



جامعة البغلاي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية:
دراسة حالة بلدية العامرة - ولاية عين الدفلى -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذة :

- فاطمة الزهراء السعيدي

إعداد الطالبين:

- بوعمامة نور الدين

- نومري ناصر الدين

لجنة المناقشة:

رئيسا	د. سردون مهديّة
مشرفا	أ. السعيدي فاطمة الزهراء
ممتحنا	د. بكدي مليكة

السنة الجامعية 2021م/2022م



جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية:
دراسة حالة بلدية العامرة - ولاية عين الدفلى -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذة :

- فاطمة الزهراء السعيدي

إعداد الطالبين:

- بوعمامة نور الدين

- نومري ناصر الدين

لجنة المناقشة:

رئيسا	د. سردون مهدية
مشرفا	ب. السعيدي فاطمة الزهراء
ممتحنا	د. بكدي مليكة

السنة الجامعية 2021م/2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكرتك يا رب

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا على إنجاز هذا العمل فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العمل ما ترضى وسلام على حبيبه وخليفه الأمين عليه أزكى السلام.

كما نشكر والدينا الكريمين على كل ما بذلاه لأجل تربيتنا وتعليمنا إلى هذا المستوى وإتمام هذه المذكرة.

كما نتقدم بجميل الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة فاطمة الزهراء السعيدى التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وتشجيعاتها العلمية القيمة والتي تحملتنا طيلة هذه الفترة فنسأل من الله الكريم رب العرش العظيم أن يوصلها إلى أسمى وأرقى المعالي.

وفي الأخير نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا خلال إنجاز هذا العمل.

إِهْدَاء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات أوجه هذا العمل المتواضع إلى كل من
دعمني ووجهني نحو الأمام لنيل المبتغى.
إلى الوالدين الكريمين أطال الله عمرهما.
إلى كافة أفراد العائلة.
وإلى جميع الأصدقاء.

نومري ناصر الدين

إِهْدَاء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات أوجه هذا العمل المتواضع إلى كل من

دعمني ووجهني نحو الأمام لنيل المبتغى.

إلى روح أبي...رحمة الله عليه.

إلى أمي العزيزة حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى العائلة الكريمة.

إلى كل الذين يفرحون بنجاحي.

بوعمامة نور الدين

ملخص:

في سياق تقديم خدمات عمومية تتسم بالكفاءة والفعالية والرضا من قبل المواطنين، سعت مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية إلى التخلص من الأساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات، ذلك من خلال الاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات وبروز نمط الإدارة الإلكترونية، هذا الأخير كان له تأثير كبير داخل المرافق العمومية وعلى نوعية الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، حيث تجلت مظاهر هذا التأثير في الانتقال من الشكل التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمة إلى الشكل الإلكتروني القائم على السرعة والشفافية والموضوعية في استفاضة الزبون من الخدمات العامة

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية.

Résumé:

Pour fournir des services publics efficaces et satisfaisants par les citoyens, divers départements et institutions ont cherché à se débarrasser des méthodes traditionnelles adoptées dans la prestation de services. Donc, en prenant avantage des développements dans le domaine de l'évolution des technologies de l'information et de l'émergence du style e-gouvernance, ce dernier a eu un impact significatif dans les établissements publics et sur la qualité des services fournis aux citoyens, où la manifestation publique de cette influence se manifeste dans la transition de la forme bureaucratique traditionnelle pour fournir le service à la forme électronique basé sur la vitesse, la transparence et l'objectivité dans la prise de la clientèle de l'avantage des services publics.

Mots clé : Administration électronique, Technologie de l'information et de la communication, Service public.

فهرس

المحتويات

	الشكر
	الإهداء
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية.....
08	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.....
17	المطلب الثاني: ماهية تحسين الخدمة العمومية.....
19	المطلب الثالث: مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.....
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.....
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية والعربية.....
25	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....
28	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والمحلية.....
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: التعرف على بلدية العامرة وهيكلها التنظيمي.....

32	المطلب الأول: لمحة عن بلدية العامرة.....
33	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية العامرة.....
37	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
37	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في جمع البيانات وتحليل الاستبيان...
43	المطلب الثالث: تحليل البيانات الديموغرافية.....
48	المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها
48	المطلب الأول: نتائج الإحصاء الوصفي.....
59	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة.....
77	قائمة المراجع.....
80	قائمة الملاحق.....

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
09	الشكل رقم (01): المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية.
10	الشكل رقم (02): أنواع شبكات الإتصال.
37	الشكل رقم (02): نموذج الدراسة الميدانية المتغيرات المستقلة المتغير المتتابع.
44	الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب الجنس.
45	الشكل رقم 03: توزيع العينة حسب العمر
46	الشكل رقم 04: توزيع العينة حسب المستوى الدراسي
47	الشكل رقم 05 : توزيع العينة حسب سنوات الخبرة (الأقدمية)

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
28	الجدول (01): مقارنة بين الدراسات السابقة.
37	جدول رقم (02) الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان.
39	الجدول رقم (03): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات تخص الإدارة الإلكترونية والدرجة الكلية للمحور
40	الجدول رقم (04): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات الخدمة العمومية للبلدية والدرجة الكلية للمحور
41	الجدول رقم (05): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية والدرجة الكلية للمحور
42	الجدول رقم (6): معامل الارتباط بيرسون بين معدل كل بعد من الأبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لعبارات الاستبيان
43	الجدول رقم (07): معاملات الثبات (بطريقة ألفا كرونباخ).
43	جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.
44	جدول رقم (09): توزيع العينة حسب السن

45	جدول رقم (10): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي
46	جدول رقم (11): توزيع العينة حسب الخبرة.
48	الجدول رقم (12) مقياس ليكارت الخماسي.
49	الجدول رقم (13): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية
52	الجدول رقم (14) يمثل عبارات عينة الدراسة حول الخدمة العمومية للبلدية
54	الجدول رقم (15) يمثل عبارات عينة الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية.
59	الجدول رقم (16) يمثل اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق النوع.
60	الجدول رقم (17) اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق السن.
61	الجدول رقم (18) اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق المؤهل العلمي.
62	الجدول رقم (19) اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق الخبرة.
63	الجدول رقم (20) بين اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية للبلدية وفق النوع.
64	الجدول رقم (21) اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية وفق السن
65	الجدول رقم (22) اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية للبلدية وفق المؤهل.
66	الجدول رقم (23) اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية للبلدية وفق الخبرة
67	الجدول رقم (24) يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع
68	الجدول رقم (25): يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بتغير السن.
69	الجدول رقم (26) : يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير المؤهل العلمي.
70	الجدول رقم (27): يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير الخبرة.
71	الجدول رقم (28) اختبار فرضية علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

مقدمة

توطئة:

عرف العالم في العقود الأخيرة، ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعوول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة، فقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، ولتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة، إضافة إلى كونه توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، والنهوض بخدماتها العامة يتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الانجازات، ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلا للإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، وذلك بدراسة حالة بلدية العامرة.

1. الإشكالية والأسئلة الفرعية:

إشكالية الدراسة :

إن الإدارة الالكترونية كمدخل إداري معاصر، يهدف إلى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري لشكل الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين لشكل والوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجدون فيه، وهذا ما دفعنا ل طرح الإشكالية التالية :

كيف تسهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية العامرة -ولاية عين الدفلى-؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي الإدارة الالكترونية؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما المقصود بالخدمة العمومية؟
- ما هو مستوى التطور الخدماتي في المؤسسات العامة من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية؟

2. أهمية الدراسة:

إن موضوع الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية هي أساس ترشيد الخدمات العامة وتحسينها وتطورها وذلك من خلال العناصر الآتية:

- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة.

- لإدارة الاللكترونية دورها في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها إضافة إلى دور. الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض.
- كون الإدارة الاللكترونية الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية.
- الرجوع بفوائد على البلديات من خلال تطبيقها للإدارة الاللكترونية في مجال تنظيمها.
- كثرة مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين، على مدى تقديم الخدمات العمومية، مما استوجب تسليط الضوء على الإدارة الاللكترونية كونها تسعى لتقديم أفضل الخدمات.

3. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:

- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الاللكترونية .
- معرفة أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الاللكترونية في الدراسة.
- إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه المؤسسات العمومية وإزالة الغموض عنها.
- معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات أهمية التقدم التكنولوجي ولأخص تطبيق الإدارة الاللكترونية.
- الوقوف على أهم تحددت ومعوقات تطبيق الإدارة الاللكترونية في البلدية.
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الاللكترونية في البلدية والقضاء على الأساليب القديمة الممارسة فيها.
- تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الاللكترونية.
- التحقق ميدانيا من بعض القضايا والمفاهيم المتعلقة لبلدية الاللكترونية .
- التعرف على الخدمات التي تقدمها بلدية العامرة بتطبيقها على الإدارة الاللكترونية.
- محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج و التوصيات التي يمكن العمل بها لتحسين الخدمات العمومية المقدمة.

4. فرضيات الدراسة

تقدم هذه الدراسة جملة من الفرضيات بغرض معالجة الإشكالية المطروحة وتتمثل في:

الفرضية الرئيسية:

- تسهم الإدارة الاللكترونية في تنمية وتطوير المؤسسات العمومية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها، عن طريق إدخال تقنيات ووسائل تكنولوجية حديثة .

الفرضيات الفرعية:

- الإدارة الالكترونية هي إدخال تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسات الدولة، حيث يتطلب تطبيقها استقطاب أفضل الخبرات وتوفير الجو المناسب وتغيير الهيكل التنظيمي، وفق متطلبات الإدارة الالكترونية.
- الخدمة العمومية عنصر أساسي في تحقيق التنمية، داخل المجتمع لذا فهي ترتبط بمدى جودا وتقبل الأفراد لها، فهي تعمل بشكل مستمر على تحديث الأساليب المعمول بها داخل الإدارة.
- يرتبط مستوى تقديم الخدمة في المؤسسات العامة بمدى قدرتها على تطبيق الإدارة الالكترونية وقيامها بتعديلات تفسر جوانب جودة الخدمات المقدمة.

5. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على بلدية العامرة.
- الحدود الزمانية: من فيفري إلى غاية نهاية شهر ماي 2022.

6. أدوات الدراسة:

حيث اعتمد في بحثنا على أدوات دراسة والتي تساعد في جمع البيانات بعناية ودقة كبيرة والمتمثلة في:

• الاستبيان:

وهي عبارة عن استمارة مكنتنا من جمع المعلومات وحقائق متعلقة بدراسة حالة بلدية العامرة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة موجهة إلى عينة من موظفي البلدية باعتبارهم الجهة الأقرب لتقديم الخدمة للمواطنين.

أسباب اختيار الموضوع :

هناك أسباب ذاتية وأسباب موضوعية لاختيار موضوع الدراسة والتي سنتناولها كالاتي:

أ. أسباب ذاتية: يمكن إرجاعها للميولات الشخصية واهتمامنا لإدارة الالكترونية، بإزالة الغموض عنها ومحاولة تقصي جوانبها والوصول إلى نتيجة يمكن تعميمها انطلاقا من قناعتنا الشخصية، التي تتمحور في إصلاح مؤسسات الدولة التي تكمن في علاقة المواطن لمؤسسات العمومية وهذا ما دف إليه الإدارة الالكترونية.

ب. الأسباب الموضوعية: وتتمحور أهم أسباب بحثنا في الموضوع لما تكتسبه الإدارة الالكترونية من أهمية في تطوير مستوى الخدمات العامة، والانتقال من نمط الإدارة التقليدية إلى إدارة الكترونية وصولا لتبني خدمة عمومية تتمتع بتطبيقها لتكنولوجيا حديثة تساعدها على تقديم أجود الخدمات.

7. منهج الدراسة:

المنهج الوصفي: من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الالكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة لإدارة الالكترونية وكذلك الخدمة العمومية وكذلك التعريف لبلدية والهيكلة التنظيمي لها.

المنهج التحليلي: من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية. لإضافة إلى منهج دراسة الحالة والمقرب البنائي المؤسسي.

8. صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع التي تصب في موضوع الخدمة العمومية.
- صعوبة استرجاع البيان.

9. هيكل الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين ومقدمة وخاتمة، حيث تحتوي المقدمة على مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق وبطريقة منهجية.

الفصل الأول:

جاء بعنوان الأدبيات النظرية و التطبيقية تطرقنا فيها إلى المفاهيم الأساسية لكلا المتغيرين حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول حمل ثلاث مطالب، كان المطلب الأول بعنوان أساسيات الإدارة الالكترونية إما المطلب الثاني فكان بعنوان أساسيات حول تحسين الخدمة العمومية، المطلب الثالث حمل عنوان مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية إما المبحث الثاني فجاء بعنوان الأدبيات التطبيقية حيث قسمناه إلى ثلاث مطالب المطلب الأول بعنوان الدراسات السابقة المحلية و العربية إما المطلب الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة الأجنبية في ما حمل المطلب الثالث عنوان مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة .

الفصل الثاني:

بعنوان الدراسة الميدانية وهو الفصل التطبيقي تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف ببلدية العامرة مع دراسة هيكلها التنظيمي إما المبحث الثاني فتم التعرف فيه على أدوات الدراسة ومنهجها وأخيرا تحليل الاستبيان ومناقشة صحة الفرضيات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية نتيجة للتطورات التي مررنا بها في السنوات السابقة، وخاصة التطور الهائل الذي طرأ على وسائل الاتصال، ومنها شبكة الانترنت والتي أثرت بشكل واضح في الأنشطة المختلفة من الحياة، وبدا التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، وخصوصاً الاستفادة من شبكة الانترنت حيث تزايد بهذه التقنية، ووضعت خطط وبرامج لتطويرها واستثمارها على أكمل وجه، والأخذ بما يتناسب مع احتياجاتها ويتلاءم مع قيمتها وثقافتها خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصال.

حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات احد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، والتي تؤثر بشكل مباشر على الإنسان وحياته اليومية، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية، وانتشر تطبيق فروعها المختلفة كإدارة الإدارة الإلكترونية.

وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فيعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي في مجالات مختلفة لتطوير طرق العمل التقليدية التي اعتمدت على المعاملات الورقية، والإجراءات الروتينية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى، وانطلاقاً مما سبق سنحاول الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية من خلال تناول مبحث رئيسي.

المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية:

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية:

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى معظم الجوانب التي لها صلة لإدارة الاللكترونية من تعاريف وأهمية وخصائص.

أولاً: أساسيات الإدارة الإلكترونية:

أ- تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعني الإدارة في اللغة "الإحاطة"، وإدار الرأي والأمر أي "إحاط بهما"، والإدارة الإلكترونية هي "إنجاز المهام والأعمال الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية لتطوير وميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة وإنجازها بكفاءة عالية، وتعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها" جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب المتصلة بشبكة المعلومات الدولية والانترنت¹.

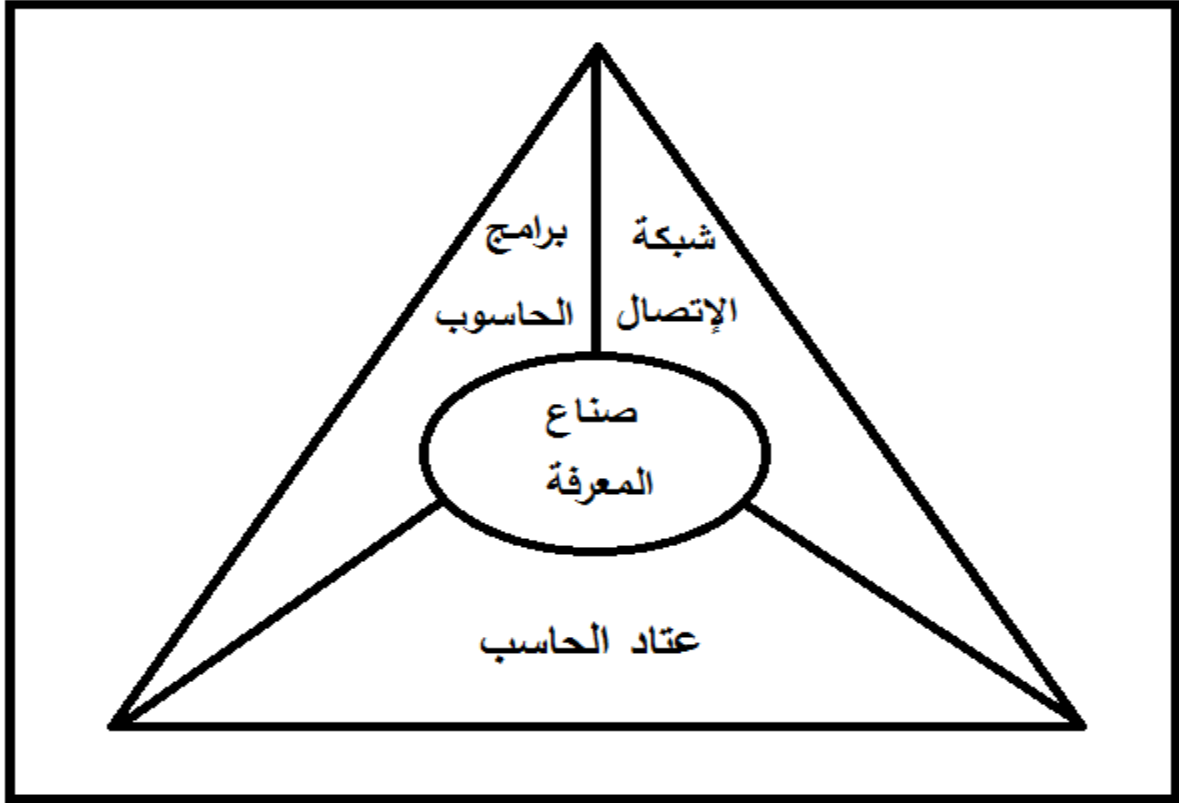
ب- عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكة الإتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (01)²

¹ محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، جامعة الناييف للعلوم الادارية والأمنية، الرياض، 2006، م، ص8 وما بعدها.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2017، ص31.

الشكل رقم (01): المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2017. ص31.

من خلال الشكل نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا صيغة الامتزاج الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال بالإضافة إلى صناع المعرفة، و فيما يلي شرح كل منها:

1. **عتاد الحاسوب:** المكونات المادية للحاسب و نظمه وشبكاته و ملحقاته، وتتمثل في¹:

- **وحدات الإدخال:** و هي الوسائط التي تتم من خلالها عملية إدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب مثل وحدات الإدخال التقليدية (لوحة المفاتيح، الأسطوانات والفأرة)، ووحدات الإدخال الحديثة التي تعتمد على اللمس (حيث تكون الشاشة حساسة لأصابع الإنسان) مثل القلم الضوئي والمساحات، وهناك أجهزة الإدخال الصوتية...إلخ.

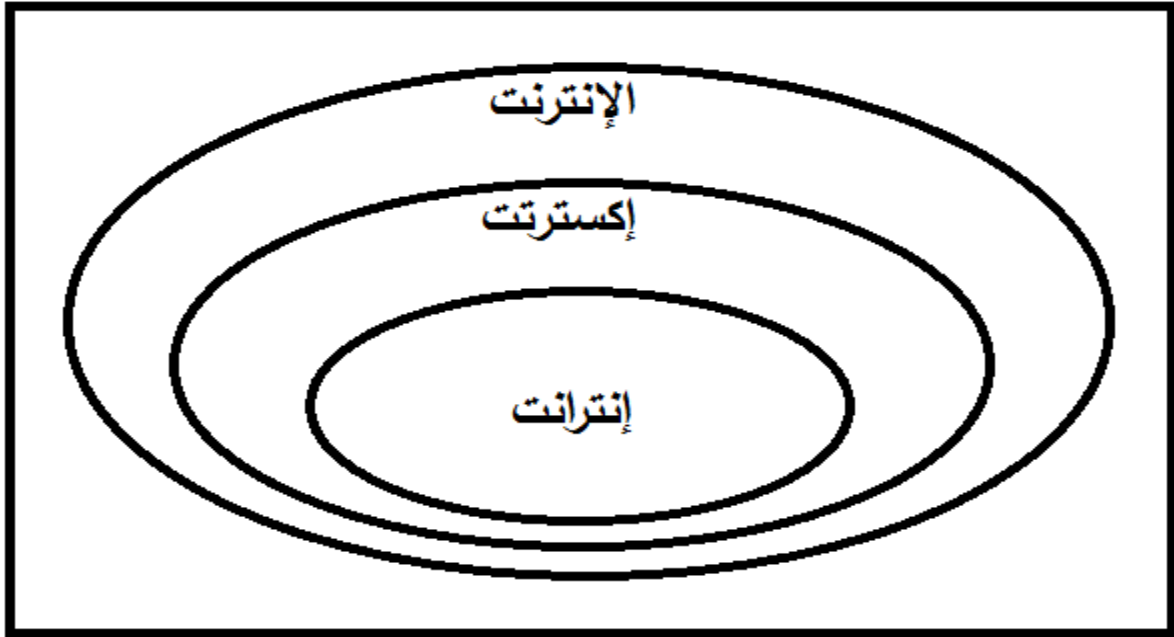
- **وحدات المعالجة المركزية:** تعتبر أهم جزء في نظام الحاسوب، وهي المكان الذي تتم فيه معظم عمليات المعالجة، وتتضمن هذه الوحدة مجموعة من الوحدات هي: وحدة الذاكرة الرئيسية ووحدات الحساب ووحدات السيطرة (التحكم).

- **وحدات الإخراج:** هي الأجهزة التي تقوم بعرض البيانات مثل الشاشة والطابعة

¹سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3، دار الوراق، عمان، 2006، ص105

2. برامج الحاسوب¹: وهي البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم عمل وحداته، وتصنف في فئتين:
- **برمجيات النظم**: هي البرامج التي تسيطر على عمليات الحاسوب، تعمل كواسطة بين البرمجيات الأخرى والمكونات المادية للحاسب، ومن بين هذه البرمجيات: برامج التشغيل، برامج قواعد البيانات، برامج نظم اللغات.
 - **برمجيات التطبيقات**: هي مجموعة البرامج التي يستخدمها المستفيد وتسمح له بأداء مهمة معينة مثل: معالج النصوص Word، برامج المحاسبة Excel وغيرها من البرامج.
3. **شبكات الاتصال**: تعني مجموعة من الحواسيب تنظم معاً، وترتبط بخطوط الإتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم، فشبكات الحاسوب تحتل مكانة بارزة في تقنية المكاتب الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والشكل التالي يوضح أنواع الشبكات:

الشكل رقم(02): أنواع شبكات الإتصال



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية-الوظائف، دار اليازوري، عمان، 2009م، ص 33.

¹نفس المرجع السابق ، ص119.

وفيما يلي شرح كل منها¹:

- الإنترنت (Internet): وتتألف من كلمتين **International - Inter** وبالإنجليزية **Network - Net** أي الشبكة الدولية، وهي مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول الإنترنت الموحد (IP)، تقدم الإنترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب)، وتقنيات التخاطب، والبريد الإلكتروني، وبرتوكولات نقل الملفات (FTP)، وبروتوكولات نقل صفحات الويب (Http) ، بحيث تمثل الإنترنت اليوم ظاهرة لها تأثيرها الاجتماعي والثقافي في جميع بقاع العالم، وقد أدت إلى تغيير المفاهيم التقليدية لعدة مجالات مثل: العمل والتعليم والتجارة، وبروز شكل آخر لمجتمع المعلومات.
- إنترانت (Intranet): هي شبكة محلية عادية، تستخدم نفس التقنيات المستعملة في الإنترنت، لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاء المسجلين بمنظمة أو مؤسسة واحدة فقط بالدخول إليها، ومن بين مزاياها المتعددة ارتفاع مستوى الحماية الذي لا يمكن مقارنته بمستوى الحماية الموجود على شبكة الإنترنت العادية.
- الإكسترنات (Extranet): هي الشبكة المتكونة من مجموعة شبكات إنترانت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة الإكسترنات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بـ المتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة.
- 4. **صناع المعرفة:** وهم العنصر البشري، وهو المغذي للمعلومات والمستقبل لها ورأس المال الحقيقي لأي مشروع، حيث "يقع صناع المعرفة من الخبراء والمختصين، الذين يمثلون البنية البشرية لمنظومة الإدارة الإلكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة"، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة، وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى².

¹ محمود هشام، المبسط للكمبيوتر تعريف الإنترنت و الفرق بين الإنترنت و الإنترانت و من يدير الإنترنت"، تاريخ التصفح

2022/05/01 على 2:55، الموقع الإلكتروني:

http://4pcs-solutions.blogspot.com/20/04/blog-post_29.html

² سليم الحسنية، مرجع سبق ذكره، ص119.

ج- خصائص الإدارة الإلكترونية:

- في ظل الانتشار الواسع للإدارة الإلكترونية ومميزاتها العديدة، المبنية على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعلها (هذه الأخيرة) تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي:
1. استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
 2. كيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.
 3. القضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم.
 4. تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي¹.
 5. إنها إدارة بلا ورق، أي تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.
 6. إدارة بلا مكان تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية Virtual.
 7. إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
 8. تقوم لاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية والذكية، والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
 9. إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
 10. استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد .
 11. تتميز بالإبتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
 12. تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعمة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية...
 13. تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.
 14. التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات².
 15. إدارة الكترونية دون أوامر وروتين تقليدي، والتي تعتمد الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار³.

¹ عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص13.

² محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصر: الموسوعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص20،21.

³ مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، الأردن: دار الثقافة، 2014، ص187.

16. لا تقوم الإدارة الالكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح الكفاءة في تقديم الخدمات العامة، فالكفاءة أخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات، مما يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف، وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.
17. **التسويق:** ويشمل التعرف على أفضل الطرق الممكنة للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين على تحسين أهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله، ولتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات.
18. **تقديم خدمات جديدة ومتطورة:** إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الالكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة.
19. **اللامركزية:** هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الالكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية.
20. **السيطرة الإدارية:** إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الالكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة.
21. **طلب المواطنين:** وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم¹.
22. **زيادة مساهمة المواطنين:** يطالب المدافعون عن الإدارة الالكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة حتى تعطيم شعورا لمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات.

¹مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر: يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007م، ص .

23. **الشفافية:** إن دعم الشفافية مرتبط بفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشوة وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطنين بها.
24. **التنمية الاقتصادية:** لها علاقة مباشرة لشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع للاتجاه نحو مشروع الإدارة الالكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورا أمام المستثمرين، فالإدارة الالكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها جراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة¹.
25. لا تحتاج الإدارة الالكترونية إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، خاصة إذا كان هذا السفر بين دول فبإمكان تلك الجهات الالتقاء الكترونيا وعقد لقاءات ومحاضرات ومؤتمرات عبر قاعات الفيديو الإلكترونية، فيكون تبادل الخبرات واللقاءات والاحتكاك بين جهات العمل المختلفة حافزا للتطور والتنمية، الأمر الذي يستنزف ويهدر كثيرا من موازنات الإدارات التقليدية وأصبح متاحا في ظل الإدارات الالكترونية بتكلفة لا تذكر.
26. الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددين بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية².

¹مختار حماد ، المرجع، ص 13.

²حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية- المفاهيم، الخصائص المتطلبات، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص 76، 78.

ثانيا: أهمية الإدارة الالكترونية.

تتخصر أهمية الإدارة الالكترونية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق مايمكن تسميته الثورة المعلوماتية المستمرة.

فالإدارة الالكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديد القرن الواحد والعشرين، ومنه يمكن تلخيص أهمية الإدارة الالكترونية في:

1. انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة: نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات والمعرفة، وتتابع موجات تولدها وتراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة، تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإلمام بها، وتعتبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وتحويل العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الأفاق وغير واضحة المعالم.

لقد استطاعت الثورة المعلوماتية وما رافقها من تكنولوجيا حديثة للاتصال أن تلغي كلا من الزمان والمكان، فالإتصال أصبح أنيا وفوري فالأقمار الصناعية بشبكته المجهزة بالحاسوب استطاعت نقل الصوت والصورة معا.

2. فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات: إن ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل إطلاة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية، لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقت جديدة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه¹.

3. ثورة الأعمال (الانترنت) : إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فالانترنت هي اكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، فتكمن أهمية شبكة الانترنت وتأثيرها بالنسبة للإدارة الدولية، نذكر مثلا أن قيمة ما ينفقه قطاع الأعمال هو 470 بليون دولار تخصص لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية، فهذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الانترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق، مثل نماذج أعمال شركات **amazon.com e.trade Schinab** و**Yahoo Google** وغيرها.

4. -العولمة : من اكبر التحديد التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها، وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية التجارة الدولية.

¹سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005، ص 37.

كما أن أهم محركات العولمة وأكثر أدواتها تأثيراً تأتي مصادرها من الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال. فالיום نشهد تحول العالم إلى اقتصاد كوني معولم بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات التقنية العالية، والمرونة الفائقة في التشبيك والحوسبة، مما ساعد على نشوء السوق الالكترونية العالمي الذي تتبادل فيه المنتجات والخدمات والمعلومات بسرعة وتلقائية من الصعب تصورها.

5. **التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال:** إذا أخذ تكنولوجيا المعلومات نجد أن التغيرات التي أحدثتها في بيئة الأعمال ليس لها حدود، وهي متصاعدة القوة في التأثير الشامل على المنظمات والأفراد والجماعات، واليوم نشهد تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق تغيرات مهمة في أنماط العمل، وفي مقدمة هذه التغيرات تحول المنظمات من الهياكل الهرمية المنضبطة التي توجه من خلال وحدة القيادة والسيطرة إلى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغيرات الداخلية والخارجية¹.

كذلك يظهر التغير في بيئة الأعمال من خلال التطور الذي أحدثته في منتجات صناعة العتاد والبرمجيات وشبكات الاتصالات... وغير ذلك.

¹سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005، ص 35،36.

المطلب الثاني: ماهية تحسين الخدمة العمومية:

أولاً: تعريف الخدمة العمومية:

الخدمة العمومية هي: "أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة، تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء اقتصادية، أو إعلامية، وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ولمراقبتها¹.

ويوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

ثانياً: مفهوم تحسين الخدمة العمومية.

إن المعنى الاصطلاحي للتحسين والذي نريد معالجته من خلال هذه الفقرة يتعلق بتحسين الخدمة العمومية والتي تشكل محور دراستنا، إذ نجد أن برامج الأمم المتحدة الإنمائي يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتماده على مصطلح مرادف للفظ "التحسين" ألا وهو مصطلح "إصلاح" بقوله أن: "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية، وقادر على خدمة حاجات الجماهير"².

¹فريق بحث الادارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الادارة العامة، المدرسة الوطنية للادارة، الجزائر، 2006.

²تسويق، تاريخ تصفح الموقع الإلكتروني: 2022/05/05 على الساعة 11:59

ثالثا: خصائص الخدمة العمومية:

- الخدمات العمومية لها نظام خاص، لأنها تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة.
- كما أنه لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فمعناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعياري ثنائي، فهي من جهة اقتصادية أو إدارية، ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.
- كما أن هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد، وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.
- الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها.
- إن الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.
- لا تقدم الخدمة العامة للأقليات فقط بل تسعى لتغطية أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا راجع لأن الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.¹⁸
- كذلك الخدمة العمومية تحتكر من طرف مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها¹.

¹سيد أحمد سليم ، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الإلكتروني: اطع عليه بتاريخ 2022/05/05 على الساعة :

[/http://www.unpan1un.org](http://www.unpan1un.org)

المطلب الثالث: مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

أولاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة ككبيراً شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنيةً اعتماداً على المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملؤها وهي تعتمد مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة¹.

إن تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وترتبط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين في الإدارة العمومية، إضافة والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

عمدت الجزائر إلى تجسيد إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية، إيماناً منها بأنها الحل الأمثل لعصرنة الخدمة العمومية والرقمي بها وبالتالي تحسين صورة المرفق العام لدى الجمهور، وهذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية جداً مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة الإدارية مع المواطن سيئة، البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق المواطنين وانبعث مجتمع مدني سعياً النوعية والجودة ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني لتحقيق واعي ومتعلم، يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه وإرضاء رغبات الأفراد.

إن رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الإنترنت².

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية

¹علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي: شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص26.

²سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2017، ص 22.

الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات.

ثانياً: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجهاً لوجه (**Contac Face**) (**to-Face**) الاتصال المباشر، مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية¹.

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها أقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة للمشروعات روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحاً في هذا المجال بالنطاقات الأقلنمو في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط التجمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات، التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين، وأمورهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية².

¹عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2010/2009، ص 64.

²عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 65، نقلاً عن: ستيفن، كوهين، رولد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة

عبدالرحمن بن أحمد هيجان، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للبحوث، 1997م، ص 103.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية والعربية:

أولا الدراسات المحلية:

1. دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي 2011:

عنوان الدراسة: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي سنة 2011 دراسة منشورة في مجلة البحث، جامعة ورقلة العدد 09.

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعلية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتبسيط الضوء على الواقع الإدارة الالكترونية في مؤسسة التعليم العالي.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة و تطوير العمل الإداري.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال والعمل الإداري.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

منهج الدراسة: تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة وبلغ مجتمع الدراسة 142 عامل وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى عدة نتائج هي:

- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، الأجهزة ، المعدات، البرمجيات، والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها.

- استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات.

- تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.

هذه الدراسة أجريت بمؤسسة عمومية جزائرية وهي الجامعة، وهي مؤسسة خدماتية تعتمد بدرجة كبيرة على الإدارة الالكترونية في أداء أعمالها، وتطرقنا إلى أهم العناصر الواجب توفرها في الإدارة الالكترونية، الأدوات شبكات التواصل، صناعات المعرفة، الموارد البشرية.

وهذا ما يتفق ويتقاطع مع موضوع هذه الدراسة الذي يسعى إلى تبيان المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية وبالتالي جمود العمل الإداري وتختلف مع موضوع هذه الدراسة أنها استهدفت فئة الطلبة.

2. دراسة فاطمة الزهراء طلحي، رحابلية سيف الدين (2015)¹

تتمحور هذه الدراسة حول الإشكالية التالية:

ما هي أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية بولاية سوق أهراس من وجهة نظر أفرادها؟

ودلت نتائج اختبار فرضيات الدراسة على أنه توجد معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية لولاية سوق أهراس، ومن أهمها:

- عدم توفر البرامج التدريبية لاستخدام الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت).
- عدم توفر دورات تدريبية فعالة للعاملين.
- الافتقار إلى العنصر البشري المدرب على تفعيل الإدارة الإلكترونية.
- عدم اقتناع العمال والأفراد الفنيين بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

¹فاطمة الزهراء طلحي و آخرون، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية، دراسات ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس، ورقة مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الأول 17-18 نوفمبر 2015، جامعة البلديدة 2 الجزائر، ص 2.

ثانيا الدراسات العربية:

1. دراسة شائع بن سعد مبارك السلطان القحطاني 2006:

عنوان الدراسة: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون، دراسة تطبيقية مع المديرية العامة لسجون بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية.

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العامة لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية، والتعرف على مجالات توظيفها ومعوقات ذلك، والسبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية.

تساؤلات الدراسة:

- أي إلى مدى تدرك القيادات العاملة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟
- ما هي مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟
- ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟
- ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟
- ما سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ؟

منهج الدراسة: استخدم الباحث في هذه الدراسة المهج الوصفي المسحي وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة.

عينة الدراسة: طبقت هذه الدراسة على كل أفراد المجتمع الدراسة البالغ عددهم 300 مفردة.

نتائج الدراسة :

- سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة
- توفير الكثير من الوقت للعاملين
- زيادة كفاءة العمل الإداري
- زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة لسجون

أوجه التشابه والاختلاف:

قامت هذه الدراسة بالتركيز على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، كما أن هذه الدراسة ساعدت على اختيار المنهج والأدوات المناسبة للدراسة واستخدمناه كمرجع لدراستنا الحالية وتدعيم الإطار النظري لدراسة إلا أنها تختلف مع دراستنا الحالية في أن هذه الدراسة قامت بدراسة المعوقات الإدارية والمالية والبشرية والتقنية، وكذلك المعوقات التشريعية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية.

2. دراسة كلثم محمد الكبيسي 2008:

عنوان الدراسة: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.

هدف الدراسة:

الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر وذلك من خلال :

- التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في قطر.
- التعرف على مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في دولة قطر.
- التعرف على معوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل مؤسسات المعلومات في دولة قطر.
- التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات المعلومات.

تساؤلات الدراسة:

- ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- ما مجالات توظيف الإدارة الالكترونية ؟
- ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- ما سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات المعلومات؟

منهج الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة منهج البحث المسحي الارتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المعلومات في دولة قطر.

مجتمع الدراسة: مركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار في دولة قطر التابعة للحكومة الالكترونية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- من أهم معوقات الإدارة الالكترونية في التنظيمات الحكومية مايلي:
 - ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.
 - الأمية الالكترونية لدى القطاعات غير القليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.
 - عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المنظار.
 - ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية.
 - ضعف قناعة المسؤولين و بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الالكترونية واعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية.

- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توفر تحضيرات على أعلى مستوى توفرها الدولة، مما يؤدي لمقاومتهم لكل تغير في هذا الاتجاه خوف على وظائفهم ومصالحهم.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

أوجه التشابه والاختلاف: ركزت هذه الدراسة على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتقاطع مع دراستنا في تناول كل الدراستين موضوع الإدارة الإلكترونية وتختلف مع دراستنا في عنوان الدراسة، وكذلك في تركيزها على المتطلبات، كما استفدنا من هذه الدراسة في التعرف على القضايا ذات علاقة بالإدارة الإلكترونية، واستنباط أدوات البحث وبالتالي إجراء الجانب النظري لدراستنا الحالية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

أولاً: دراسة 2014 Amel Attoura Christian Longhi et

بعنوان: "تطوير الإدارة الإلكترونية في البلديات الفرنسية"، مقال، 2014، العدد 16، متاحة على العنوان الإلكتروني:

1- <http://www.carine.info/revue-geographie-economie-societe-2014> -
5.htm

التحميل تاريخ: 12/05/2022، صفحات 5-32

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية
- إثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الكتروني؛ وتمحور إشكالية الدراسة في: اقتراح تحليل إستراتيجية تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية في البلديات الأكثر من 10 ألف نسمة.
- وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:
- كشفت النتائج التحليل البسيطة لقواعد البيانات في إطار هذه الدراسة على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها:
- فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في المناطق الحضرية مثل (ايل دو فرنس، بوش دو رون، بارن) إضافة إلى (بورج و كركسون) بالرغم أنها لا تقع في المناطق الحضرية أما بالنسبة الفئتين الأخرويتين إما لم تبدأ أو في إطار الانطلاق بالرغم من أنها تتشابها من الناحية المناخية والموقع الجغرافيا ولكنها تختلف في الناحية سوسي واقتصادية.
- البلديات التي لم تشارك في التخلي من النمط التقليدية في تقديم الخدمات بغض النظر عن كبرها هي بلديات صناعية، قليلة الكثافة ضعيفة في المجال الاقتصادي الاجتماعي

- الخصائص الاجتماعية الاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- حجم وكثافة السكان هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها
- البنية السياسية والخصائص الاقتصادية الاجتماعية هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها من أهم توصيات الدراسة :
- البلديات الواقعة في الأرياف والضواحي هي البلديات المدعوة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل تحسين الخدمات والتخلي على الممارسات التقليدية

ثانيا: دراسة Liang Ma et Yueping Zheng 2019:

"أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية ،مجلة الدولية العلوم الإدارية،مقال،2019،العددVOL98/20193،متاحة على العنوان "الإلكترونية:

<http://www.cairn.info/revue.intrnationale-des-scinces-adminisratives-2019-3pages-523.htm>

تاريخ التحميل: 2022/05/12: صفحات 523-545:

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة طريقة علمية العلاقة بين الأداء الموضوعي من جهة ووجهة نظر المواطنين من جهة أخرى(المستفيد من الخدمة).

حيث طرح المشكل التالي : هل الموظفين راضون عن الإدارة الإلكترونية حيثما تكون في أعلى ترتيب ؟ وقد استخدم الباحثين في دراستهم المنهج التجريبي.

ومن أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثين نذكر ما يلي:

- العرض الخدمات في الإدارة الإلكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة.
- يرى المواطنون أن فوائد الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت
- تظهر النتائج التجريبية أن الأداء الموضوعي للإدارة الإلكترونية تتماشى جزئيا مع رضا المواطنين والفوائد التي يتصورونها.
- يمكن أن تكون المعايير فيكل مكان فيها الإدارة الإلكترونية مؤشرات موثوقة لرضا المواطنين
- رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة.
- أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين هي التي تربطهم بخدماتها.
- يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الإلكترونية أكثر من اهتماماتهم بالإعلانات

- وجود ترابط ايجابي بين الإدارة الإلكترونية و رضا الزبائن.

ومن أهم توصيات الدراسة :

يجب على السلطات العمومية أن تعمل على إعطاء اهتمام كبير بتطوير لخدمات عبر الخط دف تحسين جودة خدماتها.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والمحلية:

الجدول (01): مقارنة بين الدراسات السابقة.

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	صاحب الدراسة	
تختلف مع دراستنا كونها تسعى إلى تبيان المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية	مكان الدراسة: مؤسسة عمومية الدراسة تهدف إلى مدى تطبيق الإدارة الالكترونية	دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي	الدراسات المحلية
دراسة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية	مكان الدراسة: مؤسسة عمومية الدراسة طبقت على الخدمات الالكترونية	دراسة فاطمة الزهراء طلحي، رحايلية سيف الدين	
دراسة المعوقات الإدارية و المالية والفنية و البشرية و التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية	مكان الدراسة: مؤسسة عمومية استعمال نفس النهج و الأدوات المستعملة في الدراسة	دراسة شائع بن سعد مبارك السلطان القحطاني	الدراسات العربية
تختلف مع دراستنا من حيث عنوان الدراسة	مكان الدراسة: مؤسسة عمومية دراسة مدى أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية	دراسة كلثم محمد الكبيسي	
تختلف مع دراستنا من حيث عنوان الدراسة	مكان الدراسة: مؤسسة عمومية (البلدية) تسعى إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	دراسة Amel Attoura et Christian Longhi	الدراسات الأجنبية
تختلف من حيث عنوان الدراسة	مكان الدراسة : مؤسسات الدولة نفس الهدف و هو معرفة أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	دراسة Liang Ma et Yueping Zheng 2019	

خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري للدارسة، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وهذا لضبط متغيرات دارستنا وحصرها. أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، وأخيرا المبحث الثالث تضمن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا سواء الدراسات العربية أو الأجنبية ثم محاولة تقييمها و إبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دارستنا الحالية وإظهار موقع دارستنا من هذه الدراسة، أما الفصل الثاني فهو عبارة عن دراسة ميدانية سنحاول من خلالها إثبات أو نفي الفرضيات التي وضعناها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد :

تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة العمومية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، لذا سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS V25 .

وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: التعرف على بلدية العامرة وهيكلها التنظيمي.

المبحث الثاني: منهج الدراسة و الأدوات المستعملة.

المبحث الثالث: عرض و تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: التعرف على بلدية العامرة وهيكلها التنظيمي:

المطلب الأول: لمحة عن بلدية العامرة:

حسب المادتين الأولى والثانية من القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011 والمتعلق بالبلدية " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة و تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية، وهي القاعدة الإقليمية للامركزية و مكان لممارسة المواطنة، و تشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العامة " .
وكتعريف عام لها هي نواة ومنشأة للدولة تلعب دورا أساسيا في جميع الأنشطة و المجالات، لها مهام ومقر تمارس من خلاله صلاحيات واسعة بتقديم الخدمات للمواطنين و توفير الوسائل اللازمة من أجل الوصول إلى أهداف معينة .

و للقيام بهذه الأخيرة تستخدم البلدية الوسائل التالية :

- وسائل بشرية و تتمثل في اليد العاملة من كل الفئات من إطارات و عمال حسب الاختصاص.
- وسائل مالية لضمان السير المحكم للبلدية تتوفر البلدية على أموال من خلال الموارد المتاحة و التي تؤمن بها النفقات و التسديدات أو على مختلف المصاريف .
- وسائل مادية هي عبارة عن وسائل حقيقية" ملموسة " تظهر في ممتلكاتها كوسائل النقل ، الشحن والتفريغ ، الأجهزة بمختلف أنواعها و تستعملها البلدية لتقديم خدمات متنوعة .
- أصول معلومات تعتبر أصول المعلومات أحد الركائز الأساسية لاستمرار أعمال ومهام البلدية و التي تتمثل في مجموعة الخبرات التقنية و الفنية منها (التخطيط ، التنبؤ، الدراسات المستقبلية ... الخ) حتى تستطيع أن تضبط حاجياتها بدقة مما يوفر لها تحقيق المنفعة العامة .

الفرع الثاني : نبذة تاريخية عن بلدية العامرة

تأسست بلدية العامرة سنة 1881 إبان الفترة الاستعمارية للجزائر و قد عرفت باسم الخربة (-EL KHERBA) في ذلك الوقت ، و بعد الاستقلال أصبحت تابعة لدائرة جليدة ولاية الأضنام إلى أن جاء التقسيم الإداري لسنة 1984 فأصبحت مقر دائرة تابعة لولاية عين الدفلى و تضم كل من بلدية المخاطرية و بلدية عريب .
ولقطع الصلة مع المستعمر الذي أراد محو ذاكرة الجزائريين وأصولهم مع تاريخهم العريق من خلال التسميات التي أطلقها على مناطقنا أعيد تسميتها من الخربة إلى العامرة عن طريق مداولة مؤرخة في 23 جويلية 1975 مع العلم أنها كانت تعرف لدى العامة وكبار المنطقة باسم (العامرية) .

موقعها الجغرافي و مساحتها:

تقع بلدية العامرة في الجهة الشمالية الغربية لولاية عين الدفلى و تبعد عنها بحوالي 16 كلم، كما أنها تقع على ارتفاع 255 م عن سطح البحر بين نهر شلف و سلسلة جبال الظهرة يحدها من الشمال ولاية تيبازة (بلدية مسلمون) و من الجنوب بلديتي الروينة وعين الدفلى و من الشرق بلدية المخاطرية و من الغرب بلدية عين بويحي.
تتربع على مساحة قدرها 250 كلم² ، منها 65 % جبال و 35 % سهول، حيث يبلغ عدد سكانها 30925 نسمة حسب إحصاء التعداد السكاني لسنة 2008، كما أنها تتميز بطابع فلاحي محض كما توجد بها ثروة غابية هائلة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية العامرة:

من أجل التسيير الفعال و التحكم الجيد في تنظيم مصالحها الإدارية و التقنية تعززت البلدية بأقسام و مصالح و مكاتب و فروع نوعية من خلال هيكلها التنظيمي الذي استحدثت بالمدولة رقم 01 لسنة 2000 المؤرخة في 2000/01/30.

بوجود إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي، جاء تنظيم هذا الهيكل بالتقسيم الآتي :

• الأمانة العامة : وهي سكرتارية البلدية يأطرها الأمين العام و يتولى :

- ضمان تحضير اجتماعات المجلس الشعبي البلدي .
- تنشيط و تنسيق سير المصالح الإدارية و التقنية للبلدية .
- ضمان تنفيذ القرارات ذات الصلة بتطبيق المداولات المتضمنة الهيكل التنظيمي و مخطط تسيير المستخدمين .

- وهو مفوض بالإمضاء من رئيس المجلس الشعبي البلدي قصد الإمضاء على كافة الوثائق المتعلقة بالتسيير الإداري و التقني للبلدية باستثناء القرارات .

ويساعده في أداء مهامه موظف و كاتبة من خلال تسجيل و تدوين المداولات و تحرير الوثائق و المراسلات (البريد الصادر) الخاصة بالأمانة العامة و مختلف المصالح مع ضمان الرد المناسب ، كما يستقبلان البريد الوارد مع تحويله إلى المصالح الإدارية و التقنية حسب الاختصاص بعد إطلاع الأمين العام و رئيس المجلس الشعبي البلدي عليه .

✓ فرع الأرشيف و المحفوظات : و هو تابع للأمانة العامة .

• المصالح الإدارية :

1. قسم التنظيم و تنشيط الشؤون الاجتماعية و الثقافية : و يضم هذا القسم مصلحتين :

مصلحة التنظيم و الشؤون العامة تتكون من 04 مكاتب و 06 فروع تتوزع كالتالي :

✓ مكتب التنظيم و المنازعات و يضم :

- فرع المنازعات ، الجمعيات و الإحصائيات : يختص بالمنازعات و الشكاوي المقدمة و يقوم بكل الإحصائيات في جانب التنظيم العام .

- فرع الشؤون العامة و الحالة المدنية : ويختص بشبابيك الحالة المدنية (شهادات الميلاد و الوفاة و عقود الزواج، شهادة الميلاد خ 12، والبطاقات الشخصية و العائلية للحالة المدنية ، و شهادات عدم العمل والعوز، والعزوبة و عدم الزواج إبرام عقود الزواج ، التصريح بالولادات و الدفاتر العائلية ، التصحيحات و التعديلات) .

- فرع التنظيم و يختص بالتنظيم العام .

✓ مكتب الشؤون الثقافية الانتخابات و الجمعيات و يضم :

- فرع الانتخابات و مسك سجل المنتخبين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- ✓ مكتب تنقل الأشخاص و يضم :
- فرع تنقل الأشخاص : يختص ببطاقة التعريف الوطنية و جوازات السفر البيومترية و البطاقة الرمادية ، بيع و شراء المركبات ، الإقامة و الخدمة الوطنية
- ✓ مكتب الاستقبال الإعلام و التوجيه و يضم :
- فرع الاستقبال الإعلام و التوجيه : و يختص باستقبال المواطنين و توجيههم و تسجيل الطلبات .
- مصلحة الشؤون الاجتماعية و الثقافية : تتكون من 04 مكاتب و 12 فرع تتوزع كالاتي :
- ✓ مكتب التربية الثقافية و الفنون و يضم :
- فرع الشؤون التربوية و المدارس .
- فرع الثقافة و الفنون و المتاحف التاريخية .
- فرع الحفلات و التنشيط الثقافي .
- ✓ مكتب النشاط الاجتماعي و يضم :
- فرع الخدمات الاجتماعية و النظافة المدرسية
- فرع الخدمات الاجتماعية (ميدان السكن إعانة الأطفال ، الحضانة)
- فرع النشاط في فائدة المعوقين (السمي و البصري)
- ✓ مكتب الشؤون الصحية و النظافة و يضم :
- فرع الصحة العمومية و النظافة
- فرع الوقاية و الصحة العمومية
- فرع محاربة التلوث
- فرع نشاطات حفظ المحيط الإيكولوجي
- ✓ مكتب الشباب و الرياضة و التسلية و يضم :
- فرع الترقية و مبادرة الشباب
- فرع الرياضة و تنمية ممارسة الرياضة
- 1. قسم الإدارة و الشؤون الاقتصادية و يضم هذا القسم مصلحتين :
- مصلحة المالية و الموظفين : تتكون من 04 مكاتب و 07 فروع تتوزع كالاتي :
- ✓ مكتب إحصائيات الميزانية و الصفقات و المزايدة و يضم :
- فرع تسيير الأثاث و مسك سجلات الجرد .
- فرع احتياجات الميزانية .
- فرع الصفقات و المزايدة .
- ✓ مكتب تنفيذ الميزانية و الوكالة و يضم :
- فرع تنفيذ الميزانية و الوكالة
- ✓ مكتب التسيير العقاري و يضم :

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- فرع تسيير الأملاك العقارية و سجل الممتلكات .

✓ مكتب تسيير و تكوين الموظفين و يضم :

- فرع تسيير المستخدمين للبلدية .

- فرع تكوين الموظفين للبلدية .

و هو موضوع تقريرنا هذا و سنتطرق إلى مهامه و أعماله و كذا إجراءات سيره و تنظيم و ما مدى تطبيق القوانين و التنظيمات السارية المفعول بهذا المكتب.

➤ **مصلحة النشاط الاقتصادي :** تتكون من 03 مكاتب و 06 فروع تتوزع كآآتي :

✓ **مكتب النشاط الاقتصادي و يضم :**

- فرع تنمية النشاط الصناعي ، الزراعي و التجاري

- فرع التكوين و التوزيع

✓ **مكتب مخططات البلدية و يضم :**

- فرع إعداد و ضبط مداولة مشاريع البلدية .

- فرع الإنجاز و المتابعة الجدية و المالية لمشاريع البلدية .

✓ **مكتب المصالح العمومية البلدية و يضم :**

- فرع الاتصالات مع الشركات البلدية و المؤسسات العمومية .

- فرع الأسواق و المذابح .

المصالح التقنية :

1. **قسم التعمير و صيانة الطرق و يضم هذا القسم مصلحتين :**

➤ **مصلحة التعمير و تضم مكنتين و 05 فروع تتوزع كآآتي :**

✓ **مكتب التعمير و يضم :**

- فرع رخصة البناء .

- فرع التشييد و الهدم

✓ **مكتب التخطيط العمراني و الدراسات المعمارية و يضم :**

- فرع تسيير المخطط المعماري الرسمي .

- فرع المناطق .

- فرع المعمارية العامة .

➤ **مصلحة صيانة الطرق و مختلف الشبكات تضم 03 مكاتب و 03 فروع تتوزع كآآتي:**

✓ **مكتب صيانة الطرق و الكهرباء العمومية و التطهير و يضم :**

- فرع الكهرباء العمومية و مختلف الشبكات

✓ **مكتب المياه و التطهير و يضم :**

- فرع المياه .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- ✓ مكتب المحافظة على البيئة و يضم :
 - فرع التطهير و التطبيق .
- 1. قسم التجهيز و الأشغال الجديدة و يضم هذا القسم مصلحتين :
 - مصلحة الصيانة و التجهيز و تضم مكنتين و 04 فروع تتوزع كآلآتي :
- ✓ مكتب تسيير العتاد و يضم :
 - فرع تسيير المخازن العامة و الورشات .
 - فرع تسيير حظيرة السيارات العتاد .
- ✓ مكتب الصيانة و التجهيزات الجماعية و يضم :
 - فرع صيانة المقابر و الأماكن العمومية .
 - فرع صيانة الخسائر العقارية .
- مصلحة الأشغال الجديدة و الترميمات الكبرى و تضم مكنتين و 04 فروع تتوزع كآلآتي :
 - ✓ مكتب الدراسات التقنية و يضم :
 - فرع الدراسات التقنية .
 - فرع البرمجة و الاحتياجات .
 - ✓ مكتب الإنجاز و متابعة التجهيزات و يضم :
 - فرع الإنجازات و متابعة التجهيزات الإدارية و الاجتماعية.
 - فرع الإنجازات و متابعة التجهيزات الإنتاجية للمداخل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البلدية محل الدراسة، بينما عينة الدراسة تتكون من، موظفي وأعاون إدارة للبلدية. قمنا بتوزيع 50 استمارة استبيان شملت عينة الدراسة، حيث اعتمدنا طرق التسليم والاستلام المباشر لاستمارة الاستبيان، وبعد عملية التجميع تقرر الإبقاء على 48 استمارة من مجموع الاستمارات لتمثيل عينة الدراسة، حيث تم استبعاد 02 استمارات بسبب نقص الإجابات.

جدول رقم 01 الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان:

البيان العدد النسبة المئوية

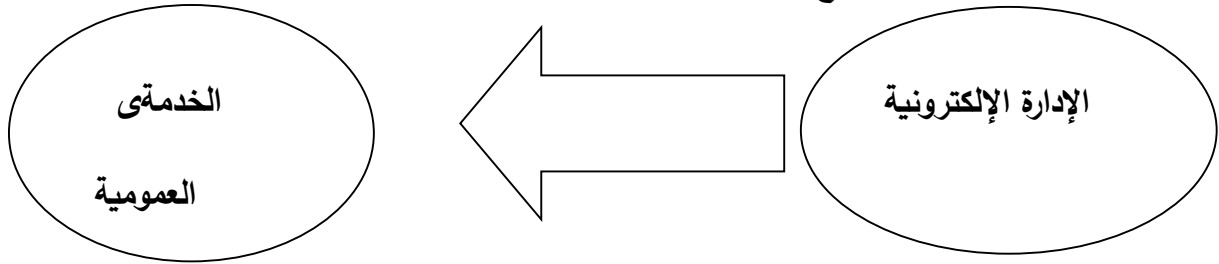
البيان	العدد	النسبة المئوية
الاستمارات غير الصالحة للدراسة	02	4%
الاستمارات الصالحة للدراسة	48	96%
الاستمارات الموزعة	50	100%

المصدر: إعداد الطالبين اعتماداً على استمارات الاستبيان.

أولاً: نموذج الدراسة الميدانية: نختصر نموذج الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة الميدانية

المتغيرات المستقلة المتغير التابع



المصدر: إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في جمع البيانات وتحليل الاستبيان

لتحليل بيانات هذه الدراسة تحليلاً علمياً واختبار فرضياتها وتفسير نتائجها نجد أن أدوات الدراسة المستخدمة بغرض الحصول على المعلومة من ميدان الواقع لخدمة موضوع الدراسة متعددة ومتنوعة نذكر منها:

أولاً: الإحصاء

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة باسم SPSS – Statistical Package For Social Sciences – النسخة (25.0) لتفسير المؤشرات الإحصائية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الخاصة بآراء عينة الدراسة حول فرضياتها، كما سيتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية، وذلك راجع لسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي لذا كانت أهم الأدوات الإحصائية المستخدمة هي:

- **النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات القسمين الثاني والثالث للدراسة، ومن خلاله يمكن من حساب الانحرافات (SPSS) وترتيب عبارات كل عنصر حسب أعلى متوسط
- **الانحراف المعياري:** وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل عبارة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة.

• **تحليل الانحدار البسيط:** لتوضيح تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، واضعين في الحسبان هامشا لخطأ، والذي يؤول إلى الصفر عند تقدير متغيرات النموذج، ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية منعدم.

• **معامل التحديد R^2 :** لقياس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، للكشف عن النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع بحيث أنه كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، أما النسبة المتبقية تعود لمتغيرات أخرى خارج موضوع الدراسة وكذلك للخطأ العشوائي.

ثانيا: صدق وثبات الاستبيان

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات، وقد تم التأكد من صدق عبارات الاستبيان وهل ستحقق ما وضعت لقياسه من خلال:

1/ **الصدق الظاهري Face Validity (صدق المحكمين - صدق المحتوى):** وتم ذلك بعرض الاستبيان على مجموعة من الموظفين من أجل الاسترشاد بآرائهم حول الأسئلة والعبارات التي تضمنها الاستبيان بهدف التأكد من صحة وسلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لفقراته، وأيضا مدى مناسبة فقرات الاستبيان لما يقىس ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الموضوع لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة لتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وإعادة تصنيف بعض العبارات وتم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبيان حيث أصبح بمقدور الباحث تينتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة، ليصبح الاستبيان في صورته النهائية يتكون من 21 عبارة بخيارات.

2/ **صدق الاتساق الداخلي Internal Validity:** ويقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان مدى اتساق جميع عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وذلك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور نفسه، وجرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بتطبيق على عينة استطلاعية مكونة من بلدية مماثلة لمجتمع الدراسة. وللتأكد من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان الخطي بين معد لكل عبارة من عبارات الدراسة مع المعدل الكلي للبعد دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وذلك لمعرفة مدى ارتباط العبارات بالمحور الواحد، وذلك بهدف التحقق من انتماء عبارات كل محور ويتضح ذلك من خلال الجداول التالية:

1- الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

تم حساب معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات تخص الإدارة الإلكترونية والدرجة الكلية للمحور، والنتائج يظهرها الجدول أدناه:

الجدول رقم (02): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات تخص الإدارة الإلكترونية والدرجة الكلية للمحور

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تفضل التعامل مع الإدارة الإلكترونية	0.036	0.808
02	توفر البلدية الإمكانيات المالية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	0.822	0.000
03	توفر البلدية الشروط التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	0.628	0.000
04	هناك صعوبات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.290	0.046
05	توفر البلدية دورات تكوينية لتحسين مهارات ومعارف الموظفين في مجال استخدام الحاسوب	0.712	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

يبين الجدول رقم 02 أعلاه أن معظم معاملات الارتباط المبينة عند مستوى المعنوي $\alpha < 0.05$ حيث أن مستوى المعنوي لأغلب الفقرات أقل من $\alpha \leq 0.05$ عدا العبارة الأولى إذ بلغت قيمتها 0.808، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0,2172، وهذا يدل على أن بعد الإدارة الإلكترونية وعباراتها تتمتع بمعامل صدق عالي نوعاً ما.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

2- الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الخدمة العمومية

تم حساب معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات الخدمة العمومية للبلدية والدرجة الكلية للمحور، والنتائج يظهرها الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات الخدمة العمومية للبلدية والدرجة الكلية للمحور.

رقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	أنت راضي عن نوعية الخدمة التي تقدمها للبلدية	0.739	0.000
02	تساهم الخدمة العمومية للبلدية في تحقيق المنفعة العامة	0.203	0.166
03	التحسين المستمر للخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية	0.697	0.000
04	توفر البلدية الخدمة العمومية بدون عوائق	0.764	0.000
05	انسجام وتلاؤم الخدمة العمومية مع رغبات الموظفين	0.779	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

يبين الجدول أن أغلب معاملات الارتباط المبينة عند مستوى $\text{Sig}(\alpha \leq 0.05)$ ، حيث أن مستوى المعنوي لأغلب الفقرات أقل من $\alpha \leq 0.05$ عدا العبارة الثانية، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ $R 0,2172$ ، ماعدا العبارة الثانية وهذا يدل على أن بعد الخدمة العمومية وعباراته يتمتع بمعامل صدق عالي.

3- الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية للبلدية

تم حساب معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية للبلدية والدرجة الكلية للمحور، والنتائج يظهرها الجدول أدناه:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم(04): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين عبارات دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية والدرجة الكلية للمحور

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	ترى أن الخدمة العمومية التقليدية المقدمة من طرف البلدية أفضل من الأسلوب الإلكتروني	0.024	0.869
02	تساعدك الإدارة الإلكترونية على أداء عملك بأقل جهد وتكلفة	0.519	0.000
03	تعتمد في أداء مهامك على الوسائل الإلكترونية المتطورة	0.628	0.000
04	مساهمة الإدارة الإلكترونية في مكافحة البيروقراطية داخل البلدية	0.600	0.000
05	مساعدة التطبيق الإلكتروني في اختصار البعد الزمني والجغرافي داخل وخارج البلدية.	0.581	0.000
06	تقليص إجراءات البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.540	0.000
07	عدم معرفة الموظف بالتقنيات الإلكترونية الحديثة يؤثر على جودة الخدمة لعمومية للبلدية	0.559	0.000
08	استمرارية التغير في المعلومات التكنولوجية وصعوبة مسايرتها في البلدية	0.035	0.000
09	ضعف البنية التحتية اللازمة للتطبيق الإلكتروني يؤثر على مستوى الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية	0.386	0.000
10	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية في البلدية	0.549	0.000
11	تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية أداء العاملين في البلدية	0.526	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

يبين الجدول رقم 04 أن معظم معاملات الارتباط المبينة عند مستوى المعنوي $\alpha \leq 0.05$ حيث أن المستوى المعنوي لأغلب الفقرات أقل من $\alpha \leq 0.05$ عدا العبارة الأولى 0.869 والثامنة 0.815، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0,2172 عدا العبارة الأولى والثامنة حيث كانت قيمة r المحسوبة أقل من قيمة r الجدولية 0.024، وهذا يدل على أن عبارات المحور الثالث تتمتع بمعامل صدق عالي.

3/ صدق الاتساق البنائي للأداة الدراسة الميدانية (الاستبيان): يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة، لذا تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لعبارات الاستبيان عند مستوى الدلالة 0.05، وذلك لمعرفة مدى ارتباط الأبعاد بالمعدل الكلي لعبارات الاستبيان، والنتائج الموائية تظهر ذلك:

الجدول رقم 5: معامل الارتباط بيرسون بين معدل كل بعد من الأبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لعبارات الاستبيان

الرقم	الأبعاد	قيمة الارتباط	مستوى المعنوي	الدلالة الإحصائية
01	الإدارة الإلكترونية	7850.	0.000	دال
02	الخدمة العمومية للبلدية	0.807	0.000	دال
03	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية	0.554	0.000	دال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

يبين الجدول رقم 05 أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لعبارات الاستبيان، حيث أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوي $\alpha \leq 0.05$ حيث أن $\text{Sig } \alpha \leq 0.05$ المعنوي لكل بعد من الأبعاد أقل من $\alpha \leq 0.05$ ، وقيمة r المحسوبة المحصورة (0.807_0.554) أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0,2172. يعني أن معاملات الارتباط بين كل المحاور والمعدل الكلي لعبارات الاستبيان دالة إحصائياً، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر الأبعاد صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

4/ ثبات الاستبيان **Reliability**: يقصد بثبات الاستبيان (ثبات القياس) أي كم تكون علامة اختبار ما متسقة وغير مختلفة من وقت لآخر أي أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفسا لظروف والشروط أي تكون النتائج متسقة وغير مختلفة من وقت لآخر بعبارة أخرى يعني ثبات الاستبيان الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (06): معاملات الثبات (بطريقة ألفا كرونباخ).

المحاور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	الإدارة الالكترونية	05	0.500
الثاني	الخدمة العمومية	05	0.710
الثالث	دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية	11	0.612
الإجمالية		21	0.725

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

تم احتساب الثبات لاستبيان الدراسة بطريقة ألفا-كرونباخ Cronbach's Alpha، إذ تم تطبيق المقياس على العينة محل الدراسة، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل تساوي 0.725، أما ألفا كرونباخ بالنسبة لكل المحاور فهو محصور بين 0.500-0.710 وهذا دليل كافي على أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثقة وثبات مرتفع، وبهذا سيتم قبول صيغ المحاور دون استثناء أو تعديل.

المطلب الثالث: تحليل البيانات الديموغرافية

إن هذه المرحلة هي أهم مرحلة في الدراسة الميدانية حيث أننا سنقوم خلالها بتبويب البيانات الواردة من الاستبيانات المسترجعة للتعرف على خصائص العينة ومن ثم نحاول القيام بمعالجة إجابات العينة وتحليلها وتفسيرها ومن ثم اختبار الفرضيات لاستخلاص النتائج منها.

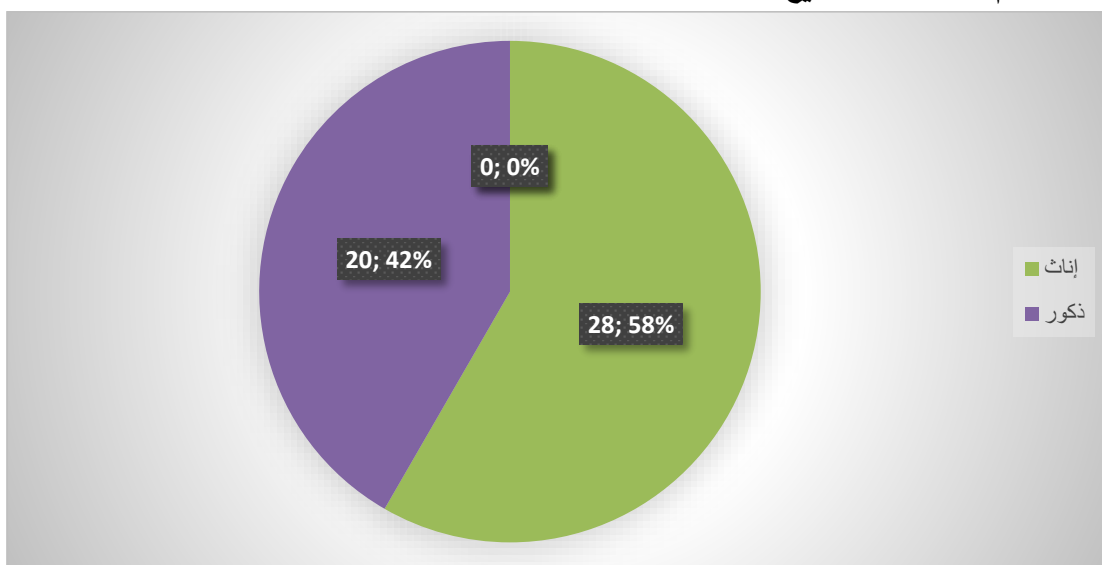
أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	20	41.7%
إناث	28	58.3%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss25

الشكل رقم 02: يمثل توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات excel

تتكون عينة الدراسة من 48 فرداً، منهم 20 ذكراً و 28 أنثى حيث يوضح الشكل المتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، أن نسبة الإناث كانت أعلى حيث بلغت 58.3% في حين قدرت نسبة الذكور 41.7%.

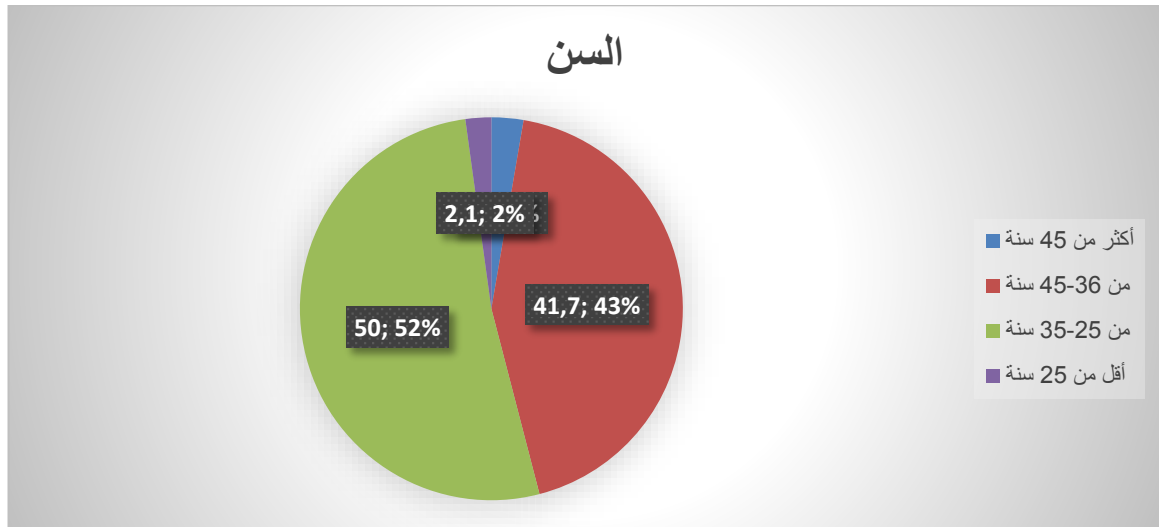
ثانياً: توزيع العينة حسب الفئة العمرية

جدول رقم 08: توزيع العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	1	2.1%
من 25-35 سنة	24	50.0%
من 36-45 سنة	20	41.7%
أكثر من 45 سنة	3	2.6%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss25

الشكل رقم 03: يمثل توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات excel

من خلال الجدول الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر نلاحظ أن أعلى فئة عمرية فئة الأفراد البالغين من العمر بين 25-35 سنة بنسبة 50% بعدد إجمالي يقدر بـ 24 فرد، ثم تأتي بعدها الفئة العمرية البالغ سنهم بين 36 و45 سنة بنسبة 41.7% وبعدد إجمالي قدر بـ 20 فردا، بينما نجد فئة أكثر من 45 سنة 3 أفراد بنسبة 6.3%، متبوعة بالفئة العمرية البالغين من العمر أقل من 25 سنة بنسبة 2.1% بلغ فردا واحدا، حيث نلاحظ أن أغلب العاملين شباب وكهول، وهذا راجع لطرق التوظيف الحديثة وكثافة التوظيف بسبب نسبة التقاعد الكبيرة التي شهدتها القطاع العمومي في الفترة الأخيرة.

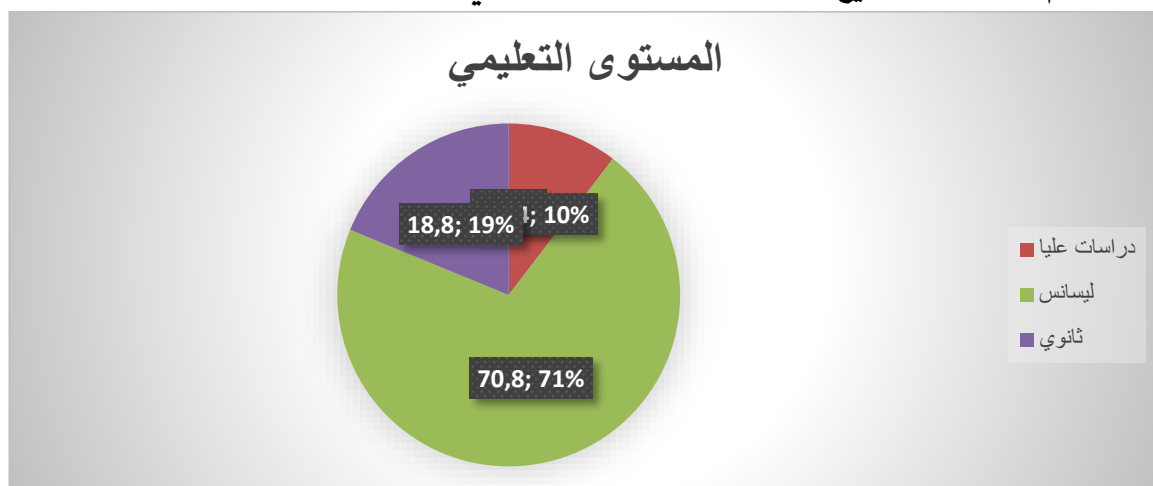
ثالثا: توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

جدول رقم 09: توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى الدراسي
18.8%	09	ثانوي
70.8%	34	ليسانس
10.4%	05	دراسات عليا
100%	48	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss 25

الشكل رقم 04: يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات excel

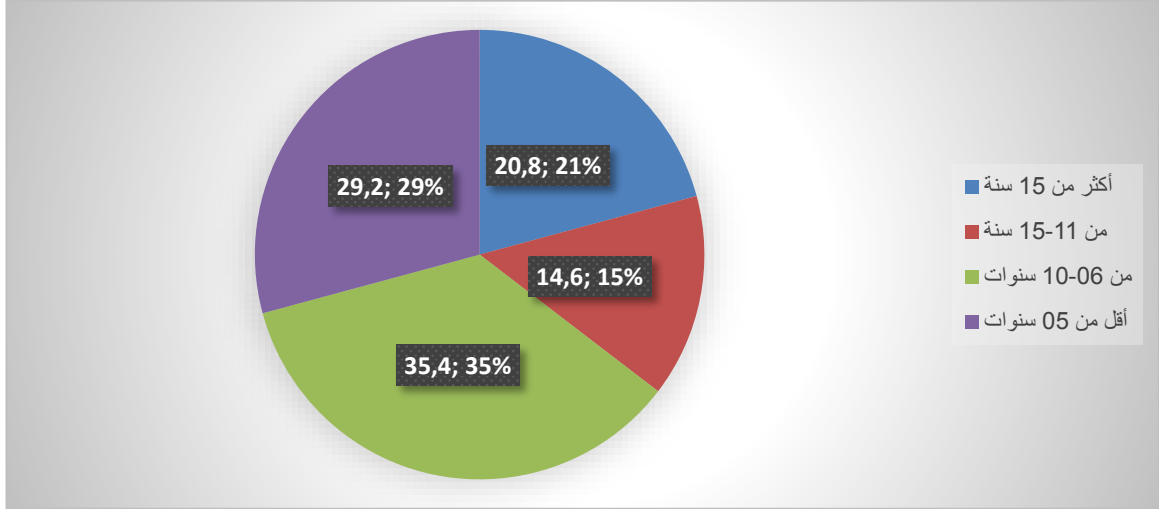
من خلال الجدول رقم 09 الخاص بتوزيع العينة حسب المستوى الدراسي نجد أن أغلبية أفراد العينة ذوي مستوى ليسانس وهذا بنسبة 70.8%، أما أصحاب المستوى الثانوي نسبتهم 18.8%، وأخيرا نجد أصحاب الدراسات العليا نسبتهم 10.4%، لأن غالبية شروط التوظيف الحديثة تتطلب مؤهل علمي جامعي.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة (الأقدمية): تم توزيع الأفراد حسب عدد سنوات الخبرة (الأقدمية) جدول رقم 10 توزيع العينة حسب الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	14	29.2%
من 06-10 سنوات	17	35.4%
من 11-15 سنة	7	14.6%
أكثر من 15 سنة	10	20.8%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss 25

الشكل رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة (الأقدمية)



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات excel

من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ أن عدد أفراد العينة التي تقل خبرتهم عن 05 سنوات هو 14 فرد أي بنسبة 29.2% من إجمالي العينة، بينما عدد أفراد العينة ذات مستوى الخبرة الذي يتراوح ما بين 06-10 سنوات 17 فرد أي بنسبة 35.4%، بينما الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 11-15 سنة كان عددهم 07 أفراد أي ما يعادل 14.6%، في حين أن عدد الأفراد الذين تفوق خبرتهم 15 سنة هو 10 أي ما يعادل 20.8%، نلاحظ أن فريق العمل هو مزيج بين التخصص والخبرة في العمل الإداري وبالتالي تبادل الخبرات بين الموظفين في البلدية، ويعود هذا إلى تعليمات وزارة العمل و الضمان الاجتماعي فيما يخص سن التقاعد والذي استوجب ضرورة توظيف موظفين جدد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة ثم استخلاص عصارة البيانات التي قمنا بتحليلها واختبار فرضياتها في صورة نتائج لدراستنا الميدانية. كما تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي في إعداد أسئلة الاستبيان، بحيث أنه يتضمن خمسة إجابات متعلقة بكل من المحورين وهذا من أجل تحديد إجابات أفراد العينة لعبارات الاستبيان بحيث تتراوح أوزان الإجابات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) مقياس ليكارت الخماسي.

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط الحسابي	4.2-5.00	-4.20	-3.40	-2.60	1.1-1.80
مستوى الموافقة	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الأول: نتائج الإحصاء الوصفي

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من محاور الدراسة ثم استنتاج اتجاه العينة لكل عبارة من عبارات الدراسة وهذا بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

أولاً: عرض وتحليل نتائج المحور الأول: الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (12): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية

الترتيب	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات والنسب	العبارة
01	موافق بشدة	0.5 8	4.4 4	2	2	0	00	00	ت	1 - تفضل التعامل مع الإدارة الإلكترونية.
				3	3	2				
				4	4	4.	00	00	%	
				7.	7.	2				
				9	9					
03	موافق	1.9 2	3.8 3	0	1	0	07	06	ت	2- توفر البلدية الإمكانيات المالية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
				9	9	7				
				1	3	1	14	12.5	%	
				8.	9.	4.	.6			
				8	6	6				
04	محايد	1.0 1	3.2 1	0	2	1	14	01	ت	3- توفر الشروط التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
				3	0	0				
				6.	4	2	29	2.1	%	
				3	1.	0.	.2			
					7	8				
02	موافق	1.2 2	3.7 1	1	2	0	06	04	ت	4- هناك صعوبات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية.
				2	4	2				
				2	5	4.	12	8.3	%	
				5	0	2	.5			
05	محايد	1.2 4	2.4 9	0	1	0	19	07	ت	5- توفر البلدية دورات تكوينية لتحسين مهارات ومعارف الموظفين في مجال استخدام الحاسوب
				9	2	1				
				1	2	2.	39	14.6	%	
				8.	5	1	.6			
				8						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25

1/ مناقشة نتائج المحور الأول:

* العبارة 01: من خلال الجدول نلاحظ أن كل أفراد العينة أجابوا بموافق بشدة وموافق على التوالي بنسبة 47.9% و 47.9% مما يؤكد أن الموظفين في البلدية فعلا يفضلون التعامل بالإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للمحايدين فكانت نسبتهم 4.2% كما نلاحظ عدم وجود إجابات بغير موافق وغير موافق بشدة وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.44 فهو يعبر عن الفئة الخامسة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول العبارة موافق بشدة بحيث أن هناك أفراد من العينة الموافقين مرشحون للانتقال إلى الموافق بشدة وهذا حسب نتيجة المتوسط الحسابي وأما الانحراف المعياري فقيمه 0.58 ما يدل على تجانس الإجابات وعدم تباينها كما نلاحظ أن هذه العبارة كانت في الترتيب الأول نظرا لمتوسطها الحسابي المرتفع مما يدل على أن أفراد العينة حقيقة أن الموظفين في البلدية يفضلون التعامل بالإدارة الإلكترونية.

* العبارة 02: نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة كانت غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة بنسبة 39.5% و 18.8% على التوالي، أي أنهم يرون أن البلدية توفر الإمكانيات المالية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، في حين أن نسبة المحايدين وغير الموافقين كانت 14.6% كما كانت نسبة الفئة غير موافقة بشدة 12.5% وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي 3.38 الذي كان قريبا من المحايد رغم اتجاه رأي العينة إلى الموافق احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة من حيث تأثيرها. أما الانحراف المعياري 1.29 فيدل على وجود تشتت في الإجابات.

* العبارة 03: من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 41.7% وموافق بشدة بنسبة 6.3% ، أما بالنسبة للذين أجابوا غير موافق فبلغت نسبتهم 29.2% والمحايد بنسبة 20.8% وغير موافق بشدة 2.1%. وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.21 نجد أنه يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي وهذا ما يدل على أن الاتجاه العام للعينة هو محايد وهذا ما يشير إلى وجود تحفظ لدى الأفراد في الإجابة، وأما الانحراف المعياري 1.01 فيدل على وجود تشتت في الإجابات، ومما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الرابع من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 04: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة معظم أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 50% ونسبة الأفراد الذين أجابوا بموافق بشدة 25% وهو ما يؤكد أن هناك صعوبات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية أما بالنسبة للإجابة محايد فكانت نسبتها 4.2%، في حين أن إجابتي غير موافق وغير موافق بشدة فكانتا نسبتيهما على التوالي 12.5% و 8.3%. وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.71 فهو يدل على الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي أي أن الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه الموافق، وأما الانحراف المعياري 1.22 فيدل على وجود تشتت في الإجابات من خلال ما سبق نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الثاني من عبارات المحور.

* العبارة 05: نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة كانت إجابتهم غير موافق وغير موافق بشدة بنسبة 39.6% و 14.6% على الترتيب مما يؤكد أن البلدية لا توفر دورات تكوينية لتحسين مهارات ومعارف الموظفين في مجال استخدام الحاسوب في حين كانت نسبة الأفراد الموافقين والموافقين بشدة على التوالي 25% و 18.8% أما بالنسبة للإجابات محايد فكانت نسبتها 2.1% . وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.94 الذي يعبر عن الفئة الثالثة من سلم

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ليكرت الخماسي الذي يتمحور حول العبارة هو محايد وأما الانحراف المعياري 1.42 فيدل على أن هناك تشتت في إجابات الأفراد وعليه جاءت هذه العبارة في الترتيب الخامس من عبارات المحور.

2/ تحليل المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة:

من خلال الجدول نجد أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الأول المتعلق ب الإدارة الإلكترونية يقدر بـ 3.53 فهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة الذي يتمحور حول العبارة موافق، أما قيمة الانحراف المعياري تقدر بـ 0.66 وهذا يدل على أن هناك تجانس بين إجابات أفراد العينة غير أن هذا التجانس كان ضعيف.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثانيا: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: الخدمة العمومية

الجدول رقم (13) يمثل عبارات عينة الدراسة حول الخدمة العمومية للبلدية

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات والنسب	العبرة
3	محايد	1.	3.	07	18	06	14	03	ت	1 - أنت راض عن نوعية الخدمة التي تقدمها للبلدية.
		21	25	14	37	12	29	6.	%	
				.6	.5	.5	.2	3		
1	موافق	0.	3.	12	26	06	04	00	ت	2- تساهم الخدمة العمومية للبلدية في تحقيق المنفعة العامة.
		48	96	25	54	12	8.	00	%	
				.2	.5	.5	3			
2	محايد	1.	3.	06	2	05	11	04	ت	3- التحسين المستمر للخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية.
		20	31	12	45	10	22	8.	%	
				.5	.8	.4	.9	3		
5	محايد	1.	2.	05	08	06	22	07	ت	4- توفر الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية بدون عوائق.
		23	63	10	16	12	45	14	%	
				.4	.7	.5	.8	.6		
4	محايد	1.	2.	02	13	10	18	05	ت	5- انسجام وتلاءم الخدمة العمومية للبلدية مع رغبات الموظفين.
		09	77	4.	27	20	37	10	%	
				2	.1	.8	.5	.4		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25

1/ تحليل عبارات المحور الثاني: الخدمة العمومية للبلدية

* العبارة 01: نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بشدة وموافق على التوالي بنسبة 37.5% و 14.6% مما يؤكد حقيقة أن الموظفين راضون عن نوعية الخدمة التي يقدمونها في البلدية، أما بالنسبة للمحايد وغير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 12.5% و 29.2% و 6.3%. وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.25 فهو يعبر عن الفئة الثالثة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول محايد، وأما الانحراف المعياري فقيمه 1.21 مما يدل على عدم تجانس الإجابات و وجود تشتت فيها، كما نلاحظ أن هذه العبارة جاءت في الترتيب الثالث لعبارات المحور.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

* العبارة 02: نلاحظ من خلال الجدول أنّ أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 54.2% و 25% ممّا يؤكد أن الخدمة العمومية للبلدية تساهم فعلا في تحقيق المنفعة العامة، أما بالنسبة للمحايدين وغير الموافقين فكانت نسبتهم 12.5% على الترتيب 8.3%، كما نلاحظ عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة. وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.96 فهو يعبر على الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فقيمه 0.84 ويدل على وجود تشتت ضعيف بين إجابات أفراد العينة. كما يلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الأول من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 03: من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 45.8% و 12.5% ممّا يؤكد أن أفراد العينة يرون أن هناك تحسين مستمر للخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية، أما بالنسبة للمحايدين، غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي ب 10.4% و 22.9% و 8.3%.

وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.31 فهو يعبر عن الفئة الثالثة وهو الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه محايد، أما الانحراف المعياري فقيمه 1.20 فيدل على عدم تجانس الإجابات، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الثاني من عبارات المحور.

* العبارة 04: نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم بغير موافق وغير موافق بشدة على التوالي بنسبة 45.8% و 14.6% ممّا يؤكد وجود صعوبات تعيق توفير الخدمة العمومية في البلدية، أما بالنسبة للمحايدين فكانت نسبتهم 12.5% أما بالنسبة للأفراد الذين أجابوا موافق وموافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 16.7% و 10.4%. وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.63 وهو يعبر عن الفئة الثالثة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه محايد، أما الانحراف المعياري فقيمه 1.23 وهو يدل على وجود تشتت بين إجابات أفراد العينة. كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الخامس من عبارات المحور.

العبارة 05: نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بغير موافق وغير موافق بشدة على التوالي بنسبة 37.5% و 10.4% ممّا يؤكد عدم انسجام وتلائم الخدمة العمومية في البلدية مع رغبات الموظفين، أما بالنسبة للمحايد موافق وموافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 20.8% و 27.1% و 4.2% .

وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.77 فهو يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه محايد، أما الانحراف المعياري فقيمه 1.09 فيدل على عدم تجانسا لإجابات بين أفراد العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الرابع من ترتيب عبارات المحور.

2/ تحليل المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة:

من خلال الجدول نجد أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثاني المتعلق بالخدمة العمومية للبلدية يقدر بـ 3.18 فهو يعبر عن الفئة الثالثة وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة الذي يتمحور حول العبارة محايد. أما قيمة الانحراف المعياري تقدر ب 0.76 وهذا يدل على وجود تجانس بين إجابات أفراد العينة غير أن هذا التجانس كان ضعيف.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثالثاً: عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية
الجدول رقم (14) يمثل عبارات عينة الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية.

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موفق بشدة	موافق	محايد	غير موفق	غير موفق بشدة	التكرارات والنسب	العبارة
11	غير موفق	0.96	2.91	0	0	03	29	09	ت	1 - ترى ان الخدمة العمومية للبلدية التقليدية المقدمة أفضل من الأسلوب الالكتروني.
				2.1	12.5	6.3	60.4	18.8	%	
1	موافق بشدة	0.74	4.44	2	2	01	00	01	ت	2- تساعدك الإدارة الالكترونية على أداء عملك بأقل جهد وتكلفة.
				52.1	43.8	2.1	00	2.1	%	
8	موافق	1.61	3.06	1	2	03	12	01	ت	3- تعتمد في أداء مهامك على الوسائل الالكترونية المتطورة.
				22.9	43.8	6.3	25	2.1	%	
9	موافق	1.23	3.52	1	19	05	10	03	ت	4- مساهمة الإدارة الالكترونية في مكافحة البيروقراطية داخل البلدية.
				22.9	39.6	10.4	20.8	6.3	%	
2	م		4	2	2	01	01	00	ت	5- مساعدة التطبيق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

		0.			2.1	2.1	00	%	الالكتروني في اختصار البعد الزمني والجغرافي داخل وخارج البلدية.
				47.9	47.9				
				1	2	03	01	ت	6- تقليص
				31.3	60.7	6.3	2.1	%	الإجراءات بعد تطبيق الإدارة الالكترونية بالبلدية.
3	موافق بشدة	0.65	4.21						
				1	2	04	02	ت	7- عدم معرفة
				27.1	54.2	8.3	4.2	%	الموظف بالتقنيات الالكترونية الحديثة يؤثر على جودة الخدمة العمومية.
6	موافق	1.04	3.92						
				0	2	07	09	ت	8- استمرارية
				10.4	52.1	14.6	18.8	%	التغيير في المعلومات التكنولوجية وصعوبة مسايرتها في البلدية.
10	موافق	1.05	3.46						
				1	2	07	02	ت	9- ضعف البنية
				2	5	14.6	4.2	%	التحتية اللازمة للتطبيق الالكتروني يؤثر على مستوى الخدمة
7	موافق	1.04	3.81						

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المقدمة من طرف البلدية.										
5	موافق بشدة	0.78	4.31	1	2	0	1	0	ت	10- تساهم الإدارة الالكترونية في ترقية أداء العاملين في البلدية.
				29.2	60.4	6.3	2.1	2.1	%	
4	موافق	0.72	4.71	1	3	0	0	0	ت	11- تساهم الإدارة الالكترونية في ترقية أداء العاملين في البلدية.
				2	6	00	2.1	2.1	%	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25

1/ تحليل عبارات المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية

* العبارة 01: نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بغير موافق وغير موافق بشدة على التوالي بنسبة 60.4% و 18.8% مما يدل على أن الموظفين في البلدية يفضلون الأسلوب الإلكتروني على الخدمة العمومية التقليدية، أما بالنسبة للمحايد، موافق وموافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 6.3%، 12.5% و 2.1% وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.19 فهو يعبر عن الفئة الثانية من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه غير موافق، أما الانحراف المعياري فكان 0.96 وهو يدل على وجود تشتت في إجابات العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الحادي عشر من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 02: نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بشدة وموافق على التوالي بنسبة 43.8% و 52.1% مما يؤكد على أن الإدارة الإلكترونية تساعد على أداء العمل بأقل جهد وتكلفة في البلدية. أما بالنسبة للمحايد وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم 2.1 وهي ضعيفة جدا كما نلاحظ عدم وجود إجابات بغير موافق، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.44 فهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق بشدة، أما الانحراف المعياري فكان 0.74 وهو ما يدل على وجود تجانس في إجابات العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الأول من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 03: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 43.8% و 22.9% وهذا ما يدل فعلا على اعتماد الموظفين في البلدية في أداء مهامهم على الوسائل الإلكترونية المتطورة، أما بالنسبة لغير موافق فكانت بنسبة 25% ونسبة محايد فكانت 6.3% ونسبة غير موافق بشدة 2.1%

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وهي ضعيفة جدا، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي قيمته 3.60 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان بـ 1.16 وهذا ما يدل على وجود تشتت في إجابات العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الثامن من ترتيب عبارات المحور. * العبارة 04: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 39.6% و 22.9% وهذا ما يؤكد على مساهمة الإدارة الإلكترونية في مكافحة البيروقراطية داخلا لبلدية.

أما بالنسبة لغير موافق فكانت بنسبة 20.8% ونسبة محايد فكانت 10.4% ونسبة غير موافق بشدة 6.3%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.52 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان 1.23 وهذا ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب التاسع من ترتيب عبارات المحور من حيث درجة التأثير.

* العبارة 05: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسب متساوية 47.9% وهذا ما يؤكد على مساعدة التطبيق الإلكتروني في اختصار البعد الزمني والجغرافي داخل وخارج البلدية، أما بالنسبة للمحايد وغير موافق فكانت نسبتها 2.1% وهي نسبة ضعيفة جدا مع تسجيل عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.42 فهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق بشدة، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان بـ 0.64 وهذا ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الثاني من حيث ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 06: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي 60.4% و 31.3% وهذا ما يؤكد تقليص الإجراءات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البلدية، أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتها 6.3% ونسبة غير موافق 2.1% وهي نسبة ضعيفة جدا مع تسجيل عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.21 فهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق بشدة، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان 0.65 وهذا ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب الثالث من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 07: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 54.2% و 27.1% وهذا ما يؤكد على أن عدم معرفة الموظف بالتقنيات الإلكترونية الحديثة يؤثر على جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية، أما نسبة الفئة المحايدة فكانت 8.3% وغير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتها على التوالي 4.2% و 6.3%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.92 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان 1.04 وهو يدل على عدم تجانس في إجابات أفراد العينة، كما نلاحظ أن العبارة جاءت في الترتيب السادس من ترتيب عبارات المحور.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

* العبارة 08: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 52.1% وهذا ما يدل على صعوبة مسابقة الموظفين للمعلومات التكنولوجية في البلدية بسبب استمرارية تغييرها، أما نسبة موافق بشدة فكانت نسبتها 10.4 % وبالنسبة لمحايد، غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 14.6% و18.8% و14.2%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي فكانت قيمته 3.46 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان 1.05 وهو يدل على عدم تجانس بين إجابات العينة، كما نلاحظ أن العبارات جاءت في الترتيب العاشر من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 09: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 52.1% و22.9% وهذا ما يؤكد على أن ضعف البنية التحتية اللازمة للتطبيق الإلكتروني يؤثر على مستوى الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية، أما بالنسبة لمحايد فكانت نسبتها 14.6 %، وغير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 4.2% و6.3%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي فكانت قيمته 3.81 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان 1.04 وهو يدل على وجود تشتت في إجابات العينة كما نلاحظ أن العبارات جاءت في الترتيب السابع من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 10: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 60.4% و29.2% وهذا ما يؤكد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير الوظائف الإدارية للبلدية. أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتهم 6.3%، ونسبة غير موافق وغير موافق بشدة فكانت على التوالي 2.1%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.13 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان 0.78 وهو يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة كما نلاحظ أن العبارات جاءت في الترتيب الخامس من ترتيب عبارات المحور.

* العبارة 11: من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 68.8% و27.1% وهذا ما يؤكد أن الإدارة الإلكترونية تساهم فعلا في ترقية أداء العاملين في البلدية، أما بالنسبة لغير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 2.1% وهي ضعيفة جدا مع عدم وجود إجابات بعبارة محايد، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.17 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان 0.72 وهو يدل على وجود تجانس في إجابات العينة كما نلاحظ أن العبارات جاءت في الترتيب الرابع من ترتيب عبارات المحور.

2/ تحليل المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة:

من خلال الجدول نجد أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثالث المتعلق بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية للبلدية يقدر بـ 3.80 فهو يعبر عن الفئة الرابعة وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة الذي يتمحور حول العبارة موافق. أما قيمة الانحراف المعياري تقدر بـ 0.42 وهذا يدل على وجود تجانس بين إجابات أفراد العينة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

بعد تحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة سوف نتطرق إلى اختبار قابلية النتائج للتعميم على مجتمع الدراسة على أنها نتائج معنوية تعكس فعلا الواقع محل الدراسة ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتحويل كل محور لبعد إحصائي بجمع عباراته عن طريق المتوسطات الحسابية وتحويلها لعبارة وحيدة تمثل المحور ثم قمنا بتطبيق اختبار T للدراسة ككل والبحث عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بالنسبة لكل محور.

أولاً: اختبار تباين إجابات عينة الدراسة باختلاف خصائصها الديمغرافية ONE WAY ANOVA.

سنحاول اختبار إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة باختلاف أو تغير خصائصها الديمغرافية بحيث تتماشى مع العناصر المتغيرات (المحاور) الذي يتضمنه باستخدام ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة 05 % ومن هنا نحكم على التباين وفق قاعدة القرار التالية:

- قبول الفرضية الصفرية (H_0) إذا كانت $\text{Sig}(\alpha) > 05\%$.

- قبول الفرضية البديلة (H_1) إذا كانت $\text{Sig}(\alpha) < 05\%$.

1/ اختبار تباين إجابات المحور الأول:

المحور الأول يتضمن الإدارة الإلكترونية وآلياتها لذا سنحاول في هذا المحور اختبار مدى ارتباط الإدارة الإلكترونية بنوع أفراد العينة عن طريق البحث فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الفئات الممثلة للنوع. وللقيام بهذا الاختبار التباين نعتمد على الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية بتغير فئات النوع.

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية بتغير فئات النوع.

الجدول رقم (15) يمثل اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق النوع.

ANOVA					
المحور الأول					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.350	0.892	0.390	1	0.309	بين المجموعات
		0.37	46	117.20	داخل المجموعات
			47	20.507	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 25

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig}(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.350 (35%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير النوع وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن الإدارة الإلكترونية بتغير النوع وهذا ما يدل عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بتغير النوع.

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق النوع نقوم باختبار التباين وفق السن باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية وفق السن.

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات إدارة الإلكترونية وفق السن.

الجدول رقم (16) اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق السن.

ANOVA					
المحور الأول					
	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	إحصائية فيشر	مستوى المعنوية
بين المجموعات	3.060	3	1.020	2.572	0.066
داخل المجموعات	17.447	44	0.973		
المجموع	20.507	47			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig}(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.066 (6.6%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير السن وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن تأثير الإدارة الإلكترونية بتغير السن وهذا ما يدل عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بتغير السن.

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق السن نقوم باختبار التباين وفق المؤهل العلمي باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية وفق المؤهل العلمي.

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات إدارة الكفاءات وفق المؤهل العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (17) اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق المؤهل العلمي.

ANOVA					
المحور الأول					
	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	إحصائية فيشر	مستوى المعنوية
بين المجموعات	1.512	2	0.756	1.791	0.179
داخل المجموعات	18.995	45	0.422		
المجموع	20.507	47			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.179 (17.9%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير المؤهل العلمي وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن الإدارة الإلكترونية بتغير المؤهل العلمي وهذا ما يدل عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بتغير المؤهل العلمي .
بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المؤهل العلمي نقوم باختبار التباين وفق الخبرة باعتماد الفرضيتين التاليتين:
-الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية وفق الخبرة.
- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الإدارة الإلكترونية وفق الخبرة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (18) اختبار ANOVA لتباين الإدارة الإلكترونية وفق الخبرة.

ANOVA					
المحور الأول					
	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	إحصائية فيشر	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.213	3	0.071	0.154	0.927
داخل المجموعات	20.294	44	0.461		
المجموع	20.507	47			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25 من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.927 (92.7%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير الخبرة وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن الإدارة الإلكترونية بتغير الخبرة وهذا ما يدل عن عدم تأثير الإدارة الإلكترونية بتغير الخبرة.

2/ اختبار تباين إجابات المحور الثاني:

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق السن نقوم باختبار التباين وفق المؤهل باعتماد الفرضيتين التاليتين: المحور الثاني يتضمن أهم العبارات المتعلقة بالخدمة العمومية التي تقدمها البلدية والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون مع النوع وحسب الفئة العمرية والمؤهل العلمي والخبرة المهنية وللقيام باختبار التباين وفق النوع نعتمد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع.
- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (19) بين اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية للبلدية وفق النوع.

ANOVA					
المحور الثاني					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.616	0.255	0.152	1	0.152	بين المجموعات
		0.598	46	27.514	داخل المجموعات
			47	27.667	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.616 (61.6%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير النوع وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن الخدمة العمومية بتغير النوع وهذا ما يدل عن عدم تأثير الخدمة العمومية بتغير النوع.

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق النوع نقوم باختبار التباين وفق السن باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية للبلدية وفق السن.
- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية للبلدية وفق السن.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (20) اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية وفق السن

ANOVA					
المحور الثاني					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.032	3.223	1.662	3	4.985	بين المجموعات
		0.516	44	22.682	داخل المجموعات
			47	27.667	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) < 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.032 (3.2%) وهو ما يؤكد وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير السن وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونعتبر الفرضية البديلة عن الخدمة العمومية بتغير السن وهذا ما يدل عن تأثير الخدمة العمومية للبلدية بتغير السن.

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق السن نقوم باختبار التباين وفق المؤهل باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية للبلدية وفق المؤهل.
- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية للبلدية وفق المؤهل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (21) اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية للبلدية وفق المؤهل.

ANOVA					
المحور الثاني					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.838	0.177	0.108	2	0.216	بين المجموعات
		0.610	45	27.450	داخل المجموعات
			47	27.667	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.838 (83.8%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير المؤهل وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن الخدمة العمومية بتغير المؤهل وهذا ما يدل عن عدم تأثير الخدمة العمومية بتغير المؤهل.

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المؤهل نقوم باختبار التباين وفق الخبرة باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية في البلدية وفق الخبرة:
- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الخدمة العمومية في البلدية وفق الخبرة.

الجدول رقم (22) اختبار ANOVA لتباين الخدمة العمومية للبلدية وفق الخبرة.

ANOVA					
المحور الثاني					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.733	0.429	0.262	3	0.787	بين المجموعات
		0.611	44	26.880	داخل المجموعات
			47	27.667	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.733 (73.3%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير الخبرة وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن الخدمة العمومية للبلدية بتغير الخبرة وهذا ما يدل عن عدم تأثر الخدمة العمومية للبلدية بتغير الخبرة.

3/ اختبار تباين إجابات المحور الثالث:

المحور الثالث يتضمن أهم العبارات المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية والارتباط المنطقي لهذه العبارات يكون حسب النوع ، الفئة العمرية والمؤهل العلمي والخبرة المهنية وللقيام باختبار التباين وفق النوع نعلم الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع.
- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (23) يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع

ANOVA					
المحور الثالث					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.091	2.976	0.513	1	0.513	بين المجموعات
		0.172	46	933.7	داخل المجموعات
			47	446.8	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25 من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig}(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.091 (9.1%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير النوع وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير النوع أي أن تحسين الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية للبلدية ليس له علاقة بالنوع .

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق النوع نقوم باختبار التباين وفق السن باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير السن.

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير السن.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (24): يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بتغير السن.

ANOVA					
المحور الثالث					
	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	إحصائية فيشر	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.634	3	0.211	1.190	0.325
داخل المجموعات	7.812	44	0.178		
المجموع	8.446	47			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25
من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig}(\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.325 (32.5%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير السن وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير السن أي أن تحسين الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية ليس له علاقة بالسن .

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق السن نقوم باختبار التباين وفق المؤهل باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير المؤهل العلمي.

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير المؤهل العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول (25) : يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير المؤهل العلمي.

ANOVA					
المحور الثالث					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.383	0.981	0.176	2	0.353	بين المجموعات
		0.180	45	8.093	داخل المجموعات
			47	8.446	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.383 (38.3%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير المؤهل العلمي وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بتغير المؤهل العلمي أي أن تحسين الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية ليس له علاقة بالمؤهل العلمي .

بعد الانتهاء من اختبار التباين وفق المؤهل نقوم باختبار التباين وفق الخبرة باعتماد الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بتغير الخبرة.

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بتغير الخبرة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (26): يمثل اختبار ANOVA لتباين دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير الخبرة.

ANOVA					
المحور الثالث					
مستوى المعنوية	إحصائية فيشر	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.954	110.	021.	3	0.063	بين المجموعات
		191.	44	8.883	داخل المجموعات
			47	8.446	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} (\alpha) > 5\%$ إذ جاءت قيمتها بـ 0.954 (95.4%) وهو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بتغير الخبرة وعليه نرفض الفرضية البديلة ونعتبر الفرضية الصفرية المعبرة عن عدم تأثر دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية بتغير الخبرة أي أن تحسين الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية ليس له علاقة بالخبرة .

ثانيا: اختبار فرضية علاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الخدمة العمومية للبلدية.
- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الخدمة العمومية للبلدية.

الجدول رقم(27) اختبار فرضية علاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية

Sig71	F المحسوبة	معامل التحديد r2	معامل الارتباط r	اختبار T	البيان
0.0006	8.204	0.151	0.389	2.2864	علاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية في البلدية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا يمكن قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية للبلدية عند مستوى الدلالة 5% ويشير معامل التحديد الذي أخذ قيمة 0.151 إلى ما نسبته 15.1% من التباينات في المتغير التابع (الخدمة العمومية) وقد تم تفسيرها بواسطة عبارات الخدمة العمومية للبلدية، كما تشير إحصائية فيشر المحسوبة إلى 8.204 ، وبلغت T المحسوبة 2.864 و المستوى المعنوي 0.006 و هو أقل من 0.05 ، و بلغت قيمة معامل الارتباط R 0.389 و هي أكبر من الصفر و هذا ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الإدارة الالكترونية و الخدمة العمومية للبلدية بنسبة تأثير قدرت ب 15%(أنظر الملحق رقم 05).

خلاصة:

من خلال الدراسة التطبيقية التي تم فيها الاستعانة باستمارة الاستبيان، قمنا بتحليل محصلة نتائج الاستبيان عن طريق مجموعة من الأدوات الإحصائية وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في ما يلي:

- إن عينة الدراسة موافقون على أفضلية التعامل بالإدارة الإلكترونية، ورغم موافقتهم على توفر الشروط التقنية والإمكانيات المالية والبشرية إلا أنهم أكدوا على وجود صعوبات تعيق تطبيقها في البلدية.
- كان هناك إجماع من قبل أفراد العينة على رضاهم عن مستوى الخدمة التي يقدمونها للبلدية وأنه هناك تحسين مستمر لها بالإضافة إلى موافقتهم على أنها تحقق المنفعة العامة.
- يوجد توافق بين أفراد العينة على أن الأسلوب الإلكتروني يساعد على اختصار البعد الجغرافي داخل وخارج البلدية بأقل جهد وتكلفة، ويعتمد على وسائل إلكترونية متطورة.
- كانت هناك موافقة من قبل المستجوبين على مساهمة الإدارة الإلكترونية في مكافحة البيروقراطية داخل بلدية.
- يوجد توافق كبير بين إجابات أفراد العينة على وجود صعوبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية منها عدم معرفة الموظف بالتقنيات التكنولوجية الحديثة وتغيرها المستمر، وهذا راجع إلى انعدام دورات التكوين في هذا المجال.
- أجمع الأفراد المستجوبون على أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير الوظائف الإدارية كما تساهم في ترقية أداء العاملين داخل البلدية.

خاتمة

خاتمة:

وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال التكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، ساعدت الدول على توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشريه متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الالكترونية إجازة مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الادارة الالكترونية على أرض الواقع، و كمشروع الوثائق البيوميتريّة، فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة انجاز الوثائق سواء جواز السفر البيوميتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيوميتريّة ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصرنة الادارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريبا المنظومة الإدارية بإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية، لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقنية الشاملة لتحقيق الادارة الالكترونية.

النتائج:

من خلال دراستنا تمكنا من الوصول إلى نتائج ذات صلة بالبحث نذكرها على النحو التالي:

- أصبح التوجه نحو إرساء دعائم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، وذلك في ظل مختلف التطورات التكنولوجية التي أصبحت تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، نظرا لعلاقتها الكثيفة والمتبادلة مع المواطنين.
- يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية في الكثير من الأحيان ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية، الأمنية، البشرية والتقنية، إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الغالب دون نجاح التطبيق الفعال لمبادئ الإدارة الإلكترونية وهو ما يجعل الآثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين الإيجابية والسلبية.
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجيا.

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، المكان والزمان وغيرها.

التوصيات والإقتراحات:

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث يمكننا صياغة بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية وإيصاله إلى المستوى الذي تتطلع إليه المؤسسات العمومية في الجزائر بغية الإرساء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للصالح العام ومن أهم هذه التوصيات نذكر ما يلي:
- دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات التقنية والبشرية والمادية والإدارية.

- ضرورة توفر الرغبة الحقيقية من قبل المسؤولين والإدارة العليا في تحسيد المشروع وتوفير كامل الدعم المالي والتنظيمي له.
- تطوير وتحفيز الأفراد وذلك من خلال تدريبهم وتكوينهم وتوفير الدعم المالي والعيني لهم خاصة المتفوقين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة توفير كل المتطلبات النجاح الإدارة الإلكترونية ودراسة جميع المعوقات كل على حدا خاصة الراضين لها لأجل أغراضهم الشخصية.
- إنشاء نافذة إلكترونية لبلدية العامرة تتوفر فيها جميع المعلومات الخاصة بطريقة الحصول على الخدمات من غير القدوم إلى مقر البلدية لأجل ذلك.
- تشجيع الموظفين على التقدم للإدارة بمقترحات لتطوير برنامج العمل الإلكتروني وطرح أفكار عمل جديدة بحرية كاملة مع ضمان انتقائها ومناقشتها بسلبياتها وإيجابياتها لغرض الوصول إلى حلول تساعد في إنجاح الإدارة الإلكترونية.
- تهيئة بيئة العمل المناسبة للموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية.
- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للموظفين محل الدراسة.
- القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين الإمكانية استيعابها.
- توفير الكوادر المتخصصة في مجال البرمجة واستخدام أجهزة الحاسوب المتطورة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، جامعة النايف للعلوم الادارية والأمنية، الرياض، 2006 م.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2017.
- سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3 ، دار الوراق، عمان، 2006 .
- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصر: الموسوعة العربية للتدريب والنشر، 2013.
- مزهرة شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، الأردن: دار الثقافة، 2014.
- حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية- المفاهيم، الخصائص المتطلبات، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005.
- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005.
- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي: شبكات الإدارة الإلكترونية ، ط العربية ، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، عمان، ، ص 2017.
- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 65، نقلا عن: ستيفن، كوهين، رولد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للبحوث، 1997م.
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية "استراتيجية-الوظائف-المجالات"، دار اليازوري، عمان، ص 157.

الأطروحات والمذكرات:

- مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر: يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007م.
- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2010/2009.

الملتقيات والمؤتمرات:

- فاطمة الزهراء طلحي و آخرون، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية، دراسات ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس، مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الأول 17-18 نوفمبر 2015، جامعة البلدة 2 الجزائر.

عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

فريق بحث الادارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الادارة العامة، المدرسة الوطنية للادارة، الجزائر، 2006.

المواقع الإلكترونية:

محمود هشام، المبسط للكمبيوتر "تعريف الإنترنت و الفرق بين الإنترنت و الإنترنت و من يدير الإنترنت"، تاريخ

التصفح 2022/05/01 على 2:55، الموقع الإلكتروني: http://4pcs-solutions.blogspot.com/20/04/blog-post_29.html

تسويق، تاريخ تصفح الموقع الإلكتروني: 2022/05/05 على الساعة 11:59

سيد أحمد سليم ، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الإلكتروني: اطلع عليه بتاريخ 2022/05/05 على الساعة

[/http://www.unpan1un.org](http://www.unpan1un.org) :

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الملحق رقم 01:

جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

السنة الجامعية: 2022/2021

أخي المجيب أختي المجيبة تحية طيبة و بعد :

يسعدنا ان تكون هذه الاستمارة بين ايديكم . و نود إعلامكم أننا بصدد إعداد دراسة ميدانية حول (دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية للبلدية و هذا في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال و نأمل أن تتكرموا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بوضع علامة * في الخانة المناسبة علما أن ماتدلون به من إجابات سيحاط بالسرية و سوف يستخدم لإغراض البحث العلمي فقط .
نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم و مساهمتكم القيمة في إثراء هذه المنكرة .

الادارة الالكترونية: هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية الى ادارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية .

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

القسم الأول: البيانات الشخصية

أماما لإجابة الصحيحة (x) ضع علامة

- 1/ الجنس : ذكر أنثى
- 2/ السن: أقل من 25 سنة من 25 - 35 من 36 - 45 أكثر من 45
- 3/ المؤهل العلمي: ثانوي ليسانس دراسات عليا
- 4/ عدد سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل من 6 - 10 سنوات من 11 - 15 سنة أكثر من 15 سنة

القسم الثاني :

المحور الأول : الادارة الالكترونية

أمام الاجابة الصحيحة (X) ضع علامة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	تفضل التعامل مع الادارة الالكترونية					
02	توفر البلدية الإمكانيات المالية والبشرية لتطبيق الادارة الالكترونية					
03	توفر الشروط التقنية لتطبيق الادارة الإلكترونية					
04	هناك صعوبات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية					
05	توفر البلدية دورات تكوينية لتحسين مهارات ومعارف الموظفين في مجل استخدام الحاسوب					

المحور الثاني : الخدمة العمومية

أمام الاجابة الصحيحة (X) ضع علامة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	أنت راضي عن نوعية الخدمة التي تقدمها للبلدية					
02	تساهم الخدمة العمومية في تحقيق المنفعة العامة					
03	التحسين المستمر للخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية					
04	توفر البلدية الخدمة العمومية بدون عوائق					
05	انسجام وتلاؤم الخدمة العمومية للبلدية مع رغبات الموظفين					

المحور الثالث : الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية للبلدية
أمام الاجابة الصحيحة (X) ضع علامة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	ترى أن الخدمة العمومية التقليدية للبلدية المقدمة أفضل من الأسلوب الإلكتروني					
02	تساعدك الإدارة الإلكترونية على أداء عملك بأقل جهد وتكلفة .					
03	تعتمد في أداء مهامك على الوسائل الإلكترونية المتطورة .					
04	مساهمة الإدارة الإلكترونية في مكافحة البيروقراطية داخل البلدية .					
05	مساعدة التطبيق الإلكتروني في اختصار البعد الزمني والجغرافي داخل وخارج البلدية.					
06	تقليص الإجراءات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية .					
70	عدم معرفة الموظف بالتقنيات الإلكترونية الحديثة يؤثر على جودة الخدمة العمومية في البلدية.					
80	استمرارية التغير في المعلومات التكنولوجية وصعوبة مسايرتها في البلدية.					
09	ضعف البنية التحتية اللازمة للتطبيق الإلكتروني يؤثر على مستوى الخدمة العمومية المقدمة من قبل البلدية .					
01	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية في البلدية .					
11	تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية أداء العاملين في البلدية.					

الملحق رقم 02: ألفا كرونباخ الكلية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.725	21

ألفا كرونباخ للمحور الأول:

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.500	5

ألفا كرونباخ للمحور الثاني:

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.710	5

ألفا كرونباخ للمحور الثالث:

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.612	11

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
x1	13.23	11.159	-0.152	0.591
x2	14.29	5.360	0.642	0.124
x3	14.46	7.488	0.434	0.349
x4	13.96	8.807	0.085	0.567
x5	14.73	6.457	0.337	0.398

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
y1	12.67	9.121	0.564	0.618
y2	11.96	13.360	0.102	0.771
y3	12.60	9.606	0.489	0.652
y4	13.29	9.062	0.558	0.620
y5	13.15	9.361	0.619	0.599

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
z1	39.67	22.993	-0.236	0.690
z2	37.42	19.142	0.317	0.584
z3	38.25	16.064	0.465	0.538
z4	38.33	16.525	0.367	0.566
z5	37.44	19.017	0.409	0.572
z6	37.65	19.042	0.401	0.573
z7	37.94	15.932	0.563	0.516
z8	38.40	21.946	-0.133	0.679
z9	38.04	18.339	0.259	0.593
z10	37.73	17.904	0.482	0.552
z11	37.69	18.432	0.448	0.562

الملحق رقم 03 :

اختبار تباين إجابات المحور الأول:

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	309.	1	390.	892.	350.
Intragroupes	117.20	46	37.		
Total	20.507	47			
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	3.060	3	1.020	2.572	0.066
Intragroupes	17.447	44	973.		
Total	20.507	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1.512	2	.756	1.791	.179
Intragroupes	18.995	45	.422		
Total	20.507	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	.213	3	.071	.154	.927

Intragroupes	20.294	44	.461		
Total	20.507	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0.993	5	.199	0.428	.827
Intragroupes	19.513	42	.465		
Total	20.507	47			

اختبار تباين إجابات المحور الثاني:

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	.152	1	.152	.255	.616
Intragroupes	27.514	46	.598		
Total	27.667	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	4,985	3	1,662	3,223	0,032
Intragroupes	22,682	44	0,516		
Total	27,667	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,216	2	0,108	0,177	0,838
Intragroupes	27,450	45	0,610		
Total	27,667	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,787	3	,262	,429	,733
Intragroupes	26,880	44	,611		
Total	27,667	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	4,631	5	,926	1,689	,158
Intragroupes	23,036	42	,548		
Total	27,667	47			

اختبار تباين إجابات المحور الثالث:

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	513.	1	.513	2.976	.091
Intragroupes	933.7	46	,172		
Total	446.8	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,634	3	0,211	1,190	.325
Intragroupes	7,812	44	0,178		
Total	8,446	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	.353	2	0,176	0,981	0,383
Intragroupes	8,093	45	0,180		
Total	8,446	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,063	3	,021	,110	,954
Intragroupes	8,883	44	,191		
Total	8,446	47			

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,417	5	,083	,436	,821
Intragroupes	8,029	42	,191		
Total	8,446	47			

الملحق رقم 04:

	N	Moyenne	Ecart type
x1	48	4.44	0.580
x2	48	3.38	1.299
x3	48	3.21	1.010
x4	48	3.71	1.220
x5	48	2.94	1.420
y1	48	3.25	1.212
y2	48	3.96	0.849
y3	48	3.31	1.206

y4	48	2.63	1.231
y5	48	2.77	1.096
z1	48	2.19	0.960
z2	48	4.44	0.741
z3	48	3.60	1.162
z4	48	3.52	1.238
z5	48	4.42	0.647
z6	48	4.21	0.651
z7	48	3.92	1.048
z8	48	3.46	1.051
z9	48	3.81	1.045
z10	48	4.13	0.789
z11	48	4.17	0.724
x	48	3.5333	0.66054
y	48	3.1833	0.76724
Z	48	3.8049	0.42392
N valide (liste)	48		

الملحق رقم 05:

البيان	اختبار T	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig
علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية	2.864	0.389	0.151	8.204	0.006