

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة الإنتاج والتمويل

بعنوان:

أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية

دراسة حالة {بلدية سعيدة} 2023 / 2024

تحت إشراف الأستاذة:

•الدكتورة عامر إيمان

من إعداد الطالبان:

• سويح عبد القادر

• زايري محمد الأمين

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ 2024/07/02

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور شويرفات عبدالقادر / الدرجة العلمية رئيسا

الدكتورة عامر إيمان / الدرجة العلمية مشرفا

الدكتور بالهادي عبدالقادر / الدرجة العلمية مناقشا

السنة الجامعية 2023/2024



الاهداء

"بفضل الله وبِعونه، أكملت رحلة تعليمي بنجاح. أشكر ربي أولاً
وأخيراً على هذه النعمة.

"في لحظة التخرج، أرفع أصدق الشكر والتقدير لأعزائي، لبي
وأمي، اللذين كانوا سندي ودعمي طوال رحلتي الدراسية. شكراً
لكما على حبكما اللا متناهي وتضحياتكما التي لا تنسى. وكذلك، لا
يمكنني نسيان كل الأساتذة والمعلمين الذين شاركوا معرفتهم
وخبراتهم معي، فأنتم جعلتموني أتطور وأتمو. شكراً لكل من كان
له الفضل في هذا الإنجاز، سواء بكلمة طيبة، أو بدعم معنوي، أو
بتوجيه صادق. كلكم شاركتم في هذا النجاح، وأعدكم بأن أكون
دائماً قيمة ونخورة بما قدمتموه لي. شكراً لكم من القلب."

سريع - زابري

شكر وعرفان

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و امتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه و نشهد أن سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه و أتباعه و سلم ؛ بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع ؛ أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أمانوني و شجعوني على الاستمرار في مسيرة العلم و النجاح، و إكمال الدراسة الجامعية ؛ و البحث كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذة الدكتورة " عامر ايمان " الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائها حقها بصبرها الكبير علينا، ولتوجيهاتها العلمية التي لا تقدر بثمن ؛ و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية و علوم التسيير؛ كما أتوجه بخالص شكري و تقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل .

" ربه أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحاً ترضاه و أدخني برحمتك في عبادك الصالحين "

الملخص:

تهدف هذه المذكرة إلى إبراز ودراسة مدى أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في المؤسسات العمومية، ولبلوغ هذا الهدف في هذه المذكرة تناولنا في الجانب النظري جملة من المفاهيم المحيطة بالموضوع والتي ارتبطت بالإدارة الإلكترونية والمؤسسات العمومية الخدمائية ببلدية سعيدة ؛ في حين تضمن الفصل التطبيقي تسليط الضوء على تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، بدراسة ميدانية ببلدية سعيدة.

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن توظيف الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجابيا على الخدمات العمومية

:Abstract

This memorandum aims to highlight and study the impact of electronic management used by public service entities in public institutions. To achieve this goal, we addressed in this memorandum a range of theoretical concepts surrounding the subject, which are linked to electronic management and public service institutions. The practical chapter shed light on the experience of electronic management in Algeria and its impact on public services provided to citizens, through a field study in the municipality of Saïda. The study concluded with several findings, the most important of which is that the employment of electronic management has contributed to increasing the efficiency of functional performance in public institutions.

Keywords: electronic management, public service, municipality of Saïda

ص	الفهرس
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
-	الملخص
-	الفهرس
-	المقدمة العامة
...	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية
...	تمهيد:
03	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	المطلب الأول: مفهوم والنشأة
05	المطلب الثاني: الأهداف والأهمية
	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
10	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
15	المطلب الثاني: العراقيل والمعوقات
	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
25	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
...	المبحث الرابع: دراسة مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية
27	المطلب الأول: مناقشة الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن السابقة
...	ملخص الفصل
...	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية ببلدية سعيدة
...	تمهيد:
31	المبحث الأول: بطاقة تعريف ببلدية سعيدة
31	المطلب الأول: نظرة عامة حول البلدية
33	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
35	المبحث الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
35	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
35	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة
37	المبحث الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

37	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان
38	المطلب الثاني: عرض نتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية
...	المبحث الرابع: الفرضيات ومناقشتها
43	المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بأثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية
51	المطلب الثاني: مناقشة و تحليل النتائج
62	الخاتمة العامة
67	قائمة المصادر والمراجع
73	الملاحق

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	يبين زهرة الخدمة	I - 1
41	يبين توزيع العينة حسب الصنف.	II - 2
43	يبين توزيع العينة حسب العمر.	III - 3
44	يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.	IV - 4
45	يبين توزيع العينة حسب طبيعة العمل.	V - 5

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان_الجدول	رقم الجدول
40	يبين قيمة معامل الثبات:	01
41	يبين توزيع العينة حسب الصنف.	02
42	يبين توزيع العينة حسب العمر.	03
43	يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.	04
44	يبين توزيع العينة حسب طبيعة العمل.	05
46	يبين متوسطات عبارات البعد المادي للإدارة الإلكترونية.	06
47	يبين متوسطات عبارات البعد البرمجي للإدارة الإلكترونية.	07
48	يبين متوسطات عبارات البعد الشبكي للإدارة الإلكترونية.	08
49	يبين متوسطات عبارات البعد البشري للإدارة الإلكترونية.	09
50	يبين متوسطات عبارات اعد قبول الخدمة العمومية الرقمية.	10
50	يبين اختبار "ف" لاستخدام الإدارة الإلكترونية على قبول الخدمة العمومية الرقمية.	11
51	يبين اختبار معاملات درجة تأثير نظام الحوافز.	12
52	يبين اختبار "ف" لأبعاد استخدام الإدارة الإلكترونية على قبول الخدمة العمومية الرقمية.	13
53	يبين اختبار معاملات درجة التأثير.	14
54	يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد المادي.	15
55	يبين اختبار "ف" للبعد البرمجي على قبول الخدمة العمومية الرقمية.	16
56	يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد البرمجي.	17
58	يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد الشبكي.	19

59	يبين اختبار "ف" للبعد البشري على القبول.	<u>20</u>
60	يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد البشري.	<u>21</u>



مقدمة عامة



➤ مقدمة

عرف العالم في العقود الأخيرة، ثورة هائلة في جميع الآلات العلمية والتكنولوجية وفي مختلف المجالات وهذا نتيجة للتغيرات الجذرية الحاصلة في الاقتصاد العالمي بعدما كان يتميز بطابعه الصناعي فتحول إلى طابعه المعلوماتي، أي أن في الوقت الحالي لا تقاس درجة التطور بامتلاك اقتصاد يعتمد على الصناعة، بل أصبح يعتمد على كيفية الوصول، إلى المعلومات وامتلاكها، ومن ثم الوصول إلى تطوير المعارف التي تؤدي إلى التطور في كل المجالات. ونظرا لما وصل إليه العالم من وسائل وتقنيات حديثة للوصول إلى جمع المعلومات وتخزينها واتخاذ القرار عن طريقها.

فتعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية (الانترنت) في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات، أهمها التزاحم والوقوف في الدوائر والمصالح الحكومية، بالإضافة إلى تجنب الروتين والوساطة وغيرها.

فصنعت الإدارة العمومية عن طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في أداء أعمالها، وفي تقديم الخدمات أدى بها للولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية والتي سمحت لها من الاستجابة الفعالية لرغبات المديرين، وذلك من خلال اختصار الإجراءات وربح الوقت وسرعة الإنجاز وزيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف.

❖ الإشكالية:

وبناء على ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية ببلدية سعيدة؟

❖ الأسئلة الفرعية:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي معيقات وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- ما هو مفهوم الخدمة العمومية؟

- ما هي أنواع وعراقيل الخدمة العمومية؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر للبعد البشري للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية ببلدية سعيدة
- يوجد أثر للبعد البرمجي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية ببلدية سعيدة
- يوجد أثر للبعد الشبكي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية ببلدية سعيدة
- يوجد أثر للبعد المادي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية ببلدية سعيدة

المنهجية:

نظرا لطبيعة الدراسة سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعالجة مختلف جوانبها والأفكار المتعلقة بها ونحاول إسقاط الجوانب النظرية للدراسة على مؤسسة التطبيق لاختبار الفرضية المطروحة وتقييم الجوانب الإيجابية والسلبية لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية على الخدمة والعمومية حيث يركز هذا المنهج على الوصف الدقيق والتفصيل للظاهر حيث قمنا بإعداد المقدمة العامة وبعدها إعداد ، الفصل الأول ماهية الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية ، ويتكون الفصل الأول من مبحثين المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية ، وقسمناه الى أربعة مطالب المطلب الأول مفهوم والنشأة المطلب الثاني الأهداف والأهمية ، المبحث الثاني ماهية الخدمة العمومية وقسمناه الى مطلبين مفهوم المطلب الأول الخدمة العمومية المطلب الثاني العراقيل والمعوقات الفصل الثاني ويتكون من مبحثين المبحث الثالث الدراسات السابقة ، وقسمناه الى مطلبين المطلب الأول الدراسات السابقة باللغة العربية المطلب الثاني الدراسات السابقة باللغة الأجنبية ، أما المبحث الرابع دراسة مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وقسمناه الى مطلبين المطلب الأول مناقشة الدراسات السابقة ،أما المطلب الثاني ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ، في فصل الفصل الثاني الخطوات الأولية للدراسة التطبيقية ، ويتكون من خمسة مباحث المبحث الأول بطاقة تعريف بلدية سعيد ، وقسمناه الى مطلبين المطلب الأول نظرة عامة حول المؤسسة المطلب الثاني المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للبلدية ،أما المبحث الثاني الطريقة وأدوات المستخدمة الدراسة وقسمناه الى مطلبين المطلب الأول مجتمع وعينة الدراسة ، المطلب الثاني متغيرات الدراسة ،المبحث الثالث وصف الدراسة الاول اختبار صدق وثبات الاستبيان ، المطلب الثاني عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية المبحث الرابع الفرضيات ومناقشتها ،المطلب الأول عرض النتائج

المتعلقة بأثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية ، المطلب الثاني اختبار الفرضيات ومناقشتها وأخيرا الخاتمة العامة

• أهداف الدراسة:

- هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق جملة من الاهداف:
- جمع معلومات جديدة تسالم في ميدان البحوث العلمية.
 - الدور الفعال الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء .
 - الكشف عن مدى قدرة الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في إعطاء جدول لمختلف المشاكل التي تواجه الإدارة من تعقد الإجراءات والروتين المسلط على الموظفين والمواطنين على حد سواء .
 - معرفة اتجاهات العملاء نحو نوعية وجودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.

• أهمية الدراسة:

- إن موضوع دراستنا يكتسي أهمية بالغة سواء على المستوى العلمي أو العملي ويتضح ذلك من خلال:
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات الجزائرية في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة على المستوى العالمي
 - أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين مصالح الخدمة العمومية

• صعوبات الدراسة:

ان القيام بأي دراسة سواء في مجال علوم التسيير أو أي مجال من المجالات الأخرى لا يخلو من أي صعوبات وعراقيل تعترض الباحث في عملية البحث:

ومن أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال هذه الدراسة ما يلي:

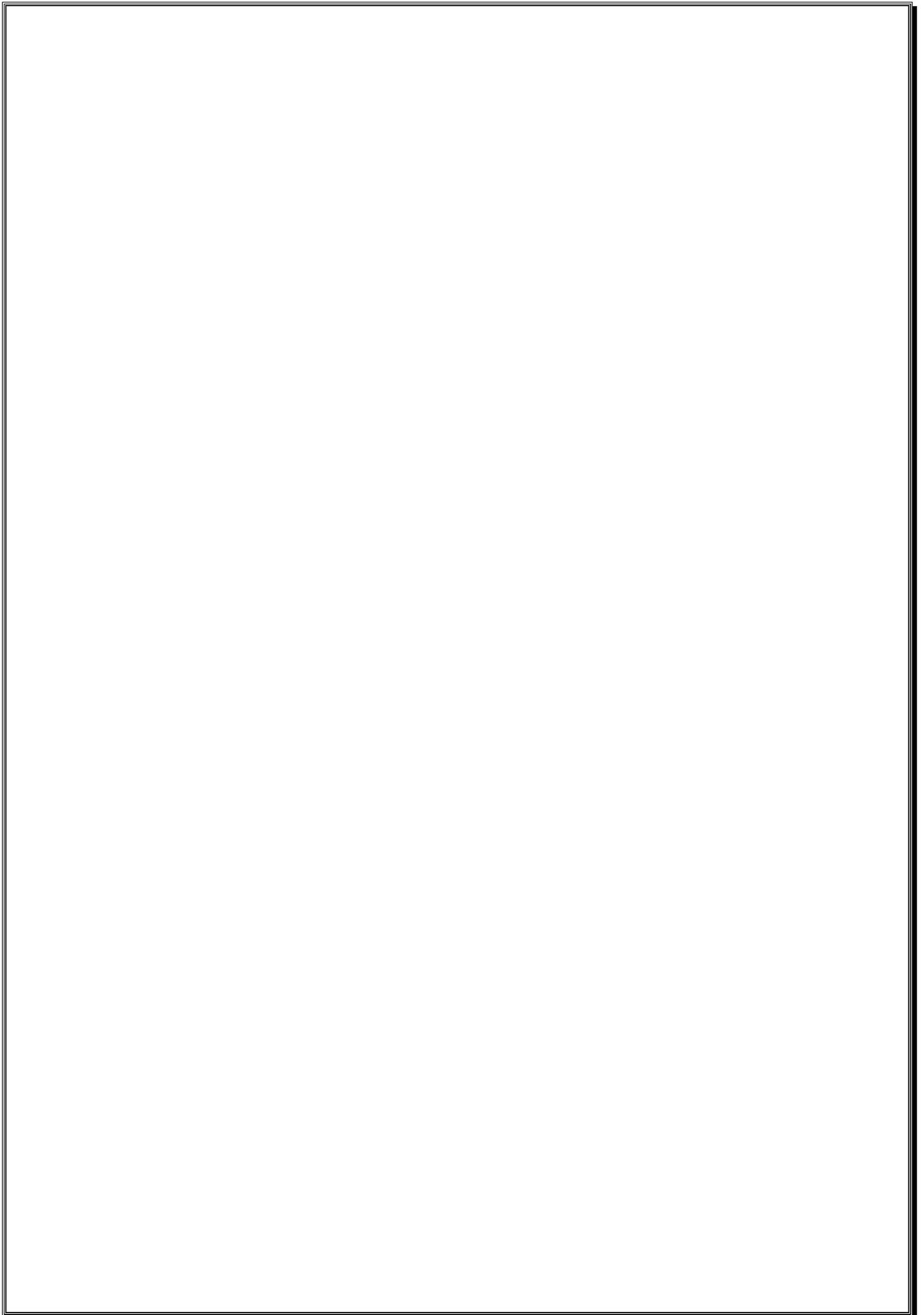
- ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة
- ندرة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة المتعلق بالإدارة الإلكترونية والمصالح العمومية
- واجهتنا صعوبات لإجراء الدراسة الميدانية حيث تم قبولنا بعد عدة محاولات كثيرة.
- رفض الكثير من المتعاملين مع المؤسسة الإجابة على أسئلة الاستبيان.



الفصل الأول

الدراسات النظرية والتطبيقية





-تمهيد:

تشهد الدولة المعاصرة تحولات جذرية ومتسارعة تتناول في العمق إعادة النظر في ماهيتها وطبيعتها عملها ما دفع عددا كبيرا من الدول إلى إجراء عمليات إعادة هيكلة واسعة لمؤسساتها وبالتالي إلى رسم حدود وأدوار جديدة للقطاع العمومي.

ومع هذا التقدم السريع للعالم أصبح قطاع الخدمات يشغل اهتمام العديد من الإدارات نظرا للدور الذي يؤديه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام للدخل الدولة، وتعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات القطاع العمومي الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين. ويحتل قطاع الخدمة العمومية أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات ويعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجميع أنواعها لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والإدارات العمومية التي يطلق الخدمات العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية

ان الإدارة الالكترونية لا تختلف كثيرا عن الحكومة الالكترونية لأن فكره الإدارة الالكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي جون بيري سنة 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها تركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة، تحتوي على بيانات كل افرا الشعب مما أدى بأناصر الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة ، وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل بتخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرصن جميع البيانات الشعب، وقد سمي هذا البرنامج بالدودة على أنه شكل من أشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى برضى الشعب، وفي نوفمبر 1988 قام احد الدارسين لعلوم الحاسوب في امريكا بنقل الفكرة من الخيال العلمي الى الواقع مما تسبب الى إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر ، وبعد مضي بعض سنوات اخذت فكرت التوجه الى الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري، وكان ظهورها الأول في 1992 أثناء الحملة الانتخابية الأمريكية ل "بيل كلينتون " حيث يعد أن يجعل عن طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البيئة الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية، أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري ، ليمنح الآلة الحكومة الضخمة فرصا للتغيير من خلال الأساليب عملها خدمة عملائها من الجماهير العريضة، ثم أخذت دول اوربية عديدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل : هولندا ،السويد ،النرويج ،الدنماركالخ

ومن المعلوم أن الدول الإسكندنافية كانت من أوائل الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية ،وذلك في محاولاتها ربط القرى البعيدة بالمركز أو العاصمة وأطلق على هذه العملية بالقرى الإلكترونية و يعد "لارس من جامعة ادونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة التي سماها "مراكز الخدمة عن بعد " ومن رواد المشروع مايكل دال DELL.M صاحب شركة دال المعروفة التي كانت لها دور ريادي في ميدان الحلول الإلكترونية .

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا، ثم تبع ذلك محاولات اخرى في دول العالم (عبدالرحمن، تاريخ الادارة الالكترونية 2018، 191ص)

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

مصطلح الإدارة الإلكترونية Management-E يعتبر من المصطلحات الإدارية الجديدة، التي ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وقد أثرت هذه التغيرات التكنولوجية الحديثة على أداء المنظمات الحكومية والخاصة من خلال تطوير وتحسين خدماتها وإنتاجيتها، وأيضاً من خلال سرعة إنجاز الأعمال وجودة الخدمات المقدمة.

يرى العديد من المختصين والباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري والمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان، ابتداء من المدرسة الكلاسيكية وعلى رأسها ماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدريك تايلور، الوصول إلى مدرسة العلاقات الإنسانية إلتون مايو، ثم مدرسة النظم والمدرسة الموقفية، لتأتي بعدها المنظمة المتعلمة وأخير الإدارة الإلكترونية. (التالية 2021، ص 57)

وبالرغم من حداثة المصطلح، إلا أن هناك تعاريف عديدة، قد تتشابه في جوانب ما وتختلف في أخرى، ولكن جميعها يصب في اتجاه واحد وهو الإدارة الإلكترونية، منها ما يلي:

تعريف الإدارة الإلكترونية يقصد به: عملية ميكنة جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطاتها، بالاعتماد على جميع التقنيات والمعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف جديدة

وهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من إنتاج وتخطيط ومتابعة وتطوير (العوطي ربيع 2008، ص 144).

وتتمثل مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى العاملين إلى الأسفل
- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة
- إعادة بناء الأدوار والوظائف
- إحلال الآلة محل العامل، واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات، وإنجاز الأعمال والصفقات رقمياً عن بعد
- تبادل البيانات إلكترونياً لتغطي جميع العاملين في المؤسسة، وعلاقات المؤسسة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من المؤسسة (أحمد 2019، ص 37)

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الالكترونية:

أولاً: أهداف الإدارة الالكترونية

ان الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن او عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية اهداف كثيرة تسعى الى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها

1. تقليل كلفة الاجراءات (الادارية) وما يتعلق بها من عمليات
2. زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد اذ ان قدرة الادارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة ...
4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيف منه الى اقصى حد ممكن مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء
5. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام ارشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن ولاستفادة منها في أي وقت كان
6. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصيص فيه
7. إلغاء عامل المكان إذ انها تطمح الى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على اداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة
8. إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل او الاجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى اقصى حد ممكن
9. محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم ادارة الكترونية
10. إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق
11. تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب، ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية
12. مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة الكترونية متوافقة
13. الخروج برؤية وإستراتيجية واضحة من الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية

وأخيرا ليس من اهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية والقيمة وعرفتها مؤسسة أودي أي الأمريكية المتخصصة

بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا الى الخدمة في أسرع وقت ممكن (كافي 2011، ص 69/70)

ويرى البحث " غريب جبر " أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات بصفة عامة تبدو في مجموعة جوانب والأبعاد التالية:

1/ تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف الإنتاج للسلع والخدمات، وهذه التخفيضات سوف يترتب عليها زيادة ربحية المنظمة، وزيادة كفاءة تشغيلها

2/ تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمات من اقتحام أسواق جديدة على المستويين المحلي والعالمي والقدرة على تخطي حواجز الزمان والقيود الجغرافية، والتجديد المستمر في المنتجات والخدمات المقدمة للمستخدمين، والوضوح في عرض البيانات الدقيقة والشاملة، والاستثمار المتواصل في البرمجيات، ومتابعة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، وهذه يؤدي إلى تحسين درجة التنافسية للمنظمة.

3/ تسهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي وما يترتب عليه من بذل الجهد وضياع الوقت، وزيادة التكاليف، والتعرض للتلغف والضياع، ويتحقق ذلك من خلال استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المتعددة.

4/ تحقق الإدارة الإلكترونية أهداف نماذج التميز التنظيمي بل هو شرط لتحقيقها حيث تتمكن المنظمات باستخدامها من تحقيق مستويات الأداء المتميز وتحقيق النتائج المتميزة وتحقيق النتائج المتميزة وخلق القيمة المضافة العليا. (الألفي 2010، ص 78/79)

ثانيا: معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

على الرغم من الحاجة الملحة في للمعلومات التي تعمم تطبيقات التقنية على دوائرها الإدارية إلى خوض هذه التجربة، إلا أن هذا المشروع الحضاري قد يعترضه عدد من المعوقات، وعلى مختلف الأصعدة: الإدارية، البشرية، المالية، الفنية، التشريعية، تنظيمية وأمنية. تحد هذه المعوقات من فرص التطبيق، أو تعطل المشروع، ويمكن استعراض هذه المعوقات كما يلي:

أولاً: معوقات البشرية الو مادية: إ ن نقص في الموارد المالية والبشرية مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها لتكنولوجيا الحديثة.

أ / المعوقات البشرية: تمثل فيما يلي :

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي و التنظيمي بالجامعة .
- قلة البرامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.
- تنامي شعور بعض المديرين و ذوي السلطة بأن هذا التغيير يشكل تهديدا .
- نقص الخبرات لدى المديرين و ندرة تقديم حوافز مادية لهم .
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي, و الرهبة و الخوف الذي يمتلكه العاملين بالإدارة عند استخدامه.
- قلة تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج و تطبيقات الإدارة الالكترونية وتقنية المعلومات.
- خوف بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد ، كذلك ضعف مهارات اللغوية وخصوصا الانجليزية ، مما يؤخر مشروع الإدارة الالكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد أو استبدالهم .
- مقاومة العاملين للتغيير وشعورهم أنه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة ، أو أن حضورهم على الأقل سيكون هامشيا.
- قصور نظرة الموظفين والعمال الإداريين في الجامعات إلى المشروعات التقنية و الحاسب عامة على رؤية ما تكلفه هذه المشروعات من نفقات ، دون النظر إلى إيجابياتها وفوائدها.

ب / معوقات مادية:

تتمثل فيما يلي

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية و بخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الالكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية .
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب و التأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية.

- عدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية ماليا (عدم توفير الأجهزة و المعدات اللازمة لذلك .)
- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل.
- جمود الإدارات المالية في الجامعات ، حيث تضع ميزانيات مالية على أساس بنود محددة ، مما يمنع صرف أي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقا .
- تواجه بعض الإدارات أزمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها و شبكاتها ، و غيرها من العمليات المكلفة ، سواء في استبدال قطع و أجهزة جديدة من القطع الداخلية لبعض الأجهزة.
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت. (مكيد علي, بوزكيري جيلالي 2019، ص227/228)

ج/ العراقيل الإدارية:

تواجه الإدارة الإلكترونية مجموعة من المشاكل الإدارية ، والمعوقات تكون خاصة خلال بداية فترة إنشاء هذه الإدارة ، وقد تواجهها خلال فترة حياتها ، وقد تكون مصدرها البيئة الخارجية للمؤسسة ، و تتمثل في عدم دمج عملية الاتصال بين الإدارات مع بعضها لتسهيل عملية المراقبة خاصة فيما يتمثل بالإدارة الجبائية و الجمارك و مديرية التجارة و البنوك و يعود ذلك بسبب اختلاف نظم وأساليب الإدارة وغياب التنسيق بين الإدارات مع بعضها لتسهيل عملية المراقبة خاصة فيما يتمثل بالإدارة الجبائية و الجمارك و مديرية التجارة و البنوك و يعود ذلك بسبب اختلاف نظم وأساليب الإدارة وغياب التنسيق بين الإدارات و حتى داخل القطاع الواحد ، نتيجة عدم وجود متابعة ، و تحيين و تقييم النتائج المتوصل إليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية .

إن هجرة العقول و المهارات من القطاع العام إلى القطاع الخاص يؤدي إلى الإفتقار للأطر المؤسسية التي تتولى الإدارة و المسؤولية، بالإضافة إلى وجود فساد إداري و، و البيروقراطية . و هو ما يعود بالسلب على تحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية (مليكة عبد غرس 2021، ص 11).

ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال اتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة، حيث يشهد العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كافة التقنيات الحديثة، من أجا تجويد أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات الكترونية، توظيف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في انجاز كافة أعمالها ومهامها ومعاملاتها والإدارية، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وإتمام جميع وظائفها على أتم وجه، من تسويق وإنتاج واستثمار، وأعمال مكتبية بسرعة ودقة عالية وترى (المسعودي 2010) أن الإدارة الإلكترونية تتمثل أهميتها " انخفاض تكاليف الإنتاج، وزيادة الربحية المنظمة، وتحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية، وتلافي أخطار التعامل الورقي، وزيادة الصادرات، وتدعيم الاقتصاد الوطني، وإيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في الأسواق التكنولوجية المتقدمة "

تكتسب الإدارة الإلكترونية أهميتها من خلال مواكبتها للتطورات التقنية، وقدرتها على التكيف مع كافة المتغيرات بكفاءة وفعالية، مما يساهم في تحقيق رضا العاملين في المؤسسة من خدماتها، وترجع هذه الأهمية إلى دور الإدارة الإلكترونية في خفض تكاليف الإنتاج، وزيادة ربحية المنظمة، وتحسين مستوى أدائها وتلافي أخطار التعامل الورقي (الغامدي 2021، ص 18/17)

كما ظهر تحول نوعي في نقطة ارتكاز التفكير الإداري حيث نشهد التحول من التفكير في الجودة إلى التفكير في السرعة، ومن التفكير في عنصر واحد لاكتساب الميزة التنافسية إلى التفكير في خلق توليفة جديدة للمنافسة تستند إلى السرعة والجودة والتخصص الكبير ولذلك تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى دعم مستمر من نظم مساندة القرارات التي تعمل مع الإدارة الخلفية ولديها جاهزية عالية لتحليل البيانات ووضع البدائل والخيارات المتاحة أمام المدير لاتخاذ القرار المناسب. كما تستطيع نظم مساندة القرارات تحقيق الاستفادة القصوى من القدرات الاتصالية للإدارة الإلكترونية لتعزيز فرق الإدارة الفعلية والافتراضية من الخبراء المتخصصين في داخل وخارج المنظمة.

وأخيراً يؤدي استخدام نظم مساندة القرارات من قبل الإدارة الإلكترونية إلى خلق تدفق طبيعي ومنسق للعمل والقرارات التي تمكن المنظمة من اكتساب الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة. (أحمد 2009، ص 144)

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

لا يوجد اتفاق واضح وشرح محدد لمفهوم الخدمة العمومية باعتباره يرتبط بالمرجعيات القيمة السائدة في كل نظام سياسي وفي كل دولة على حدى ، علاوة على خضوعه لمستجدات التكنولوجيات الاتصالية الحديثة ، ولعل أبرز أوجه هذه التباينات هو الاختلاف الحاصل بين التصور الكلاسيكي للمفهوم المذكور والتصور الحديث له ، ففي الأول يعني تقديم برامج أو مواد إعلامية تستجيب لحاجيات الجماهير العريضة بدون دافع تحقيق الربح المالي ، بينما تعتبر النظرة الحديثة أن الخدمة العمومية تخضع لمقتضيات الديمقراطية والمتطلبات الاجتماعية والثقافية.

عرفتها مدرسة الخدمات العمومية على أنها "الدولة ليست السلطة التي تقود سيادة، وإنما توفر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من قبل حاكمين (...). لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي (عبدالقاد علال 2022، ص 255/256)

يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقب من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوى الحاكمين (أبيش 2021، ص 546)

ويعرف الخبراء الخدمة العمومية بأنها " الحاجيات الضرورية لحفظ الإنسان والتأمين رفايته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الأغلبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطنين (الجيلالي 2022، ص 311)

أولاً: مبادئ الخدمة العمومية:

تبذل العديد من الدول قصارى جهدها في سبيل تكفير الخدمات الأساسية لأفراد مجتمعتها، سواء بالمجان أو بمبالغ رمزية أو مدعمة، ولتحقيق هذه الأهداف صاغت القوانين والتنظيمات اللازمة، وكذا أسست العديد من المنظمات أو المؤسسات في مجالات الخدمة الاجتماعية أو العمومية أو ما يصطلح عليه سوسيولوجي بالجهاز البيروقراطي لدولة.

والجزائر من بين الدول المشار إليها أعلاه، سعت منذ الاستقلال إلى وضع القوانين والتنظيمات المساعدة على إنشاء جهاز لتقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية التي يكفلها الدستور بالمجان ولجميع المواطنين.

يتفق أغلب الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير هذه المبادئ ، وهذا ارتباطا دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى ، وقد قام لويس رولان " Louis Rolland " بتنظيم هذه

المبادئ بصفة متناسقة في شكل ثلاث مبادئ أساسية ، تسمى بقوانين رولاند ، وهي مبدأ المساواة أماما الخدمة العمومية، ومبدأ استمرارية الخدمة العمومية، ومبدأ التكييف الدائم للخدمة العمومية ، والتي تبقى مبادئ اساسية رغم التطور الذي تعرفه الخدمات العمومية ، وهناك من يضيف لها مبدأ مجانية الخدمة العمومية ، ولكن كان يظهر جليا خاصة عند تسيير الخدمة العمومية من طرف الجماعة العمومية إلا أنه ينقلص أحيانا ويتغير معناه عند تدخل أطراف أخرى في التسيير . (فار 2020، ص 190/189)

تقدم المرافق العمومية خدمات ذات قيمة هامة للأفراد اذ تغطي احتياجات ومصالح المجتمع ولكي تتمكن هذه المرافق من أداء هذه المهام فإنها تخضع لمجموعة من المبادئ والقواعد والمتمثلة في:

- مبدأ مساواة الجميع امام المرفق العام .
- مبدأ استمرارية المرفق العمومي.
- مبدأ قابلية المرفق العمومي للتغيير والتبديل.

ان الخدمة العمومية هي عالقة تربط الأفراد والحكومة من أجل تلبية حاجيات المجتمع عبر المرافق العمومية التي تشرف عليها الدولة ويتم ذلك وفق مبادئ وضوابط تضمن خدمة عمومية جيدة. (مصطفى 2018، ص 223)

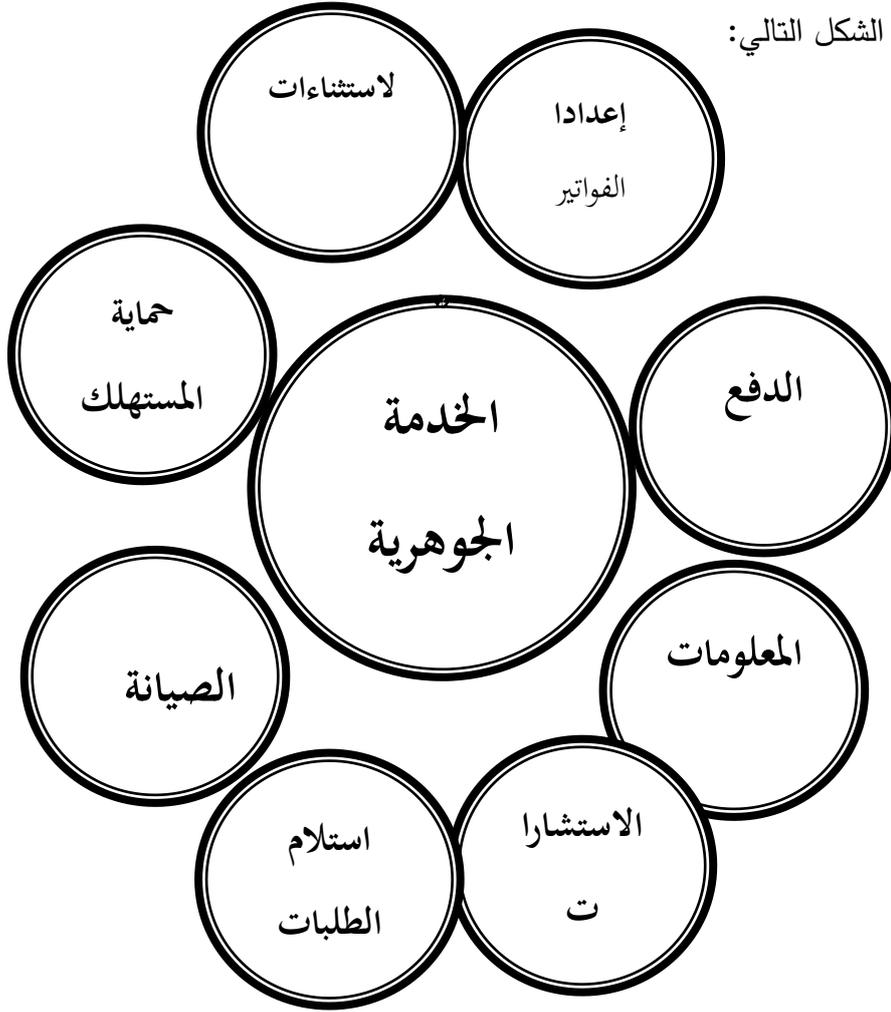
ثانيا: معايير الخدمة العمومية

هناك مجموعة م المعايير التي يجب توفرها في عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية، فهي تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفتها، والتي نوضحها بما يلي:

- معيار المساواة: والذي يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون، أو الانتماء العرقي... الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة.
- معيار الاستمرارية: فهذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان الإستمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، ولهذا يتعين على الدولة حماية الإدارات المؤسسات الحكومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي، الالتزام بالحفظ على الحد الأدنى في أداء بعض النشاطات الخدمة العمومية.

- معيار التطور: هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، ممثلاً إدخال البطاقات البيومترية في الحالية المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي.
- معيار المجانية النسبية: امتداداً لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجاناً للجميع، مثلاً في خدمة الصحة والأمن... الخ، م ترتيب الخدمات تنازلياً حسب نوعية الخدمة ومستوى الدخل المستفيد.
- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأوقات، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم. (الهام 2022، ص 69)
- مستويات الخدمة: ورغم هذا التقسيم والتحليل الذي ينطبق على المنتجات بوجه عام، إلا أن عدد من الكتاب رأوا بأن خاصتي عدم القابلية الفصل (التلازمية) واللاملموسة تجعل تطبيق المستويات العامة الثلاثة للمنتجات ذات معني أقل بالنسبة للخدمات وبدلاً من ذلك قدموا مستويين للخدمة هما:
 - الخدمة الأساسية أو الجوهرية: وتمثل المنفعة الأساسية التي يرغب المستهلك (المواطن) الحصول عليها لإشباع حاجاته ورغباته.

- الخدمة الثانوية: وتمثل مستويي المنتج المادي والمنتج المعزز وتتمثل في ثماني مجموعات وهي موضحة في الشكل التالي:



الشكل رقم I -1: يمثل زهرة الخدمة (العربي حجام _ أنور مقراني ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها _ مجلة كلية الدراسات الإنسانية _ 2017_ ص 63)

من خلال الشكل السابق نلاحظ بأن هناك ثماني مجموعات من الخدمات التكميلية موزعة على أوراق الزهرة التي تحيط بقلبها الذي يرمز الي الخدمة الجوهرية، كما تجدر الإشارة الي أنه ليس الضروري أن اكون هذه الخدمات التكميلية كلها ضمن خدمة ما، فطبيعة الخدمة تساعد في تحديد الخدمات التي ينبغي تقديمها لتعزيز ثقة المواطن بالإدارة وقيمة الخدمة وبالتالي، تحقيق النجاح للإدارات العمومية المعنية بتقديم الخدمة.

أما ترقية مع إصلاح وترشيد الخدمة العمومية، فقد تطرق إليها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مؤكداً بأن " بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجمهور " (مقراني 2017، ص 63/64)

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

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

أ/ **الخصوصية**: حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله، رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في لاطلاع عليها وذلك لضمان عدم اساءة استخدام هذه البيانات.

ب/ **التكامل**: عدم وجود تعارض في المعلومات واجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة وان تقدم الخدمات الإلكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة.

ج/ **المصداقية**: صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الإلكتروني والتأكد من أنها صادقة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.

د/ **الثقة والأمان**: عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد والتلف، وإعطاء المواطن ما يفيد اتمام المعادلة الإلكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل الإلكتروني.

هـ/ **التفاعل**: السماح للمواطن بالحصول على خدمة كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني وإبداء رأيه في الخدمات المقدمة.

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

ز/ **التواجد**: ان تكون خدمات الإدارة المحلية متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ولا يوجد اي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الإلكتروني. (شريف 2022، ص 153/154).

المطلب الثاني: أنواع وعراقل الخدمة العمومية:

أولاً: أنواع الخدمة العمومية

تتعدد أنواع الخدمات العمومية بحسب طبيعة المعيار المتبع في عملية التقسيم وهي كالتالية:

1- معيار مجال الخدمة : يقسم هذا المعيار الخدمة العمومية إلى:

- خدمات إدارية مثل الحالة المدنية بالبلديات .
- خدمات اجتماعية وثقافية مثل خدمة التمدرس والصحة.
- خدمات صناعية وتجارية مثل التزويد بالمياه والكهرباء والغاز .

2- معيار طريقة تقديم الخدمة : يقسم الخدمة إلى:

- خدمات فردية.

- خدمات جماعية.

3- معيار تحمل تكلفة الخدمة : نجد فيه:

- خدمات مجانية.

- خدمات مدعمة.

- خدمات بالمقابل.

4- معيار تسويق الخدمة : يتضمن نوعين من الخدمات هما:

- خدمات مسوقة مثل النقل العمومي والسلع والخدمات والدخول للمتحف .

- خدمات غير مسوقة مثل الأمن ، خدمات البلدية ، الإدارة العمومية ، النظافة وحماية البيئة. (علال 2023

_2024، ص 58/57)

الخدمات الاقتصادية: وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ للدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية.

ومن أهمها نذكر ما يلي:

- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية. (بلال 2021، ص 12)

ثانياً: عراقيل التي تواجه الخدمات العمومية

انتشار ظاهر البيروقراطية على جميع المستويات:

تعد البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة في طريق النمو، ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية، وتقيد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطنين. ومن بين مظاهر البيروقراطية:

التعسف في استعمال السلطة:

إن الملاحظ في بعض الإدارات والمرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعيّنين في استعمال السلطة التي خولت لهم من قبل القانون لخدمة المصلحة العامة. وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره. وهذا التصرف يعد خرقاً للقانون حسب المادة 11 من الدستور: "يعاقب القانون على التعسف في استعمال القانون"

خرق مبدأ المساواة:

يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، إلا أن الملاحظ هو التهميش لبعض فئات المجتمع، وعدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى وطبيعة احتياجاتهم (إلهام 2018، ص 202/201)

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تمهيد :

تُمثِّل الدراسات السابقة أحد الأجزاء المُهمَّة من خطة البحث العلمي، وهي تُعدُّ بمثابة الجزء الثاني المُتعلِّق بالإطار النظري لمنهج البحث العلمي المقدم وترتبط به بصورة مباشرة ووثيقة، وهي تُمثِّل أرضية غنية بالمعلومات لمن لديه الرِّغبة في التعرُّف على كل جوانب المشكلة أو الفرضية موضوع البحث. وهنا سنقوم بالتعرف الى اهم النتائج التي تم التوصلليها من قبل الدراسات السابقة ومحاولة تحليلها و مقارنتها بنتائج دراستنا

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

❖ الدراسة الاولى

عبارة عن مذكرة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص، التسيير العمومي بعنوان: " واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر _ دراسة ميدانية _ " للمترشح عبد القادر لحول، جامعة جيان عاشور الجلفة، 2022/2021

حيث حاول المترشح من خلال مذكرته التعرف على دور الإدارة الإلكترونية تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر وذلك من تناولت هذه الدراسة موضوع واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة خدمات في بلديات ولاية الجلفة الجزائر، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 255 موظفا تمثل دراسة مسحية لكل مصالح البيو ميتري على مستوى بلديات ولاية الجلفة، حيث استخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة كأدوات ثانوية، وللجوء إلى العديد من الأساليب الإحصائية وقد سعت هذه الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بعلاقات الارتباط وعلاقات التأثير بين المتغيرات، وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة والوصول الى الأهداف الموضوعية، وخلصت هذه الدراسة إلى ان جل البحوث الأكاديمية والتي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية، أن التوجه العام لهذا النظام هو الإرادة السياسية للدول وذلك بغرض الانسجام والاندماج في المنظومة العالمية المتقدمة، إضافة لاستفادة من امتيازات ناتجة عن تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية من أهمها الرفع من الأداء العمومي وجودة الخدمات العمومية المقدمة للموطن.

ومن أبرز القطاعات التي تسعى إلى عصرنه إدارتها العمومية وإضفاء الطابع التكنولوجي عليها هو قطاع الجماعات المحلية، والذي يعتبر البوابة الأولى للموطن الجزائري وذلك بحكم قربيه من البلدية قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية وأيضاً إلى الاعتبارات الإدارية والسياسية الأخرى، المتمثلة

في أن المواطن يشارك إداريا في تسيير الشؤون المحلية بالإضافة لمشاركته السياسية في قيادة الجماعات المحلية من خلال ممثلين له وهو ما يسمى بالديمقراطية التمثيلية.

تتضح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة من خلال السؤال الرئيسي الذي يمكن طرحه كالتالي:

ما هو أثر استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين من وجهة نظر مستخدمي بلديات ولاية الجلفة؟

الأهداف:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي الى دراسة أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين من وجهة نظر مستخدمي بلديات ولاية الجلفة، ويتفرع عن ذلك مجموعة من الأهداف الفرعية نذكر من بينها:

- 1) محاولة التعرف على طبيعة تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعمول بها في بلديات ولاية الجلفة.
- 2) محاولة معرفة مستويات إدراك أو واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعمول بها في بلديات ولاية الجلفة.
- 3) التعرف على أهم الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين ببلديات ولاية الجلفة.
- 4) السعي إلى الوصول إلى نتائج محددة، وإعطاء مقترحات تسهم في معالجة نقاط الضعف التنظيمية، مع إبراز كيفية الاستفادة من عناصر القوة الدافعة في بلديات ولاية الجلفة.

النتائج:

تم التوصل إلى:

مستوى إدراك تطبيقات الإدارة الإلكترونية لدى العاملين ببلديات ولاية الجلفة جاء متوسط.

مستوى جودة الخدمات العمومية لدى العاملين ببلديات ولاية الجلفة جاء متوسط.

مستوى الرضا الوظيفي على أداء الإدارة الإلكترونية لدى العاملين ببلديات ولاية الجلفة جاء متوسط

مستوى رضا المواطن على جودة الخدمات العمومية لدى العاملين ببلديات ولاية الجلفة جاء متوسط

تبين من خلال نتائج الانحدار المتعدد أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى

المعنوية ($0.05 < \alpha$) بين جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية دون البعد المادي بصفة مشتركة على تحسين جودة الخدمات لدى العاملين ببلديات ولاية الجلفة ". وتؤكد لنا النتائج المتوصل إليها أن مختلف أبعاد الإدارة الإلكترونية تؤثر على تحسين جودة خدمات بلديات ولاية الجلفة إذ اتضح لنا أن البعد البرمجي هو البعد الأكثر تأثيرا على تحسين جودة خدمات بلديات ولاية الجلفة ويليه في المرتبة الثانية البعد البشري ثم يليه البعد الشبكي في المرتبة الثالثة والأخيرة.

❖ الدراسة الثانية

عبارة عن مذكرة دكتوراه في كلية علوم الإعلام و الاتصال قسم الاتصال تخصص اتصال تنظيمي بعنوان : " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر " للمترشح بهجة العمالي، جامعة الجزائر 03 2021/2020

حيث حاول المترشح من خلال مذكرته التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر تعتبر الإدارة الإلكترونية دولة إدارية، هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية وتخدم المواطنين إذ تقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد بصورة الكترونية على الانترنت والشبكات في تقديم الخدمات بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبين الأفراد الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءات الأداء وفعاليتها.

تمثلت هاته الدراسة في التعرف على كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة في الجزائر من خلال اربع ابعاد أساسية متمثلة في الأبعاد المادية والبرمجية والشبكية والبشرية.

قام هذا البحث العلمي بقياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة البريد الجزائري وتشخيص الأساليب المتبعة في المرافق العامة وكذلك التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر ومدى مساهمتها في تطوير الأداء بالاعتماد على منهج دراسة حالة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات بالمؤسسة محل الدراسة.

الإشكالية:

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها، بما فيها المرفق العام، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات، واختزلت عن طريقها الزمن وتطور بفضائها نوع ومستوى الخدمة المقدمة. والتي انعكست على كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية، حيث لها واجهت الكثير من التحديات، بما أدى إلى حدوث تحول جذري على مستوى الأداء. فالإدارة الإلكترونية هدف

بدرجة اولى الى تقليص الاجراءات والابتعاد عن الاوراق والسرعة في التنفيذ، ما يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء وتحقيق الاهداف الاستراتيجية المخطط ها. وبناء على ما سبق وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الالكترونية التي شهدها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر اسقاطا على مؤسسة بريد الجزائر تأتي إشكاليتنا على النحو التالي:

كيف ساهمت الادارة الالكترونية في تحسين اداء مؤسسة بريد الجزائر؟

الأهداف:

الباحثة من خلال هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في:

قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وبالضبط مؤسسة بريد الجزائر.

إبراز أهمية العمل داخل مؤسسة بريد الجزائر وزيادة فعالية من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية.

• تشخيص الأساليب المتبعة في المرافق العمومية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

• التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر ومدى مساهمتها في تطوير الأداء.

تسريحي تقني به مؤسسة بريد الجزائر، لتفعيل إدارتها الإلكترونية وتوجيه خدماتها

العمومية لتحسين وتطوير المرفق العام في الجزائر.

• معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين بمركز البريد الجزائري بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق

الإدارة الإلكترونية.

• معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام في مؤسسة البريد الجزائري.

النتائج:

لمحاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج أهمها: استخدام أجهزة الحواسيب ولواحقها يبسط من العمليات والمهام

ويسهل طريقة لعمل داخل مؤسسة بريد الجزائر مما ينعكس اجابا على تطوير مستوى أداء المؤسسة من خلال

التعامل الشبكي الإلكتروني الذي يدا تطوير الأفراد عن طريق تدريبهم في مجال الاستخدامات التكنولوجية

لتطوير أداءهم ومن ثم تطوير أداء المؤسسة ككل.

❖ الدراسة الثالثة

دراسة بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد تعالج موضوع أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في

المؤسسات العمومية سنة 2020 حيث حاولت الباحثتان إبراز أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة

الخدمات في المؤسسات العمومية وتم اختيار عمال مؤسسة بريد الجزائر فرع مدينة المدية. والإجابة عن

الإشكالية التالية كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية وتحسين أدائها بمؤسسات بريد

الجزائر من وجهة نظر عينة من متعملي القطاع بولاية المدية؟ و من اهداف الدراسة إبراز أهمية الإدارة

الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات، وكذا التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها.

حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قصدية شملت 50 زبون وتم الاعتماد على النهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعالجة مختلف جوانبها والأفكار المتعلقة بها ونحاول إسقاط الجوانب النظرية للدراسة على مؤسسة التطبيق لاختبار الفرضية المطروحة وتقييم الجوانب الإيجابية والسلبية لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية، كما تم الاعتماد على أسلوب الدراسة الميدانية من خلال استمارة الاستبيان التي تم توزيعها لاستقصاء آراء الموظفين ومن النتائج المتوصل إليها:

للإدارة الإلكترونية عدة مزايا فاستخدام تقنياتها يفيد المؤسسة العمومية التي تؤدي إلى تسهيل خدمة المواطن، وهذا ما لامسناه من خلال دراسة إجابات العينة لمؤسسة البريد لولاية المدية، حيث أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إحداث كبير في نمط الخدمة العمومية المقدمة، وذلك من خلال التحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة. -إن الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال الدقة والسرعة في انجاز الخدمات والمعاملات مع اختصار الوقت والتكاليف على عكس الإدارة التقليدية. تعمل الإدارة الإلكترونية على خدمة الزبائن بصفة مستمرة مع الحفاظ على الخصوصية والسرية. (شهاد 2020، ص 104_124)

❖ الدراسة الرابعة:

دراسة حورية قارطي وإيمان مداوي تعالج موضوع دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية سنة 2020 حيث حاولت الباحثتان إبراز أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية تم اختيار عمال خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، والإجابة عن الإشكالية التالية ما مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري في الجزائر.

ومن أهداف الدراسة التطرق إلى المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية وكذا التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر، إبراز أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من قبل المؤسسات العامة على تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر خدمة استخراج جواز السفر البيومتري كالنموذج. تقديم بعض التوصيات المناسبة فيما يخص مجال الدراسة. ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثتين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع استبيان على عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، بلغ حجمها 166 مفردة من أصل 210 مفردة تم توزيع الاستبيان عليها. و تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي من خلال الرجوع إلى الأبحاث والدراسات السابقة والاطلاع على أدبيات الموضوع من أجل بناء إطار نظري للدراسة إلى جانب استخدام بعض أساليب البحث النوعي وأسلوب المسح لميداني لجمع البيانات بواسطة قائمة استقصائية موجهة لمستهلكين جزائريين، ليتم بعد ذلك تحليلها إحصائي لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها، حيث تم توزيع الاستبيان الكترونيا ویدويا. من النتائج المتوصل إليها: من الناحية النظرية توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والمعلومات والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية. كما توصلت الدراسة الحالية إلى أنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاعتمادية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميترى مما يستدعي للقول بأن العملاء الذين قاموا باستخراج جواز السفر البيوميترى اعتبر أن مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) لا تفي بالمواعيد المقدمة للمواطنين من حيث مواعيد استلام وتسليم جواز السفر البيوميترى كما أن موظفو لا يراعوا ظروف والأوضاع الخاصة بالمواطنين ولا يتعاملون باحترافية واحترام معهم. وجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الاستجابة لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميترى، مما يدل على أنه يوجد في مصالح الجماعات المحلية موظفين يقومون بالرد على استفسارات المواطنين كما أُلّم على إطلاع بمواعيد تقديم خدمات استخراج جواز السفر البيوميترى مثل مواعيد اخذ التوقيع الالكتروني. توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد التوكيد لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميترى، توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد الملموسية لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميترى. توجد علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وبعد التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيوميترى ، يري أفراد عينة الدراسة أن العاملون في مصالح الجماعات المحلية يحاولون حل مشاكل المواطنين و يهتمون بهم. (مداوي 2020).

❖ الدراسة الخامسة

دراسة طارق بن قسيمي تعالج موضوع دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية 2017 حيث حاول الباحث ابراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية تم اختيار عمال المؤسسات الاستشفائية العمومية والإجابة عن الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة محل الدراسة. ومن اهداف الدراسة معرفة مدى توفر الادارة الالكترونية في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية. تسليط الضوء على جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

بيان دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات الاستشفائية؛ معرفة أثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة الاستشفائية، التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بحصر مجتمع الدراسة في كل من الأطباء والمساعدين والإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عميرات سليمان المتواجدة بمدينة بركة ولاية باتنة، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 90 موظف من أطباء ومعاونيهم ومدراء الأقسام والوحدات الرئيسية والفرعية في المستشفى قيد البحث. إذ وزعت (150) استمارة واسترجعت (90) استمارة أي أن نسبة الاستجابة (60%) كما اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، بهدف معرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية. من النتائج المتوصل اليها:

تهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الاستشفائية. رصد الميزانيات الكافية لتوفير متطلبات الادارة الالكترونية. استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في الحاسب الآلي للعمل في المؤسسات الاستشفائية. متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها لتطبيق الادارة الالكترونية وخصوصا في ظل التطور والتغير السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر تعزيز استخدام الادارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الادارة الالكترونية. (القاسمي 2017).

❖ الدراسة السادسة

دراسة بربار نور الدين و بالجيلالي فتيحة تعالج موضوع أثر تطبيق الادارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات المصالح سنة 2019 حيث حاول الباحثين ابراز أثر تطبيق الادارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر تم اختيار عمال مؤسسة الضرائب الإجابة عن الإشكالية التالية: ما هو أثر تطبيق الادارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب من وجهة نظر الموظفين حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس الأثر المترتب من جراء تطبيق الادارة الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها مصالح الضرائب في الجزائر، ولتحقيق هذا الهدف اتبع الباحثان منهج البحث الميداني كوسيلة لدراسة ظاهرة الادارة الالكترونية وأثرها على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب، وذلك لإمكانية تطبيقه على مجموعات واسعة من الافراد المبحوثين، كما تتطلب تلك الدراسة لإعداد هذه الدراسة تم الاعتماد على تصميم استمارة استبيان شملت خمسة محاور أساسية، تم تحديد مديريات الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب ومفتشيات الضرائب بكل من ولايات البلدة والمدية والبويرة كمجتمع للبحث، أما عينة الدراسة فكانت عشوائية من ضمن مستخدمي الضرائب وشملت 127 شخص، من النتائج المتوصل اليها: نسبة تطبيق الادارة الالكترونية بمصالح الضرائب قدرت بـ 53.1%. تساهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من اعتمادية خدمات مصالح الضرائب بنسبة 46.5 % للإدارة الالكترونية دور هام في زيادة الاستجابة بمصالح الضرائب، للإدارة الالكترونية دور مهم في

تعزيز الامن المعلوماتي، التوسع في استخدام الادارة الالكترونية يسمح بتحديث خدمات مصالح الضرائب وتميزها. (بلجيلالي 2019، ص 61/64)

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

❖ الدراسة الأولى

عبارة عن مقال منشور في مجلة (eu scientific institute provided european scientific journal) في National Institute of Public Administration، بعنوان: " The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia " للباحث (SH., MH.) Dinoroy Marganda Aritonang ، جامعة School of Administrative Science – National Institute of Public Administration، 2017، Administration, Indonesia

حيث أبرز الباحثان ان نظام الحكومة الإلكترونية أحد السياسات الأساسية التي يمكن أن تحول جودة الخدمة العامة من التقليدية إلى الحديثة. ويتعلق تنفيذها بسياسة إصلاح الإدارة العامة. عند تنفيذ هذه السياسة، نتوقع تحسينات في جودة وفعالية تقديم الخدمات العامة. ومن الواضح أن التغييرات المتوقعة تتطلب جهودًا متزامنة ومتآزرة في العديد من المجالات، مثل الدعم من خلال التمويل الكافي والإرادة السياسية المتسقة من الحكومة المركزية والمحلية في إندونيسيا. يستخدم هذا البحث تحليل المنهج التجريبي والنوعي مع التركيز على تنفيذ السياسات والمشكلات الحالية الموجودة في الحكومة المحلية والمركزية. ومن خلال التحليل وجدنا أن هناك تصور أو فكرة مضللة تقترض أن نظام الحكومة الإلكترونية وحده هو المفتاح الوحيد الضروري لتحقيق خدمة عامة أفضل. ولم يدرك المسؤولون العموميون أن التحسن يعتمد أيضًا على عوامل مهمة أخرى مثل الدعم المالي، وصيانة التكنولوجيا، وثقافة العمل في إدارة الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى قضايا فنية أخرى .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمة العامة، الحكومة، إندونيسيا.

❖ الدراسة الثانية

عبارة عن مقال منشور في مجلة Economic and Management Research Journal بجامعة Sidi bel abbes Université ، بعنوان: " The rôle of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service " للباحث: Gaffour Fatna ، 2021

تبنت العديد من الدول نظام الإدارة الإلكترونية كآلية تسعى إلى الارتقاء بالإدارة وتحديثها وتحسين خدماتها بأقل التكاليف وبالسرية المطلوبة. كما أثبت اتجاه الدول نحو استخدام نظام الإدارة الإلكترونية دوره المهم في التأثير على مبدأ الحياد وتفعيله وتحسين الخدمة العامة وترشيدها. وكذلك التأكد من عناصر الكفاءة والفعالية والنزاهة والحياد بشكل خاص. الكلمة المفتاحية: الإدارة؛ الحياد؛ خدمة عامة.

❖ الدراسة الثالثة

عبارة عن مقال منشور في مجلة Information Sciences Letters An International Journal جامعة الادرن، بعنوان: " Impact of E-Government Applications on Reducing Administrative Burden in Delivering Public Service"

للباحثين:

1, Wesam Ibrahim Mohammad Mohammad Abdel- Hamed Ali Al-Hussein Alabdallat2 , Mohammed A. Abu Rumman3 , Omar Jawabreh4,* and Basel J. A. Ali 5
السنة 2023

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في تخفيف العبء الإداري في تقديم الخدمات العامة للمواطنين في دائرة الأراضي والمساحة. وقد تم اختيار منهج البحث الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث نظراً لفائدته في إجراء الدراسات الاجتماعية والتجارية والإنسانية. وتشكلت عينة الدراسة من الموظفين من مختلف الوظائف الوظيفية، والتي شملت (600) موظف وموظفة. تم جمع البيانات من مصادر ثانوية بالرجوع إلى الدراسات السابقة، بينما تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبيان. وأظهرت النتائج أن لتطبيقات الإدارة الإلكترونية دور كبير في تحسين تقديم الخدمات العامة للمواطنين الذين يراجعون دائرة الأراضي والمساحة، بما في ذلك (تقديم الخدمة العامة بشكل صحيح وموثوق وشفاف وسريع). يوصى بأن تعمل دائرة الأراضي والمساحة بشكل مستمر على تحديث تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواكبة التغيرات في بيئة الأعمال في تقديم الخدمات العامة، فضلاً عن تقديم دورات تدريبية للموظفين لإبقائهم على اطلاع بالتطورات في مجال الإدارة الإلكترونية. ويوصى أيضاً بمنح الموظفين الاستقلالية والقدرة على المشاركة في صنع السياسات وصنع القرار من أجل تقليل المتاعب الإدارية التي يواجهونها أثناء القيام بواجباتهم.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأعباء الإدارية، دائرة الأراضي والمساحة.

المبحث الرابع : دراسة مقارنة بين الدراسات القديمة والدراسات الحالية

المطلب الأول: مناقشة الدراسات السابقة

استنادًا إلى مراجعة الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها في هذا الموضوع " أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح طرف الخدمة العمومية"، تبين أنه تم التركيز بشكل رئيسي على تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية في مصالح الخدمة العمومية. تم استخدام النهج التحليلي في جميع الدراسات، مع استخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على الموظفين والإداريين لتقييم مدى تأثير الإدارة الإلكترونية.

واشتركت الدراسات في تعريف كل من الإدارة الإلكترونية ومصالح الخدمة العمومية، مع التركيز على العناصر ذات الصلة بهما. كما كانت أهداف الدراسات متشابهة إلى حد كبير، حيث تركزت جميعها على فهم وتقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية.

بناءً على ذلك، يمكن استنتاج أن هذه الدراسات توفر رؤى قيمة حول كيفية تحسين أداء مصالح الخدمة العمومية من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العاملين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

(1) دراسة المقارنة:

إن النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة تشترك في بعض جوانبها مع الدراسات السابقة، كما أنها تختلف في بعض الجوانب مع هذه الدراسات ويمكن توضيح ذلك من خلال:

(2) أوجه الاختلاف:

الدراسة السابقة التي قام بإجرائها بعض الباحثين في هذا الموضوع تختلف عن دراستنا من حيث:

أهداف الدراسة الحالية تختلف عن أهداف الدراسات السابقة.

اختلاف موضوعنا عن مواضيع الدراسات السابقة في العنوان، حيث لم تتطرق أي دراسة إلى الربط بين المتغيرين

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث النتائج.

3) أوجه الاتفاق:

تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث المكان، حيث أن معظم الدراسات أجريت في المؤسسات العمومية وهو ما يتطابق مع دراستنا الحالية، التي اخترنا بلدية سعيدة مكانا لاجراء الدراسة الميدانية والتي تعبر مؤسسة عمومية

اعتمدت الدراسات أيضا على الاستمارة لجمع البيانات.

ومن حيث المنهج اتفقت دراستنا مع بعض الدراسات مثل دراسة بوعمامة مريم وبوهدة شهرزاد على المنهج الوصفي التحليلي.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعد هذه الدراسة مهمة وتوجهها نحو فهم أعمق لأثر الإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية في بيئة البلديات بالجزائر هو خطوة هامة. من خلال تحليل 23 عينة من موظفي بلدية سعيدة باستخدام أسلوب تحليلي واستخدام الاستبيانات، تهدف الدراسة إلى إضافة إلى الأدبيات السابقة بالتركيز على السياق المحلي والتفاعل مع الظروف المحلية.

تتماشا الدراسة الحالية مع الأبحاث السابقة في أهدافها المركزة على تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء مصالح الخدمة العمومية، والتركيز على العمليات المؤثرة في التطوير وتحسين الأداء المؤسسي واستخدام الأسلوب التحليلي عزز من قدرتنا على فهم الآثار الفعلية للإدارة الإلكترونية على مستوى الخدمات المحلية

من المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز فهمنا لكيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة مثل البلديات، وكيفية إمكانية تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال هذا النهج الحديث.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية ببلدية سعيدة

تمهيد:

في هذا القسم سيتم الانتقال إلى مرحلة أساسية وهامة من مراحل البحث العلمي المبني على مرحلة جمع وتحليل وتفسير البيانات ونتائج الدراسة، ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات وكذلك مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، ولمعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية ونتناول طرق التحليل واستعمال البرامج في التحليل ومناقشة البيانات.

المبحث الأول: بطاقة تعريف المؤسسة

المطلب الأول: نظرة عامة حول البلدية نشأة المؤسسة وأهدافها ووظائفها

مفهوم البلدية:

حسب المادة 01 من قانون البلدية: البلدية هي الجماعة الاقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون.

حسب المادة 02: البلدية هي القاعدة الاقليمية اللامركزية، ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية

تعريف شامل: تعتبر البلدية خلية القاعدية والجوارية للتنظيم الإداري وهي مكلفة بتقديم خدمات عمومية للمواطنين التابعين لها اقليميا والمساهمة في تحقيق التنمية المحلية ومنح هلا المشرع استقلالية مالية وإدارية تجعلها تتمتع بالبحرية في اختيار وتجسيد قراراتها في ارض الواقع

مبادئ عامة للبلدية

يمكن القول إن البلدية بشكل خاص والجماعات المحلية بشكل عام لها مبادئ عامة تقوم عليها تتمثل فيما يلي:

الاستقلالية:

تعني تتمتع الجماعات المحلية باستقلال نسبي وليس مطلقا لأنه يتعلق فقط بالمجال التنفيذي وإلا تحولت هذه الاستقلالية إلى حكم محلي. وهذا لا ينفي أنها غير تابعة للسلطة المركزية وتخضع لرقابتها ولا يحق لها سن قوانين.

المصالح المحلية:

إن السبب الرئيسي في وجود البلديات هو وجود مصالح معينة ادارية، اقتصادية، اجتماعية، ثقافية... إلخ يراد تحقيقها من أجل اشباع حاجات الأفراد المقيمين في إقليم معين، كأن تكون مدنية أو مجموعة قرى معبر عنها في شكل بلدية.

الرقابة:

هي نتيجة حتمية لتفويض السلطة إلى الهيئات المحلية وتمارس عدة رقابات على البلدية ، سواء على أعمال المجلس الشعبي البلدي أو على أعضاء المجلس الشعبي أو رقابة داخلية المتمثلة في المراقب المالي والمتفشية العامة للمالية والمحاسب العمومي أو خارجية المتمثلة في مجلس المحاسبة الذي يعتبر أعلى سلطة رقابية بالجزائر ويتمتع بالاستقلالية وكذلك رقابة الوصاية المتمثلة بوزارة المالية أو ممثليها مثل الوالي أو رئيس الدائرة

■ التعريف ببلدية سعيدة:

بلدية سعيدة هي إحدى بلديات الجزائر تقع في ولاية سعيدة في شرق البلاد. تأسست بلدية سعيدة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84-09 المؤرخ في 2 فبراير 1984، وتبلغ مساحتها حوالي 40 كيلومتر مربع.

عدد سكانها 128413 نسمة. (2008) تقع المدينة في جنوب الأطلس التلي في منطقة ذات أهمية. تأسست المدينة كمعسكر فرنسي عام 1854 ، تعتبر مهمة للغاية بفضل موقعها الاستراتيجي. كما تتميز بتاريخ غني وتراث ثقافي متنوع وتحتضن عددًا من المعالم التاريخية التي تجعلها وجهة جذابة للزوار.

تقع بلدية سعيدة الإدارية في الجزء الشمالي الشرقي من الولاية، وتشكل جزءًا من المركز الاقتصادي والتجاري للمنطقة. تمتاز بلدية سعيدة بوجودها كمركز تجاري هام ونقطة اقتصادية حيوية، حيث تعد منطقة جذب للسكان المحليين والزوار من المناطق المجاورة.

تعتبر البلدية جزءًا من البنية الإدارية الجزائرية التي تساهم في إدارة شؤونها المحلية وتنميتها الاقتصادية والاجتماعية.

■ مهام البلدية

مهام بلدية سعيدة تتركز على إدارة وتنظيم الشؤون المحلية وتقديم الخدمات الأساسية لسكان المنطقة. من بين المهام الرئيسية لبلدية سعيدة يمكن تحديدها:

1. التخطيط العمراني والتنمية المحلية :

تطوير البنية التحتية للمدينة، مثل الطرق والصرف الصحي والإسكان، ووضع الخطط العمرانية لتنظيم النمو الحضري.

2. الخدمات العامة:

توفير الخدمات الأساسية مثل الماء الصالح للشرب، والكهرباء، وجمع النفايات، والنقل العام، والرعاية الصحية الأساسية.

3. التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

دعم الأنشطة الاقتصادية المحلية، وتعزيز فرص العمل، وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتنظيم الفعاليات الاجتماعية والثقافية.

4. الحفاظ على البيئة والنظافة العامة :

ضمان نظافة الشوارع والأماكن العامة، والحفاظ على البيئة المحلية، وتعزيز التوعية البيئية بين المجتمع المحلي.

5. الشؤون الإدارية والقانونية :

إدارة شؤون البلدية وتنظيم الأنشطة الإدارية والقانونية، وتطبيق القوانين واللوائح المحلية.

6. التعليم والثقافة والرياضة:

دعم المدارس والمؤسسات التعليمية، وتنظيم الأنشطة الثقافية والفنية، وتوفير المرافق الرياضية للمجتمع. تهدف بلدية سعيدة إلى تحسين جودة حياة سكانها، وتعزيز التنمية المستدامة للمدينة، وتلبية احتياجات المجتمع المحلي على أكمل وجه.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية

الهيكل التنظيمي لبلدية سعيدة عادةً يتكون من عدة إدارات ووحدات تنظيمية تعمل معاً لتنفيذ مهام البلدية وتقديم الخدمات للمواطنين. على الرغم من أن التفاصيل الدقيقة للهيكل التنظيمي قد تختلف بناءً على الحجم والاحتياجات الخاصة للبلدية، إلا أن الهيكل التنظيمي العام يشمل عادةً الوحدات التالية:

1. رئاسة البلدية: تتولى إدارة عمليات البلدية وتنسيق جميع الأنشطة المختلفة.

2. الإدارة العامة: تضم عادةً مكاتب تنفيذية مسؤولة عن الشؤون الإدارية والمالية والقانونية.

3. التخطيط والتنمية العمرانية: تعمل على وضع الخطط الاستراتيجية والعمرانية لتطوير المدينة وتنظيم النمو الحضري.

4. الخدمات الفنية: تشمل وحدات الهندسة المدنية والبنية التحتية لتنفيذ وصيانة المشاريع البنية التحتية مثل الطرق والصرف الصحي.

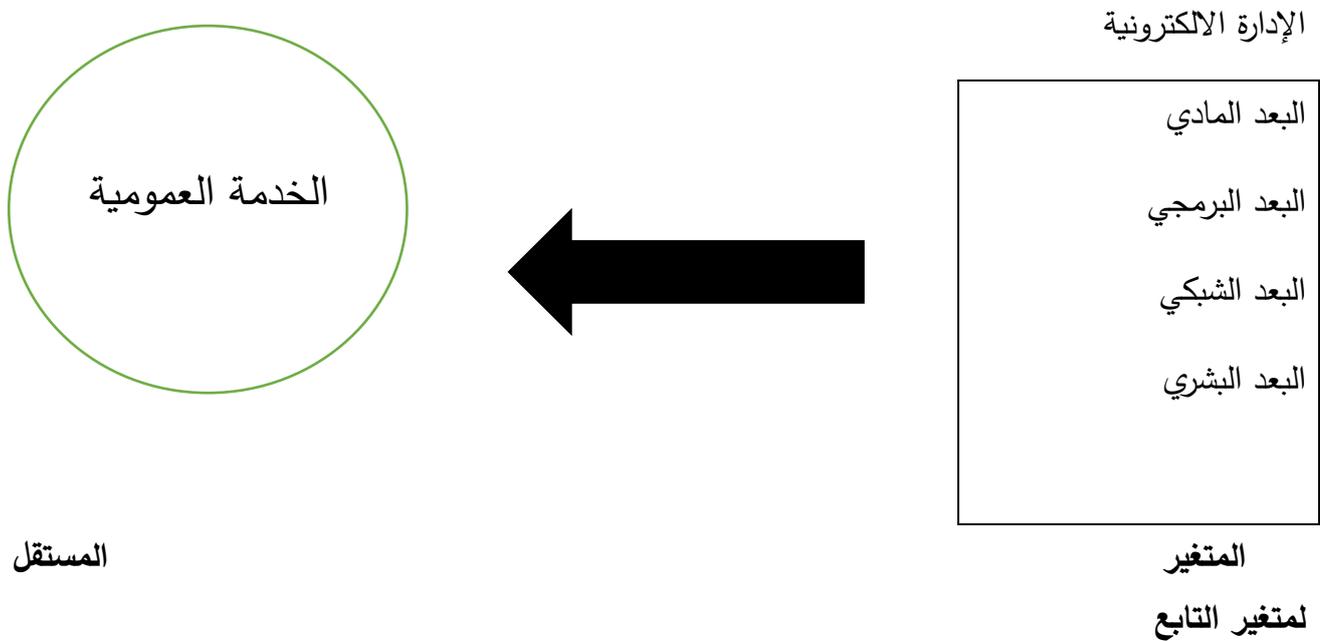
5. الخدمات العامة: تتضمن الخدمات البيئية والنظافة والإنارة العامة وجمع النفايات.
 6. الشؤون الاجتماعية والثقافية: تشمل الأنشطة الثقافية والترفيهية والرعاية الاجتماعية للمجتمع.
 7. التعليم والشؤون الصحية: توفير الدعم للمدارس والمؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى الرعاية الصحية الأساسية.
 8. التسويق والعلاقات العامة: تسويق البلدية وتعزيز العلاقات مع السكان والجهات الخارجية.
- هذه هي الوحدات الأساسية التي قد تكون موجودة في هيكل تنظيمي لبلدية سعيدة، ويمكن أن يختلف ترتيبها وتفاصيلها بناءً على الظروف المحلية والمتطلبات الإدارية.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

لقد تم اجراء الدراسة على المجتمع الاحصائي المتمثل في عمال بلدية سعيدة ولقد تم اخذ عينة من المجتمع هذا قدرت ب 23 مفردة

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان

المبحث الثالث: مناقشة و تحليل النتائج

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان

تحليل البيانات:

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تحليل البيانات:

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة وتحليل البيانات التي قمنا بتجميعه قمنا باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS Statistiques 22)، و حددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الخماسي بـ 5/4 أي (0.80) حيث أنه تكون الإجابة على أحد خمسة اختيارات هي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق و موافق بشدة وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

- المتوسط المرجح من 1 إلى 1.79 يقابله عبارة غير موافق بشدة.
- المتوسط المرجح من 1.80 إلى 2.59 يقابله عبارة غير موافق.
- المتوسط المرجح من 2.60 إلى 3.39 تقابله عبارة محايد.
- المتوسط المرجح من 3.40 إلى 4.19 يقابله عبارة موافق.
- المتوسط المرجح من 4.20 إلى 5.00 تقابله عبارة موافق بشدة.

وقد اعتمدنا كذلك على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة.
- معامل الانحدار.
- معامل الارتباط.

ثانياً: ثبات أداة القياس:

قبل إجراء التحاليل فإنه لابد من التأكد من صدق أداء القياس المستخدم، لأن صدق (الموثوقية) تعكس درجة ثبات أداء القياس ويستعمل معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداء القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداء¹.

جدول رقم 01: يبين قيمة معامل الثبات:

عدد المصادر	الثبات	الصدق
05	0.91	0.95

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

بالنظر إلى جدول اختبار (كرونباخ ألفا) أعلاه المستخرج من البرنامج فقد بلغت قيمة $(\alpha = 0.91)$ وهي درجة جيدة جداً كونها أعلى من النسبة المقبولة (0.6) وبالتالي إذا ما أعيد استخدام الأداة تعطينا نفس النتائج، وبلغ معامل الصدق (0.95) وهذا دال على أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

البيانات الوصفية للدراسة

أولاً: التحليل الإحصائي للبيانات.

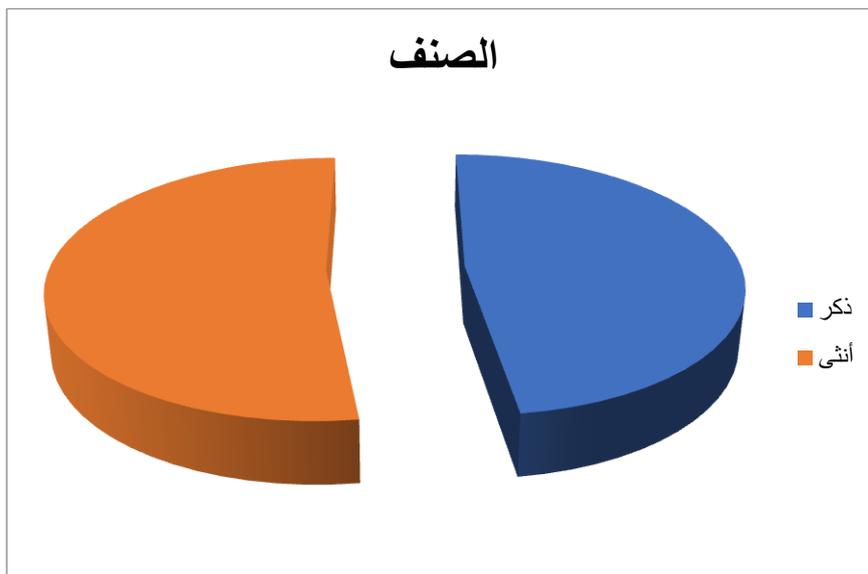
عينة الدراسة.

جدول رقم 02: يبين توزيع العينة حسب الصنف.

الصنف	تكرار	%
ذكر	11	47.8
أنثى	12	52.2
المجموع	23	100

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول (02) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة مكونة من الإناث بنسبة (52.2%)، أكثر من الذكور بنسبة (47.8%)، فيما تكونت العينة من مجموع 23 موظف على مستوى بلدية سعيدة بنسبة (100%).



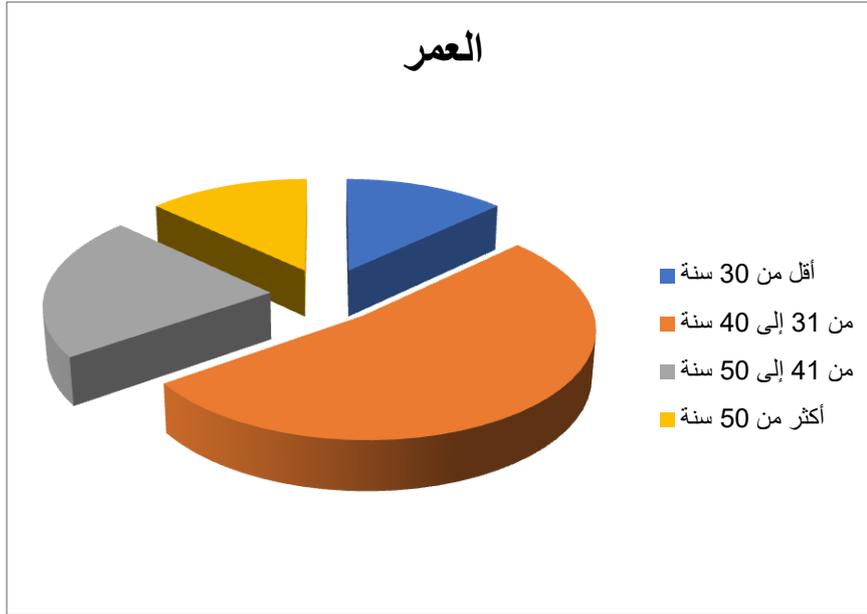
الشكل رقم (2- II): يبين توزيع العينة حسب الصنف.

جدول رقم 03: يبين توزيع العينة حسب العمر.

العمر	تكرار	%
أقل من 30 سنة	03	13.0
من 31 إلى 40 سنة	12	52.2
من 41 إلى 50 سنة	05	21.7
أكثر من 50 سنة	03	13.0
المجموع	23	100

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة بلغت (52.2%)، يليهم عمال البلديات الذين فنتهم العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة (21.7%)، ثم الأفراد الذين تقل أعمارهم عن الـ 30 سنة والموظفين الذين تجاوز عمرهم الـ 50 سنة بنسبة متساوية بلغت (13.0%).



الشكل رقم (3-III): يبين توزيع العينة حسب العمر.

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

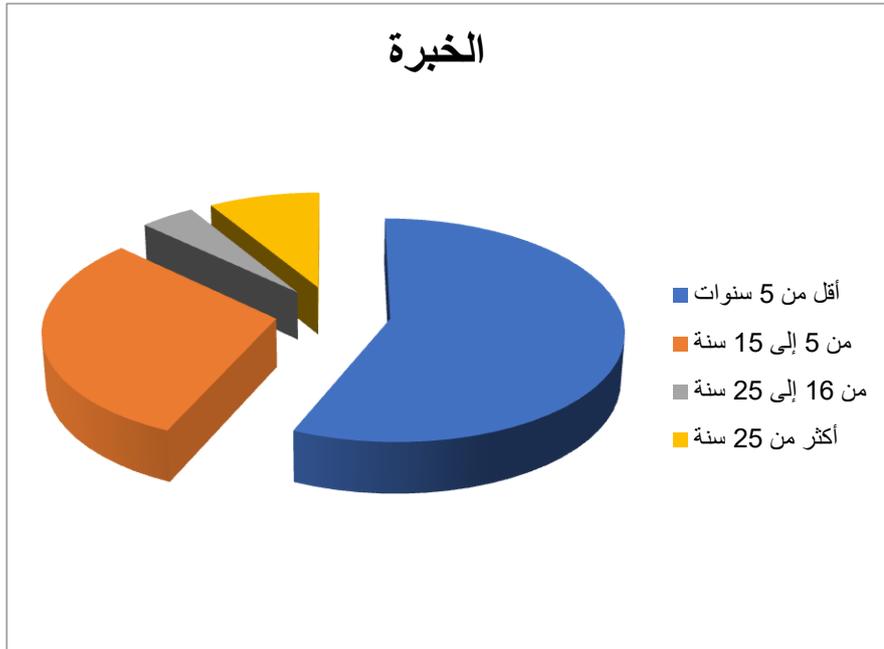
جدول رقم 04: يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	تكرار	%
أقل من 5 سنوات	13	56.5
من 5 إلى 15 سنة	07	30.4
من 16 إلى 25 سنة	01	4.3
أكثر من 25 سنة	02	8.7
المجموع	23	100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول (04) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة على مستوى البلدية لمدة تقل عن الـ 05 سنوات بنسبة بلغت (56.5%)، يليها الموظفين الذين تتراوح سنوات

خبرتهم من 5 إلى 15 سنة بنسبة (30.4%)، ثم مستخدمي البلدية الذين يمتلكون سنوات خبرة تتجاوز الـ 25 سنة في المؤسسة بنسبة ضئيلة (8.7%)، وفي الأخير الأفراد الذين لديهم خبرة في البلدية مدتها من 16 إلى 25 سنة بنسبة ضئيلة جدا بلغت (4.3%).



الشكل رقم (4-IV): يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

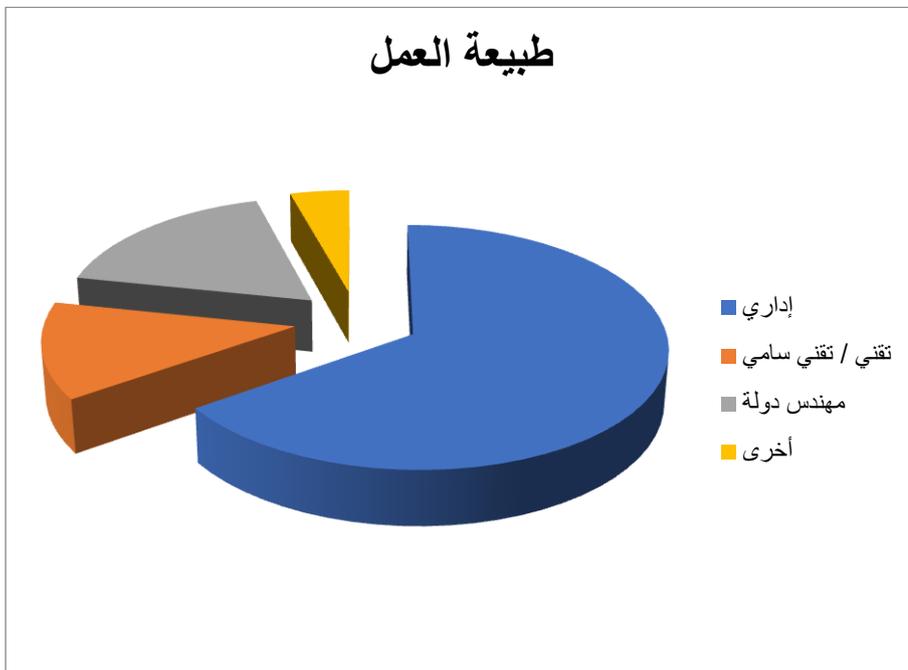
جدول رقم 05: يبين توزيع العينة حسب طبيعة العمل.

طبيعة العمل	تكرار	%
إداري	15	65.2
تقني / تقني سامي	03	13.0
مهندس دولة	04	17.4
أخرى	01	4.3

100	23	المجموع
-----	----	---------

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول (05) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة طبيعة عملهم إداريين بنسبة عالية بلغت (65.2%)، يليها الأفراد الذين طبيعة عملهم مهندسين في المؤسسة بنسبة (17.4%)، مستخدمي البلدية الذين هم تقنيين أو تقنيين سامين بنسبة بلغت (13.0%)، و في الأخير الأفراد الذين طبيعة عملهم أخرى غير التي تم ذكرها بنسبة ضئيلة جدا بلغت (4.3%).



الشكل رقم (5-V): يبين توزيع العينة حسب طبيعة العمل.

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

المبحث الرابع : الفرضيات ومناقشتها

المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بأثر استخدام الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية

البعد الأول: البعد المادي للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 06: يبين متوسطات عبارات البعد المادي للإدارة الإلكترونية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
توفر البلدية العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة	2.73	1.21	محايد
عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة تتناسب مع احتياجات الوظيفة	2.52	1.08	غير موافق
توفر البلدية مستلزمات وملحقات الحاسوب الضرورية	3.00	1.04	محايد
يتم تحديث أجهزة الحاسوب في البلدية بشكل دوري	2.52	0.84	غير موافق
يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل مستمر	2.39	0.83	غير موافق
تعمل البلدية على تحويل الأرشيف الورقي إلى رقمي إلكتروني	3.00	1.04	محايد
المتوسط العام للبعد المادي	2.69	0.72	محايد

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

أظهرت النتائج كما هو في الجدول أعلاه أن البعد المادي للإدارة الإلكترونية هو بدرجة متوسطة بمتوسط (2.69) و انحراف معياري مقداره (0.72)، كما أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن البلدية توفر بدرجة متوسطة العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة، و هذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (2.73) بانحراف معياري مقداره (1.21) و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي و التي

ترجح خيار محايد، كما أنها توفر كذلك بدرجة متوسطة مستلزمات و ملحقات الحاسوب الضرورية بمتوسط (3.72) و أن البلدية تعمل على تحويل الأرشيف الورقي إلى رقمي إلكتروني بدرجة متوسطة و التي جاءت بمتوسط (3.00).

فيما كشفت نفس النتائج أن موظفي البلدية أن عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة لا تتناسب مع احتياجات الوظيفة والتي جاءت بمتوسط (2.52) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار غير موافق، وأن تحديث أجهزة الحاسوب في البلدية لا يتم بشكل دوري بنفس المتوسط بالإضافة إلى أن الأفراد غير موافقين على أنه يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل مستمر بمتوسط (2.39).

المحور الثاني: البعد البرمجي للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 07: يبين متوسطات عبارات البعد البرمجي للإدارة الإلكترونية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
توفر البلدية كل البرمجيات الضرورية	2.39	0.89	غير موافق
تستخدم البلدية نظم المعلومات الإدارية	3.26	1.00	محايد
تستخدم البلدية نظم دعم القرارات	2.56	0.99	غير موافق
تستخدم البلدية الأنظمة الخبيرة	2.73	1.00	محايد
تمتلك البلدية قاعدة بيانات كبيرة	2.86	1.05	محايد
تمتلك البلدية قاعدة بيانات حديثة	2.65	1.11	محايد
تمتلك البلدية قاعدة بيانات مهمة	3.08	0.99	محايد
يتم تعديل قاعدة البيانات من طرف مختصين	2.86	1.05	محايد
المتوسط العام للبعد البرمجي	2.80	0.77	محايد

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن البعد البرمجي للإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية سعيدة هو بدرجة متوسطة بمتوسط (2.80) وانحراف معياري مقداره (0.77) كما كشفت نفس النتائج أن أفراد عينة الدراسة غير موافقين على أن البلدية توفر كل البرمجيات الضرورية وذلك ما يتجلى من خلال قيمة المتوسط الحسابي (2.39) وهو المتوسط الذي يرجح خيار غير موافق وذلك ما ينطبق على أن البلدية تستخدم نظم دعم القرارات بمتوسط (2.56).

كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة محايدون أو موافقون بدرجة متوسطة على أن البلدية تستخدم نظم المعلومات الإدارية والتي جاءت بمتوسط (3.26)، بالإضافة إلى استخدامها للأنظمة الخبيرة بدرجة متوسطة والتي جاءت بمتوسط (2.73)، وأن البلدية تمتلك بدرجة متوسطة قاعدة بيانات كبيرة بمتوسط (2.86)، وقاعدة بيانات حديثة بمتوسط (2.65) وأن الأفراد محايدون بخصوص امتلاك البلدية قاعدة بيانات مهمة بمتوسط (3.08) وأنه يتم تعديل قاعدة البيانات من طرف مختصين بدرجة متوسطة بمتوسط (2.86).

البعد الثالث: البعد الشبكي للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 08: يبين متوسطات عبارات البعد الشبكي للإدارة الإلكترونية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
ترتبط المكاتب في البلدية بخدمة الهاتف	2.60	1.19	محايد
توفر البلدية الربط بشبكة الأنترنت	2.82	1.07	محايد
يوجد تواصل بين العاملين داخل البلدية من خلال شبكة الأنترنت	2.21	0.73	غير موافق
يوجد تواصل إلكتروني بين البلدية وشركاء العمل من خلال الشبكة الخارجية	2.34	1.02	غير موافق
لدى البلدية موقع إلكتروني تتوفر فيه الخدمات الإلكترونية الضرورية	3.17	0.93	محايد
يتلقى المواطنون الخدمات والإشعارات في بريدهم الإلكتروني	2.52	0.94	غير موافق
تسعى البلدية إلى زيادة فعالية الأنترنت بشكل دوري	2.52	0.79	غير موافق
المتوسط العام للبعد الشبكي	2.60	0.48	محايد

أظهرت النتائج أن البعد الشبكي هو كلك بدرجة متوسطة في بلدية سعيدة بمتوسط (2.60) و انحراف معياري مقداره (0.48)، كما أظهرت أن عمال البلدية غير موافقون على أنه يوجد تواصل بين العاملين داخل البلدية من خلال شبكة الأنترنت، و هذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (2.21) بانحراف معياري مقداره (0.73) و هو المتوسط الذي يرجح خيار غير موافق، و ذلك ما ينطبق على وجود تواصل إلكتروني بين البلدية و شركاء العمل من خلال الشبكة الخارجية بمتوسط (2.34)، بالإضافة إلى تلقي المواطنين الخدمات و الإشعارات في بريدهم الإلكتروني بمتوسط (2.52) و ان البلدية تسعى إلى زيادة فعالية الأنترنت بشكل دوري بمتوسط (2.52).

فيما كشفت نفس النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن الأفراد محايدون على توفر البلدية الربط بشبكة الأنترنت والتي جاءت بمتوسط (2.82)، و أن المكاتب في البلدية ترتبط بخدمة الهاتف بمتوسط (2.60) بالإضافة إلى توفر البلدية على موقع إلكتروني تتوفر فيه الخدمات الإلكترونية الضرورية بمتوسط (3.17).

البعد الرابع: البعد البشري للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 09: يبين متوسطات عبارات البعد البشري للإدارة الإلكترونية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تقدم البلدية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب	2.69	1.14	محايد
يوجد لدى الكوادر البشرية في البلدية اهتمام بتطبيقات الحاسوب	3.04	1.02	محايد
تعمل البلدية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل	2.78	1.16	محايد
يتوفر في البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	2.86	1.01	محايد
يوجد في البلدية كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للبلدية	3.30	0.70	محايد
لدى البلدية مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة	3.43	0.72	موافق
المتوسط العام للبعد البشري	3.02	0.54	محايد

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن البعد الشبكي في بلدية سعيدة جاء بدرجة متوسطة بمتوسط (3.02) و انحراف معياري مقداره (0.54)، كما كشفت نفس النتائج أن أفراد عينة الدراسة محايدون أو موافقون بدرجة متوسطة على أن البلدية تقدم لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب و ذلك ما يتجلى من خلال قيمة المتوسط الحسابي (2.69) و هو المتوسط الذي يرجح خيار محايد، و ذلك ما ينطبق أنه يوجد لدى الكوادر البشرية في البلدية اهتمام بتطبيقات الحاسوب بمتوسط (3.04) و أن البلدية تعمل على استقطاب أصحاب الخبرات و المهارات في مجال العمل بمتوسط (2.78)، كما أن الموظفين موافقون كذلك بدرجة متوسطة على أن في البلدية يتوفر كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب بمتوسط (2.86) و أنه يوجد في البلدية كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للبلدية بمتوسط (3.30).

بينما أظهرت النتائج أن الأفراد موافقون بخصوص أن لدى البلدية مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة والتي جاءت بمتوسط (3.43) و هو المتوسط الذي يرجح خيار موافق.

البعد الخامس: قبول الخدمة العمومية الكترونياً.

جدول رقم 10: يبين متوسطات عبارات قبول الخدمة العمومية الكترونياً.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
موقع البلدية مناسب للمواطنين	3.52	0.84	موافق
القواعد والتعليمات مكتوبة ببساطة ليفهمها المواطن	3.65	0.77	موافق
التكنولوجيا المستخدمة في العمل حديثة ومتطورة	3.00	1.16	محايد
تراعي البلدية تقديم خدمات بصورة فورية وبدون تأخير	3.08	0.94	محايد
الموظفون مستعدون دائماً للإجابة على أسئلة واستفسارات المواطن	3.69	0.87	موافق
البلدية لديها عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمة	3.52	0.99	موافق

			للمواطن
محايد	0.96	3.26	هناك استجابة سريعة على الطلبات المقدمة
محايد	0.90	3.21	سهولة وسرعة المعاملات الإدارية والاتصال بالبلدية
محايد	0.90	3.21	يراعى الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات المواطنين
موافق	0.84	3.52	البلدية حريصة على حل مشاكل المواطنين بشأن الخدمات المقدمة
محايد	0.98	3.34	البلدية لها سمعة جيدة
موافق	0.89	3.47	يقدم موظفو البلدية الخدمة بشكل صحيح من أول مرة
موافق	1.03	3.52	تحافظ البلدية على سرية المعلومات الخاصة بالمواطن
محايد	0.82	3.30	يشعر المواطن بالاطمئنان في التعامل مع البلدية
موافق	0.76	3.69	موظفي البلدية لديهم قدرات عالية لتقديم الخدمة
محايد	0.72	3.39	تتبع البلدية إجراءات رقابية صارمة للحد من عمليات الغش والتلاعب
موافق	0.89	3.60	يحظى المواطن باحترام وترحيب عند الاستقبال والتوديع
موافق	0.72	3.43	البلدية تلبي حاجات المواطنين بصورة حسنة
موافق	0.97	3.69	الموظفون يتحملون دائما عندما يسأل المواطن أسئلة كثيرة أو مزعجة
موافق	0.55	3.43	المتوسط العام للقبول
محايد	1.11	3.39	أنا راض عن الوظيفة بشكل عام
محايد	0.71	2.65	لدي الرضا الكامل من وسائل الاتصال المستخدمة في البلدية
محايد	0.76	2.69	لدي الرضا الكامل في طريقة تقديم الخدمة العمومية إلكترونيا في

البلدية			
لدي قبول كبير في تعدد طرق الاتصال المستخدمة في البلدية	0.92	2.95	محايد
أحس بالراحة في التسهيلات المتاحة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية	0.87	3.04	محايد
سعادتي تكمن في تلبية الحاجات العمومية بصفة إلكترونية	0.88	3.34	محايد
أنا راض على أداء المنتخبين في البلدية	0.90	2.91	محايد
أنا راض عن آليات المشاركة العديدة في تسيير الخدمة العمومية	0.71	3.17	محايد
المتوسط العام للقبول	0.51	3.02	محايد

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

أظهرت النتائج أن قبول الخدمة العمومية الكترونيا من طرف عمال بلدية سعيدة هو بدرجة مرتفعة و التي جاءت بمتوسط (3.43) و انحراف معياري مقداره (0.55)، و أظهرت النتائج أن عمال البلدية موافقون على أن موقع البلدية مناسب للمواطنين، و هذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (3.52) بانحراف معياري مقداره (0.84) و هو المتوسط الذي يرجح خيار موافق، و ذلك ما ينطبق على أن القواعد و التعليمات مكتوبة ببساطة ليفهمها المواطن بمتوسط (3.65)، بالإضافة إلى أن الموظفون مستعدون دائما للإجابة على أسئلة و استفسارات المواطن بمتوسط (3.69)، و أن البلدية لديها عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للمواطن بمتوسط (3.52)، و هي حريصة على حل مشاكل المواطنين بشأن الخدمات المقدمة بنفس المتوسط، و أن أفراد العينة كذلك موافقون بشأن تقديم موظفو البلدية الخدمة بشكل صحيح من أول مرة بمتوسط (3.47)، و أن البلدية تحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالمواطن بمتوسط (3.52)، بالإضافة إلى أن موظفيها لديهم قدرات عالية لتقديم الخدمة بمتوسط (3.69)، و أن المواطن يحظى باحترام و ترحيب عند الاستقبال و التوديع بمتوسط (3.60)، كما أن البلدية تلبية حاجات المواطنين بصورة حسنة بمتوسط (3.43) .

فيما كشفت نفس النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن الأفراد محايدون على وجود علاوة مقابل الكفاءة (الحوافز) والتي جاءت بمتوسط (3.26)، وسرية وعلانية الأجور بمتوسط (3.32) وأن الموظفون يتحملون دائما عندما يسأل المواطن أسئلة كثيرة أو مزعجة بمتوسط (3.69).

بينما نلاحظ أن أفراد العينة غير محايدون بخصوص أن التكنولوجيا المستخدمة في العمل حديثة و متطورة و التي جاءت بمتوسط (3.00) و هو المتوسط الذي يشير إلى خيار محايد أو درجة متوسطة من الموافقة، و ذلك ما ينطبق على كل من أن البلدية تراعي تقديم خدمات بصورة فورية و بدون تأخير بمتوسط (3.08) و أنه هناك درجة متوسطة من الاستجابة السريعة على الطلبات المقدمة بمتوسط (3.26) و سهولة و سرعة المعاملات الإدارية و الاتصال بالبلدية بمتوسط (3.21)، بالإضافة إلى مراعاة الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات المواطنين بدرجة متوسطة بنفس المتوسط، و أن الأفراد موافقون كذلك بدرجة متوسطة على أن البلدية لها سمعة جيدة بمتوسط (3.34) و أن المواطن يشعر بدرجة متوسطة بالاطمئنان في التعامل مع البلدية بمتوسط (3.30)، و أن البلدية تتبع بدرجة متوسطة إجراءات رقابية صارمة للحد من عمليات الغش و التلاعب بمتوسط (3.39).

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على رضاهم عن الوظيفة بشكل عام و ذلك ما يتجلى من خلال قيمة المتوسط الحسابي (3.39) و هو المتوسط الذي يرجح خيار محايد، و ذلك ما ينطبق على باقي عبارات الجدول، حيث أن الأفراد محايدون بخصوص الرضا الكامل من وسائل الاتصال المستخدمة في البلدية بمتوسط (2.65)، و الرضا الكامل في طريقة تقديم الخدمة العمومية إلكترونيا في البلدية بمتوسط (5.69)، بالإضافة إلى لديهم قبول كبير بدرجة متوسطة في تعدد طرق الاتصال المستخدمة في البلدية بمتوسط (2.95)، و إحساسهم بالراحة في التسهيلات المتاحة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية بمتوسط (3.04)، رضاهم بدرجة متوسطة على أداء المنتخبين في البلدية بمتوسط (2.91)، و أن الأفراد راضون بدرجة متوسطة عن آليات المشاركة العديدة في تسيير الخدمة العمومية و التي جاءت بمتوسط (3.17).

المطلب الثاني: مناقشة و تحليل الفرضيات

أولاً: الفرضية الرئيسية.

يوجد أثر ايجابي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

وذلك على النحو التالي :

الفرضية الصفرية H_0 :

لا يوجد أثر ايجابي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضية البديلة H_1 :

يوجد أثر ايجابي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

جدول رقم 12: يبين اختبار "ف" لاستخدام الإدارة الإلكترونية على القبول.

قبول الخدمة العمومية الرقمية	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة	مستوى المعنوية Sig
استخدام الإدارة الإلكترونية	2.661	1	25.563	دال	0.00

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن قيمة التباين بلغت 2.661 وبلغت قيمة "ف" 25.563 عند درجة حرية 1 و مستوى معنوية $\text{sig} = 0.00$ و هو دال إحصائياً، لأن $(\alpha \geq 0.05)$ و بالتالي فإننا نقبل الفرض البديل، و الذي ينص على أن: يوجد أثر ايجابي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

ولمعرفة درجة ومدى التأثير معادلة الانحدار سوف نستعين بجدول المعاملات وملخص النموذج كما هو مبين أدناه.

جدول رقم 13: يبين اختبار معاملات درجة تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية.

قبول العمومية الإلكترونية	الخدمة	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة β	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	قيمة "تكرار"	قيمة المعنوية
استخدام الإدارة الإلكترونية		0.74	0.549	0.741	0.887	0.795	5.056	0.00

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.74) و هو ما يفسر وجود علاقة ارتباط عالية و طردية بين استخدام و قبول الإدارة الإلكترونية من طرف عمال بلدية سعيدة و أن معامل التحديد بلغ (0.549) و هذا يعني أن استخدام الإدارة الإلكترونية قد فسر ما مقداره (54.9 %) من قبولها من طرف العمال، كما جاءت قيمة "ت" (5.056) عند قيمة معنوية (0.00) و التي هي دالة إحصائياً و بالتالي فإننا نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على أن استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية يؤثر على قبول الخدمة العمومية الرقمية.

وتكتب المعادلة الرياضية كالتالي:

$$Y = 0.795x + 0.887 + e$$

نستنتج بأن استخدام الإدارة الإلكترونية له أثر إيجابي بما مقداره (79.5) على أثر مصالح الخدمة العمومية

ثانياً: الفرضية الفرعية الأولى.

يوجد أثر للبعد المادي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية

وتقسم هذه الفرضية إلى:

الفرضية الصفرية H_0

لا يوجد أثر للبعد المادي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضية البديلة H_1 :

يوجد أثر للبعد المادي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

جدول رقم 14: يبين اختبار "ف" للبعد المادي على القبول.

مستوى المعنوية Sig	الدلالة	قيمة "ف"	درجة الحرية	قيمة التباين	قبول الخدمة العمومية الرقمية
0.17	غير دال	1.977	1	0.417	البعد المادي

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن قيمة التباين بلغت 0.417 وبلغت قيمة "ف" 1.977 عند درجة حرية 1 ومستوى معنوية $\text{sig} = 0.17$ وهو غير دال إحصائياً، لأن $(\alpha \leq 0.05)$ وبالتالي فإننا نقبل فرض العدم، والذي ينص على أنه: لا يوجد أثر للبعد المادي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية.

جدول رقم 15: يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد المادي.

قبول العمومية الرقمية	الخدمة	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة β	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	قيمة تكرار "	قيمة المعنوية
البعد المادي		0.29	0.086	0.293	2.794	0.191	1.406	0.17

كشفت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.29) و أن معامل التحديد بلغ (0.086) و هذا يعني أن البعد المادي قد فسر ما مقداره (8.6 %) من قبولها من طرف العمال، كما جاءت قيمة "ت" (1.406) عند قيمة معنوية (0.17) و التي هي غير دالة إحصائيا و بالتالي فإننا نقبل فرض العدم الذي يؤكد على انه لا يؤثر البعد المادي للإدارة الإلكترونية في مصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الرقمية.

$$Y = 0.191x + 2.794 + e$$

نستنتج أنه البعد الماديليس له تاثير ايجابي على الخدمة العمومية

ثالثا: الفرضية الفرعية الثانية.

يوجد أثر للبعد البرمجي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

وتقسم هذه الفرضية إلى:

الفرضية الصفرية H_0 :

لا يوجد أثر للبعد البرمجي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضية البديلة H_1 :

يوجد أثر للبعد البرمجي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية.

جدول رقم 16: يبين اختبار "ف" للبعد البرمجي على قبول الخدمة العمومية الرقمية.

قبول الخدمة العمومية الرقمية	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة	مستوى المعنوية Sig
البعد البرمجي	0.999	1	5.453	دال	0.03

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن قيمة التباين بلغت 0.999 وبلغت قيمة "ف" 5.453 عند درجة حرية 1 ومستوى معنوية $\text{sig} = 0.03$ وهو دال إحصائياً، لأن $(\alpha \geq 0.05)$ وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل، والذي ينص على أن: يوجد أثر للبعد البرمجي للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية ولمعرفة درجة ومدى التأثير ومعادلة الانحدار سوف نستعين بجدول المعاملات وملخص النموذج كما هو مبين أدناه.

جدول رقم 17: يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد البرمجي.

قبول الخدمة العمومية الرقمية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة β	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	قيمة تكرار "	قيمة المعنوية
البعد البرمجي	0.45	0.206	0.454	2.542	0.274	2.335	0.03

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.45) و هو ما يفسر وجود علاقة ارتباط بين البعد البرمجي و قبول الإدارة الإلكترونية من طرف عمال بلدية سعيدة و أن معامل التحديد بلغ (0.206) و هذا يعني أن البعد البرمجي قد فسر ما مقداره (20.6 %) من قبولها من طرف العمال، كما جاءت قيمة "ت" (2.335) عند قيمة معنوية (0.00) و التي هي دالة إحصائياً و بالتالي فإننا نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على أن يؤثر البعد البرمجي لمصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الرقمية.

وتكتب المعادلة الرياضية كالتالي:

$$Y = 2.542x + 0.274 + e$$

نستنتج أن استخدام البعد البرمجي له تأثير إيجابي بما ما مقداره (27.4) بالمئة على أثر الخدمة العمومية
رابعاً: الفرضية الفرعية الثالثة.

يوجد أثر للبعد الشبكي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية

وتقسم هذه الفرضية إلى:

الفرضية الصفرية H_0 :

لا يوجد أثر للبعد الشبكي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضية البديلة H_1 :

يوجد أثر للبعد الشبكي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية

جدول رقم 18: يبين اختبار "ف" للبعد الشبكي على القبول.

قبول الإلكترونيّة	الإدارة	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة	مستوى المعنوية Sig
البعد الشبكي		0.145	1	0.650	غير دال	0.42

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن قيمة التباين بلغت 0.145 وبلغت قيمة "ف" 0.650 عند درجة حرية 1 ومستوى معنوية sig = 0.42 وهو غير دال إحصائياً، وبالتالي فإننا نقبل فرض العدم، والذي ينص على أن: لا يوجد أثر للبعد الشبكي للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية

جدول رقم 19: يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد الشبكي.

قبول الإلكترونيّة	الإدارة	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة β	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	قيمة تكرار "	قيمة المعنوية
البعد الشبكي		0.17	0.030	0.173	3.744	0.167	0.806	0.42

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.17) كما بلغ معامل التحديد (0.030) وهذا يعني أن البعد الشبكي قد فسر ما مقداره (3.0 %) من قبول الإدارة الإلكترونية من طرف العمال، كما جاءت قيمة "ت" (0.806) عند قيمة معنوية (0.42) و التي هي غير دالة إحصائياً و بالتالي لا يؤثر البعد الشبكي لمصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الرقمية

$$Y = 0.167x + 3.744 + e$$

نستنتج أن البعد الشبكي ليس له تأثير إيجابي على أثر الخدمة العمومية

خامساً: الفرضية الفرعية الرابعة.

يوجد أثر للبعد البشري للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضية الصفرية H_0 :

لا يوجد أثر للبعد البشري للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

الفرضية البديلة H_1 :

يوجد أثر للبعد البشري للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية

جدول رقم 20: يبين اختبار "ف" للبعد البشري على القبول.

قبول الإدارة الإلكترونية	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة	مستوى المعنوية Sig
البعد البشري	0.741	1	3.789	دال	0.06

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن قيمة التباين بلغت 0.741 وبلغت قيمة "ف" 3.789 عند درجة حرية 1 ومستوى معنوية $\text{sig} = 0.06$ وهو دال إحصائياً، لأن $(\alpha \geq 0.05)$ وبالتالي فإننا نقبل فرض البديلة ، والذي ينص على أن: يوجد أثر للبعد البشري للإدارة الالكترونية على مصالح الخدمة العمومية.

جدول رقم 21: يبين اختبار معاملات درجة تأثير البعد البشري.

قبول الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة β	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	قيمة تكرار "	قيمة المعنوية
البعد البشري	0.39	0.153	0.391	2.299	0.334	1.946	0.06

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS طبعة 22

كشفت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.39) وأن معامل التحديد بلغ (0.153) وهذا يعني أن البعد البشري قد فسر ما مقداره (15.3 %) من قبول الإدارة الإلكترونية من طرف العمال، كما جاءت قيمة "ت" (1.946) عند قيمة معنوية (0.06) والتي هي غير دالة إحصائياً وبالتالي لا يوجد أثر للبعد البشري للإدارة الإلكترونية على مصالح الخدمة العمومية.

$$Y = 0.334x + 2.299 + e$$

نستنتج أن البعد البشري له تأثير ذو إيجابي بما مقداره (33.4) بالمئة على مصالح الخدمة العمومية

خلاصة الفصل:

وفي الأخير ومن خلال ما توصلت إليه نتائج الدراسة الميدانية في بلدية سعيدة وبعد المعالجة والتحليل لهذه النتائج في هذا الفصل توصلنا إلى أن الفرضية العامة لهذه الدراسة قد تحققت انطلاقاً من تحقق الفرضيات الجزئية وذلك بعد التطرق لعرض النتائج ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة، مشيرين في الأخير إلى الصعوبات التي واجهتنا أثناء عمل هذه الدراسة.



الخاتمة العامة



الخاتمة:

باعتبار النمو المتسارع للتكنولوجيا وتأثيرها الواسع على كافة جوانب الحياة اليومية، أصبحت الإدارة الإلكترونية أداة حيوية لتحسين كفاءة الخدمة العمومية. من خلال تبني التكنولوجيا الرقمية والحلول الإلكترونية في الإدارة الحكومية، تمكنت المؤسسات من تحسين الوصول إلى الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتقديم خدمات أكثر شفافية وجودة للمواطنين.

بفضل الإدارة الإلكترونية أصبح من الممكن تقليل التكاليف الإدارية، وتحسين إدارة المعلومات والبيانات، مما يسهم في تعزيز فعالية العمل الحكومي بشكل عام، علاوة على ذلك فإن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يعزز من قدرة الحكومات على التكيف مع التحديات الحديثة ومتطلبات السرعة والتغيير في العصر الرقمي.

باختصار يمثل التحول نحو الإدارة الإلكترونية تقدماً كبيراً نحو تحقيق أهداف الخدمة العمومية بفعالية أكبر وبتكاليف أقل مما يجعلها استراتيجية حيوية للحكومات في تحقيق التنمية المستدامة ورفاهية المواطنين.

حيث أصبح قطاع الخدمة العمومية شغل اهتمام العديد من الإدارات ، نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة وتعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات القطاع العمومي، الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، ويحتل قطاع الخدمات أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات ويعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجمع أنواعها ،لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والإدارات العمومية ويعتبر التقدم الفني والتقني في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم التغيرات البارزة في مجتمعاتنا الحديثة ، وتحتل قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو غيرها ، فيؤدي تطبيق هذه التكنولوجيا في الإدارات العمومية إلى التغيير في مفهوم الإدارة والتأثير على العمل وإعادة توزيعه ..

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التركيز على الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في المؤسسات العمومية ، دراسة حالة بلدية سعيدة ، وذلك يقياس درجة مواكبة الموظفين و مدراء المؤسسة للتقنيات الحديثة وحكمهم في التكنولوجيا الرقمية ، ثم بعد ذلك قمنا بتحديد انعكاسات تلك الاستخدامات على أداء المؤسسة ، وذلك من خلال بناء فرضيات حيث هدف الفرضية الاولى ما هو اثر البعد المادي للإدارة الإلكترونية،في حين هدف الفرضية الثانية الى ما هو أثر البعد البرمجي الخدمة العمومية ، أما الفرضية الثالثة ما هو اثر البعد الشبكي للخدمة العمومية أما الفرضية الرابعة فهدفت الى معرفة اثر البعد البشري للخدمة العمومية.

الناتج

مما تطرقنا له في هذه الدراسة، يتضح لنا مدى أهمية الإدارة الإلكترونية في التأثير على مصالح الخدمة العمومية

- تعمل بلدية سعيدة على تطوير امكانياتها المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، من حواسيب وأجهزة الكترونية متطورة
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على كشكل الخدمة العمومية ك دعم مجتمع المعلومات من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف الخدمات التقنية و التكنولوجية.
- البلدية لا توفر العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة بشكل كبير للعاملين.
- تفعيل الإدارة الإلكترونية يقضي على فيروس البيروقراطية الإدارية و يسترجع ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية.
- البلدية توفر كل البرمجيات الضرورية للعاملين.
- تقوم البلدية على تقدم لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب بشكل نسبي.
- موقع البلدية مناسب للمواطنين.
- وجود علاقة ارتباط عالية و طردية بين استخدام و قبول الإدارة الإلكترونية من طرف عمال بلدية سعيدة
- العاملین رضون عن الوظيفة بشكل عام.
- توجد علاقة بين أبعاد استخدام الإدارة الإلكترونية وقبولها.

اختبار الفرضيات

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد المادي في استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الكترونيا
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد البرمجي في استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الكترونيا
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد الشبكي في استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الكترونيا

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية البعد البشري في استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية على قبول الخدمة العمومية الكترونياً
1. تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها على نطاق واسع.
 2. تكثيف الدورات التدريبية لكل العاملين بالإدارة من مسؤولين على التعلم للحاسوب وإرساء ثقافة جودة الخدمات الإدارية بما يعزز الثقة بين المواطن والإدارية.
 3. تدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.
 4. حث القطاع الخاص وتحفيزه على التبرع بالأجهزة والمعدات والبرمجيات أو القيام بأنشطة تدريبية للمواطنين وخاصة محدودى الدخل.
 5. التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مُصاغ باللغة العربية وأن واجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام.
 6. توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين والمتبردين على مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.
 7. إصدار تشريعات وقوانين تجبر الحكومة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة الإدارة .
 8. تدريب وتوعية الموظف العام حول أهمية المسائل والقضايا المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية.
 9. عدم السماح ألياً للعاملين بالتطفل على المعلومات الشخصية التي تتسم بدرجة عالية من الخصوصية.
 10. تقييم أداء مديري نظم المعلومات بالالتزام بممارسة عمليات ومهام الأمن.
 11. منح موظفي الخدمة العامة حوافز لإحداث التجديد والإصلاح المنشود، وتوحيد الشفافية وإصلاح العملية الإدارية لتبسيط الإجراءات والتعليمات الإدارية.

📌 اتجاهات البحث المستقبلية:

- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
- أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تنمية المؤسسات الاقتصادية
- دور الإدارة الإلكترونية في التأثير على مصالح العاملين
- أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين إدارة المشاريع الزراعية.



قائمة

المصادر والمراجع



➤ قائمة المراجع والمصادر

الكتب

1. الدكتور محمد سمير أحمد. الإدارة الإلكترونية . عمان _ العبدلي مقابل البنك العربي : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2009.
2. أمين العوطي. "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية." *بحوث اقتصادية عربية* (المركز الجامعي يحي فارس)، ربيع 2008.
3. حسين هلالِي _ أيمن صالح حسن عبدالفتاح _ غريب جبر غانم _ ريم الألفي. *الإدارة الإلكترونية*. شارع محمد السادات شقة 1_1 _ النهضة الجديدة _ القاهرة _ جمهورية مصر العربية: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2010.
4. ليبيد عماد _ موزاي بلال. *الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل*. مداخلات مقدمة ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2 ، الجزائر: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الإقتصادية _ ألمانيا /برلين، 2021.
5. محمد بن فوزي الغامدي. *الإدارة الإلكترونية*. الدمام: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، 2021.
6. مصطفى يوسف كافي. *الإدارة الإلكترونية إدارة بلا اوراق إدارة بلا مكان _ إدارة بلا زمان _ إدارة بلا تنظيمات جامدة*. سوريا _ دمشق _ جرمانا: دار رسلان للطباعة والنشر، 2011.
7. مكيد علي, بوزكيري جيلالي. "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية دراسة حالة المركز الجامعي بنتيسمليت." *جامعة زيان عاشور بالجلفة _ مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات إقتصادية*، 2019: 227_228.

المجلات:

1. رفيقة بوخالفة _ سمير أبيش. "الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الإتصال الخارجي بالبلدية." *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية _ جامعة جيجل*، 20 سبتمبر ، 2021: 546.
2. بوزكيري جيلالي ، طيباوي احمد. "أثر تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمؤسسات." *مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة*، 15 ديسمبر , 2019.

3. العبي حجام _ أنور مقراني. "ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها." مجلة كلية الدراسات الإنسانية _ جامعة سطيف 02 الجزائر، ديسمبر، 2017: 63 _ 64.
4. قديد ياقوت _ بن عيسى إلهام. "عراقيل تقديم الخدمة العمومية و أساليب الإرتقاء بها." المجلة الجزائرية للمالية العامة _ المركز الجامعي لعين تموشنت ، ديسمبر، 2018: 201 _ 202.
5. حمزة بعلي مليكة عبد غرس. "الإدارة الإلكترونية و دورها في عصرنة القطاع المالي _دراسة حالة المديرية العامة للضرائب." جملة الحدث للدراسات املائية والاقتصادية العدد 7 ،جامعة 08 ماي 1945 قاملة ، 2021: 12.
6. قانة حسن ، شن تالية التالية. "الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد و منهج معاصر في مجال الإدارة." مجلة التنمية والإقتاد الطبقي جامعة المسيلة، 03 ديسمبر، 2021: 57.
7. عبد الحق رايس _ كريمة بن شريف. "اثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لصندوق الضمان الإجتماعي للعمال الأجراء CNAS." مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة _ جامعة محمد خيضر بسكرة، 25 ديسمبر، 2022: 153 _ 154.
8. عبدالقادر علال. "الخدمة العمومية في الإعلام: إشكالية المفهوم والممارسة." مجلة العلوم اسالمية والحضارة، 05 جوان ، 2022: 255 _ 256.
9. غالم الهام مصطفى. "الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الإداري أسس نظرية و التطبيق تجربة الجزائر." المجلة المصرية لعلوم المعلومات _ المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي القليعة، أكتوبر، 2018: 223.
10. كمال فار. "الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية." مجلة المفكر _ جامعة الجزائر 03، 19 ماي ، 2020: 187.
11. مهداوي عبدالقادر _ بن جراد عبدالرحمن. "تاريخ الادارة الالكترونية." الساوره لدراسات الإنسانية والإجتماعية ، ديسمبر 2018: 191.
12. مويسات أمين _ بن عبو الجيلالي. "أثير الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ، وكالة سعيدة." مجلة إقتصاد المال والأعمال _ مخبر جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، 30 جوان، 2022: 311.

13. يحياوي الهام. "دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا".
مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي _ جامعة باتنة 1 (الجزائر)، 07 جوان، 2022: 69.
14. بربار نورالدين / فتيحة بلجيلالي. "أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر". مجلة دراسات جبائية ، 2019.
15. بوعمامة مريم / بهداة شهزاد. "أثر غستخدام الإدارة افلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية". مجلة الكاديمية للبحوث في العلوم الإجتماعية ، 2020: 104_125.
16. حورية قارطي/إيمان مداوي. "دراسة أثر إستخدام الإدارة افلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة إستطلاعية حول خدمة إستخراج جواز السفر البيومتري". مجلة العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير .
17. طارق بن القاسمي. "دور الإدارو الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسات الإستشفائية العمومية". مجلة إقتصاد المال و الأعمال، 2017.

المذكرات:

1. العمالي، بهجة. الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين المرفق العام دراسة حالة بريد الجزائر. أطركحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في علو. الإعلام والإتصال تخصص إتصال تنظيمي ، جامعة الجزائر :03كلية علوم الإعلام و الإتصال قسم الإتصال.2020/2021 ،
2. عبدالقادر لحول. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر. أطروحُ مكدُم لئِل شهادَ دكتوراهأطروح مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، الجلفة: جامعة زيان عاشور كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2022/2021.
3. عوني علال. الحكومة الإلكترونية و دورها في ترشيد الخدمة العمومية دراسة مقارنة الجزائر _ تونس. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د الطور الثالث تخصص دراسات سياسية مقارنة، جامعة الجزائر 3: كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية قسم التنظيم السياسي و الإداري، 2023_2024.

4. لحول ,عبدالقادر .واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر . أطروحة مكنم لئيل شهاد دكتوراه أطروح مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ,الجلفة :جامعة زيان عاشور كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , 2021/2022.

➤ قائمة المراجع باللغة الإنجليزية

Al-Hussein1, Mohammad Abdel- Hamed Ali. "Impact of E-Government .1
Applications on Reducing Administrative Burden in Delivering Public Service."

Information Sciences Letters An International Journal, 2023: 1663.

Dinoroy Marganda Aritonang (SH., MH.). "The Impact of E-Government .2
System on Public Service Quality in Indonesia." *European Scientific Journal*

December 2017 edition, 2017: 99.

Fatna, Gaffour. "The role of electronic administration in activating the principle .3
of neutrality in front of public utilities and improving public service." *Economic*

and Management Research Journal, 2021: 89.



الملاحق



**Statistiques de
fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,915	54

الصف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid ذكر	11	47,8	47,8	47,8
أنثى	12	52,2	52,2	100,0
Total	23	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أقل من 30 سنة	3	13,0	13,0	13,0
من 31 إلى 40 سنة	12	52,2	52,2	65,2
من 41 إلى 50 سنة	5	21,7	21,7	87,0
أكثر من 50 سنة	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أقل من 5 سنوات	13	56,5	56,5	56,5
من 5 إلى 15 سنة	7	30,4	30,4	87,0
من 16 إلى 25 سنة	1	4,3	4,3	91,3

أكثر من 25 سنة	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e إداري	15	65,2	65,2	65,2
تقني	3	13,0	13,0	78,3
مهندس	4	17,4	17,4	95,7
أخرى	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Statistiques

	1م	2م	3م	4م	5م	6م
N Valide	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,7391	2,5217	3,0000	2,5217	2,3913	3,0000
Ecart type	1,2142	1,0816	1,0444	,84582	,83878	1,0444
	1	5	7			7

Statistiques

	1ب	2ب	3ب	4ب	5ب	6ب	7ب	8ب
N Valide	23	23	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,3913	3,2609	2,5652	2,7391	2,8696	2,6522	3,0870	2,8696
Ecart type	,89133	1,00983	,99206	1,00983	1,05763	1,11227	,99604	1,05763

Statistiques

	1ش	2ش	3ش	4ش	5ش	6ش	7ش
N Valide	23	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,6087	2,8261	2,2174	2,3478	3,1739	2,5217	2,5217
Ecart type	1,19617	1,07247	,73587	1,02730	,93673	,94722	,79026

Statistiques

	1ر	2ر	3ر	4ر	5ر	6ر
N Valide	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,6957	3,0435	2,7826	2,8696	3,3043	3,4348
Ecart type	1,1455 4	1,0215 1	1,1660 5	1,0137 4	,70290	,72777

Statistiques

	1ق	2ق	3ق	4ق	5ق	6ق	7ق
N Valide	23	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,521 7	3,652 2	3,000 0	3,087 0	3,695 7	3,521 7	3,260 9
Ecart type	,8458 2	,7751 1	1,167 75	,9493 1	,8756 7	,9940 5	,9637 7

Statistiques

	8ق	9ق	10ق	11ق	12ق	13ق
N Valide	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,2174	3,2174	3,5217	3,3478	3,4783	3,5217
Ecart type	,90235	,90235	,84582	,98205	,89796	1,03877

Statistiques

	14ق	15ق	16ق	17ق	18ق	19ق
N Valide	23	23	23	23	23	23
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,3043	3,6957	3,3913	3,6087	3,4348	3,6957
Ecart type	,82212	,76484	,72232	,89133	,72777	,97397

Statistiques

	20ق	21ق	22ق	23ق	24ق	25ق	26ق	27ق
N Valide	23	23	23	23	23	23	23	23

Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,3913	2,6522	2,6957	2,9565	3,0435	3,3478	2,9130	3,1739
Ecart type	1,11759	,71406	,76484	,92826	,87792	,88465	,90015	,71682

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,741 ^a	,549	,528	,32263

الإدارة. Prédicteurs : (Constante),

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,661	1	2,661	25,563	,000 ^b
Résidus	2,186	21	,104		
Total	4,847	22			

التقبل. Variable dépendante :

b. Prédictors : (Constante), الإدارة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,887	,484		1,835	,081
الإدارة	,795	,157	,741	5,056	,000

التقبل. Variable dépendante :

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,689 ^a	,474	,357	,37625

المادي. Prédictors : (Constante), البشري, الشبكي, البرمجي ,

المادي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,299	4	,575	4,059	,016 ^b
Résidus	2,548	18	,142		
Total	4,847	22			

التقبل. Variable dépendante :

b. Prédicteurs : (Constante), البشري, الشبكي, البرمجي, المادي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3,107	,714		4,350	,000
المادي	,010	,238	,016	,043	,966
البرمجي	,408	,146	,677	2,792	,012
الشبكي	-,539	,231	-,559	-2,336	,031
البشري	,143	,242	,168	,592	,561

التقبل. Variable dépendante :



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مقدم لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

بغنوان:

أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية
دراسة حالة {بلدية سعيدة} 2023 / 2024

من إعداد الطالبان:

- سويح عبد القادر
- زايري محمد الأمين

تحت إشراف الأستاذة:

- الدكتورة عامر إيمان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الموظفأختي الموظفة

نظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال فإننا نأمل منكم التكرم علينا بإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة بحيث أن الدراسة تعتمد على صحة إجاباتكم ولذلك نرجو أن هذا الاستبيان اهتمامكم لأن مشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها

نشكركم على حسن تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

إستبيان

أولاً: المعلومات الشخصية:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(1) الصنف:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(2) العمر:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ثانياً: معلومات الوظيفة:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(1) سنوات الخبرة:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(2) طبيعة العمل:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- أسئلة الاستبيان:

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- البعد المادي للإدارة الإلكترونية						
01	توفر البلدية العدد الكافي من من اجهزة الحاسوب الحديثة					
02	عدد اجهزة الحاسوب المتوفرة تتناسب مع احتياجات الوظيفة					
03	توفر البلدية مستلزمات و ملحقات الحاسوب الضرورية (طابعة....)					
04	يتم تحديث اجهزة الحاسوب في البلدية بشكل دوري					
05	يتم تحديث ملحقات الحاسوب بشكل مستمر					
06	تعمل البلدية على تحويل الارشيف الورقي الى رقمي الالكتروني					

2- البعد البرمجي للإدارة الإلكترونية

					توفر البلدية كل البرمجيات الضرورية	07
					تستخدم البلدية نظم المعلومات الإدارية	08
					تستخدم البلدية نظم دعم القرارات	09
					تستخدم البلدية الانظمة الخبيرة	10
					تمتلك البلدية قاعدة بيانات كبيرة	11
					تمتلك البلدية قاعدة بيانات حديثة	12
					تمتلك البلدية قاعدة بيانات مهمة	13
					يتم تعديل قاعدة البيانات من طرف مختصين	14

3- البعد الشبكي للإدارة الإلكترونية

					ترتبط المكاتب في البلدية بخدمة الهاتف	15
					توفر البلدية الربط بشبكة الانترنت	16
					يوجد تواصل بين العاملين داخل البلدية من خلال شبكة الانترنت	17
					يوجد تواصل الكتروني بين البلدية و شركاء العمل .. زبائن موردين ..من خلال الشبكة الخارجية	18
					لدى البلدية موقع الكتروني تتوفر فيه الخدمات الالكترونية الضرورية	19
					يتلقى المواطنون الخدمات او الاشعارات في بريدهم الالكتروني	20
					تسعى البلدية الى زيادة فعالية الانترنت بشكل دوري	21

4- البعد البشري الادارة الإلكترونية

					تقدم البلدية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب	22
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------	----

					يوجد لدى الكوادر البشرية في البلدية اهتمام بتطبيقات الحاسوب	23
					تعمل البلدية على استقطاب اصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل	24
					يتوفر في البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب	25
					يوجد في البلدية كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الالكتروني للبلدية	26
					لدى البلدية مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة	27
5- قبول الخدمة العمومية الكترونيا						
					موقع البلدية مناسب للمواطنين	28
					القواعد والتعليمات مكتوبة ببساطة ليفهمها المواطن	29
					التكنولوجيا المستخدمة في العمل حديثة ومتطورة	30
					تراعي البلدية تقديم خدمات بصورة فورية وبدون تأخير	31
					الموظفون مستعدون دائماً للإجابة على اسئلة واستفسارات المواطن	32
					البلدية لديها عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للمواطن	33
					هناك استجابة سريعة على الطلبات المقدمة	34
					سهولة وسرعة المعاملات الإدارية والاتصال بالبلدية	35
					يراعي الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات المواطنين	36
					البلدية حريصة على حل مشاكل المواطنين بشأن الخدمات المقدمة	37
					البلدية لها سمعة جيدة	38

					يقدم موظفو البلدية الخدمة بشكل صحيح من أول مرة	39
					تحافظ البلدية على سرية المعلومات الخاصة بالمواطن	40
					يشعر المواطن بالأطمئنان في التعامل مع البلدية	41
					موظفي البلدية لديهم قدرات عالية لتقديم الخدمة	42
					تتبع البلدية اجراءات الرقابية الصارمة للحد من عمليات الغش والتلاعب	43
					يحظى المواطن باحترام وترحيب عند الاستقبال والتوديع	44
					البلدية تلبي حاجات المواطنين بصورة حسنة	45
					الموظفون يتحملون دائماً عندما يسأل المواطن أسئلة كثيرة او مزعجة	46
					انا راض عن الوظيفة بشكل عام	47
					لدي الرضا الكامل من وسائل الاتصال المستخدمة في البلدية	48
					لدي الرضا الكامل في طريقة تقديم الخدمة العمومية إلكترونياً في البلدية	49
					لدي قبول كبير في تعدد طرق الاتصال المستخدمة في البلدية	50
					أحس بالراحة في التسهيلات المتاحة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية	51
					سعادتي تكمن في تلبية الحاجات العمومية بصفة إلكترونية	52
					أنا راض على أداء المنتخبين في البلدية	53
					أنا راض عن آليات المشاركة العديدة في تسيير الخدمة العمومية (المبادرة والاستشارة والاستفتاء المحليين ...)	54

