratives et autres. Dans cette étude, nous avons essayé de mettre en évidence les dimensions les plus importantes de la gestion électronique, qui reposent sur les technologies de l'information, telles que les communications, en particulier Internet, en tant que moyen le plus important adopté par l'administration pour fournir ses services, et l'une des technologies les plus utilisées par les citoyens lorsqu'ils souhaitent obtenir un service. Ain Al-Dafla, où nous avons utilisé l'approche analytique descriptive pour décrire et analyser le phénomène à partir des questions soulevées dans l'étude.

Mots-clés: gestion électronique, amélioration du niveau de service public

قائمة المحتويات

25	المطلب الثاني: الأدوات والمنهج الدراسة.....
30	المبحث الثاني: عرض، تحليل وتفسير نتائج.....
30	المطلب الأول: عرض النتائج.....
40	المطلب الثاني: تفسير النتائج.....
42	خلاصة الفصل.....
44	خاتمة.....
49	المراجع.....
52	الملاحق.....

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان	الرقم
08	عناصر الإدارة الالكترونية.....	1
09	عناصر الإدارة الالكترونية.....	2
10	التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت وإدارة الإدارة الالكترونية.....	3
11	مبادئ الخدمة العمومية.....	4
30	يوضح جنس مجتمع الدراسة.....	5
31	يوضح السن مجتمع الدراسة.....	6
32	يوضح مستوى التعليمي مجتمع الدراسة.....	7
32	يوضح الأقدمية في العمل مجتمع الدراسة.....	8

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية	13
2	شرح هيكل التنظيمي لبلدية العطاف	24
3	معاملات الارتباط لكل عبارة	28
4	معامل ألفا كرونباخ للمحاور	29
5	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	30
6	توزيع عينة الدراسة حسب السن	31
7	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	31
8	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل	32
9	لدي المعرفة الكافية بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية	33
10	الكادر البشري بالبلدية قادر على تطبيق الإدارة الالكترونية	33
11	تلبي الخدمات الالكترونية المستخدمة حاجات الموظفين	33
12	تتمتع الخدمات الالكترونية المتوفرة بسهولة الاستخدام	34
13	تنفذ جميع الوظائف في البلدية بطرق الالكترونية	34
14	تمثل وظيفتي في البلدية شيئاً هاماً بالنسبة لي	34
15	ظروف العمل جيدة وتساعد على الأداء الفعال	35
16	تقوم الإدارة بتشجيع التعاون بين العاملين بغية تحقيق أداء فعال	35
17	تعمل الإدارة على منح المكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	35
18	التكوين المناسب يرفع من أدائي في العمل	36
19	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الإدارة	36
20	تناسب البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل	36
21	التقنية المستعملة تساعد في اتخاذ القرار بفعالية	37
22	تقوم الإدارة باستخدام تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	37
23	قواعد البيانات المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر أجل	37
24	تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام	38
25	قواعد البيانات تحفظ أكبر كم من البيانات والمعلومات	38
26	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل	38

قائمة الجداول

39	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل.....	27
39	تحرص الإدارة على توفير أمن الشبكات ل حماية المعلومات والحفاظ على سريتها.....	28

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
52	استمارة الاستبيان	01
54	قائمة الأساتذة المحكمين	02
55	هيكل التنظيمي	03
55	نتائج تحليل الاستبيان	04

مقدمة

توطئة

لقد أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات، وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد الحكومات في القيام بمهامها، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة وتبسيط الإجراءات وريح الكثير من الوقت.

في خضم هذه التطورات العالمية، لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في إطار ضيق، حيث أصبح لزاما عليها مواكبة هذه التغيرات، الأمر الذي يتطلب التزويد بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للولوج إلى اقتصاد المعرفة القائم على المعلومات وسرعة الحصول عليها. على الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلا أن مسايرة هذا التطور ليس بالأمر اليسير خاصة في البلدان النامية بسبب سرعة التطور هذه التقنيات لكن هذا لا يعد سببا لعدم تبني برنامج الإدارة الالكترونية فخلال الحقبة الماضية ظهرت العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية في الدول النامية.

يعد مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر من أحدث المشاريع يدعو إلى تعميم استخدام الانترنت وترقية البحث والتطوير التكنولوجي، على الرغم تأخر الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية إلا أنها وضعت بوابة الكترونية شبكة الانترنت وتقديم بعض الخدمات للمواطنين، كل هذه الجهود تعتبر انجازا.

الإشكالية:

إن موضوع الإدارة الالكترونية هو السر الذي نفسر بيه الانتقال الحتمي من زمن إلى آخر، ومن وضع إلى آخر، ولعل هذا ما يفسره بوضوح اهتمام دول العالم النامي، ومنها الجزائر بضرورة تطبيقه بالأخص في مجال الخدمة العمومية، من منطلق الإدارة الالكترونية قصد تحسين مستوى الخدمة العمومية ومنه تطرح الإشكالية التالية :

❖ ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية في بلدية العطاف؟

وفي مضمون الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج المستخدمة ومستوى الخدمة العمومية؟
- 2 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و مستوى الخدمة العمومية؟
- 3 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج ومستوى الخدمة العمومية؟

فرضيات الدراسة:

وبناء على تساؤلات تم صياغة الفرضية الرئيسية كما يلي:

- توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

والتي تنفرع عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج المستخدمة ومستوى الخدمة العمومية.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و مستوى الخدمة العمومية.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج ومستوى الخدمة العمومية.

أسباب اختيار الموضوع:

- بحكم التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع الموضوع.
- الميول لمثل هذه المواضيع والفضول في معرفة خبايا الموضوع.
- بحكم أن الموضوع متعلق بتكنولوجيا التي تعتبر من أهم مواضيع في الوقت الراهن.

أهداف الدراسة:

من بين الأهداف التي نسعى إليها:

- معرفة أثر الإدارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية العطاف وكذا التعرف على إضافات أو محاسن التي تقدمها الإدارة الالكترونية للخدمات العمومية.
- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية وتعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين.
- إثراء الرصيد المكتبي فيما يتعلق بموضوع دراستنا.

أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع دراستنا المتمثل في أثر الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية في بلدية العطاف ذو أهمية بالغة بحيث تم انتقال من إدارة التقليدية إلي إدارة الالكترونية وهذا يعتبر من أهم التطورات التي تسعى الجزائر مواكبتها للحاق بتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعليه تكمن أهمية دراستنا في معرفة أثر التي تقدمه الإدارة الالكترونية في بلدية العطاف.

حدود الدراسة:

حدود المكانية: تتمثل في بلدية العطاف ولاية عين الدفلى.

حدود الزمنية: امتدت من ديسمبر 2018 إلي غاية شهر ماي 2019.

حدود البشرية: يتكون المجتمع المستهدف لدراسة 40 شخص بالاعتماد على العينة العشوائية وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بحكم منهجية المتبعة وموضوع الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في جانب نظري، ومنهج التجريبي في جانب تطبيقي.

صعوبات البحث:

- 1- بحكم أن الموضوع تما دراسته من ناحية الحقوق واقتصاد.
- 2 صعوبة تجاوب العمال مع الاستبيان.

هيكل الدراسة:

نتطرق في هذه الدراسة إلي فصلين:

الفصل الأول: الذي يتضمن مبحثين

- ✓ المبحث الأول: أدبيات النظرية للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية
- ✓ المبحث الثاني: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

الفصل الثاني: سنحاول من خلاله عرض مبحثين

- ✓ المبحث الأول: تقديم عن مؤسسة والمنهج الدراسة
- ✓ المبحث الثاني: عرض، تحليل وتفسير نتائج الدراسة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والدراسات

السابقة

مقدمة الفصل

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي ثورة حقيقية في عالم الإدارة ، والتي مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وهو ما أدى إلى ظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بمستوى الخدمة العمومية.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفاهيم عامة عن الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية وهذا في المبحث الأول، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسات السابقة والقيمة المضافة ، فكان تقسيم الفصل كالتالي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية؛

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تعتبر الإدارة الإلكترونية إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة.

قد جاء هذا المبحث ليلقي الضوء على أهم ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية استنادا على الأدبيات التي استعرضت في هذا الموضوع.

المطلب الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية بما فيه من تعريف، أهمية، أهداف و أهم عناصرها وفي الأخير سنتطرق إلى مقارنة بين التكنولوجيا و الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

التعريف الاصطلاحي للإدارة الإلكترونية هو " كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات عن طريق ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري ، والالتزام بتطوير هيكله كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة انجاز المعلومات وكفاءتها." ¹

كما تعرف الإدارة الإلكترونية " هي الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكة الاتصالات المحلية الانترنت والشبكة العالمية للانترنت أثناء أداء المهام الإدارية ، والتواصل بين الإدارة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية." ²

تعرف الإدارة الإلكترونية ايضا بأنها " الاستغناء على المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية." ³

¹ محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، " تطبيق الإدارة الإلكترونية (مفهوم، مزايا، معوقات) "، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، السعودية، الرياض، 2017، ص24.

² طارق عبد الرؤوف عامر، "الإدارة الإلكترونية (نماذج المعاصرة)"، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، القاهرة، 2007، ص، ص، 26، 27.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الإلكترونية e-management"، دار وائل، الأردن، عمان، 2008، ص32.

وعليه نستخلص بأن الإدارة الالكترونية هي:

- ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات المؤسسة؛
- استخدام التقنيات الحديثة؛
- الإدارة بلا أوراق و إحلال المكتب الالكتروني.

ثانيا: أهمية الإدارة الالكترونية

تتمثل أهمية الإدارة الالكترونية فيما يلي: ¹

- أ - تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة؛
- ب - توسيع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة؛
- ت - توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين؛
- ث - تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة؛
- ج - تلافى مخاطر التعامل الورقي.

نستخلص مما سبق ذكره أن تحول المؤسسات إلى الإدارة الالكترونية أصبح ضرورة وفرصة متميزة للارتقاء بالأداء في المؤسسات العامة و الخاصة.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية وعناصرها

أولاً: أهداف الإدارة الالكترونية

تكمن أهداف الإدارة الالكترونية في: ²

- أ - تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية؛
- ب - صغير المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية؛
- ت - تحقيق السرعة المطلوبة للانجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛
- ث - إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- ج - تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- ح - الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع و الابتكار؛
- خ - زيادة حجم الاستثمارات التجارية؛
- د - الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

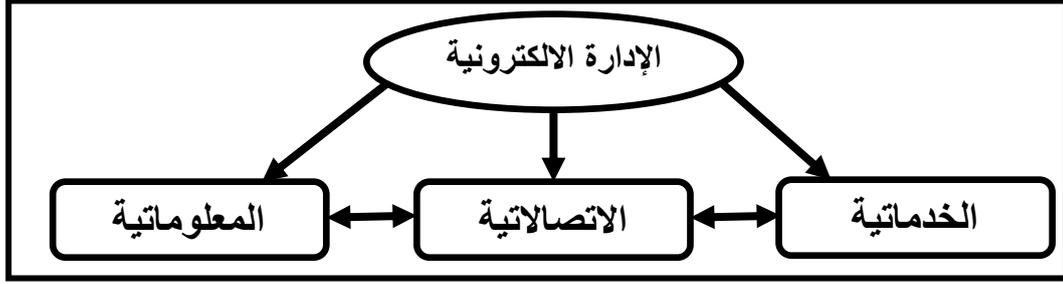
¹ طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص36.

² محمد سمير أحمد، "الإدارة الالكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الأردن، عمان، 2009، ص73.

يتضح مما سبق أن من أهداف الإدارة الالكترونية إجراء العمل بتكلفة مالية مناسبة ، وزيادة كفاءة العمل الإداري من خلال الشفافية والبعد عن المحسوبية، بالإضافة إلى السرعة في انجاز الأعمال.

ثانياً: عناصر الادارة الالكترونية

الشكل رقم (1): عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين

وتحدد هذه العناصر فيما يلي: المعلوماتية، الاتصالية والخدماتية.¹

- أ - **المعلوماتية:** تعد عنصراً مستحدثاً ساد في مختلف المجالات بكل قوة، فنقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات (دقة، المرونة، وضوح).
- ب - **الاتصالية:** هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الإدارية داخل أي منظمة من جهة وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة من جهة أخرى.
- ت - **الخدماتية:** هو هدف كبير ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الالكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وأفضل ما يمكن، إذا أن التحول النوعي الذي أدى إلى بروز عصر الخدمة الالكترونية هو مفهوم يجد مكانة في نقطة التقاء اتجاهين استراتيجيين مهمين للغاية.

ويرى الآخريين أن الإدارة الالكترونية تتكون من ثلاثة عناصر هي:²

- أ - **عتاد الحاسوب:** ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
- ب - **البرمجيات:** وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الالكتروني وقواعد البيانات البرامج المحاسبية ونظم إدارة الشبكة ومترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

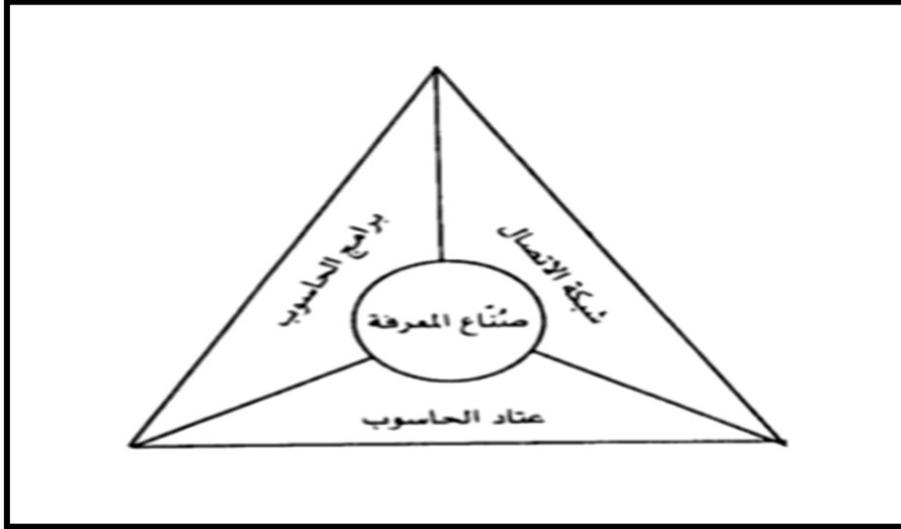
¹ د. عادل حرحوش المفرحي، أحمد علي صالح وآخرون ، "الإدارة الالكترونية (مركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية) "، منشورات المنظمة للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة، 2007، ص_ص، 28_31.

² عدنان ماشي والي، "الإدارة الالكترونية إدارة بلا ورق"، 2012، ص، ص، 11، 12.

ت شبكة الاتصالات: الاكسترانت هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الالكترونية وشبكة الانترنت.

ث صناع المعرفة والمديرون : ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة.

الشكل رقم (2): عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر: عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المنتوري (الجزائر)، قسنطينة، 2010، ص29.

من خلال هذا الشكل يتضح أن الإدارة الالكترونية تتكون من 3 عناصر أساسية، ويقع في قلب هذه المكونات صنّاع المعرفة من خبراء ومختصين، والإدارة الالكترونية هي صنّاعة امتزاج للعناصر الثلاثة المذكورة .

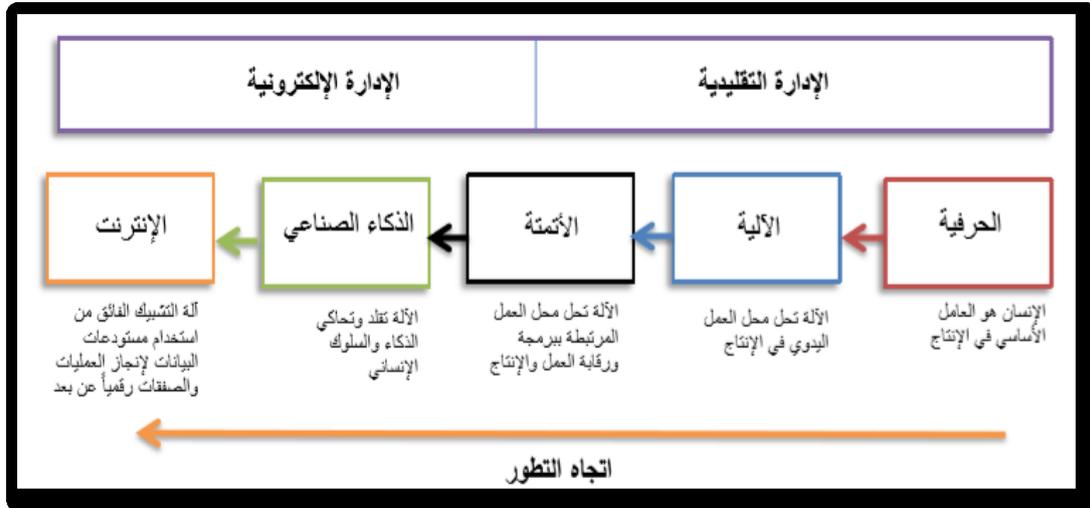
الفرع الثالث: المقاربة بين التكنولوجيا والإدارة الالكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة، وهو ما يصطلح عليه تسمية بالإدارة الالكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنت، وظهر اهتمام بالإدارة الالكترونية مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل.

ومن ثم فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام وتحسين مستوى خدمة العمومية.¹

¹ تارقي يونس، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية: دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى أدرار"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح (الجزائر)، ورقة، 2017، ص3.

الشكل رقم (3): التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الالكترونية



المصدر: محمد أحمد عبد العزيز، محمد الخطيب، "دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى (فلسطين)، 2018، ص 19.

نستنتج من خلال هذا الشكل أن التطور التكنولوجي مر بالعديد من المراحل بداية بالحرفية (الإدارة التقليدية) وصولاً إلى الانترنت (الإدارة الالكترونية)، بحيث كل انتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى نجد فيه ارتفاع أو تحسين في مستوى العمل و الخدمة المقدمة من المؤسسات.

المطلب الثاني: مفاهيم حول الخدمة العمومية

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى ماهية الخدمة العمومية بما فيه من تعاريف، مبادئ، وأنواع نظم الخدمة العمومية وفي الأخير نتناول مقارنة بين مرحلتي الخدمة العمومية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية ومبادئها

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية

مفهوم الخدمة "عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم، وعند استهلاك الخدمة أو الانتفاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية إلا أنه يتطلب في غالب الأحيان استخدام السلع الملموسة."¹

تعريف الخدمة العمومية: يوجي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات

¹ حاكمي حمزة، "إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر (الجزائر)، سعيدة، 2016.

الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محوريين:¹

أ - **الخدمة العمومية كعملية:** حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات (الأفراد، الموارد، المعلومات)، وتشغيل ومخرجات.

ب **الخدمة العمومية كنظام:** حيث يتكون من أجزاء مختلفة تشمل:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة ، وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة للإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة؛

- نظام تسليم الخدمة ، ووفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن الطالب للخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة، يطلق عليها جوهر الخدمة الفني؛

- خدمة عامة غير مرئية بالنسبة لطالب الخدمة.

وبناء على ما سبق نستخلص أن الخدمة العمومية هي العلاقة التي تجمع بين الإدارة العمومية والمواطنين من أجل تلبية حاجات والرغبات الأفراد.

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

الشكل رقم (4): مبادئ الخدمة العمومية



المصدر: من إعداد الطالبتين

¹ مراكشي محمد أمين، فقاير فيصل، "الإدارة الالكترونية وأثرها على الإصلاح خدمة العمومية في الجزائر"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بليدة 2، البليدة، ص 7.

هناك مجموعة من المبادئ التي تحكم نشاط الخدمة العمومية لكي يرقى مستوى المصلحة العامة:¹

- أ - مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها ، دون تمييز بينهم بسبب اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي ؛
- ب - مبدأ التكيف أو الملائمة: يرى بعض الفقهاء أن مبدأ تكيف الخدمات المرفقية مرتبط بقاعدة استمرار المرفق العمومي، إذ أن تطبيق هذه القاعدة الأخيرة يكون استنادا في ذلك إلى أن جهود الخدمة المرفقية عند نشأتها الأولى في ظل التطور الدائم لاحتياجات المواطنين كما وكيفا سوف يؤدي بالضرورة إلى التوقف الفعلي لهذه الخدمات عن تلبية الاحتياجات العامة، لذلك وجب ضرورة التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق وتجنب انفصالها عن حاجات المواطنين ؛
- ت - مبدأ الأحادية: بمعنى أن يشتغل مقدموا الخدمة العمومية بتحقيق المصلحة العمومية دون اعتبارات أخرى ؛
- ث - مبدأ المجانية: بمعنى أن تقديم الخدمة دون مقابل ؛
- ج- مبدأ الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها.²

الفرع الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية

أولا: أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها حسب التقسيمات التالية:³

- أ - خدمات ضرورية لبقاء المجتمع (الخدمات الصحية، التعليمية، ... الخ) ؛
- ب - خدمات ضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته مثل (التمويل بالماء والكهرباء)، هذا النوع من الخدمات لم يعد حكرا على الدولة بل أصبحت المشروعات الخاصة تقدمها ، حيث إدارتها تخضع للأسس التجارية أين تطبق معايير الربحية التجارية.
- ت - خدمات ذات منفعة ثقافية ، وهي خدمات يستفيد من ها أفراد المجتمع مثل خدمات المكتبات العامة، المتاحف، المتقوهات العامة.

¹مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، مرجع سابق، ص، ص، 11، 12.

² عطار نادية، "التسيير العمومي الجديد كآلية لتحسين القطاع العام"، رسالة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد(الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان، 2015، ص61.

³ عوني نادية، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة ليسانس، جامعة د. مولاي الطاهر(الجزائر)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سعيده، 2015، ص45.

ث -خدمات ذات المنفعة الاجتماعية ، بإمكان تأدية هذه الخدمات من طرف أفراد المجتمع عن إمكانياتهم الخاصة، إلا أن دور السلطات العمومية يظل ضروريا لتوفيرها مثل خدمات الإسكان، خدمات رأسمالية مكلفة وهي تتمثل في خدمات البناء وتوفير الهياكل القاعدية مثل (المدارس، الجامعات، ...الخ).

ثانيا: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيمها إلى نظامين هما:

- أ -نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية ، وتقوم المؤسسة أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقي بغية خدمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.¹
- ب -نظام الخدمة العامة المقفلة: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات، كما أن القاعدة للنظام المقفل في الخدمة العمومية هي عمل الموظف ضمن توازن في الحقوق والواجبات.²

¹ تارقي يونس، مرجع سابق، ص9.

² يمينه عمرون، مرجع سابق، ص23.

الفرع الثالث: مقارنة بين مرحلتي الخدمة العمومية

الجدول التالي يوضح الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الالكترونية:

جدول (1): الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية

التصنيف		
الإدارة الالكترونية	الإدارة التقليدية	الميزة
شبكات اتصال الالكترونية	اتصالات مباشرة، مراسلات الورقية	الوسائل المستخدمة
الالكترونية	ورقية	الوثائق المستخدمة
ملفات الكترونية	ملفات ورقية	الحفظ
سهولة الوصول بسبب توفر قواعد بيانات ضخمة جدا	صعوبة الوصول بسبب كثرة المستندات الورقية	الوصول للبيانات
حماية عالية جدا بسبب نظم حماية المعلومات	أقل حماية بسبب عدم توفر نظم حماية المعلومات	الحماية
استخداماتها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهدافها	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق أهدافها	درجة الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية
تفاعل سريع إذا يمكنها استقبال عدد كبير من الطلبات وإرسال رسائل لعدد كبير في وقت وجيز	تفاعل بطيء قد تستغرق أيام وأشهر بسبب الإجراءات البيروقراطية	التفاعل
اقتصادية على المدى البعيد	مكلفة على المدى البعيد	التكلفة
شبكي مرن	هرمي جامد	نوع التنظيم
على مدار 24 ساعة يوميا وفق برامج معدة مسبقا للرد على طالبي الخدمة	محدودية ساعات الدوام الرسمي التي تقدم فيها الخدمة	مدة الخدمة
جودة عالية جدا	جودة أقل	جودة الخدمة

المصدر: سمير عماري، "دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف (الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة، 2017، ص8.

من خلال الجدول السابق نستنتج أن العنصر الذي يصنع الفارق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية هو "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" وهذا ما غير مستوى الخدمة العمومية.

يمكن اختصار أثر ذلك على مستوى الخدمة العمومية فيما يلي: ¹

أ - تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة ؛

ب - اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا

لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات ؛

ت - الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة؛

ث - تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة ؛

ج - الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت مما

يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

تعددت وتنوعت الدراسات والبحوث التي تناولت مواضيع الإدارة الالكترونية وخدمة العمومية، إلا أننا اخترنا بعضا من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بموضوع دراستنا.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: دراسات حول الإدارة الكترونية

أولاً: دراسة كلثم محمد الكبيسي 2008 بعنوان " متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر "، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية الدولية.²

هدفت هذه الدراسة على التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر وعلى مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في دولة قطر، وتعرف أيضا على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل مؤسسات المعلومات في دولة قطر. اتبعت هذه الدراسة منهج البحث المسحي الارتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات المعلومات في دولة قطر. توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات و برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الالكترونية الحكومية، وضعف قناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الالكترونية واعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية وعدم القدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المضمار.

¹ بلقرع فاطمة، العمري دلال، قريشي هاجر ، "جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية"، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، الجزائر، ص8.

² كلثم محمد الكبيسي، " متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية (قطر)، تخصص إدارة أعمال، 2008، ص11.

ثانيا: دراسة سمير عماري 2017 بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي " دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، مسيلة.¹

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المفاهيم النظرية للإدارة الالكترونية وكذا أداء مؤسسات التعليم العالي، وإبراز أهم المؤسسات الفعلة في تطبيقات الإدارة الالكترونية الإدارية والتعليمية والمكتبية ، وكذلك تقديم مجموعة من الاقتراحات التي يمكن أن تساعد متخذي القرار في الا دارات الجزائرية على تفعيل تطبيقات الإدارة الالكترونية والاستفادة المثلى منها. تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون. والنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي في كونها تعتبر المجهودات المبذولة من طرف الجامعات الجزائرية محل الدراسة نحو التحول الى تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورية ولكنها غير كافية، تتبع الجامعات الجزائرية محل الدراسة إستراتيجية الجمع مابين الأعمال التقليدية و الالكترونية، وهو مؤشر ايجابي في عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية، وكذلك تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تتقارب، من حيث الوسائل والتقنيات الحديثة. ما تزال الأنشطة الرئيسية للجامعات الجزائرية محل الدراسة لا تطبق الإدارة الالكترونية كالأنشطة التعليمية والمكتبية.

الفرع الثاني: دراسات حول الخدمة العمومية

أولاً: دراسة نسيم الوعر 2016 بعنوان " الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر " ، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.²

هدفت هذه الدراسة إلى بيان ضرورة الإصلاح الإداري مع أسبابه ودواعيه ، قصد تحديد أهدافه وبيان دوره في توجيه الخدمة العمومية في الجزائر على ضوء التحديات التي تواجهه، و تحديد الطرق الكفيلة لمواجهة هذه العوائق التي تحول دون تطبيقه في الدولة الجزائرية، والتطلع نحو مستقبل زاهر في مجال الخدمات العمومية. قامت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.توصلت هذه الدراسة الى النتيجة الرئيسية المتمثلة في أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية لبناء وترقية الإدارة بما يحقق الكفاءة والفعالية وتقريبها من المواطن والقضاء على البيروقراطية، ويبقى دورها الأساسي تعزيز آليات الحكم الراشد من خلال إرساء دولة القانون والشفافية والمشاركة.

¹ سمير عماري، مرجع سبق ذكره، ص-ص، و - ط.

² نسيم واعر، " الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي (الجزائر)، أم البواقي، 2016، ص، ص، 2، 3.

ثانيا: دراسة حاكمي حمزة 2016 بعنوان " إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر " ، دراسة حالة بلدية سعيدة، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة.¹

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة. توصلت هذه دراسة إلى أن قطاع الخدمة العمومية ما زال يتعامل مع مسارات التغيير والبناء وإعادة البناء بطريقة التحديث التقليدي المتدرج في معالجة الإخفاقات والأخطاء المتراكمة بفعل الممارسات الترميمية التي تهدر المزيد من الموارد والجهود و تستنفذ الطاقات والوقت لتدور في دائرة اللاجدوى، وتؤكد أن الإدارة العامة في الجزائر بحاجة إلى إصلاح عميق يشمل جميع مكوناتها، بدءا بالقوانين المنظمة لها وصولا إلى تقديم خدمة عمومية جيدة للمواطن، ثم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عامين على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية.

الفرع الثالث: دراسات حول العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

أولاً: دراسة عشور عبد الكريم 2010 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة.²

هدفت هذه الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية، والوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي، ومحاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية. اعتمدت هذه الدراسة على ثلاث مناهج، المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة. وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج من بينها ان الإدارة الإلكترونية تؤثر على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية وتكنولوجية، والإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية ، يعترض الخدمة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية الإلكترونية، الأمر الذي شكل تهديدا لواقع الجاهزية الإلكترونية.

¹ حاكمي حمزة، مرجع سبق ذكره.

² عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص- ص، 3-8.

ثانيا: دراسة محمد لكلل 2018 بعنوان " الإدارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية " ، دراسة حالة الجزائر، دراسة علمية منشورة في مجلة معهد العلوم الاقتصادية (مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة)، جامعة الجزائر3، العدد01، المجلد21.¹

هدفت هذه الدراسة الى تقديم الإطار النظري للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية ، وتوضيح أهمية الجودة في الخدمة العمومية، والوقوف على التجربة الجزائرية في الانتقال للإدارة الالكترونية في خدمة العمومية وأفاقها ومكانتها في المؤشرات العالمية، وتوضيح اثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية في الجزائر. وتوصلت هذه الدراسة إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمة العمومية وضبط تكلفة الخدمة العمومية وإعادة الاعتبار لإدارة الوقت في الإدارة العمومية، وإرساء مبدأ الشفافية والمصادقية في التعاملات الإدارية ومع جميع الأطراف، وتأهيل المورد البشري وتعوده على التقنية في المعاملات الإدارية.

المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسات السابقة

الفرع الأول: القيمة المضافة لدراسات الإدارة الالكترونية

أولاً: دراسة كلثم محمد الكبيسي 2008 بعنوان " متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الافتراضية الدولية.

توجد هناك نقاط تشابه بينها وبين الدراسة الحالية وذلك في كونها يعالجان موضوع الإدارة الالكترونية، وحيث أن دراستنا أشمل تناولنا فيها متغير الإدارة الالكترونية بصفة شاملة عكس دراسة محمد الكبيسي الذي يركز على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، غير أنهما يختلفان في ميدان الدراسة ودولة حيث تمت هذه الدراسة في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، بينما دراستنا في بلدية العطاف الجزائر.

ثانيا: دراسة سمير عماري 2017 بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي " دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، مسيلة.

إن هذه الدراسة ركزت على مؤسسة تعليمية وبالتالي فإن مخرجاتها تكون محصورة في فئة الطلبة ، ومنه فإنها تتفق مع دراستنا في أنها مؤسسة خدماتية أي تقدم خدمات تعليمية لفئة الطلبة لذا فإن أغلبية الوظائف قد تكون متشابهة إلى حد ما مع إدارة البلدية التي هي محل الدراسة ، وتختلف معها في أن مخرجاتها تكون محصورة على فئة الطلبة بينما دراستنا فإن مخرجات إدارة البلدية تكون عامة لجميع فئات المجتمع وهذا يعتبر قيمة إضافية تأتي بها دراستنا.

¹ محمد لكلل، " الإدارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية "، دراسة علمية منشورة في مجلة معهد العلوم الاقتصادية (مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة)، جامعة الجزائر3، العدد01، المجلد21.

الفرع الثاني: القيمة المضافة لدراسات الخدمة العمومية

دراسة نسيم الوعر 2016 بعنوان "الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

توجد نقاط تشابه بين دراستنا ودراسة نسيم الوعر وذلك من خلال معالجة موضوع الخدمة العمومية، إلا إننا دراستنا ارتبطت بالإدارة الإلكترونية أما هذه الدراسة ارتبطت بالإصلاح الإداري، ويكمن الاختلاف في دراسة الحالة لدراسة نسيم الوعر حيث ان دراسته شملت الجزائر ككل أما دراستنا شملت بلدية العطاف، وكذلك في التخصص المدروس، ونفس شيء بالنسبة لدراسة حاكمي حمزة.

الفرع الثالث: القيمة المضافة لدراسات العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

أولاً: دراسة عشور عبد الكريم 2010 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة.

توجد نقاط تشابه بين هذه الدراسة والدارسة الحالية تتمثل في ان كلاهما يدرسان الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية وتركيزهم على المؤسسة الخدمية، مع وجود اختلاف تمثّل في مكان الدارسة ن حيث دراستنا الحالية اجريت في مؤسسة خدمية عمومية (بلدية)، و الدارسة الاخباراجريت في مؤسسة خدمية جزائرية وأمريكية، وقد تم الاستفادة منها في جمع المراجع وإعداد الجانب النظري.

ثانياً: دراسة محمد لكحل 2018 بعنوان " الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية"، دراسة حالة الجزائر، دراسة علمية منشورة في مجلة معهد العلوم الاقتصادية (مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة)، جامعة الجزائر3، العدد01، المجلد21.

توجد نقاط تشابه بين هذه الدراسة والدارسة الحالية تمثّل ت في ان كلا الدراستين اهتمتا بموضوع الإدارة الإلكترونية، وركزتا على الخدمة العمومية ويكمن الاختلاف بين هذه الدراسة والدارسة الحالية في أن دراستنا تهتم بمستوى الخدمة العمومية ككل بينما هذه الدراسة اهتمت بجودة الخدمة العمومية.

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل قمنا بالتعرف على أهم الفترات التي مرت بها الإدارة الإلكترونية ودرجة أهميتها بالنسبة للمؤسسات حالياً، حيث التطورات السريعة الحاصلة في شتى الميادين فرضت على المجتمعات أن تلتحق بركب عصرنة الإدارة تجنباً للاحتمالات التخلف عن عصر السرعة والمعلومة، وأخذت الإدارات العمومية على عاتقها مسؤولية التحول من تقديم خدماتها بالصورة التقليدية البطيئة والمكلفة إلى الإدارة الإلكترونية المعاصرة التي تتسم بالسهولة والفاعلية في تقديم الخدمات ، وذلك من أجل خلق بيئة ثقافية إدارية إلكترونية حديثة تهدف إلى التحسين في مخرجات الخدمة العمومية ، وتخفيض التكاليف والوقت من خلال تقريب الإدارة من المواطن وفق تسهيلات حديثة وجديدة تتوافق مع الخدمات العامة وتطلعات المواطنين.

الفصل الثاني

الأسس المنهجية للدراسة

الميدانية

مقدمة الفصل

بعدما تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمفهوم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على أحد المؤسسات العمومية الجزائرية (بلدية العطاف)، فتطبيق نظام الإدارة الالكترونية أصبح أمر ضروري في كل إدارة بصفة عامة والإدارة العمومية بصفة، وهذا بسبب التغيرات الحاصلة في المحيط خاصة بعد التقدم التكنولوجي الحاصل، وكذا المؤشرات الايجابية التي تحقها الإدارة الالكترونية من عوائد، ويعد هذا أمر في غاية الأهمية وهذا من خلال تحديد أثر الإدارة الالكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية.

في هذا الجزء سنحاول إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني، وتقديم لمحة عن المؤسسة محل الدراسة وكذا مختلف المناهج والأدوات المستخدمة، وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي محل الحزم الاجتماعية spss، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي، ومن ثم تحليلها وتفسيرها.

وسيتيم في هذا الفصل التطرق إلى:

- المبحث الأول: تقديم لحيز ومنهج الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض، تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة ومنهج الدراسة

يتناول هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وكذلك أساليب جمع البيانات وأداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها، وقبل ذلك لابد من إعطاء بطاقة تعريف للبلدية وكذا هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تقديم العام لمؤسسة الدراسة (بلدية العطاف)

سنحاول في هذا المطلب تقديم لمحة عن بلدية العطاف من حيث عدد سكانها وموقعها الجغرافي وتقديم أيضا شرح لهيكلها تنظيمي.

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (بلدية العطاف)

العطاف مدينة معروفة بطابعها الفلاحي أكثر من أي شيء آخر ، تبعد عن الجزائر العاصمة حوالي 182 كلم، وهي ذات البعد التاريخي الكبير والواسع كانت تسمى في العهد الروماني "تيقافاكاسترا" ، وهو حصن روماني موجود في الشمال الغربي للمدينة الحالية على بعد 02 كلم، حيث ضمت إلى مقاطعة موريتانيا القيصرية في العهد القديم، والتي كانت عاصمتها آنذاك شرشال وأنشئوا منها عدة مستعمرات ظلت قائمة إلى بداية الفتح الإسلامي ، ثم تحول اسم المنطقة إلى سوق إبراهيم بعد الفتوحات والدخول الإسلامي ثم إلى العطاف بعد الزحف الهلالي وهي قبيلة عربية وظلت على هذا الاسم إلى يومنا هذا .

لقد سقطت مدينة العطاف تحت يد الاستعمار الفرنسي سنة 1831، وكان لها دور فعال في مساندة مقاومة الأمير عبد القادر ، وتمثل إحدى مقاطعاته ما بين 1840-1842، وبمقتضى المرسوم رقم 27 أكتوبر 1874 أصبحت بلدية العطاف بلدية مختلطة ثم ألحقت بدائرة مليانة في 19 أكتوبر 1878، والتي تحولت بموجبه لتصبح تابعة إلى دائرة الأصنام آنذاك ، وحيث احتوت على دوار الروينة ومركز سات مونيك (الشيخ بن يحي) ، وسان سابريان (سيدي بوعبيدة)، وبفضل المرسوم 30 أوت 1882 ألحق مركز بلعباس لبلدية العطاف ، وأصبحت في 01 جانفي 1958 ثلاث فرق مجاورة لواد الفضة ، وهذا تطبيقا لقرار 1957/12/26 ويتعلق الأمر بكل من (بئر النحاس، الزكارة ، أولاد موسى) في المرسوم 1963/10/28، تم ضم المناطق الريفية لتيبركانين ، وبني بودوان لبلدية العطاف ، وفي المرسوم الجديد المؤرخ في 1984/02/04 والمتعلق بالتنظيمي والإقليمي الجديد أصبحت بلدية العطاف تابعة لولاية عين الدفلى .

تقع بلدية العطاف في أقصى غرب ولاية عين الدفلى، وتبعد على مقر الولاية بـ 30 كلم تتربع على مساحة 69.07² كلم، يحدها من الشمال كل من بلديتي العبادية وعين بويحي، ومن الجنوب كل من بلديتي تيبركانين وزدين، ومن الشرق كل من بلديتي الروينة وزدين، ومن الغرب بلدية واد الفضة. يبلغ عدد سكان العطاف حاليا حوالي 65922 نسمة متمركزين بمركز البلدية مما يجعلها تحتل المرتبة الثالثة على مستوى الولاية من حيث الكثافة السكانية ويغلب على بلدية العطاف الطابع الريفي.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الدراسة (بلدية العطاف)

يتكون الهيكل التنظيمي للبلدية من ما يلي: (أنظر للملحق رقم 03)

الجدول رقم(2): شرح الهيكل التنظيمي لبلدية العطاف

شرح	مكونات الهيكل التنظيمي
يمارس مهامه من خلال الاختصاصات التي يخولها له القانون البلدي، ويمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي في التظاهرات الرسمية والاحتفالات، يمثل رئيس البلدية كل أعمال الحياة المدنية والإدارية وفقاً للأشكال والشروط المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات المعمول بها، عندما تتعارض مصالح البلدية يعين رئيس المجلس الشعبي البلدي أحد نوابه لتمثيل البلدية أمام القضاء أو في إبرام العقود.	رئيس المجلس الشعبي البلدي
تقوم الأمانة العامة بإدارة الشؤون الإدارية المتعلقة والخاصة بالبلدية، وإعداد برامج عمل المجلس الشعبي البلدي، يسيرها الأمين العام للبلدية وتوكل له مجموعة من المهام من أهمها الإشراف على مصالح البلدية وتوجيهها والإعداد لاجتماعات المجلس الشعبي البلدي، وكذا تحقيق العلاقات بين المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينها ورقابتها.	الأمانة العامة
ويضم هذا القسم مديريتين هما: مديرية التعمير: تقوم هذه المديرية بتطبيق المخطط العمراني وتحضير الملفات التقنية للمشاريع وإنجاز وترميم الطرقات داخل تراب البلدية. مديرية البيئة: تسهر هذه المديرية على تنظيف الطرقات وتطهير المحيط وإصلاح قنوات صرف المياه وصيانة المساحات الخضراء والملاعب ومحاربة الأمراض منتقلة عن طريق المياه وجمع القمامات وتفريغها.	قسم التعمير و البيئة
يقوم هذا القسم بتسيير أملاك البلدية وتمويلها بالعتاد اللازم وإعداد الميزانية	قسم الإدارة والمالية والوسائل العامة
هو القسم الأكثر تعاملًا مع المواطنين بصفة مباشرة ودائمة، واستناداً لمبدأ الإدارة في خدمة المواطن، ثم الاهتمام بها	قسم التنظيم والشؤون العامة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

المطلب الثاني: أدوات ومنهج الدراسة

يتناول هذا المطلب في مكنونه أهم الأدوات المستخدمة في الدراسة، إلى جانب الطريقة والمنهج الذي تم الاعتماد عليه في تنفيذها وتشمل (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، صدق وثبات الاستبيان) الخ

الفرع الأول: منهج ومجتمع الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

يعرف المنهج بأنه "مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى النتيجة".

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع من خلال وصفها وصفا دقيقا كيفيا وكما ، أو هو " طريقة تنظيم الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، وتصوير للنتائج المتوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها"، وقد استخدمناه في وصف وتحليل الإجابات والمعلومات المتحصل عليها من أجل الحصول على نتائج علمية ، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة ، بهدف استخلاص الحقائق التي تساهم في إثراء الموضوع بمعلومات إضافية جديدة للتوضيح.

كما اعتمدنا في دراستنا على المنهج التجريبي، والذي يعد من أهم وأفضل مناهج البحث العلمي بالنسبة للإنسان، فهو يعتمد على تحديد المنهج المتبع عبر المتغيرات والضوابط تبعا للشروط المحددة للظاهرة التي تكون هي محور الدراسة في العملية التعليمية، ويقوم المنهج على العمل على ملاحظة كافة التغيرات الناتجة عن آثار هذه الظاهرة.

يشير المنهج التجريبي إلى أن طبيعة الدراسة للظاهرة عبارة عن تغير مقصود يقوم على اختيار الفروض السببية ومعرفة العلاقة السببية من حيث إدخال المتغير التجريبي إلى الواقع أو الظاهرة، والقيام بضبط كافة المتغيرات الأخرى المؤثرة وهذا ما يقصد به الظروف المضبوطة، وقد اعتمدناه في دراستنا لأننا سنقوم بدراسة إدارة عمومية وهي بلدية العطاف وتبيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية في بلدية العطاف. وقد استخدمنا مصدرين أساسيين للمعلومات:

المصادر الثانوية: والتي استعملناها في معالجة الإطار النظري للبحث ، والتي تتمثل في : الكتب ، الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، البحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

المصادر الأولية: من خلال جمع البيانات الأولية عن طريق استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصا لهذا الغرض.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

أ -مجتمع الدراسة

بما أن محل الدراسة قطاع خدماتي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع، تم تطبيق هذه الدراسة على ادارة عمومية وهي بلدية العطاف، وذلك عن طريق دراسة أثر الإدارة الالكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية.

ب -عينة الدراسة

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد توصلنا إلى تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة غير العشوائية (غير الاحتمالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ونظرا لسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى، واستهدف الاستبيان موظفي وعمال بلدية العطاف حيث تم توزيع 40 استبانة على لموظفين.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

يمكن إدراج إيجاز عن مختلف الأدوات المستخدمة في الدراسة في الآتي:

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في **Excel** والاستعانة ببرنامج **SPSS**، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

أ -استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

ب -أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

ت -معامل الثبات ألفا كرونباخ.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك الاعتماد على الملاحظة العلمية.

أ -الاستبيان: خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم إدارة المسارات المهنية وسلوك المواطننة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

- الجزء الأول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة العمال ببلدية العطاف مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة)؛

- الجزء الثاني: ويتعلق بتقييم الإدارة الالكترونية ويضم 05 عبارات؛

- الجزء الثالث: يتعلق بتحسين مستوى الخدمة العمومية ويحتوي على 05 عبارات؛

- الجزء الرابع: يتعلق بأبعاد الإدارة الالكترونية ويضم 10 عبارات.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث والرابع في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارث" ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه الكثير في الدراسات السابقة المتعلقة بهذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارث، والذي وزعت درجاته على النحو التالي:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ب الملاحظة العلمية: بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهياكل والمصالح المكونة للبلدية، وذلك من خلال الزيارات والتنقلات في مختلف أماكن ميدان الدراسة، والتي تسمح بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة أداء الموظفين وعلاقات العمل السائدة.

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدمين بذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة إلى الاختبارات اللازمة لتحقيق من صدق وثبات الاداة.

أ - صدق المحكمين: لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته، وكذلك الأساتذة المتخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوح وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ب - صدق الاتساق الداخلي: جرى التحقق من صدق المقياس عن طريق حساب الاتساق الداخلي لعبارات كل محور، والذي يعتمد على حساب معامل بيرسون لكل عبارة والمحور الذي تنتمي اليه والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل اليه:

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط لكل عبارة

المحور الخاص بالبنود المرتبطة بتقييم الإدارة الالكترونية	
الارتباط	رقم العبارة
** 0.56	01
** 0.53	02
** 0.68	03
* 0.43	04
** 0.52	05
المحور الخاص بالبنود المرتبطة بمستوى الخدمة العمومية	
* 0.47	01
** 0.69	02
* 0.33	03
** 0.68	04
* 0.40	05
المحور الخاص بالبنود المرتبطة بالأبعاد الإدارية الالكترونية	
** 0.51	01
* 0.42	02
** 0.69	03
** 0.70	04
** 0.53	05
** 0.66	06
** 0.60	07
* 0.38	08
** 0.63	09
* 0.47	10

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

**دال عند $(\alpha=0.01)$ ، *دال عند $(\alpha=0.05)$.

يتضح من الجدول رقم (3): أن مجمل معاملات ارتباط العبارات لكل محور دالة إحصائية عند $(\alpha=0.01)$ و عند $(\alpha=0.05)$ ما يعتبر مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

ت ثبات الاستبيان: لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أسفله، وهذا لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات في الإجابات جيد، وتعد هذه نسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل نسبة المعامل عن 60% لكي نعتمد على النتائج المجمعة من خلال الاستبيان.

جدول رقم(4): معامل ألفا كرونباخ للمحاور

المحاور	معامل ألفا كرونباخ
محور تقييم الإدارة الالكترونية	0.763
محور تحسين أداء الخدمة العمومية	0.760
محور أبعاد الإدارة الالكترونية	0.775
الثبات الكلي للعبارات	0.867

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 86% حيث يعتبر ذو مستوى جيد جدا من حيث الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني: عرض، تحليل وتفسير نتائج الدراسة

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها إحصائياً في المطلب الأول، ومن ثم تفسيرها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: عرض النتائج

يتضمن هذا المطلب نتائج الدراسة المتوصل إليها بالاعتماد على المعلومات التي تم جمعها ومعالجتها من خلال البرامج الإحصائية.

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

يهدف هذا المحور لمعرفة كل ما يتعلق بالبيانات الشخصية للمجيب، وقد تكون هذا المحور من 04 أسئلة.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

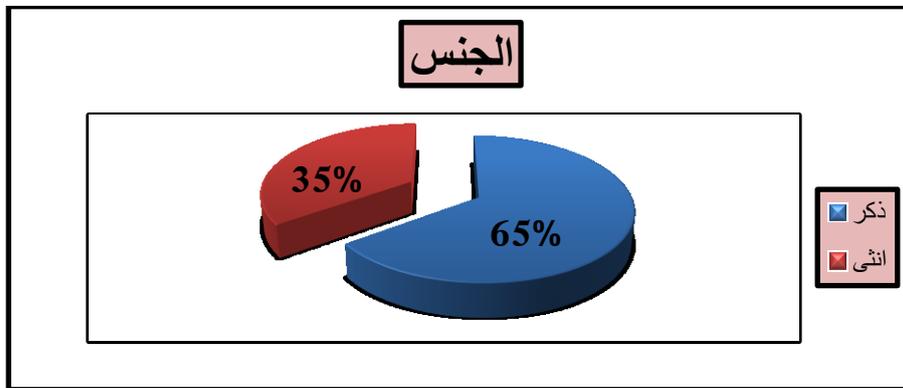
الجدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	مجموع
التكرار	26	14	40
النسبة	%65	%35	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس للأفراد العينة تمثلت في نسبة 65% للذكور ونسبة 35% للإناث، أي سيطرة كبيرة على العمل من طرف فئة الذكور في بلدية العطاف بعين الدفلى.

الشكل رقم (5): يوضح جنس مجتمع الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب السن

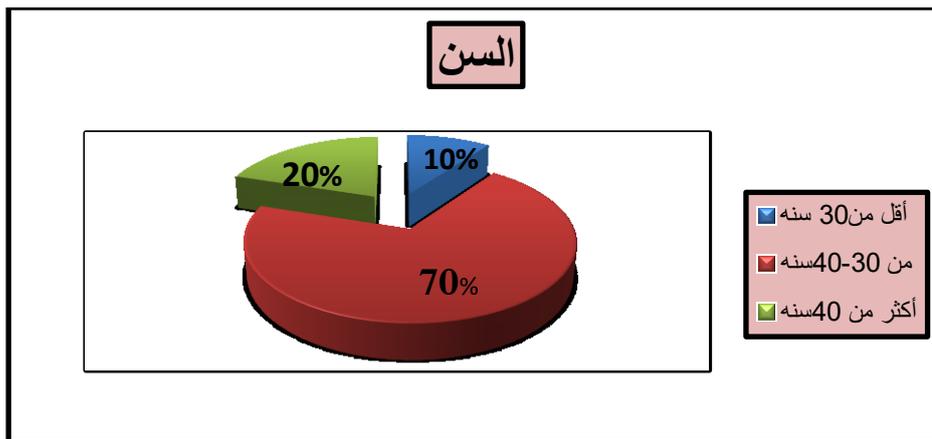
الجدول رقم(6): توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	أقل من 30 سنة	من 30-40 سنة	أكثر من 40 سنة	المجموع
التكرار	4	28	8	40
النسبة	10%	70%	20%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

توضح المعطيات المدونة في الجدول أن معظم أفراد العينة كانوا من فئة (من 30-40 سنة) إذ بلغ عددهم 28 بنسبة 70%، أما فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أكثر (من 40 سنة) فكان عددهم 08 بنسبة 20%، وتأتي في الأخير فئة (أقل من 30 سنة) يبلغ عددهم 04 مفردات بنسبة 10%.

الشكل رقم(6): يوضح السن مجتمع الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

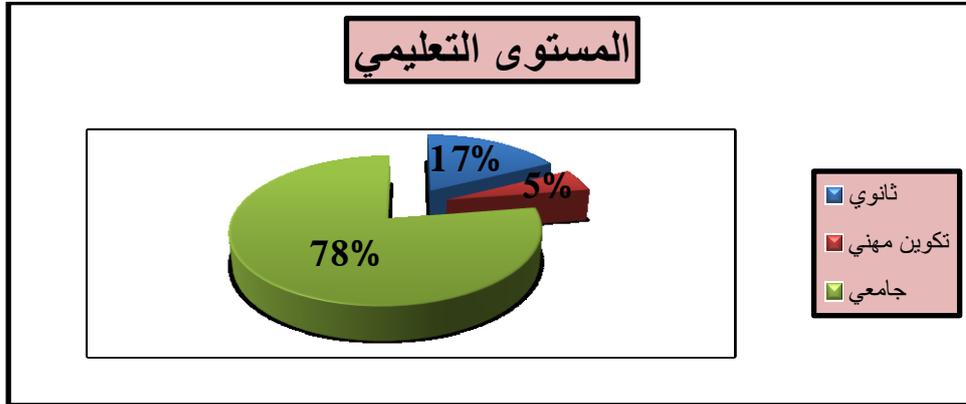
الجدول رقم(7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	ثانوي	تكوين مهني	جامعي	المجموع
التكرار	7	2	31	40
النسبة	17.5%	5%	77.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية العاملين هم من المستوى الجامعي بنسبة 77.5% وعدددهم 31 مفردة، أما ذو المستوى الثانوي يمثلون نسبة 17.5% بعدد 07 عاملين، وأقل نسبة تعود لذوي شهادة التكوين المهني بنسبة 5% يمثل عددهم في 02 مفردة.

الشكل رقم(7): يوضح المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

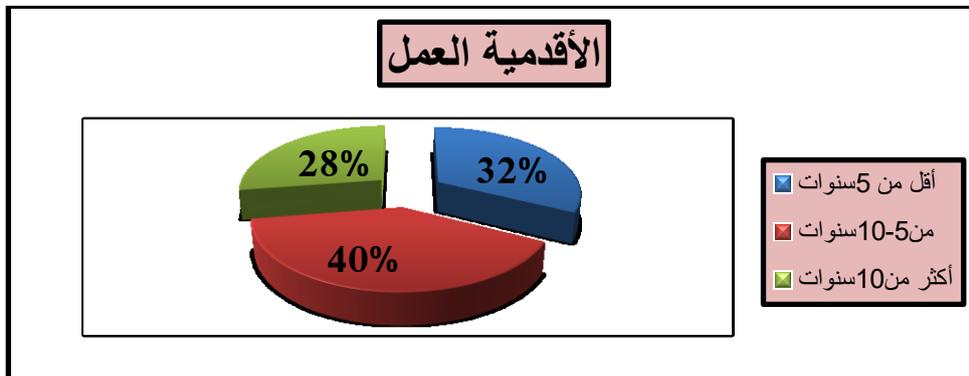
الجدول رقم(8): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	المجموع
التكرار	13	16	11	40
النسبة	32.5%	40%	27.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أن فئة (من 5-10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة ب 40% بعدد 16 موظف، وتليها فئة (الأقل من 5 سنوات) بنسبة 32.5% وأخيراً فئة (لأكثر من 10 سنوات) بنسبة 27.5% ب 11 موظف.

الشكل رقم(8): يوضح الأقدمية في العمل لمجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بتقييم الإدارة الالكترونية

الجدول رقم(9): [العبارة1] لدي المعرفة الكافية بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	18	11	10	1	0	40
النسبة	%45	%27.5	%25	%2.5	%0	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أن عدد الأفراد الذي أكدوا بأن لديهم معرفة كافية بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية يبلغ عددهم 18 موظف بنسبة 45% كأعلى نسبة، أما الفئتين موافقة ومحايدة مثلت نسبة متقاربة 27.5%-25%، ثم تليها فئة المعارض بنسبة 2.5%، أما الفئة المعارضة بشدة مثلت نسبة 0%.

الجدول رقم (10): [العبارة2] الكادر البشري بالبلدية قادر على تطبيق الإدارة الالكترونية

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	10	20	7	2	1	40
نسبة المئوية	%25.5	%50	%17.5	%5	%2.5	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين أشاروا إلى أنهم موافقين على أن الكادر البشري بالبلدية قادر على تطبيق الإدارة الالكترونية بلغت النسبة الأكبر 50% بعدد 20 موظف، تليها فئة الموافقة بشدة بنسبة 25.5% ثم فئة المحايد بنسبة 17.5%، وفي الأخير فنتي المعارضة والمعارضة بشدة بنسبة متقاربة 5%-2.5%.

الجدول رقم(11): [العبارة3] تلبية الخدمات الالكترونية المستخدمة حاجات الموظفين

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	10	19	4	3	4	40
النسبة	%25	%47.5	%10	%7.5	%10	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 19 موظف موافقين على أن الخدمات الالكترونية المستخدمة تلبى حاجات الموظفين بحيث بلغت نسبتهم 47.5%، تليها درجة الموافقة بشدة بنسبة 25% بعدد 10 موظفين ثم فئتي المحايدة والمعارضة بشدة بنسبة متساوية 10%، وفي الأخير فئة المعارضة بالنسبة 7.5%.

الجدول رقم (12): [العبارة 4] تتمتع الخدمات الالكترونية المتوفرة بسهولة الاستخدام

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	11	17	5	5	2	40
النسبة	27.5%	42.5%	12.5%	12.5%	5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين وافقوا بأن الخدمات الالكترونية تتمتع بسهولة الاستخدام والتي تحمل النسبة الأكبر بلغ عددهم 17 موظف بنسبة 42.5%، تليها فئة الموافقة بشدة بنسبة 27.5%، أما فئتي المحايدة والمعارضة بنسبة متساوية بلغت 12.5% بعدد 05 موظفين لكل فئة، أما النسبة الأقل تعود لفئة المعارضة بشدة حيث بلغت 05% بعدد موظفين فقط .

الجدول رقم (13): [العبارة 5] تنفذ جميع الوظائف في البلدية بطرق الالكترونية

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	7	8	12	10	3	40
النسبة	17.5%	20%	30%	25%	7.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد أفراد عينة الدراسة المحايدون على أن جميع الوظائف في البلدية تنفذ بطرق الالكترونية بلغ عددهم 12 موظف بنسبة 30%، أما فئات الموافقة بشدة والموافقة والمعرضة لديهم نسب متقاربة 17.5%-20%-25% بعدد 07-08-10 موظفين، أما النسبة الأقل تعود لفئة المعارضة بشدة بنسبة 7.5%.

الفرع الثاني: عرض نتائج متعلقة بتحسين مستوى الخدمة العمومية

الجدول رقم (14): [العبارة 1] تمثل وظيفتي في البلدية شيئاً هاماً بالنسبة لي

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	15	16	4	5	0	40
النسبة	37.5%	40%	10%	12.5%	0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين وافقوا على أن وظيفتهم تمثل شيئاً هاماً بالنسبة لهم بلغا عددهم 16 موظف بنسبة 40%، ثم تليها فئة الموافقة بشدة بعدد 15 موظف بالنسبة 37.5%، أما فئتي المعارضة والمحايدة لديهم نسب متقاربة 12.5%-10%، وفي الأخير نسبة 00% تعود لفئة المعارضة بشدة.

الجدول رقم(15): [العبارة2] ظروف العمل جيدة وتساعد على الأداء الفعال

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	3	6	8	16	7	40
النسبة	7.5%	15%	20%	40%	17.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يوضح الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تقدر بـ 40% وتعود لفئة المعارضة على أن ظروف العمل جيدة وتساعد على الأداء الفعال بحيث بلغ عدد الموظفين المعارضين 16 موظف، ثم تليها فئة المحايدة بنسبة 20%، أما فئتي المعارضة بشدة والموافقة لديهما نسبة متقاربة 17.5%-15%، وفي الأخير فئة الموافقة بشدة بأقل نسبة 7.5% بعدد 03 موظفين.

الجدول رقم(16): [العبارة3] تقوم الإدارة بتشجيع التعاون بين العاملين بغية تحقيق أداء فعال

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	3	15	5	12	5	40
النسبة	7.5%	37.5%	12.5%	30%	12.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يوضح الجدول أعلاه عدد أفراد العينة الموافقين على أن الإدارة تقوم بتشجيع التعاون بين العاملين بغية تحقيق أداء فعال حيث بلغ عددهم 15 موظف بنسبة 37.5%، ثم تليها فئة المعارضة بلغت نسبتهم 30%، أما فئتي المحايدة والمعارضة بشدة لديهم نسبة متساوية تقدر بـ 12.5%، وتعود النسبة الأقل لفئة موافقة بشدة بـ 7.5%.

الجدول رقم(17): [العبارة4] تعمل إدارة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	4	5	8	8	15	40
النسبة	10%	12.5%	20%	20%	37.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

من خلال الجدول السابق يتضح أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين عارضوا على أن الإدارة تعمل على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء بلغ عددهم 15 موظف بالنسبة 37.5% ثم تليها فئتي المحايدة والمعارضة بنسبة متساوية تقدر بـ 20%، أما فئة الموافقة بلغت نسبتها 12.5%، والأقل نسبة تعود لفئة الموافون بشدة بنسبة 10%.

الجدول رقم (18): [العبارة 5] التكوين المناسب يرفع من أدائي في العمل

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	16	13	4	2	5	40
النسبة	40%	32.5%	10%	5%	12.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

نلاحظ من خلال الجدول ان فئة الموافقة بشدة على أن التكوين المناسب يرفع من أداء في العمل بلغت نسبة الأكبر تقدر بـ 40% بعدد 16 موظف، ثم تليها فئة الموافقة بنسبة 32.5%، أما فئة المعارضة بشدة والمحايدة لهما نسبة متقاربة 10%-12.5%، والأقل نسبة تعود لفئة معارضة حيث تقدر بـ 5%.

الفرع الثالث: عرض نتائج متعلقة بأبعاد الإدارة الالكترونية

أولاً: بعد استخدام أجهزة والبرامج

الجدول رقم (19): [العبارة 1] تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الإدارة

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	3	20	8	6	3	40
النسبة	7.5%	50%	20%	15%	7.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين وافقوا على أنه تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الإدارة بلغت نسبة الأكبر قدرت بـ 50% بعدد 20 موظف، ثم تليها فئة المحايدة التي بلغت نسبتها 20% أما فئة المعارضة قدر عدد الأفراد بـ 06 موظفين بنسبة 15%، والأقل نسبة 7.5% تعود لفئتي الموافقة بشدة و المعارضة بشدة.

الجدول رقم (20): [العبارة 2] تتناسب البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	12	20	5	1	2	40
النسبة	30%	50%	12.5%	2.5%	5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول السابق أن فئة الموافقة على أن البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل تبلغ الأكبر نسبة وقدرت بـ 50% ثم تليها فئة الموافقة بشدة بعدد 12 موظف بالنسبة 30%، أما فئة المحايدة تقدر بنسبة 12.5% ثم فئة المعارضون بشدة 05% ثم فئة المعارضة 2.5%.

الجدول رقم (21): [العبارة 3] التقنية المستعملة تساعد في اتخاذ القرار بفعالية

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	6	6	11	8	9	40
النسبة	15%	15%	27.5%	20%	22.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئات لها نسب متقاربة، وتعود النسبة الأكبر والتي تقدر بـ 27.5% لفئة المحايدة بعدد 11 موظف، ثم تليها فئة المعارضة بشدة بنسبة 22.5% ثم فئة المعارضة بـ 20%، أما فئة الموافقة والموافقة بشدة لهما نسبة متساوية وتبلغ 15%.

الجدول رقم (22): [العبارة 4] تقوم الإدارة باستخدام أجهزة تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	7	10	10	9	4	40
النسبة	17.5%	25%	25%	22.5%	10%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول ان أكبر نسبة بلغت 25% وتعود لكل من فئتي المحايدة والموافقة على أن الإدارة تقوم باستخدام أجهزة تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق، ثم تليها نسبة 22.5% لفئة المعارضة، ثم 17.5% لفئة الموافقة بشدة، أما النسبة الأقل 10% لفئة المعارضة بشدة.

ثانياً: بعد قواعد البيانات

الجدول رقم (23): [العبارة 5] قواعد البيانات المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر أجل

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	7	20	9	2	2	40
النسبة	17.5%	50%	22.5%	5%	5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين وافقوا على أن قواعد البيانات المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصر أجل بلغ عددهم 20 موظف بنسبة 50%، ثم تليها فئة المحايدة التي بلغت نسبتها 22.5% ثم فئة الموافقون بشدة بنسبة 17.5%، أما النسبة الأقل 05% يتساوى فيها كل من فئة المعارضة والمعارضة بشدة بعدد 02 موظفين.

الجدول رقم(24):[العبارة6] تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	5	13	11	7	4	40
النسبة	12.5%	32.5%	27.5%	17.5%	10%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسب متقاربة، والأكبر نسبة 32.5% تعود إلى الفئة الموافقة على أن قواعد البيانات تساعد في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام، ثم تليها فئة المحايدة التي بلغت عدد 11 موظف بنسبة 27.5%، ثم نسبة متقاربة بين فئتي المعارضة والموافقة بشدة 17.5%-12.5%، أما النسبة الأقل 10% تعود لفئة المعارضة بشدة.

الجدول رقم(25):[العبارة7] قواعد البيانات تحفظ اكبر كم من البيانات والمعلومات

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	3	9	8	13	7	40
النسبة	7.5%	22.5%	20%	32.5%	17.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين عارضوا على أن قواعد البيانات تحفظ اكبر كم من البيانات والمعلومات عددهم 13 موظف بالنسبة 32.5%، ثم تليها نسبة متقاربة بين فئة الموافقة و المحايدة 22.5%-20% ثم فئة المعارضون بشدة بعدد 07 موظف بنسبة 17.5%، والأقل نسبة 7.5% لفئة الموافقة بشدة.

ثالثاً: بعد ملائمة البرامج المستخدمة

الجدول رقم(26):[العبارة8] تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	5	25	7	3	0	40
النسبة	12.5%	62.5%	17.5%	7.5%	0%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين وافقوا على أن البرامج المستخدمة تتصف بسهولة التعلم والتشغيل بلغ 25 موظف بنسبة 62.5%، ثم تليها نسبة متقاربة بين فئتي المحايدة والموافقة بشدة 17.5%-12.5%، ثم 7.5% لفئة المعارضة بعدد 03 موظفين، أما المعارضون بشدة نسبتهم 00%.

الجدول رقم(27):[العبارة9] تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	3	15	13	8	1	40
النسبة	7.5%	37.5%	32.5%	20%	2.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة 37.5% تعود لفئة الموافقة على أن البرامج المستخدمة تتصف بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل بعدد 15 موظف، ثم تليها المحايدة بنسبة 32.5% ثم فئة المعارضون بنسبة 20%، أما فئتي المعارضة بشدة والموافقة بشدة ذواتا نسبة متقاربة بـ 2.5%-7.5% .

الجدول رقم(28):[العبارة10] تحرص الإدارة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ

على سريتها

الاحتمالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المجموع
التكرار	10	14	8	5	3	40
النسبة	25%	35%	20%	12.5%	7.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد أفراد العينة الذين وافقوا على أن الإدارة تحرص على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ على سريتها بلغ عددهم 14 موظف بنسبة 34%، تليها فئة الموافقة بشدة بنسبة 25% ثم فئة المحايدة عددهم 08 موظفين بـ 20%، أما فئة المعارضة بلغت نسبتهم 12.5%، والأقل نسبة 7.5% لفئة المعارضون بشدة.

المطلب الثاني: تفسير نتائج الدراسة

يتضمن هذا المطلب تفسيراً لنتائج الدراسة المتوصل إليها استناداً على المعلومات التي تم جمعها ومعالجتها من خلال البرامج الإحصائية.

الفرع الأول: تفسير النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يمكن أن نفسر النتائج المتحصل عليها بأن البلدية تركز على الذكور في عملية التوظيف، وهذا حسب طبيعة الخدمات والجوانب التقنية التي تركز عليها البلدية في عملية التوظيف، خاصة المتخرجين من الجامعات والمراكز التكوينية.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب السن

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلب العاملين شباب وكهول، فالإدارة تسعى إلى توظيف فئة الشباب، أي الاستعانة بالكفاءات الشابة القادرة على فهم أسلوب الإدارة الإلكترونية مع عدم التخلي عن موظفيها القدماء ذوي الخبرة في ميدان الخدمة العمومية.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي

التوزيع المتحصل عليه يوضح أن أغلبية أفراد العينة من المستوى الجامعي، لأن من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توفر الخبرة المعلوماتية والكفاءة التقنية في موظفي الإدارة الإلكترونية التي تحسن استعمال الحاسوب والتكنولوجيا الحديثة وفئة ذوي المستوى الجامعي لديها القدرة على مواكبة هذه تكنولوجيا والتقنية الحديثة، بحيث كلما كان المستوى التعليمي عالي كلما يسهل من تقديم الخدمة الإلكترونية.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

نلاحظ من خلال توزيع أفراد العينة المدروسة أن فريق العمل هو مزيج بين التخصص والخبرة في العمل الإداري، وبالتالي تبادل الخبرات بين الموظفين، ويعود هذا إلى حداثة الإدارة التي تقرر إنشاؤها بموجب قرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية والذي استوجب ضرورة توظيف خبرات جديدة.

الفرع الثاني: تفسير النتائج المتعلقة بتقييم الإدارة الإلكترونية

يمكن أن نفسر النتائج المتحصل عليها من خلال هذا المحور والمتعلقة بتقييم الإدارة الإلكترونية أن معظم أفراد العينة لديهم معرفة وإلمام بمتطلبات وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه العينة يفضلون التعامل الإلكتروني

لاختزال الوقت ولتجنب الطوابير و تجنب شكاوي المواطنين وكذلك لأنّ تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية يؤدي الى ثقل الجهد والتكلفة.

الفرع الثاني: تفسير نتائج متعلقة بتحسين مستوى الخدمة العمومية

من خلال النتائج المتعلقة بمستوى الخدمة العمومية يمكن أن نفسرها بأن هناك وجود مستوى اهتمام عالي بأداء العاملين للخدمة العمومية مع قلة تقديم إدارة البلدية للمكافآت والتقدير للموظفين، وهذا راجع لعدم قدرة الإدارة محل الدراسة إلى تقديم المكافآت لموظفيها، وهذا ما يمكن أن يؤدي إلى عرقلة أو تراجع مستوى الخدمة العمومية المقدمة.

الفرع الثالث: تفسير النتائج المتعلقة بأبعاد الإدارة الالكترونية

أولاً: بعد استخدام أجهزة والبرامج

ويمكن أن نفسر النتائج المتحصل عليها من خلال هذا البعد المتعلق باستخدام الأجهزة والبرامج بأن هناك رضا حول الأجهزة والبرامج المستخدمة وهذا ما يدل على أن هناك مستوى مقبول في تطبيق الإدارة الالكترونية.

ثانياً: بعد قواعد البيانات

يمكن أن نفسر النتائج المتحصل عليها من خلال البعد المتعلق بقواعد البيانات بأنه يوجد رضا لدى العينة حول قواعد البيانات المستخدمة، وهذا ما يبين بأن التكنولوجيا المستخدمة تتناسب مع متطلبات الإدارة الالكترونية.

ثالثاً: بعد ملائمة البرامج المستخدمة

يمكن أن نفسر النتائج المتحصل عليها من خلال هذا البعد بأن أفراد العينة محل الدراسة راضين عن ملائمة البرامج المستخدمة، و لديهم إمام حول كيفية تسيير البرامج المستخدمة، وهذا راجع إلى توظيف فئات ذات المستوى الجامعي الذين لديهم معرفة حول التكنولوجيا المستخدمة.

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للإدارة العمومية في بلدية العطاف والذي تمحور حول أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تحسين الخدمة العمومية ، حيث تم التطرق في هذه الدراسة الى عرض نتائج الدراسة الميدانية التي اقتصرت على 40 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستثمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة ببرنامج spss من اجل اختبار فرضيات الدراسة، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة النتائج المتحصل عليها بغية الإجابة على اسئلة الدراسة.

خاتمة

خاتمة

تمثل الإدارة الالكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الالكترونية، وتتجه به برامج الإصلاح الإداري، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي، والانفتاح على التجمعات العالمية والتفاعل الإنساني، وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي لإدارات الخدمة العمومية، الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية، وتسهيل مهمة طالبي الخدمات العمومية، فالخدمات العامة الالكترونية نسق خدمي بديل، يكرس الرقابة والشفافية، ويمنع المحاباة، والرشوة والمحسوبية، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي، وهو ما جعل الإدارة الالكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة، ولا سبيل لتحسين الخدمات إلا بالتحول للنموذج الالكتروني الخدمي منها، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات، ولما تضيفه من قيم الخدمة العامة المعقنة.

وفي الختام يتوصل إلي أن ما أحدثته التطورات التكنولوجية في مجال تكنولوجيا الاتصال وفرت الدول جميع الإمكانيات بالاختلاف لإنجاح هذا التغيير، وبعد ما أحسنت الجزائر تطبيق الإدارة الالكترونية تخلصت بذلك من التقليد واللاحق بموكب الدول المتطورة، مما أدى تسهيل وتسريع عملية انجاز الوثائق ما عاد بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن معاً، من خلال عصرنة الإدارة أيضاً تقرب المواطن من الإدارة لكن عموماً هذا لا يمنع وجود مجموعة العوائق والنقائص التي من الواجب اجتيازها لتحقيق الإدارة الالكترونية.

نتائج الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع الإدارة الالكترونية وبيان أثرها على تحسين مستوى الخدمة العمومية تمكنا من الوصول إلي النتائج التالية:

- أن الإدارة الالكترونية الوسيلة الفعالة لتحسين مستوى الخدمة العمومية، وذلك من خلال الدقة والسرعة في انجاز هذه الخدمات والمعاملات مع قلة الوقت والتكاليف عكس الإدارة التقليدية التي تعتمد على أساليب القديمة لا تمكنها من ذلك.
- تعمل الإدارة الالكترونية على توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة وبطرق حديثة ومتطورة مع الحفاظ على سرية المعلومات.
- إن تطبيق الإدارة الالكترونية يقضي على مظاهر الفساد والبيروقراطية.
- تسعى الجزائر لتطبيق الإدارة الالكترونية من أجل تحسين مستوى الخدمة العمومية وتطويرها إلي مصاف الدول المتقدمة وبلوغ إدارة بلا ورق مع قضاء على مظاهر الفساد والبيروقراطية.
- أدى نقص وضعف متطلبات الإدارة الالكترونية إلي عرقلة وتأخير تطبيقها في الجزائر عموماً وفي الإدارة محل الدراسة (بلدية العطف) خاصة.

خاتمة

- تعمل بلدية العطاف وفقا لإستراتيجية واضحة ودقيقة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية وهذا ما أكدته نتائج الدراسة بنسبة 72.5% من وجهة نظر الموظفون حول معرفتهم الكافية بأهمية الإدارة الالكترونية.
- تساهم الإدارة الالكترونية في تسهيل عمل الموظفين وهذا على رأي 72.5% من موظفين الادارة محل الدراسة (بلدية العطاف).

وفي النهاية خلصنا إلى نتيجة عامة مفادها أن تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين مستوى الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية العمومية ، ويحقق مقدار من المصادقية في عمل إدارات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية وإيجاد منافذ للخدمة العمومية، من شأنه أن يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين إدارات الخدمة العمومية، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

اختبار صحة الفرضيات

- بناء على المعطيات المجمعنا قمنا باختبار للفرضيات، وذلك باستخدام اختبار الانحدار البسيط و الانحدار المتعدد لمعرفة العلاقة بين الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل، والمتغير التابع المتمثل في مستوى الخدمة العمومية، وتعد العلاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) اقل من (0.05) وتكون غير معنوية بخلاف ذلك، كما تم صياغة الفرضيات على الشكل التالي:
- $H_0 =$ لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع عند مستوى دلالة (0.05).
 - $H_1 =$ توجد علاقة ارتباط معنوية بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع عند مستوى دلالة (0.05).
- الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

- من خلال جدول اختبار نتائج الانحدار المتعدد الملحق رقم (4) أظهرت النتائج أن قيمة الدلالة بلغت ($Sig=0.000$) مما يدل على صلاحية النموذج المستخدم في التحليل، ووجود علاقة طردية قوية بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، وقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط ($R\text{-deux}=0.432$) والتي تعني أن الإدارة الالكترونية يفسر ما قيمته 43.2% من الخدمة العمومية، في حين تعود النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين المتغيرين ونرفض الفرضية الصفرية.
- اختبار الفرضيات الفرعية:**

خاتمة

قمنا باستخدام الانحدار البسيط في اختبار الفرضيات الفرعية والذي يهدف إلى اختبار كل محور من محاور الإدارة الالكترونية مستقلا ومدى تأثيره على الخدمة العمومية، وأظهرت النتائج ما يلي:

1 -الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج المستخدمة ومستوى الخدمة العمومية.

من خلال الملحق رقم(4) نتائج اختبار الانحدار البسيط بين ملائمة البرامج المستخدمة مستوى الخدمة العمومية تبين ان قيمة ($\text{sig}=0.022$) والتي هي اقل من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه نقوم بقبول الفرضية البديلة القائلة على وجود علاقة طردية بين البرامج المستخدمة مستوى الخدمة العمومية، و حسب نتائج الملحق رقم(4) فان التغير في ملائمة البرامج المستخدمة بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في مستوى الخدمة العمومية ب 5%.

2 -الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات ومستوى الخدمة العمومية.

من خلال الملحق رقم(4) نتائج اختبار الانحدار البسيط بين قواعد البيانات ومستوى الخدمة العمومية، تبين أن قيمة ($\text{sig}=0.000$) والتي هي اقل من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه نقوم بقبول الفرضية البديلة القائلة على وجود علاقة طردية بين قواعد البيانات ومستوى الخدمة العمومية، و حسب نتائج الملحق رقم(4) فان التغير في قواعد البيانات بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في مستوى الخدمة العمومية ب 61.1%.

3 -الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج ومستوى الخدمة العمومية.

من خلال الملحق رقم(4) نتائج اختبار الانحدار البسيط بين استخدام الأجهزة والبرامج ومستوى الخدمة العمومية، تبين أن قيمة ($\text{sig}=0.000$) والتي هي اقل من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه نقوم بقبول الفرضية البديلة القائلة على وجود علاقة طردية بين استخدام الأجهزة والبرامج ومستوى الخدمة العمومية، و حسب نتائج الملحق رقم(4) فان التغير في استخدام الأجهزة والبرامج بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في مستوى الخدمة العمومية ب 55.5%.

الاقتراحات

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي يمكن أن تقيد بعض الدراسات المستقبلية و المؤسسة في ذاتها ومن بينها:

- 1 تهيئة وتحسين جو العمل لدى الموظفين لزيادة الإنتاج وتحسين الخدمة العمومية.
- 2 إقامة دورات تدريبية للموظفين وذلك بما يتعلق بطريقة التجاوب مع هذه التكنولوجيا الحديثة.

خاتمة

- 3 العمل على نشر الوعي والسعي إلى توفير الأمن لاستعمال هذه التكنولوجيا.
- 4 ضرورة توفير البنية التحتية ولذلك للقضاء على مشكل الأمية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية.
- 5 لتحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها.
- 6 تخصيص ميزانية لمشاريع الإدارة الإلكترونية.

أفاق الدراسة

مذكرتنا تناول في مجملها التحدث بعموم عن موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية والتكثيف البحث في هذا الموضوع والاهتمام أكثر بكل جوانبه، وذلك باللجوء إلى دراسة أهم النقاط التي نذكر منها:

- نشر الثقافة الإلكترونية وسط المؤسسات العمومية؛
- وجوب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية؛
- واقع الخدمات الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

- 1 - طارق عبد الرؤوف عامر، "الإدارة الإلكترونية (نماذج المعاصرة)"، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، القاهرة، 2007.
- 2 - عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، وآخرون، "الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)"، منشورات المنظمة للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة، 2007.
- 3 - علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الإلكترونية e-management"، دار وائل، الأردن، عمان، 2008.
- 4 - محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، "تطبيق الإدارة الإلكترونية (مفهوم، مزايا، معوقات)"، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، السعودية، الرياض، 2017.
- 5 - محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الأردن، عمان، 2009.

البحوث الجامعية

الأطروحات:

- 1 - سمير عماري، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة، 2017.

الرسائل:

- 1 - عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المنتوري، قسنطينة، 2010.
- 2 - سطار نادية، "التسيير العمومي الجديد كآلية لتحسين القطاع العام"، مذكرة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان، 2015.
- 3 - كلثم محمد الكبيسي، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية (قطر)، تخصص إدارة أعمال، 2008.
- 4 - محمد أحمد عبد العزيز، محمد الخطيب، "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2018.

المذكرات:

- 1 تارقي يونس، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية: دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى أدرار"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
- 2 حاكمي حمزة، "إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016.
- 5 عدنان ماشي والي، "الإدارة الالكترونية إدارة بلا ورق"، 2012.
- 6 عوني نادية، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة ليسانس، جامعة د. مولاي الطاهر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سعيدة، 2015.
- 7 مراكشي محمد لمين، أ. فقاير فيصل، "الإدارة الالكترونية وأثرها على الإصلاح خدمة العمومية في الجزائر"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بليدة 2، البليدة.
- 8 خسيم واعر، "الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي (الجزائر)، أم البواقي، 2016.

المجلات

- 1 بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، "جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية"، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، الجزائر.
- 2 محمد لكحل، "الإدارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية"، دراسة علمية منشورة في مجلة معهد العلوم الاقتصادية (مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة)، جامعة الجزائر 3، العدد 01، المجلد 21.

قائمة الملاحق

الملحق الأول: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



تخصص إدارة الأعمال

استبيان في إطار

تحضير مذكرة تخرج ماستر في إدارة أعمال

بعنوان

أثر الإدارة الالكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية

إشراف:

* د. محمد فرحي

إعداد الطالبتين:

فاطمة الزهراء الحاج لقواس

عائشة يحي محمد

سيدي المحترم / سيدتي المحترمة

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف دراسة أثر الإدارة الالكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية ، التي تدخل ضمن سياق إعداد مذكرة الماستر. وبهدف استطلاع آرائكم حول الموضوع، راجين منكم الإجابة على جميع فقراته بكل دقة وموضوعية، حيث إجاباتكم ستكون موضع ثقة وسرية.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير ولكم جزيل الشكر على تعاونكم في إعداد هذه الدراسة.

الملاحق

1- المحور الأول: البيانات الشخصية.

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: أقل من 30 سنة من 30-40 سنة من 41-55 سنة أكثر من 55 سنة
- المستوى التعليمي: ثانوي تكوين مهني جامعي
- الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

2- المحور الثاني: تقييم الإدارة الالكترونية.

الرقم	بند الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	لدي المعرفة الكافية بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية					
02	الكادر البشري بالبلدية قادر على تطبيق الإدارة الالكترونية					
03	تلبية الخدمات الالكترونية المستخدمة حاجات الموظفين					
04	تتمتع الخدمات الالكترونية المتوفرة بسهولة الاستخدام					
05	تنفذ جميع الوظائف في البلدية بطرق الالكترونية					

3- المحور الثالث: تحسين أداء الخدمة العمومية.

الرقم	بند الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي					
02	ظروف العمل جيدة وتساعد على الأداء الفعال					
03	تقوم الإدارة بتشجيع التعاون بين العاملين بغية تحقيق أداء فعال					
04	تعمل الإدارة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء					
05	التكوين المناسب يرفع من أدائي					

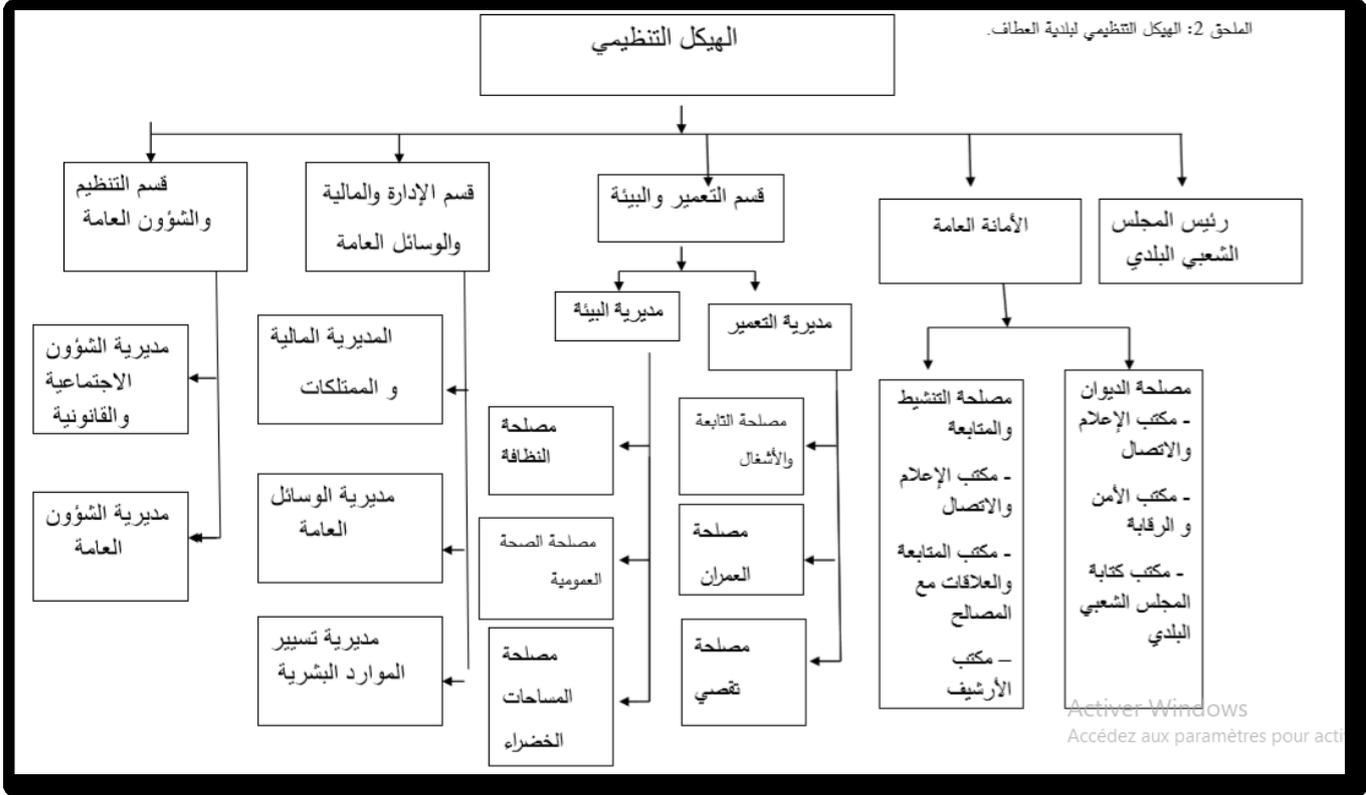
4- المحور الرابع: أبعاد الإدارة الإلكترونية

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	بند الاستبانة	الرقم
استخدام الأجهزة والبرامج						
					01 تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة للأداء أعمال المؤسسة	
					02 تتناسب البرامج المستخدمة مع طبيعة العمل	
					03 التقنية المستعملة تساعد في اتخاذ القرار بفعالية	
					04 تقوم الإدارة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	
قواعد البيانات						
					05 قواعد البيانات المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى أجال	
					06 تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام	
					07 قواعد البيانات تحفظ أكبر كم من البيانات والمعلومات	
ملائمة البرامج المستخدمة						
					08 تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل	
					09 تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	
					10 تحرص الإدارة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ على سريتها	

الملحق الثاني: أساتذة المحكمين

درجة العلمية	أساتذة
أستاذ مساعد قسم - ب -	عبد القادر دحمان
أستاذ مساعد قسم - ب -	نبيل قبلي

الملحق الثالث: الهيكل التنظيمي



الملحق الرابع: نتائج تحليل الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,763	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,775	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,867	20

الملاحق

الجنس				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
→ Valide	ذكر	26	65,0	65,0
	انثى	14	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

السن				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
→ Valide	سنة من أقل 30	4	10,0	10,0
	سنة الى 40 من 30	28	70,0	80,0
	سنة 40 من أكثر	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

المستوى الدراسي				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
→ Valide	ثانوي	7	17,5	17,5
	مهني تكوين	2	5,0	22,5
	جامعي	31	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

الإدتمية في العمل				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
→ Valide	سنوات من 5 أقل	13	32,5	32,5
	سنوات 10 الى 5 من	16	40,0	72,5
	سنوات من 10 أكثر	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fréquences

Statistiques						
		الكافية المعرفة لدى بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	البشري الكادر بالبلدية قادر على تطبيق الإدارة الإلكترونية	الخدمات تلبي الإلكترونية المستخدمة حاجات الموظفين	الخدمات تتمتع الإلكترونية المتوفرة بسهولة الاستخدام	الوظائف جميع تنفذ في البلدية بطرق الإلكترونية
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,85	2,10	2,30	2,25	2,85
Erreur standard de la moyenne		,141	,147	,193	,182	,191
Médiane		2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
Mode		1	2	2	2	3
Ecart type		,893	,928	1,224	1,149	1,210
Variance		,797	,862	1,497	1,321	1,464
Somme		74	84	92	90	114
Percentiles	25	1,00	1,25	1,25	1,00	2,00
	50	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
	75	3,00	2,75	3,00	3,00	4,00

لدى المعرفة الكافية بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18	45,0	45,0	45,0
بشدة موافق	11	27,5	27,5	72,5
موافق	10	25,0	25,0	97,5
محايد	1	2,5	2,5	100,0
معارض	40	100,0	100,0	
Total				

الكادر البشري بالبلدية قادر على تطبيق الإدارة الإلكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	25,0	25,0	25,0
بشدة موافق	20	50,0	50,0	75,0
موافق	7	17,5	17,5	92,5
محايد	2	5,0	5,0	97,5
معارض	1	2,5	2,5	100,0
بشدة معارض	40	100,0	100,0	
Total				

تتلي الخدمات الإلكترونية المستخدمة حاجات الموظفين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	10	25,0	25,0
	موافق	19	47,5	72,5
	محايد	4	10,0	82,5
	معارض	3	7,5	90,0
	بشدة معارض	4	10,0	100,0
Total		40	100,0	100,0

تتمتع الخدمات الإلكترونية المتوفرة بسهولة الاستخدام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	11	27,5	27,5
	موافق	17	42,5	70,0
	محايد	5	12,5	82,5
	معارض	5	12,5	95,0
	بشدة معارض	2	5,0	100,0
Total		40	100,0	100,0

تنفذ جميع الوظائف في البلدية بطرق الإلكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	7	17,5	17,5
	موافق	8	20,0	37,5
	محايد	12	30,0	67,5
	معارض	10	25,0	92,5
	بشدة معارض	3	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0

Statistiques

		في وظيفتي تمثل المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي	جودة العمل ظروف وتساعد على الأداء الفعال	بتشجيع الإدارة تقوم التعاون بين العاملين بغية تحقيق أداء فعال	على الإدارة تحمّل منح مكافآت للعاملين بهدف تحسّن الأداء	المناسب التكوين يرفع من أدائي في العمل
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,98	3,45	3,03	3,63	2,18
Erreur standard de la moyenne		,158	,186	,194	,217	,214
Médiane		2,00	4,00	3,00	4,00	2,00
Mode		2	4	2	5	1
Ecart type		1,000	1,176	1,230	1,372	1,357
Variance		,999	1,382	1,512	1,881	1,840
Somme		79	138	121	145	87
Percentiles	25	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00
	50	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00
	75	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00

تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	15	37,5	37,5
	موافق	16	40,0	77,5
	محايد	4	10,0	87,5
	معارض	5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0

ظروف العمل جيدة وتساعد على الأداء الفعال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	3	7,5	7,5
	موافق	6	15,0	22,5
	محايد	8	20,0	42,5
	معارض	16	40,0	82,5
	بشدة معارض	7	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0

تقوم الإدارة بتشجيع التعاون بين العاملين بغية تحقيق أداء فعال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	7,5	7,5	7,5
بشدة موافق	15	37,5	37,5	45,0
موافق	5	12,5	12,5	57,5
محايد	12	30,0	30,0	87,5
معارض	5	12,5	12,5	100,0
بشدة معارض	40	100,0	100,0	
Total				

تعمل الإدارة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	4	10,0	10,0	10,0
بشدة موافق	5	12,5	12,5	22,5
موافق	8	20,0	20,0	42,5
محايد	8	20,0	20,0	62,5
معارض	15	37,5	37,5	100,0
بشدة معارض	40	100,0	100,0	
Total				

التكوين المناسب يرفع من أدائي في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	16	40,0	40,0	40,0
بشدة موافق	13	32,5	32,5	72,5
موافق	4	10,0	10,0	82,5
محايد	2	5,0	5,0	87,5
معارض	5	12,5	12,5	100,0
بشدة معارض	40	100,0	100,0	
Total				

العمل طبيعة مع المستخدمة البرامج تتناسب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	12	30,0	30,0	30,0
بشدة موافق	20	50,0	50,0	80,0
موافق	5	12,5	12,5	92,5
محايد	1	2,5	2,5	95,0
معارض	2	5,0	5,0	100,0
بشدة معارض	40	100,0	100,0	
Total				

بفعالية القرار اتخاذ في تساعد المستعملة التقنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	6	15,0	15,0	15,0
موافق	6	15,0	15,0	30,0
محايد	11	27,5	27,5	57,5
معارض	8	20,0	20,0	77,5
بشدة معارض	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تقوم الإدارة باستخدام أجهزة تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	7	17,5	17,5	17,5
موافق	10	25,0	25,0	42,5
محايد	10	25,0	25,0	67,5
معارض	9	22,5	22,5	90,0
بشدة معارض	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

أجل أقصى وفي المناسب الوقت في المعلومات توفر المستخدمة البيانات قواعد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	7	17,5	17,5	17,5
موافق	20	50,0	50,0	67,5
محايد	9	22,5	22,5	90,0
معارض	2	5,0	5,0	95,0
بشدة معارض	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	5	12,5	12,5	12,5
موافق	13	32,5	32,5	45,0
محايد	11	27,5	27,5	72,5
معارض	7	17,5	17,5	90,0
بشدة معارض	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الملاحق

والمعلومات البيانات من كم اكبر تحفظ البيانات قواع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	3	7,5	7,5	7,5
موافق	9	22,5	22,5	30,0
محايد	8	20,0	20,0	50,0
معارض	13	32,5	32,5	82,5
بشدة معارض	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تنصف البرامج المستخدمة بسهولة النظم والتنزيل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	5	12,5	12,5	12,5
موافق	25	62,5	62,5	75,0
محايد	7	17,5	17,5	92,5
معارض	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تنصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	3	7,5	7,5	7,5
موافق	15	37,5	37,5	45,0
محايد	13	32,5	32,5	77,5
معارض	8	20,0	20,0	97,5
بشدة معارض	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

نحرص الادارة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ على سرينها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	10	25,0	25,6	25,6
موافق	14	35,0	35,9	61,5
محايد	8	20,0	20,5	82,1
معارض	4	10,0	10,3	92,3
بشدة معارض	3	7,5	7,7	100,0
Total	39	97,5	100,0	
Manquant Système	1	2,5		
Total	40	100,0		

الملاحق

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,360 ^a	,130	,107	3,96827	,130	5,659	1	38	,022

a. Prédicteurs : (Constante), المستخدمة البرامج ملائمة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Ecart standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	9,452	2,112		4,475	,000		
	المستخدمه البرامج ملائمة	,653	,274	,360	2,379	,022	1,000	1,000

a. Variable dépendante : العمومية الخدمة أداء تحسين

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,533 ^a	,284	,265	3,59839	,284	15,095	1	38	,000

a. Prédicteurs : (Constante), البيئات قواعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Ecart standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	4,648	2,536		1,833	,075		
	البيئات قواعد	1,143	,294	,533	3,885	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : العمومية الخدمة أداء تحسين

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,635 ^a	,404	,388	3,28482	,404	25,716	1	38	,000

a. Prédicteurs : (Constante), اجب

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	6,437	1,626		3,959	,000
	اجب	,730	,144	,635	5,071	,000

a. Variable dépendante : العمومية الخدمة أداء تحسين

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,657 ^a	,432	,417	3,20603	,432	28,887	1	38	,000

a. Prédicteurs : (Constante), الإلكترونية الإدارة أبعث

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,806	2,394		1,173	,249
	المستخدمه البرامج بالخدمة	,050	,254	,028	,198	,844
	البيانات قواعد	,611	,308	,285	1,983	,055
	والبرامج الاجهزة تستخدم	,555	,168	,483	3,298	,002

a. Variable dépendante : العمومية الخدمة أداء تحسين