

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلدية قمار / ولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

إشراف الأستاذة (ة)

- د . شوقي مرابط

إعداد الطالب (ة)

- خليفة قوني

- رقية كرتيو

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/ 05

امام اللجنة المكونة من الاساتذة

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر		بلال بوترة
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر		شوقي مرابط
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر		إبراهيم الذهبي

السنة الجامعية: 2022م-2023م

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلدية قمار / ولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

إشراف الأستاذ(ة)

إعداد الطالب(ة)

- د . شوقي مرابط

- خليفة قوني

نوقشت المذكرة علنا يوم:/.... / 2023

- رقية كرتيو

امام اللجنة المكونة من الاساتذة

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
بلال بوترة		جامعة الشهيد حمه لخضر	رئيسا
شوقي مرابط		جامعة الشهيد حمه لخضر	مشرفا ومقررا
إبراهيم الذهبي		جامعة الشهيد حمه لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022م-2023م

الإهداء

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

{من لم يشكر الناس لم يشكر الله ، ومن أهدي إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فاعدوا له }

وعملا بهذا الحديث واعتازا بالجميل نحمد الله عز وجل ونشكره على أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع .

أهدي هذا العمل:

إلى روح أُمي الغالية التي وضعتني على طريق الحياة عليها رحمة الله وطيب الله ثراها.

إلى صاحب السيرة العطرة أبي الكريم حفظه الله ورعاه.

إلى أختي الكريمة وعائلتها وأبنائها الأعراء.

إلى أخي حفظه الله ووفقه في بقية مشواره الدراسي.

إلى كل أفراد عائلتي صغيرهم وكبيرهم.

إلى كل أقاربي الذين شجعوني وأخذوا بيدي.

خليفة.

الاهداء

نهدي عملنا هذا الى:

من قال في شأنهما الله عز وجل، بعد بسم الله الرحمن الرحيم

(وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا)

الى فيض الحب ووافر العطاء بلا انتظار ولا مقابل الى من كانت سنداً لي في مخاض هذا العمل وميلاده.

الى من غمرتني بجناتها وحبها الى أمي التي مهما قلت فيها لن أوفيها حقها، التي أتمنى لها دوام الصحة والعافية.

الى من كان شمعة تنير دربي ومن علمني الاجتهاد والمثابرة وحب الاطلاع والسير على خطى الحبيب المصطفى

عليه أفضل الصلاة والسلام الى أبي الحبيب أطل الله في عمره.

الى فرحة البيت وقرة العين أخوتي كل باسمه ومقامه.

الى كل الأهل والأقارب.

إلى كل من ساعدنا ونصحنا في إنجاز هذا العمل.

إلى كافة الأساتذة الذين ساعدونا خاصة الأستاذ المشرف " مرابط شوقي".

رقية.

شكر وتقدير

بداية الشكر لله عز وجل الذي أعاننا وشد من عزمنا لإكمال هذا البحث، ونشكره المعين الذي وهبنا الصبر والتحدي والحب لنجعل هذا المشروع علما ينتفع به .

نتقدم بأجمل عبارات الشكر والامتنان من قلوب فائضة بالحب والاحترام والتقدير لمشرفنا الذي أشرف علينا في هذه المذكرة الدكتور الفاضل: مرابط شوقي، ونقدم لك أركى تحياتنا وأجملها وأثناها نرسلها لك بكل الود والحب والإخلاص، شاكرين لك كل ما قدمت وما نصحت به في إشرافك على هذا البحث، فلك منا كل الشكر والامتنان.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كافة عمال بلدية قمار الذين تساهلوا معنا في الإجابة على الاستبيان ونخص بالذكر الموظف: جمال كرثيو حفظه الله الذي ساعدنا في توزيع الاستبيان ورعاه.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كافة أساتذتنا بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية الذين ساهموا بتوجيهاتهم ونصائحهم في إنجاز هذا البحث لهم منا كل التقدير والاحترام.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كافة الزملاء والأصدقاء وكل من مدنا بيد العون من قريب أو بعيد وساعدنا على إنجاز هذا العمل تعاونهم وتشجيعهم لنا.

كما لا ننسى في الأخير أن نتقدم بالشكر الجزيل لكن من ساعدنا بمعلومة، نصيحة، توجيه، أو بكلمة طيبة، أو دعاء في أي مكان.....

رقية

خليفة

ملخص الدراسة باللغة العربية:

سعيًا من خلال هذه الدراسة الى التعرف على مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل بلدية قمار بولاية الوادي، لذلك قمنا بدراسة ميدانية على عينة من عمال بلدية قمار وتم طرح التساؤل التالي:

- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟

وتتفرع عليه الأسئلة الفرعية التالية:

- التساؤلات الفرعية:
- كيف تساهم الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟
- كيف تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟
- كيف تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟

وللإجابة على التساؤلات السابقة تم وضع فرضية رئيسية ومتمثلة في :

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.

أما الفرضيات الفرعية فهي كالتالي:

- تساهم الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.
- تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.
- تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.

حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في جمع في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بظاهرة موضوع البحث. ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا الاستبيان كأداة للدراسة وتم توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسة على عينة قدرها 64 عامل وقد اعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بالاعتماد على معاملات الارتباط والنسب المئوية، وتمكنت الدراسة من الاجابة عن التساؤلات المطروحة في الاشكالية، ومنه تم الحصول على النتائج التالية:

- العمل على توفير الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الإدارات والمصالح.
- إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.
- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية والتقنية اللازمة.
- زيادة مستوى اهتمام البلدية بالموظفين من خلال الدعم والتحفيز

Study Summary in English:

Through this study, we sought to identify the contribution of electronic management to improving performance. The employment of workers within the municipality of Qamar in the state of the valley so we did a field study on a sample of workers. The municipality of gambling, and the following question was asked:

_ Does electronic management contribute to improving the job performance of the employees of the gambling municipality? The following sub-questions are branched out to it

: _ Sub-question:

_ Does the Internet contribute to improving the job performance of workers?

_ Does the software contribute to improving the job performance of workers?

_ Does electronic digitization contribute to improving the job performance of workers? In order to answer the previous questions, and then start developing a main hypothesis represented in:

_ Does electronic management contribute to improving the job performance of employees in the municipality of Gambar? The sub-hypotheses are as follows:

_ The Internet contributes to improving the job performance of the employees of the Qamar municipality

. _ The software contributes to improving the job performance of the employees of the Qamar municipality. Electronic digitization contributes to improving the job performance of the employees of the Qamar Municipality. Where we relied in our study on the descriptive approach in collecting to achieve this goal, we used the 'data and data related to the phenomenon of the subject questionnaire as a study tool. The questionnaire form within the institution included a sample of 64 workers, and we relied on the chance sample as a sample for the study. We have adopted data analysis. The questionnaires are based on the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Depending on the correlation coefficients and percentages, the study was able to answer the questions raised in problem, and the following results were obtained:

_ Work to provide devices, equipment and modern programs for the application of electronic management for all departments and interests.

_ Preparing programs and training courses for various administrative levels in the field of electronic management.

- _ Providing the appropriate infrastructure for the application of electronic management by providing all the necessary technical capabilities.
- _ Increasing the municipality's level of interest in employees through support and motivation

قائمة المحتويات

IV - III	الاهداء
V	الشكر
VII - VI	ملخص باللغة العربية
IX - VIII	ملخص باللغة الأجنبية
IX	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
أ - هـ	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
5- 3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
7-6	المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات
21-8	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
31-24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
83-32	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
87 - 85	الخاتمة

قائمة المصادر والمراجع..... 89- 90

قائمة الملاحق..... 92-96

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجنس	33
02	السن	35
03	المستوى التعليمي	37
04	الحالة الاجتماعية	39
05	يبيّن توفر بلدية قمار على شبكة الأنترنت	41
06	يبيّن على وجود معوقات في تدفق الشبكة الداخلية	43
07	يبيّن غياب شبكة الأنترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري	45
08	يبيّن مساعدة الأنترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات	47
09	يبيّن استعمال الإيميل في العمل والاتصال الإداري	49
10	يبيّن توفير المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة في الأعمال الإدارية	51
11	يبيّن توفر بلدية قمار أرشيف الكتروني	53

55	يبين مساهمة بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية	12
57	يبين وجود تنوع لشبكة الاتصالات الادارية	13
59	يبين توفير البلدية أنظمة حماية للبرامج الالكترونية	14
61	يبين اهتمام المؤسسة بتطوير تكنولوجياتها الرقمية	15
63	يبين اعتماد المؤسسة بشكل كبير على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها	16
65	يبين اعتقاد أن الرقمنة أدت الى تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة	17
67	يبين قيام المؤسسة بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين	18
69	يبين مساهمة عملية الرقمنة في عمليات التوظيف	19
71	يبين وجود تعاون مشترك بين العمال لإنجاز الأعمال	20
73	يبين أن هناك حس الرغبة في تنمية الأداء	21
75	يبين على الالتزام بالمواعيد المرتبطة بالعمل	22
77	يبين سعي رئيس البلدية على توفير ظروف عمل مريحة	23
79	يبين على مواجهة معوقات تنظيمية في أداء المهام	24

قائمة الأشكال البيانية:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الجنس	34
02	السن	36
03	المستوى التعليمي	38
04	الحالة الاجتماعية	40
05	يبيّن توفر بلدية قمار على شبكة الأنترنت	42
06	يبيّن على وجود معوقات في تدفق الشبكة الداخلية	44
07	يبيّن غياب شبكة الأنترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري	46
08	يبيّن مساعدة الأنترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات	48
09	يبيّن استعمال الإيميل في العمل والاتصال الإداري	50

52	يبين توفير المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة في الأعمال الادارية	10
54	يبين توفر بلدية قمار أرشيف الكتروني	11
56	يبين مساهمة بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية	12
58	يبين وجود تنوع لشبكة الاتصالات الادارية	13
60	يبين توفير البلدية أنظمة حماية للبرامج الالكترونية	14
62	يبين اهتمام المؤسسة بتطوير تكنولوجياتها الرقمية	15
64	يبين اعتماد المؤسسة بشكل كبير على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها	16
66	يبين اعتقاد أن الرقمنة أدت الى تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة	17
68	يبين قيام المؤسسة بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين	18
70	يبين مساهمة عملية الرقمنة في عمليات التوظيف	19
72	يبين وجود تعاون مشترك بين العمال لإنجاز الأعمال	20

74	يبين أن هناك حس الرغبة في تنمية الأداء	21
76	يبين على الالتزام بالمواعيد المرتبطة بالعمل	22
78	يبين سعي رئيس البلدية على توفير ظروف عمل مريحة	23
80	يبين على مواجهة معوقات تنظيمية في أداء المهام	24

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
92	الهيكل التنظيمي لبلدية قمار	01
93	استمارة الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.	02

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم تطورات وتغيرات لم يشهدها في العقود السابقة والتي شملت تطورا هائلا في التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات على مستويات عدة وظهرت أيضا مصطلحات تبنت التطور في استخدام التقنيات الرقمية والحسابات الآلية التي وظفها الانسان لصالحه وتحقيق منفعة وتحسين حياته المعيشية ونتج عن هذا التقدم العلمي والتقني انتشار استخدام أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت وبرز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية والتي تراجعت معها اشكال الخدمة التقليدية وتحولها للنمط الجديد الذي يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت، وشبكات الاعمال.

وفي ظل توفر هذا التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتطور نظام المعلومات اخذت الأنشطة الإدارية وتحول تدريجيا من أنشطة عادية الى أنشطة الكترونية للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة في مجال تقدم الخدمات الإدارية او ما يطلق عليه بالإدارة الالكترونية، فهي إدارة مثل باقي الإدارات التنظيمية الا ان عملها الكتروني رقمي أكثر منه ورقي.

وتعد الإدارة الالكترونية نتاجا لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة باستعمال كل التقنيات الحديثة لتطوير اعمال المنظمات وتحويلها الى منظمات الكترونية تستخدم شبكة الانترنت والبرمجيات والرقمنة في انجاز جميع اعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإنجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار واعمال مكتبية بسرعة ودقة فائقة.

فالإدارة الالكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الافراد الكترونيا بدون حدود من اجل تحقيق اهداف المنظمة وتهدف الإدارة الالكترونية الى

الاستفادة من المميزات الرئيسية بتطبيقها بصورة مباشرة كالسرعة والدقة في انجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة بصورة غير مباشرة في التزاحم امام مكاتب الموظفين والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبات التي سيزول اثرها تدريجيا بتطبيق الإدارة الالكترونية على العمليات الإدارية كما لها أهمية كبيرة في مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والتكنولوجيا المتصاعدة والتي أصبحت متطلبا ضروريا بتقدم المجتمعات والمنظمات.

وهكذا فالإدارة الالكترونية تعتبر أن البرمجيات ضرورية من أجل خلق وظائف تندرج في سياق التحول الالكتروني والتخلي على الإدارة التقليدية، كما تعتبر الرقمنة عملية أساسية واستراتيجية لعصرنة المعلومات وتحقيق خدمات أفضل للمواطنين فهي ضرورة ملحة تفرضها الظروف والتحديات المحلية والدولية وهي شرط ضروري من شروط نجاح أي مؤسسة وذلك في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية.

وان استخدام الإدارة الالكترونية مطلب لا غنى عنه في كافة المؤسسة لما تحققه من نتائج إيجابية فيما يخص تحسين الأداء الوظيفي، هذا الأخير والذي مازال محل جدل كبير في الأوساط الإدارية، وذلك لما له من أهمية كبيرة، فهو يعبر بشكل كبير عن مجهودات الموظفين في سبيل تحقيق اهداف المنظمة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة.

لقد صار تفعيل الإدارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية أبرز عناصر الادارة الحديثة مع التقدم الهائل في نظم المعلومات واجتياح العالم بما يسمى بعنصر العولمة، ان هذا التفعيل للإدارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية يتوقف على عملية التحسين المستمر بمتطلباتها بما يعود الى تحسين أداء المنظمة على المدى البعيد، فهما يعتبران أمران ضروريان في تحقيق أهداف المنظمة أيا كان نشاطها وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

ولعل أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الالكترونية هو الأداء الوظيفي حيث يعتبر هذا الأخير من أهم الأهداف لإدارة الموارد البشرية، فهو موضوع مهم لدى المنظمات المتميزة والتي تعنى بأداء عاملها وبه تنهض المؤسسة وبدونه تراجع المؤسسة عن جودة خدماتها حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة الالكترونية.

فالأداء الجيد هو مقياس المنظمات المتميزة بعملها الدؤوب في مجال البحث نحو الأفضل في الأداء وذلك باهتمامها بجودة وقيمة الأداء.

ونظرا لاهتمام المؤسسات والمنظمات الإدارية بالإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي جاءت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة بين الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي من حيث تأثير الانترنت وتأثير البرمجيات وتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي.

وبناء على ما سبق يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- هل تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟

التساؤلات الفرعية:

- كيف تساهم الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟
- كيف تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟
- كيف تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار؟

الفرضية العامة:

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.

الفرضيات الفرعية:

- تساهم الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.
- تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.
- تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- رغبة وميل الباحث لهذه الدراسة من خلال التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.
- الاهتمام بالإدارة بصفة عامة والإدارة الالكترونية بصفة خاصة.

أسباب موضوعية:

- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية باعتباره موضوع الساعة ومحور اهتمام جل الخبراء والمختصين.
- أهمية العامل البشري في المؤسسات وعنصر رئيسي تبنى عليه عملية تحسين الأداء، وأداء العامل البشري هو أداء المؤسسة ككل.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مساهمة الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار.
- التعرف على مساهمة البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين قمار.
- التعرف على مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين قمار.

أهمية الدراسة:

- يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث.
- تكمن في الاسهام في اثراء الدراسات المتعلقة بالإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي.
- تكمن الأهمية في أنها تقدم تحليلا لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة.
- مساهمة هذه الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي.

حدود البحث: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

البعد الزمني: انطلاقا من بداية السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022/2023.

البعد المكاني: بلدية قمار لولاية الوادي.

منهج البحث:

إن المنهج هو مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير الظاهرة وتحديد عملياتها من اجل الوصول إلى نتيجة معلومة يعتبر المنهج ضروريا في أي بحث علمي لأنه يحدد المسار الذي سيتبعه الباحث خلال جميع مراحل البحث ابتداء من اختيار موضوع البحث وصولا إلى صياغة النتائج واختيار منهج البحث في دراسة أي ظاهرة لا يأتي من قبل الصدفة والعشوائية أو ميل الباحث ورغبته في اختيار منهج معين بل إن موضوع الدراسة من جهة وأهدافها من جهة أخرى هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب للدراسة أو البحث وهذا الاختيار الدقيق هو من يعطي مصداقية أكثر للنتائج المتوصل إليها , ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

هيكل البحث:

لقد تم تقسيم موضوع الدراسة الى فصلين بداية بمقدمة وفي الأخير الخاتمة، حيث تناولنا في الفصل الأول الى الأدبيات النظرية والتطبيقية من خلال ثلاثة مباحث، حيث تضمن المبحث الأول الى الأدبيات النظرية أما المبحث الثاني العلاقة بين المتغيرات والمبحث الثالث الى الأدبيات التطبيقية، أما الفصل الثاني تناولنا الى الدراسة الميدانية من خلال مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الى الطريقة والأدوات، أما المبحث الثاني الى النتائج والمناقشة.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

لقد ترتب على التطورات السريعة التي شهدتها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع نهاية القرن العشرين الكثير من التحديات أمام المجتمعات، التي ألقت على الإدارة عبء الاعداد لتغيير أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا لكي تتلاءم مع التغيرات البيئة الخارجية لكي ينعكس بشكل مباشر على الأداء عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب.

ويسلط هذا الفصل الضوء على الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع الدراسة والتركيز على موضوع الإدارة الالكترونية من خلال توضيح مفهوم الإدارة الالكترونية، حيث يشمل هذا الفصل على ثلاث مباحث أساسية، حيث تناولنا في المبحث الأول الأساس النظري للموضوع (المفاهيم)، ويتضمن المبحث الثاني العلاقة بين المتغيرات، اما المبحث الثالث فخصصناه للدراسات السابقة للموضوع.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية:

المفاهيم الأساسية:

1-تعريف الإدارة الالكترونية: هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة

الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية

الأداء بالمنشأة.¹

- هي الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني عن طريق استخدام الواسع لتكنولوجيا

المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة.²

- يعرفها نجم عبود نجم: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال في

التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجهوية للمؤسسة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق

أهداف الشركة.³

- أما المفرجي: فيرى بأنها نظام يقوم بتحويل الاعمال الورقية الى اعمال الالكترونية، وذلك بالقيام بخطوات

رئيسة محددة، تبدأ بإتمام أعمال المنظمة.⁴

¹ علي السيد الباز، دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات، سلطنة عمان، ص20، 2003.

² منير عبد الله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج، 2016، ص 20.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص127.

⁴ عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الالكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات علمية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص12.

- يعرفها أحمد: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال خاصة شبكة الانترنت وشبكات الاعمال في العمليات الإدارية بغية تحسين العمليات الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية المؤسسة.⁵
- التعريف الاجرائي: منظومة تقنية تكنولوجية شاملة تختلف أنظمتها عن أنظمة الإدارة التقليدية، كونها تمثل تحولا كبيرا وشاملا لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل وأرقى الخدمات قياس لما تقدمه الإدارة التقليدية.

2- الأداء الوظيفي:

الأداء لغة:

الأداء performance كلمة مشتقة من الفعل الإنجليزي perform وتعني يقوم او ينفذ، وقد تم تداولها منذ بداية القرن السادس عشر، وكانت هذه الكلمة تعني انجاز الشيء الذي تم إنجازه في السابق، ومنها اشتق الاسم performer وتعني من يؤدي دورا أمام الجمهور.

الأداء اصطلاحا:

هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.⁶

- الحوامد نضال صالح: هو مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن مجموعة من العوامل كجودة الأداء، حسن التنفيذ، الخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل والالتزام بالروح الإدارية مع بقية أعضاء المنظمة.⁷

⁵ محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، ط1، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2009، ص42.

⁶ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، 2009، ص 218.

⁷ عبد الفتاح صالح الخليفات، شرين محمد المطاونة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011، ص 607.

- مخيمر عبد العزيز جميل: هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع العناصر الداخلية والخارجية.⁸

الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول

- أما الشهري: فقد عرفه أنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.⁹
- الخزامي: سلوك يهدف الى تحقيق نتيجة، وهو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها الآخرون.¹⁰
- التعريف الاجرائي: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، كذلك يعبر عن كمية ونوعية الإنجازات الوظيفية التي يقوم بها الفرد او الجماعة في العمل.

⁸ كريمة حمشريف، الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2018، ص 20.

⁹ علي الشهري، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 67.

¹⁰ عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم الى التحسين، مكتبة ابن سينا، القاهرة، مصر، 1999، ص 19.

المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات:

سيتم خلال هذه الدراسة التطرق الى مساهمة الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ، ورأينا أن نقسم متغير الإدارة الإلكترونية إلى ثالث أبعاد رئيسية وهي الأنترنت والبرمجيات والرقمنة الإلكترونية ، وذلك من التعرف على مدى مساهمة هذه الأبعاد في تحسين أداء العاملين ، فالدارة الإلكترونية هي بمثابة الاستغناء عن المعاملات الورقية التقليدية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا بينما يعرف الأداء الوظيفي على أنه كل جهد عضلي وفكري يبذله العامل في موقع عمله مقابل عمل محدد ، فعند الحديث عن الإدارة الإلكترونية فنحن نتحدث عن منظومة إلكترونية متكاملة تشمل مجموعة من الأبعاد وهي الأنترنت فهي نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط ويمكن وصفه بأنه شبكة عالمية تربط شبكات مختلفة سواء كانت شبكات خاصة أو عامة ، وكلما كانت الأنترنت ذات جودة عالية كلما زاد الأداء الوظيفي للعاملين وزاد العمل الإداري بينهم ، ونذكر أيضا بعد آخر من أبعاد الإدارة الإلكترونية وهي البرمجيات فهي مجموعة من التعليمات أو البيانات أو البرامج المستخدمة لتشغيل الكمبيوتر وتنفيذ مهام محددة ، فمن خلال هذه المنظومة المتكاملة تساعد العاملين على تحسين الأداء الوظيفي داخل البلدية ، ونذكر أيضا بعد آخر من أبعاد الإدارة الإلكترونية ومن أهمها أيضا هي عملية الرقمنة الإلكترونية فهي عبارة عن عملية استنساخ رقمية يمكن من خلالها تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاءها الى سلسلة رقمية ، فهي عملية تساعد العاملين على تحويل الوثائق الرقمية مهما كان نوعها الى سلسلة رقمية متكاملة.

خلال هذه الأبعاد نجد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وذلك أنه كلما كانت الإدارة حديثة وذات أنظمة إلكترونية متطورة من أنترنت وبرمجيات والرقمنة كلما ساهم ذلك في تحسين جودة الأداء الوظيفي

للعاملين داخل البلدية على عكس الإدارة التقليدية العلمية التي كانت تعتمد على المعاملات الورقية بين العمال فقط وغياب الأنظمة الحديثة التي تنتهجها الإدارة الإلكترونية

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

ومن هنا نرى العلاقة بين المتغيرين أي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي حيث أن كاهما مكمل لبعض ، فكلما كانت جودة الإدارة الإلكترونية عبر البلدية عالية كلما زاد ذلك من تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل البلدية وساهم ذلك أيضا في سلاسة ومرونة العمل بينهم دون عناء وتعب وملل وحتى العمال يؤدون العمل على أحسن وجه بشكل سريع ، ومن جهة أخرى كلما كنت البلدية تفتقد الي إدارة إلكترونية حديثة تشمل على الأنترنت والبرمجيات والرقمنة الإلكترونية أدى ذلك الي نقص وتراجع الأداء الوظيفي بين العاملين لعدم توفر تلك الأنظمة الحديثة مثل ما هو موجود في الإدارة الإلكترونية وأدى ذلك الي ملل العاملين من العمل وتأديته ببطء وتؤدي أيضا إلي عدم احترام مواقيت العمل من طرف العمال في الوقت المحدد وعدم إنجاز الأعمال والمهام على أحسن وأكمل وجه وعدم احترام قرارات وأوامر رب العمل وغيرها من المشاكل التي من شأنها تعطيل العمل الإداري داخل البلدية ومن هنا تظهر العلاقة بين المتغيرين أي أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي بين العاملين حيث نرى أن بعضهما مكمل للآخر إذا العلاقة هي عالقة تكاملية.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية:

الدراسة الأولى: عمران كريمة: 2021/2020.

عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة بلدية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص سياسات عامة، تحت اشراف بومزير حليلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

إشكالية الدراسة:

- ما هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في بلدية أم البواقي؟

التساؤلات الفرعية التالية:

- فيما تتمثل الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي؟
- ما هو أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل في بلدية أم البواقي؟

فرضية الدراسة:

يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية الى تسهيل الاعمال وتبسيطها وتسييرها مما يسمح بتحسين أداء الموظفين وتطويره.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بصفة عامة الى الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال التعرف على:

- مفهوم الإدارة الالكترونية وخصائصها وعناصرها ومبادئها.
- مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته ومظاهره والعوامل المؤثرة فيه.
- مفهوم تقييم الأداء وتحسنه وصعوباته.
- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وأهم العقبات التي تواجه توظيفها.
- وسائل وأدوات تطبيق الإدارة الالكترونية.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى عدة نتائج يمكن أن نلخصها في:

- الإدارة الالكترونية هي وسيلة عصرية لتطوير أنظمة الإدارة الالكترونية حيث تعتمد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة لتشكيل أطرا جديدة للعمل الإداري وتقديم الخدمة العمومية.
- ان استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المؤسسات مثل: الوقت وحواجز العمل (المكان والزمان).

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات) التي تساعد الموظفين في أداء مختلف مهامهم كما تقلل من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية.
- الإدارة الالكترونية ساهمت بشكل كبير في انجاز الاعمال بسرعة، وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة، وزيادة إنتاجية الموظفين.
- ضرورة وعي المؤسسات بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

منهج الدراسة: أعتمد هذا البحث على:

المنهج الوصفي التحليلي: هو طريقة لدراسة الظواهر او المشكلات من خلال وصفها بطريقة علمية للوصول الى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطرا محددة للمشكلة.

منهج دراسة الحالة: وذلك بأسقاط موضوع الدراسة على الواقع في بلدية أم البواقي للخروج بنتائج واقعية وحقيقية.

أدوات الدراسة:

الاستبيان: يعتبر الاستبيان وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث عن طريق استمارة يتم تعبئتها من طرف العينة محل الدراسة، وتتضمن ثلاث محاور (البيانات الشخصية: (السن، والجنس، والمستوى التعليمي، والوظيفة)، الإدارة الالكترونية ضمت (12 سؤالاً) والأداء الوظيفي يضم 12 سؤالاً)

المقابلة: لجمع البيانات على مستوى الموظفين بالبلدية وذلك على أنها مواجهة شخصية.

الدراسة الثانية: زبدي محمد الازهر، حريز بكاز عبد الجبار 2019/2020.

عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة حالة دائرة تماسين وبلدياتها بلدة عمر و تماسين بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية لدائرة تماسين وبلدياتها (بلدة عمر، و تماسين).

التساؤلات الفرعية:

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في دائرة تماسين وبلدياتها (بلدة عمر و تماسين).
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية في ظل الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة تماسين وبلدياتها.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية في دائرة تماسين وبلدياتها.

فرضيات الدراسة:

- هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية في دائرة تماسين وبلديتها.
- هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية تعزي متغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الاقدمية) في دائرة تماسين وبلديتها.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات العمومية والعلاقة بينهما.
- تقديم اقتراحات وتوصيات للمؤسسات محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل اليها.

المنهج والأدوات المستخدمة:

على حسب طبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة في الجزء النظري أما الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بعينة الدراسة وذلك باستخدام الاستبانة، الملاحظة العلمية من تبويب هذه البيانات باستخدام أدوات إحصائية وهي: الاستبيان والملاحظة العلمية.

عينة الدراسة:

استهدفت الاستبانة موظفي المصالح البيو مترية دائرة تماسين وبلديتي الدائرة تماسين وبلدة عمر، وقد تم توزيع 55 استبانة على الموظفين وتم استرجاع 2 ملغاة و3 مفقودة والاستبانات المعالجة للتحليل هي 50 استمارة (90.91).

نتائج الدراسة:

- توزيع حسب الجنس أفراد العينة تمثل نسبة 40 ذكور و60 اناث أي أن الموظفات هي الأغلبية.
- هناك توفر كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية في مستوى جيد لا بد المحافظة عليها.
- توفير البنية التحتية للاتصالات بشكل مقبول على العموم لأن البلديات والدوائر تسعى جاهدة في تحسين بنيتها التحتية وسائرة نحو ذلك.
- ضمان أمن المعلومات في ظل الإدارة الالكترونية مقبول على العموم.
- وجود علاقة ارتباطية طردية بين كفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية.
- لا وجود علاقة بين توفير البنية التحتية في مجال الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية.
- وجود علاقة ارتباطية طردية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول

الدراسة الثالثة: جهرة حمزة: 2019/2018.

عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم علوم التسيير في تسيير المنظمات، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الولائية المنتدبة بأولاد جلال.

التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية ومكوناتها؟
- ما هو مفهوم الأداء الوظيفي وماهي أبعاده؟
- ماهي العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي؟
- ما هو أثر كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي؟

فرضية الدراسة:

- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الولاية المنتدبة عند المستوى الدلالة (0.05).

الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول

الفرضيات العامة:

- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب ولواحقها...

- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات....
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات...
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية الكوادر البشرية...

أهداف الدراسة:

- التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية وأبعادها وكيفية تطبيقها ودورها في الإدارة.
- معرفة ما مدى اسهام الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية.
- محاولة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل البحث.
- محاولة اختيار العلاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي على مستوى مؤسسة خدمة عمومية.
- التعرف على مقومات تطبيق الإدارة ومعوقاتها في المنظمات.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي: يعتبر منهجا مناسباً لطبيعة الدراسة الميدانية، كما أنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويعبر عنها تعبيراً بإعطاء وصف دقيق وواضح كما يساعد على تحليل البيانات وقياسها.

الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول

أدوات الدراسة:

الاستبانة: وهو وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث عن طريق استمارة يتم تعبئتها من طرف العينة محل الدراسة، مطبقة على عينة مكونة من 50 فرد من الموظفين الإداريين بمختلف رتبهم بصفة عشوائية.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من موظفي الإدارة المحلية بمجتمع رتبهم والبالغ عددهم

232 موظفاً، أما العينة تم توزيع 50 استمارة بصورة عشوائية ليتم استبعاد 03 استمارات لعدم صلاحيتها وتم توزيع 47 استمارة بنسبة 94.

نتائج الدراسة:

يوجد ارتباط بين أبعاد متغير الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي بدرجات متفاوتة وأقوى ارتباط مع الكوادر البشرية وأجهزة الحواسيب ولواحقها.

من خلال تحليل الانحدار المتعدد تأكد لنا دور الإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي ويتضح أن الكوادر البشرية وأجهزة الحواسيب ولواحقها فقط من بين متغيرات الدراسة يمل متغيرا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي.

الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول

الدراسة الرابعة: عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، 2013.

عنوان الدراسة: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفاتعاملات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

إشكالية الدراسة:

- ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على أداء الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

فرضية الدراسة:

- ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على موظفات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الالكترونية المطبقة بجامعة الملك عبد العزيز؟
- هل ساهمت أنظمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بجامعة الملك عبد العزيز؟
- هل ساهمت أنظمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الموظفين بجامعة عبد العزيز؟
- ما مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإدارة الالكترونية؟
- ماهي التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة الملك عبد العزيز؟
- ماهي فعالية أنظمة الإدارة الالكترونية في جامعة الملك عبد العزيز؟

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

أهداف الدراسة:

- تعريف الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية.
- قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على أداء الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز.

- تحديد معوقات تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية بفعالية في جامعة الملك عبد العزيز.

- تقييم مدى فعالية الأنظمة الإدارية الالكترونية في جامعة الملك عبد العزيز.

المنهج المستخدم في الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاماً مع طبيعة واهداف الدراسة الحالية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفات في شطر الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة والبالغ عددهم (493) موظفة وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة عشوائية ميسرة قوامها (248) موظفة وتم توزيع (350) استبانة وتم استعادة (240) منها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

أداة الدراسة:

تم الاعتماد في بناء الاستبانة على الإطار النظري للدراسة والبحوث والدراسات السابقة والاستشهاد ببعض الأدوات الموجودة في المجال ولقد تم تصميم الاستبانة على مجموع من الأسئلة التي تدعم موضوع الدراسة.

نتائج الدراسة:

- وجود الهام بمفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها ومميزاتها ووجود معرفة عالية لدى موظفات بأنظمة الإدارة الالكترونية التي يحتاجونها.
- فعالية أنظمة الإدارة الالكترونية في جامعة الملك عبد العزيز في تحقيق الأهداف المرجوة منها بشكل كبير وعلى رضا عينة الدراسة على الأنظمة الالكترونية المفعلة.
- وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على أداء موظفات في الجامعة.
- وجود تأييد كبير لتحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا الى الالكترونية لكن أخذ الاعتبار بين الأنظمة الالكترونية واحتياجات العمال الفعلية.
- **المقاربة النظرية:** لقد أصبح أسم نظرية الإدارة العلمية مقرونا بمحاولة الإنسان وبيئته للتغلب على المشاكل وذلك عن طريق استخدام النظام والموضوعية والعقلانية، والاعتماد على هذه الأساليب يساعد كل إدارة على التغلب من الأحكام التعسفية والاستعاضة عنها بالقرارات العلمية المدروسة والقضاء على الخلافات واستبدالها بالانسجام في العمل والابتعاد عن التصرفات الفردية الطائشة وإحلال التعاون والاحترام المتبادل محلها .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

وهذه النظرية التي تهتم بالبيئة وظروف العمل تمتاز بخاصية أخرى وهي أنها ال تكتفي بوضع إجراءات علمية تساعد أي عامل معين على تحسين مستواه واختيار الإطار الكفء للوظيفة المناسبة، بل تهتم وبصفة خاصة بنوعية العلاقات بين الوظيفة والشخص الذي تستند إليه دور القيام بتلك الوظيفة فالشيء المهم هو العمل

وكيفية أدائه بطريقة فعالة .ولو قمنا بإسقاط نظرية الإدارة العلمية على موضوعنا مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، نجد أن نظرية الإدارة العلمية تهتم وتنطلق أساسا من فكرة كيفية العمل في الورشة وتحديد العمل على المستوى البسيط ودراسة كل وظيفة على حدى ، وإيجاد الوسائل التي تساعد على توفير الجهد وحسن الاستغلال وذلك عن طريق ضبط الإجراءات التي تسهل عمليات تقديم الخدمات للأفراد والمؤسسات ، وكذلك الأمر بالنسبة للإدارة الإلكترونية التي تسعى إلى تحديد العمل على المستوى البسيط للعامل والابتعاد عن الأعمال الشاقة التي تؤدي بالعامل إلى الملل والتوتر ، وتسعى أيضا إلى إيجاد الوسائل التي تساعد على توفير الجهد وحسن الاستغلال وذلك من أجل توفير الراحة للعامل في أدائه لعمله أيضا توفير وريح الوقت الذي كانت تعاني منه الإدارة التقليدية المعتمدة على المعاملات الورقية فقط و جاءت الإدارة الإلكترونية الحديثة والمتطورة المعتمدة على عدة برامج وأنظمة ساهمة في رفع جودة وقيمة العمل الإداري ولعل أبرزها الأنترنت¹¹

الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول

خلاصة الفصل:

¹¹ أسماء زيري، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، ص 30.

لقد تمكنا من خلال هذا الفصل من تحديد الإطار المنهجي للدراسة، حيث قمنا بتحديد أساسيات موضوع الدراسة وإبراز أهميتها وأسباب اختيارنا لهذا الموضوع، وتحديد تساؤلات الدراسة وفرضياتها، وإبراز الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع كما قمنا بتحديد العلاقة بين المتغيرات بتحديد المصطلحات واعطاءها تعريف اجرائيا.

وهو ما يمكننا أكثر من الدراسة الميدانية بحيث تتضح صورة الجانب الذي سنتناوله ...

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

سنحاول من خلال هذا الفصل دراسة مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار سننترق أولا الى مجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وطرق قياسها، ثم الى أدوات جمع البيانات والأدوات والبرامج الإحصائية، ثم الى عرض النتائج وأخيرا الى تحليل وتفسير المعطيات وربط النتائج بالفرضيات وأخيرا التوصل الى الاستنتاجات والحلول.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات:

أولا: الطريقة

- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من عمال بلدية قمار بجميع رتبهم المصنفة أما العينة فتم اختيار 64 عاملا على طريقة عينة الصدفة، حيث يتم اختيار عدد من الأفراد عن طريق الصدفة وفي فترة زمنية محددة.

ومن الأسباب التي جعلتنا نختار هذه العينة هي:

- سهولة استخدامها.
- عامل الوقت.
- سرعة الحصول على النتائج

أولا: تعريف البلدية

البلدية هي وحدة أو هيئة إدارية لا مركزية إقليمية محلية في النظام الإداري الجزائري، بل هي الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدية سياسيا واجتماعيا وثقافيا، وتضم البلدية مجموعة سكانية معينة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتحديث بموجب قانون.

وقد عرفها المشرع الجزائري بموجب المادة 02 من القانون رقم 11-10 المتعلق بقانون البلدية بأنها:
القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية

تضمنت معظم الدساتير في الجزائر الإشارة للبلدية باعتبارها قاعدة لا مركزية، وهذا ما ورد في المادة 09 من دستور سنة 1963 بقوله: "الدولة الجزائرية دولة موحدة، منظمة على شكل جماعات إقليمية وإدارية واقتصادية واجتماعية، والبلدية هي الجماعة الإقليمية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية القاعدية"، والمادة 36 من دستور 1989 "المجموعات الإقليمية هي الولاية والبلدية"، أما بالنسبة لدستور أشار إليها بأن: "الجماعة الإقليمية للدولة هي الولاية والبلدية، البلدية هي الجماعة الإقليمية"، وهو ما أبقى عليه تعديل 1996 وتكون البلدية من:

المجلس الشعبي البلدي:

طبقا للمادة 15 من قانون البلدية تتوفر البلدية على :

-هيئة مداولة متمثلة في المجلس الشعبي البلدي.

-هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي.

-إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي.

يعد المجلس الشعبي البلدي إطار للتعبير عن الديمقراطية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية، ويتشكل من مجموعة منتخبين يتم اختيارهم من قبل سكان البلدية بموجب أسلوب الاقتراع العام السري المباشر، وذلك لمدة 5 سنوات ويختلف عدد أعضاء المجلس الشعبي البلدي بحسب التعداد السكاني للبلدية.

-رئيس المجلس الشعبي البلدي

يعد أهم هيئة في تسيير البلدية فهو يعتبر رئيس الجهاز التنفيذي للبلدية، كما أنه حلقة وصل بين المجلس الشعبي البلدي والولاية، وله العديد من الصلاحيات باعتباره تارة ممثلا للدولة على مستوى البلدية بصفته ضابط الحالة

المدنية، ويجوز له أن يفوض هذا الاختصاص إلى نوابه أو إلى أحد الإداريين على أن يبلغ النائب العام والوالي بذلك، ويتمتع بصفة ضابط الشرطة القضائية، ومن ثم فإليه يعود صلاحية مباشرة للتحقيق في الجرائم التي تقع في حدود إقليم البلدية والشكاوي التي ترفع إليه، وتارة أخرى ممثلا للبلدية في كل التظاهرات الرسمية والاحتفالات، والأعمال المدنية والإدارية وفقا للشروط المنصوص عليها في التنظيمات، تسيير وإدارة الموارد البلدية بالإنفاق والإشراف على المحاسبة البلدية، يتولى إبرام عقود اقتناء الأملاك وعقود بيعها وقبول الهدايا والهبات والوصايا، واب ارم الصفقات العمومية والمزادات الخاصة بأشغال البلدية ومراقبة حسن تنفيذها.

-الأمانة العامة

تقوم الأمانة العامة بالمهام التالية:

-التنسيق بين مختلف مصالح البلدية وتنشيطها.

-برمجة اجتماعات المجلس ومعالجة البريد.

-مراقبة المصالح الإدارية التنفيذية وممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبلدية قمار لولاية الوادي:

تقع بلدية قمار بولاية الوادي بالجنوب الجزائري تابعة لدائرة قمار، تبعد 14 كلم عن مقر الولاية شمالا، بمساحة

اجمالية تقدر ب 1246.7 كيلو متر مربع وتعداد سكاني بلغ سنة 2008 الى 39168 نسمة ليصل سنة 2015

حوالي 45000 نسمة، أنشأت سنة 1960.

الأمين العام :ويضم 2 مكاتب تتمثل في:

● مكتب الاستقبال والتوجيه.

● مكتب الأرشفة والبريد.

● مكتب المنازعات.

و2 مصالح كل مصلحة تضم مجموعة من المكاتب هي:

أ- مصلحة المالية والموارد البشرية:

تتكون من المكاتب التالية:

● مكتب الموارد البشرية.

● مكتب الميزانية والحسابات.

● مكتب المالية والمحاسبة.

● مكتب الأملاك.

ب- مصلحة الصفقات العمومية والتجهيز:

تضم المكاتب الآتية:

● مكتب الصفقات العمومية.

● مكتب الدراسات والبرمجة والمتابعة التقنية.

ج- مصلحة التعمير والبناء والنقاوة العمومية والوقاية:

تضم المكاتب التالية:

● مكتب التعمير والبناء.

● مكتب النقاوة العمومية والوقاية.

د- مصلحة الحالة المدنية والتنظيم:

تضم المكاتب التالية:

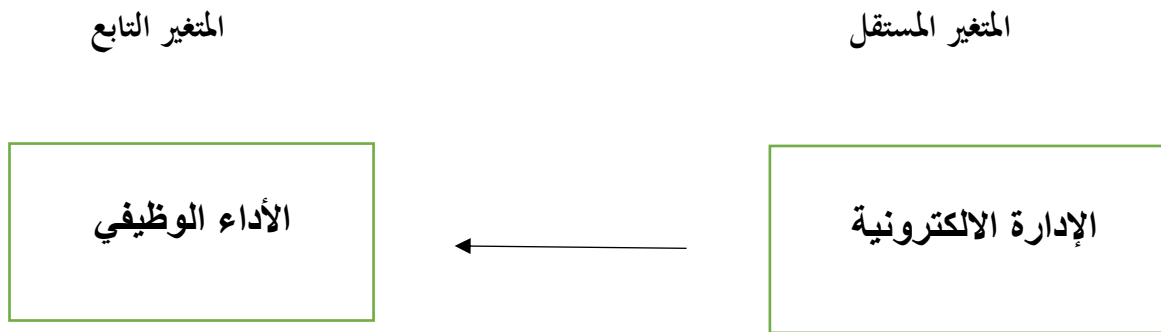
● مكتب الحالة المدنية.

● مكتب الرقمنة

المخطط التنظيمي لمصالح بلدية قمار التي يقدر عدد سكانها 39168 نسمة (إحصاء 2008) والمرتب ضمن البلديات الصنف الثاني
(بموجب مداولة رقم ، 07 / 2022 المؤرخة في ، 20/03/2022)



- تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها:



طرق القياس:

لقد قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث استخدمنا الأدوات التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية: لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة والتعرف على اتجاهاتهم نحو أسئلة وعبارات أداة الدراسة.

2- الوسط الحسابي: عبارة عن مجموع هذه القيم على عددها.

3- الانحراف المعياري: هو الجذر التربيعي لمتوسط مجموع مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي.

ثانيا: الطريقة والأدوات:

- أدوات جمع البيانات:

باعتبار هذه المرحلة من أهم المراحل التي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث، لأن قيمة البحث ونتائجه ذات صلة وثيقة بالأداة التي يستخدمها الباحث حتى يتمكن من تحقيق أهداف بحثه، وقد اعتمدنا في دراستنا على:

أ- الاستبيان: يعتبر الاستبيان وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث عن طريق استمارة يتم تعبئتها من طرف العينة محل الدراسة، وقد ضمت ثلاث محاور:

- المحور الأول: البيانات الشخصية: تمثلت في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية.

- المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية: تمثلت في أسئلة متعلقة بالإنترنت، أسئلة متعلقة بالبرمجيات، أسئلة متعلقة بالرقمنة.

- المحور الثالث: الأداء الوظيفي

وقد تم توزيع 64 استمارة على العمال، تم استرجاعها جميعها.

- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

لقد اعتمدنا في دراستنا على برنامج spss: وهو أحد التطبيقات الإحصائية التي تعمل تحت مظلة الويندوز، وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها ادخال البيانات التي يحصل عليها الباحث العلمي عن طريق الاستبيانات والمقابلات أو الملاحظات، ومن ثم القيام بتحليلها.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج:

- عرض النتائج:

- العمل على توفير الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الإدارات والمصالح.
- إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.
- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية والتقنية اللازمة.
- زيادة مستوى اهتمام البلدية بالموظفين من خلال الدعم والتحفيز.
- العمل على إقامة علاقات عمل طيبة مع الهيئات الإدارية العليا.
- تعميم أفكار نشر الإدارة الإلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم.
- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الإلكترونية.
- التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات للبلدية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم.
- توفير البرامج الناجعة لحماية بيانات وخصوصيات العمل الإداري الإلكتروني من المخاطر والتهديدات.
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية لتطوير البرامج ومواكبة التطورات.
- إجراء بحوث دورية حول المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة إيجاد حلول له.

- الوسائل التوضيحية:

الجدول رقم (01): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

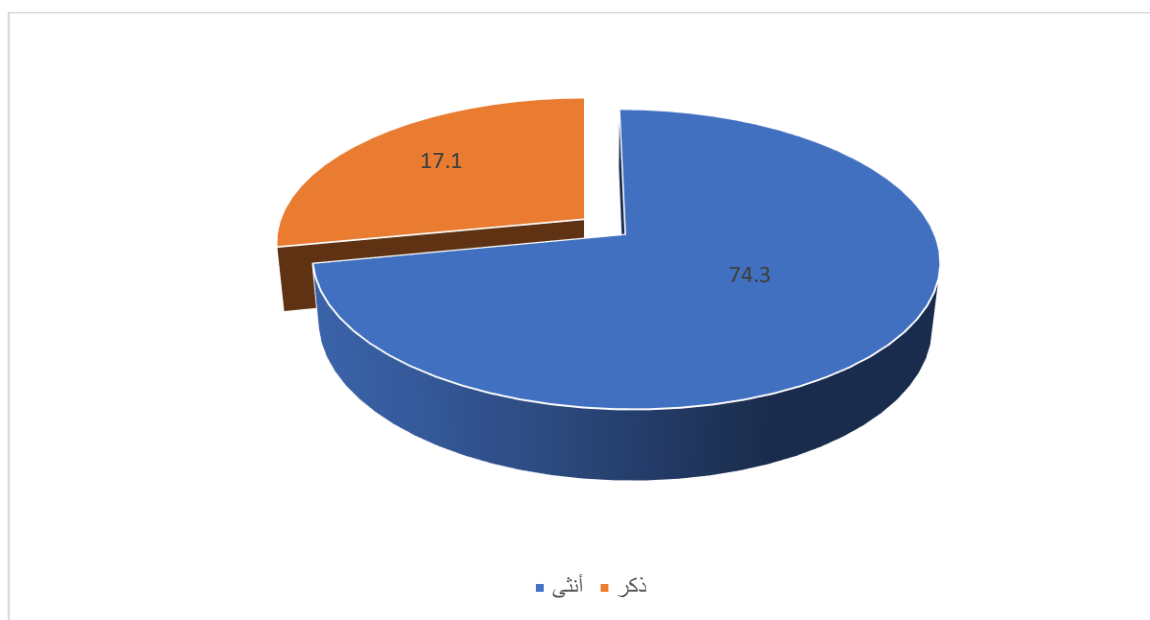
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
17.1%	12	ذكر
74.3%	52	أنثى
100.0%	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: أفراد عينة الدراسة الاناث منهم يمثلون نسبة 74.3 %، أما الذكور منهم فيمثلون 17.1 %، وهذا يحيل إلى تفاوت كبير فيما يخص العاملين في المؤسسة.

حيث اننا نجد ان عدد الاناث اعلى من عدد الذكور ويعود ذلك الى طبيعة العمل الإداري من خلال مشاركة المرأة عمل الرجل وهو الأمر الذي أصبح ينظر اليه الان، حيث نجد عمل المرأة في السابق كانت محرومة ومن هذه القطاعات نجد قطاع الإدارة بحكم الاختلاط الحاصل بينها وبين الرجل لكن اليوم اصبحت الإدارة تستقطب فئة الإناث وفئة الذكور في نفس الوقت وذلك نظرا لتقدم النمو المعرفي والتعليمي لفئة الإناث خصوصا وايضا لتفتح نظرة المجتمع امام عمل المرأة وعدم مكوئها في البيت كما كان في السابق.

الشكل رقم (01): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطلبة.

1- السن:

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

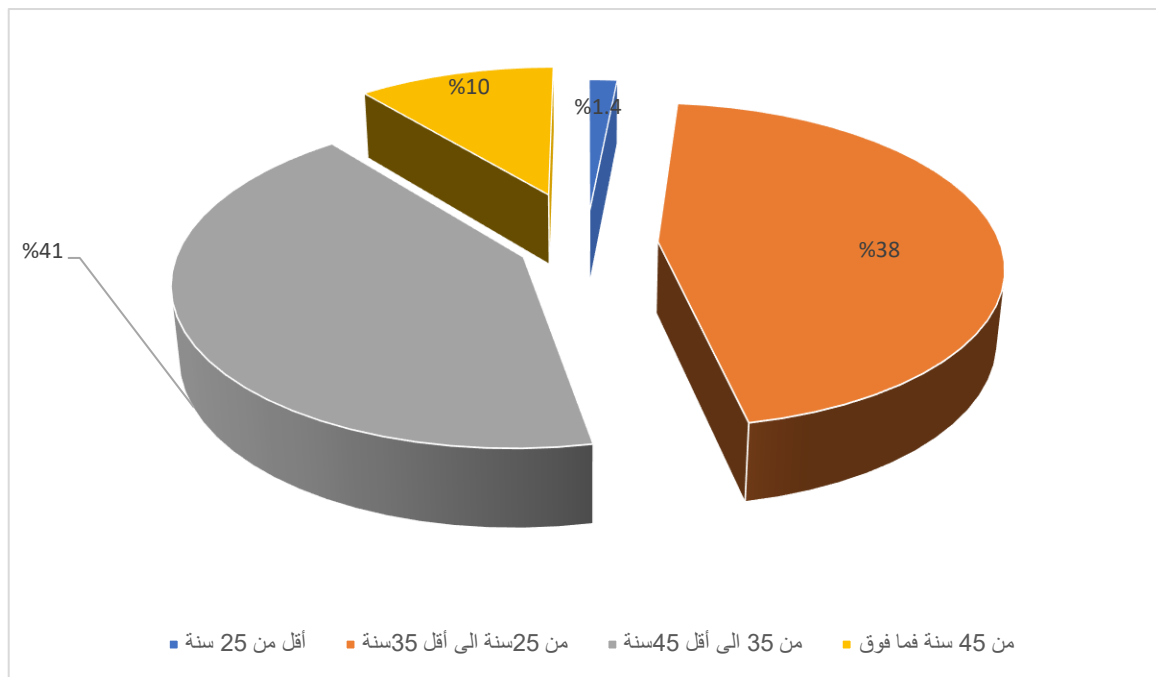
النسب المئوية	التكرارات	
1.4	1	أقل من 25 سنة
41.4	29	من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة
38.6	27	من 35 إلى أقل من 45 سنة
10.0	7	من 45 سنة فما فوق
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

انطلاقاً من البيانات الظاهرة في الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة تشكل أكبر نسبة من العينة المدروسة المقدرة بـ 41.4% من العينة الكلية، تليها مباشرة الفئة العمرية (من 35 سنة إلى 45 سنة) بنسبة 38.6%، في حين أن الفئة العمرية (من 45 سنة فما فوق) بنسبة 10%، لتبقى الفئة العمرية المحددة (أقل من 25 سنة) بنسبة 1.4% .

كما نستنتج أن الفئة الأكثر نسبة والمقدرة بـ 25 سنة إلى أقل من 35 سنة والتي تمثل فئة الأفراد الشباب الذين توجهوا إلى سوق العمل لكسب قوت يومهم، كما تمثل فئة الشباب فئة النشاط مما يجعل جل المؤسسات تبحث عن هذه الفئة والذين يستحقون فرص إضافية لتحسين مستواهم وقدراتهم المهنية ومواكبة الاداة الالكترونية بسهولة وذلك لما تمتلكه من مهارات وقدرات الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على أدائهم داخل المؤسسة وخارجها.

الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من اعداد الطلبة

2- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
1.4	1	متوسط
40.0	28	ثانوي
42.9	30	جامعي
7.1	5	دراسات عليا
100.0	64	المجموع

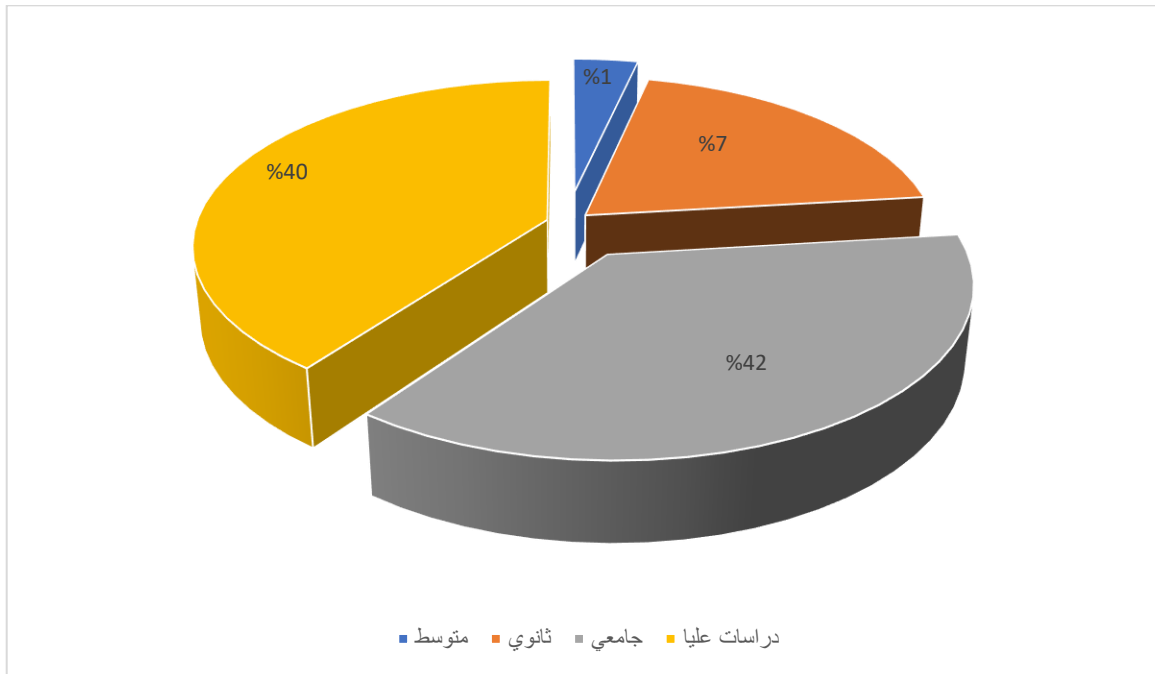
المصدر: من اعداد الطلبة

انطلاقاً من الأرقام المبينة في الجدول نلاحظ أن: أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى جامعي، بنسبة %42.9 من العينة المدروسة، لتليه فئة الأفراد المتحصلين على مستوى ثانوي بنسبة %40. أما المتحصلين على المستوى دراسات عليا فقدرت نسبتهم ب%7.1، أما فئة المتوسط فكانت نسبتهم %4.1.

بناء على ما سبق، نرى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة متحصلين على مستوى الجامعي وهذا راجع بالأساس لتوجه أغلب المؤسسات لجلب الكفاءات الجامعية والاستفادة منها، إذ أن المؤسسات تولية أهمية كبيرة لخريجي الجامعات

والمعاهد وذلك من خلال شروط الالتحاق بالمؤسسة والأولية للحاصلين على الشهادات الجامعية وتمتع هذه الفئة في اكتساب المعلومات والمهارات، كما ان البلدية تسعى جاهدة في استقطاب وتوظيف وتعيين ذوي مستويات ودراسات عليا وجامعيين وذلك لما تمتلكه من اداء ومهارات وقدرات وكفاءات جيدة حيث ان طبيعة التعيين والتوظيف من شروطها هو التحكم ومواكبة التكنولوجيا من انترنت وبرمجيات ورقمنة إلكترونية لهذا نجد ان هاذين الفئتين تمتلك كفاءة وخبرة عالية ومعلومات ومهارات جيدة في هذا العمل.

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطلبة.

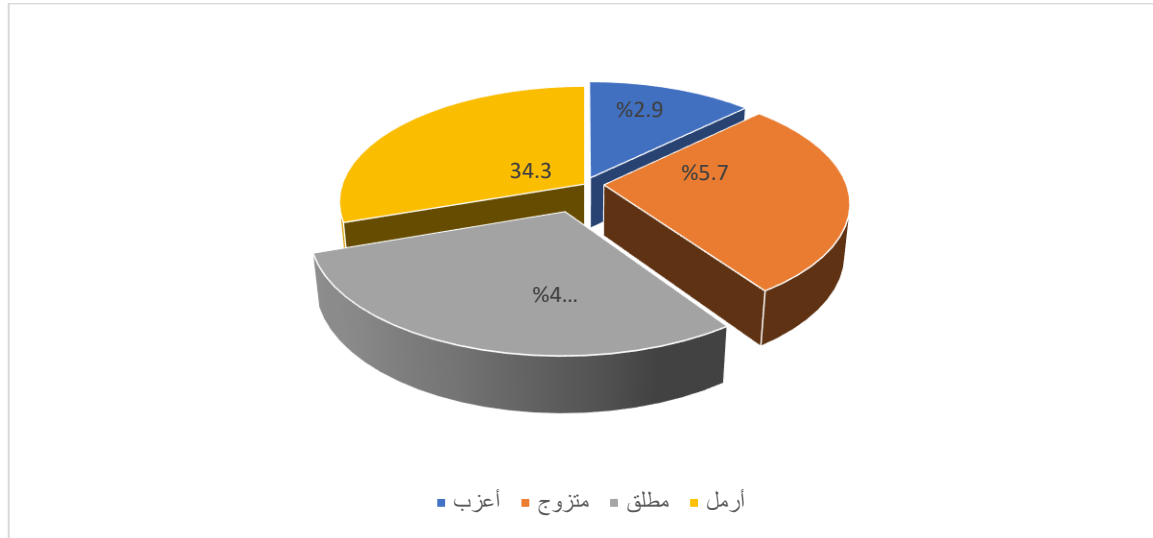
الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
34.3%	24	أعزب
48.6%	34	متزوج
5.7%	4	مطلق
2.9%	2	أرمل
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن: أغلبية أفراد عينة الدراسة الذين يعملون في المؤسسة هم من فئة المتزوجين والتي قدرت بنسبة 48.6% من العينة المدروسة، لتليه فئة الأفراد العزاب والتي قدرت بنسبة 34.3% ويرجع سبب ذلك الى عدم وجود مدخول لهذه الفئة مما دفعها الى الخروج الى العمل لكسب قوتها اليومي. أما نسبة أفراد العينة المطلقين فقدرت بـ 5.7% ، أما فئة العينة الارامل فكانت أقل نسبة فقدرت بـ 2.9% .

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطلبة.

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية

أسئلة متعلقة بالإنترنت:

5- هل توفر بلدية قمار شبكة الانترنت؟:

الجدول رقم (05): يبين توفر بلدية قمار على شبكة الانترنت

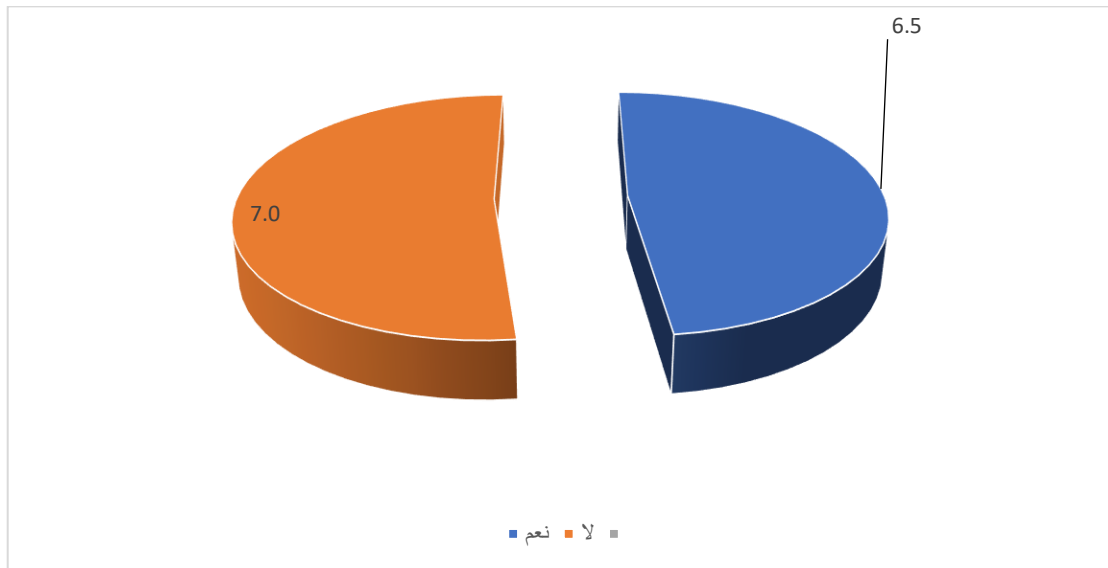
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
6.5	24	نعم
7.0	26	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا حول توفر بلدية قمار على شبكة الانترنت وقد قدرت نسبتهم ب7.0 بتكرار بلغ (26) فردا، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم حول توفر بلدية قمار على شبكة الانترنت فقد قدرت نسبتهم ب 6.5% من خلال هذه المعطيات، يمكننا القول بأن الشبكة في هذه المؤسسة ضعيفة وهذا ينتج عراقيل بالمؤسسة وعدم انجاز العمل بسرعة.

ومن هنا يتضح ان شبكة الانترنت في البلدية ضعيفة نوعا ما وهذا الضعف يعود بالسلب على العمل الإداري ويشكل العديد من العراقيل الإدارية منها عدم انجاز المهام المطلوبة من قبل العاملين ايضا زيادة التوترات والقلق بين المدير والعمال ذلك ان شبكة الانترنت ضرورية في البلدية لأنها تسهل العمل الإداري وتنقل المعلومات والملفات بسرعة وسهولة دون تعب وعناء ولهذا فإن غياب الانترنت قد يشكل العديد من المشاكل والعراقيل الإدارية.

الشكل رقم (05): يبين توفر بلدية قمار على شبكة الانترنت:



المصدر: من اعداد الطلبة

6- هل هناك معوقات في تدفق الشبكة الداخلية؟

الجدول رقم (06): يبين على وجود معوقات في تدفق الشبكة الداخلية:

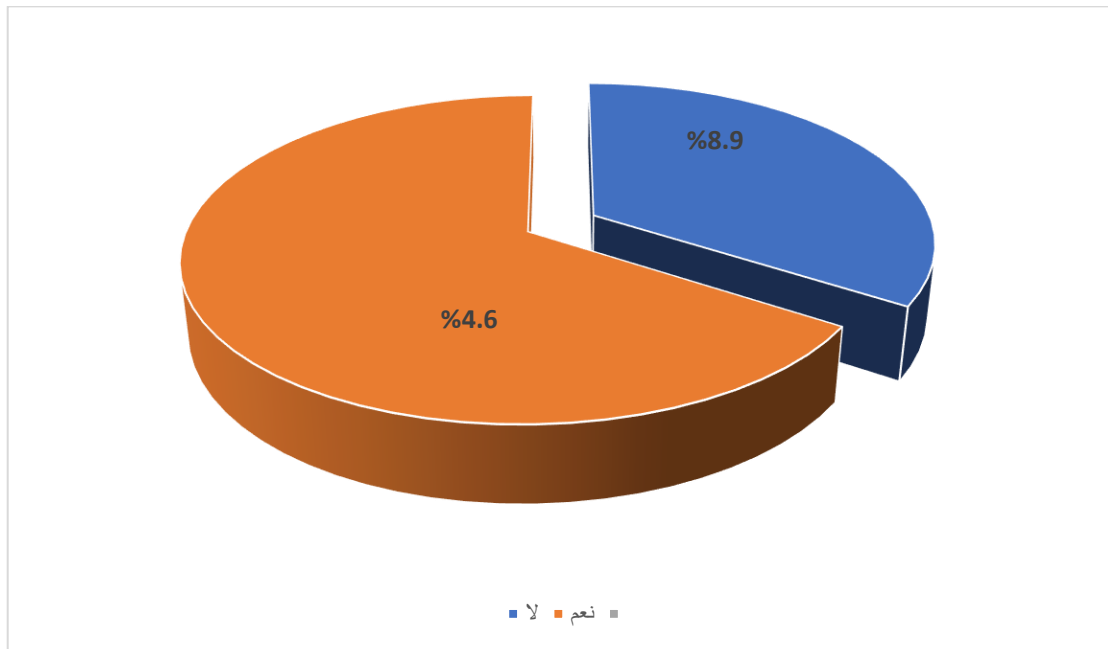
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.9	33	نعم
4.6	17	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بوجود معوقات في تدفق الشبكة الداخلية وقد قدرت نسبتهم ب 8.9% بتكرار بلغ (33)، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 4.6 % من خلال هذه المعطيات، يمكننا القول بأن الشبكة في هذه المؤسسة تستخدم في استخراج الوثائق الإدارية فقط.

نلاحظ ان غالبية افراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم وذلك بوجود معوقات في تدفق الشبكة الداخلية ذات تدفق ضعيف وتستعمل فقط في العمل في حين الذين أجابوا لا صرحوا بأن الشبكة الداخلية ذات تدفق جيد وهنا يتضح ان الشبكة الداخلية للبلدية ضعيفة و لديها معوقات والشبكة تستعمل فقط في العمل الإداري اي اثناء العمل فقط في استخراج الوثائق والمعلومات ولا تستخدم الشبكة الداخلية في أعمال أخرى التي تعود بالسلب بالعمل الإداري.

الشكل رقم (06): يبين على وجود معوقات في تدفق الشبكة الداخلية:



المصدر: من اعداد الطلبة

7- هل غياب شبكة الانترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري؟

الجدول رقم (07): يبين غياب شبكة الانترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري:

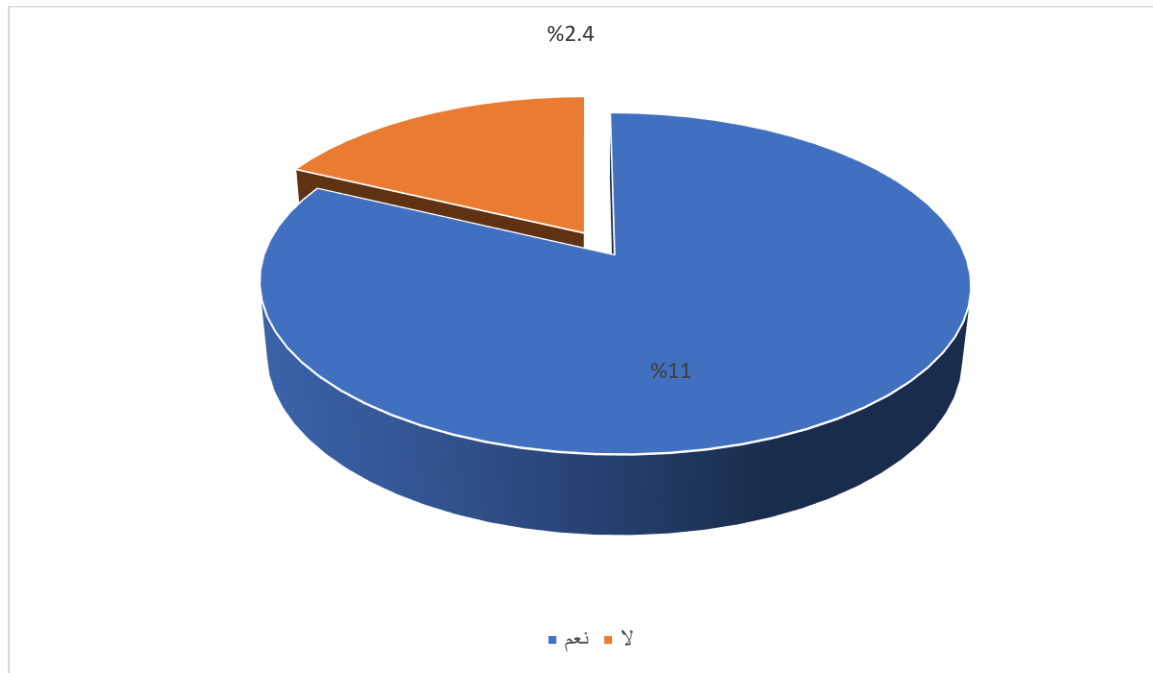
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
11.0	41	نعم
2.4	9	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بأن غياب شبكة الانترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري وقد قدرت نسبتهم ب 11.0% بتكرار بلغ (41)، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا لا فقد قدرت نسبتهم ب 2.4 % بتكرار بلغ (9) من خلال هذه المعطيات، يمكننا القول بأن الشبكة في هذه المؤسسة تعتبر من عراقيل العمل الإداري لان استخدامها تقريبا في هذه المؤسسة ومن خلال المعطيات التي تحصلنا عليها في استخراج الوثائق فقط.

يمكننا القول أن غياب وعدم توفر شبكة الانترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري في بلدية قمار باعتبار أن الانترنت جزء من اجزاء البلدية وذلك لامتلاك البلدية على بعض البرمجيات والحواسيب وعدم توفرها لعملية الرقمنة الإلكترونية، كما تعتمد في تأدية الأعمال الإدارية سواء في الاتصال الداخلي أو الخارجي على "الريزو"

الشكل رقم (07): يبين غياب شبكة الانترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري:



المصدر: من اعداد الطلبة.

8- هل تساعدكم الانترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات؟

الجدول رقم (08): يبين مساعدة الانترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات:

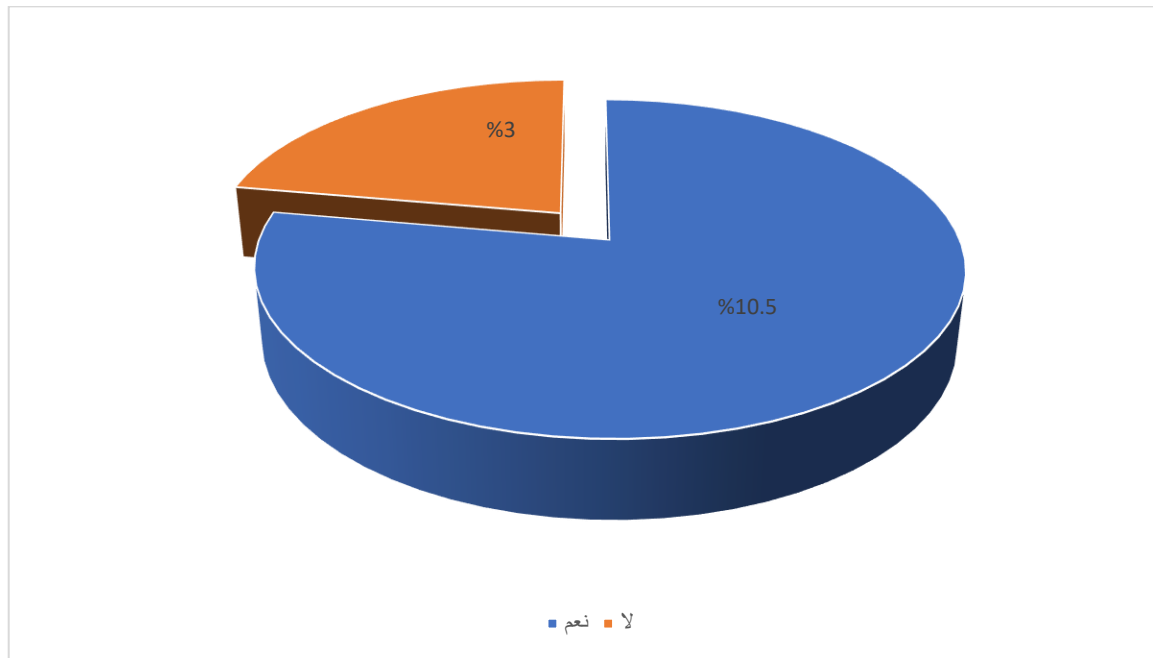
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
10.5	39	نعم
3.0	11	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم حول مساعدة شبكة الانترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات وقد قدرت نسبتهم ب 10.5% بتكرار بلغ (39)، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 3.0% من خلال هذه المعطيات، يمكننا القول بأن الشبكة في هذه المؤسسة استخدامها يومي .

ذلك أن الانترنت تساعد في ربح الوقت والجهد حسب اعتقادهم في نقل المعلومات والملفات وهذا يدل على قوة شبكة الانترنت توفرها في البلدية والتقليل من هدر الوقت والتعب الذي يشهده العمال.

الشكل رقم (08): يبين مساعدة الانترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات:



المصدر: من اعداد الطلبة

9- هل تستعمل الايميل في العمل والاتصال الإداري؟

الجدول رقم (09): يبين تستعمل الايميل في العمل والاتصال الإداري

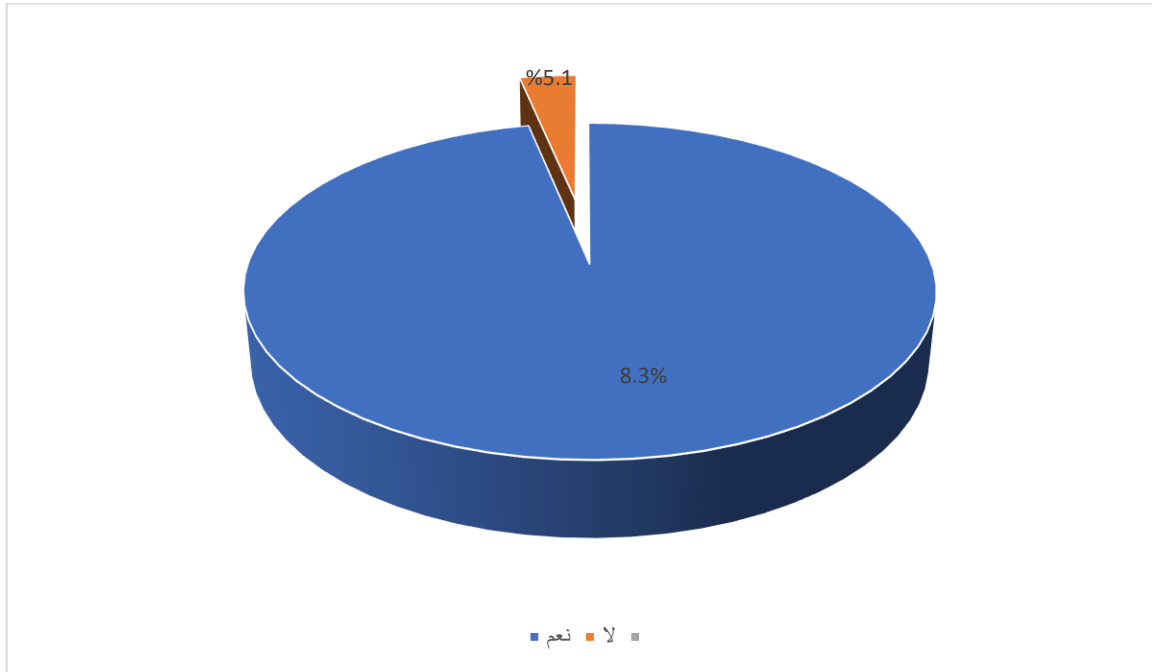
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.3	31	نعم
5.1	19	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم باستعمال الايميل في العمل والاتصال الإداري وقد قدرت نسبتهم ب % 8.3 ، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب % 5.1 ، وهذا يدل على أن اعتماد هذه المؤسسة على الطرق المعاصرة في عملية التواصل الإداري ومواكبة العصر.

لا يستعمل الايميل وحده بل هناك برامج أخرى تستعمل في العمل والاتصال الإداري ومن أبرز هذه البرامج نجد الفاكس والهاتف تساعد في الاتصال الإداري سواء بين العمال بعضهم ببعض أو بين المدير والعمال وعدم اعتماد البلدية على الإيميل هذا يوحي لنا ان البلدية مازالت تستخدم الطرق التقليدية الورقية في العمل والاتصال الإداري وهذا ما يجعلها غي قادرة على مواكبة واستخدام الإدارة الالكترونية وتطبيقها.

الشكل رقم (09): يبين تستعمل الایمیل فی العمل والاتصال الإداري:



المصدر: اعداد الطلبة

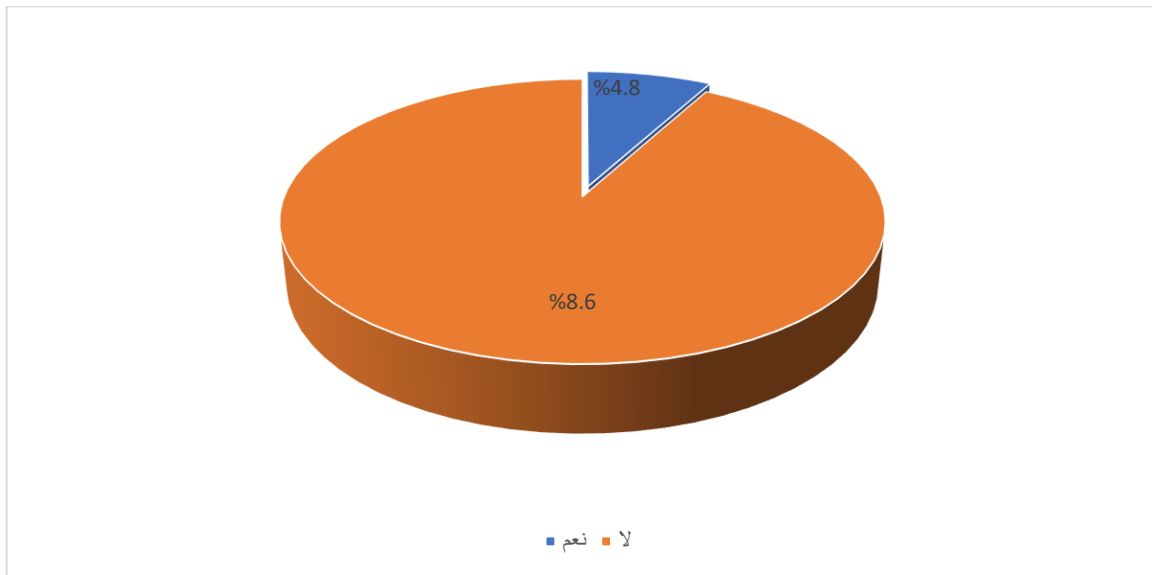
الجدول رقم (10): يبين توفير المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة في الأعمال الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.6	32	نعم
4.8	18	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بعدم توفير المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة في الأعمال الإدارية وقد قدرت نسبتهم ب 8.6% ، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 4.8 % من خلال هذه المعطيات، لذلك يتضح لنا ان البلدية توفر البرامج الحاسوبية اللازمة في الاعمال الادارية بل قد توفر البعض منها وهي برامج حساب الاجور التي تحدد أجور العاملين وايضا برامج النشاط الاجتماعي وبرامج الحالة المدنية وغيرها من البرامج التي تساعد على تحسين العمل الإداري داخل البلدية وكلما كانت البلدية تتوفر فيها برامج حاسوبية كلما ادى ذلك الى العمل الإداري الجيد.

الشكل رقم (10): يبين توفير المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة في الأعمال الإدارية



المصدر: من اعداد الطلبة

11- هل توفر بلدية قمار أرشيف الكتروني؟

الجدول رقم (11): يبين توفر بلدية قمار أرشيف الكتروني:

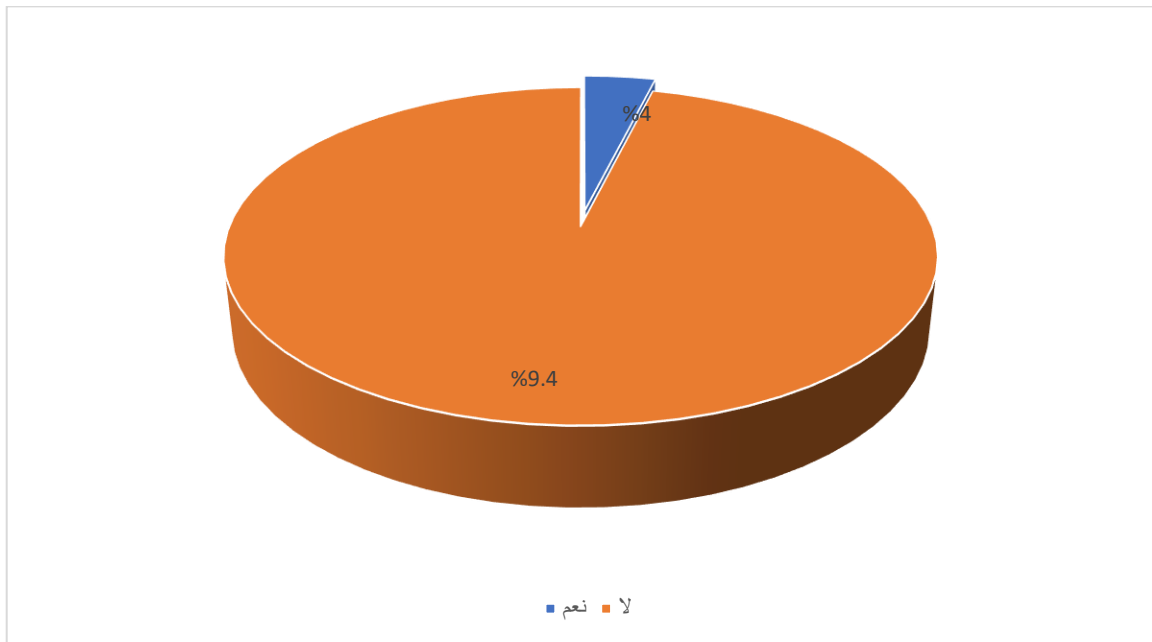
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
4.0	15	نعم
9.4	35	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بتوفر بلدية قمار أرشيف الكتروني وقد قدرت نسبتهم ب 4% بتكرار بلغ 15، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لافقد قدرت نسبتهم ب 9.4 % بتكرار بلغ 35 من خلال هذه المعطيات، يمكننا القول بأن بلدية قمار تتوفر على أرشيف الكتروني وذلك بسبب وجود أشخاص متمكنين في مجال الحواسيب.

ومن خلال إجابات افراد عينة الدراسة الذين كانت غالبيتهم اجابوا ب نعم بتوفر بلدية قمار على ارشيف الكتروني، وهو عبارة عن سجلات ووثائق تحتفظ بها البلدية والرجوع اليها عند الحاجة اليها لهذا يسمى ارشيف إلكتروني وبلدية قمار تتوفر على ارشيف إلكتروني وهذا بسبب مواكبة المؤسسة بالتطور الرقمي في معاملاتها الإدارية.

الشكل رقم (11): يبين توفر بلدية قمار أرشيف الكتروني:



المصدر: من اعداد الطلبة

12- هل تساهم بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية؟

الجدول رقم (12): يبين مساهمة بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية:

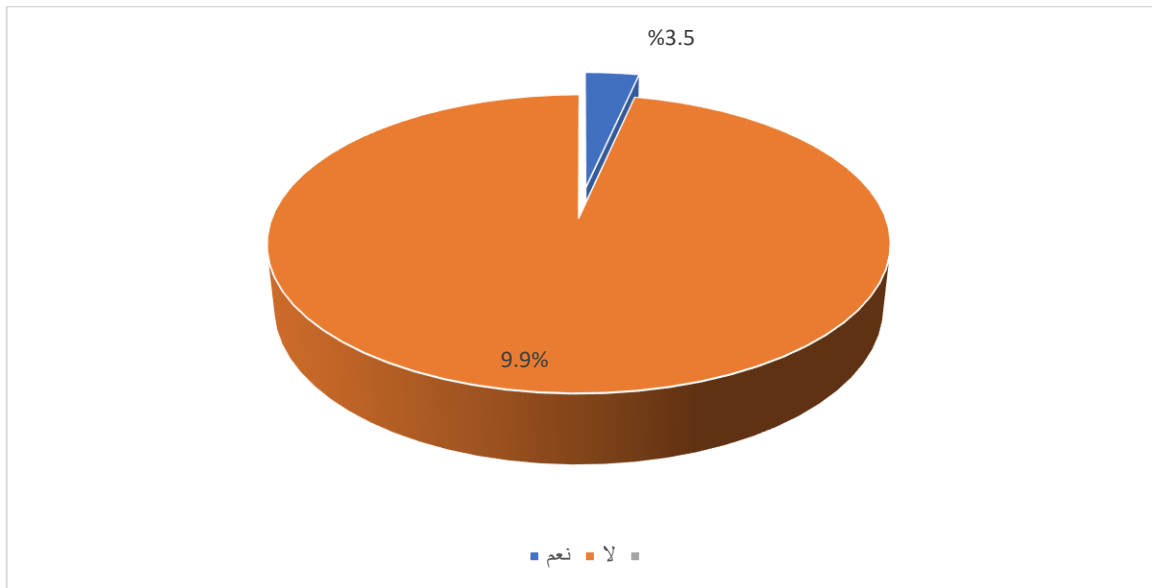
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
3.5	13	نعم
9.9	37	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم مساهمة بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية وقد قدرت نسبتهم ب 9.9%، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم ب 3.5% بمساهمة العاملين والحرص على تدريب العمال لاستعمال هذه البرامج.

في حين أن أغلب المبحوثين الذين أجابوا ب لا ان بلدية قمار لم تقم بتدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية من الحواسيب والطابعات وغيرها التي تسهل العمل الإداري ولعل فشل البلدية في هذا الأمر يؤدي الى فشل العمل الاداري في حين فئة اخرى صرحت بأنه يوجد هناك تدريب للعمال على استعمال البرامج الإلكترونية مما يؤدي الي أداء العمل على أكمل وجه.

الشكل رقم (12): يبين مساهمة بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية:



المصدر: من اعداد الطلبة

13- هل يوجد تنوع لشبكة الاتصالات الإدارية؟

الجدول رقم (13): يبين وجود تنوع لشبكة الاتصالات الإدارية:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
6.5	24	نعم
7.0	26	لا
100.0	64	المجموع

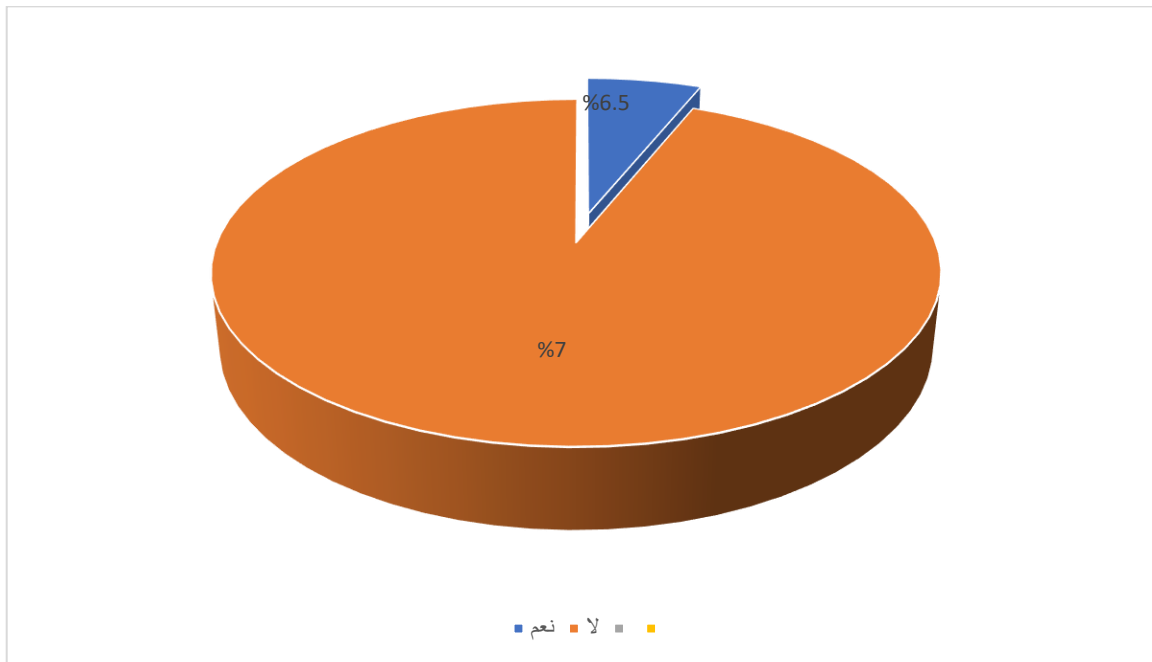
المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم وجود تنوع لشبكة الاتصالات الادارية وقد قدرت نسبتهم ب 7% ، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم ب 6.5% وتمثل في شبكة الهاتف والفاكس والايمل.

ومن خلال ذلك ان غالبية افراد عينة الدراسة اجابوا ب لا بعدم وجود تنوع لشبكة الاتصالات الادارية في بلدية قمار بل هناك شبكات اتصالات ادارية ضئيلة وغير كافية للاتصالات الادارية مما تساعد على ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والتواصل بين العمال وهناك فئة أجابوا بنعم بوجود تنوع لشبكة الاتصالات الادارية في بلدية قمار ومن هذه الشبكات هناك شبكة الهاتف الذي يعتبر المعين والمساعد الأول للاتصال والتواصل بين العمال وبسرعة وايضا نجد شبكة الفاكس والايمل الذي يسهل نقل المعلومات والوثائق والملفات بسهولة.

وكلما كان هناك تعدد وتنوع في شبكات الاتصالات الادارية في البلدية كلما كان الاتصال والتواصل بين العمال جيد ولا يواجه أي عراقيل او مشاكل في الاتصالات الإدارية.

الشكل رقم (13): يبين وجود تنوع لشبكة الاتصالات الإدارية:



المصدر: من اعداد الطلبة

الجدول رقم (14): يبين توفير البلدية أنظمة حماية للبرامج الالكترونية:

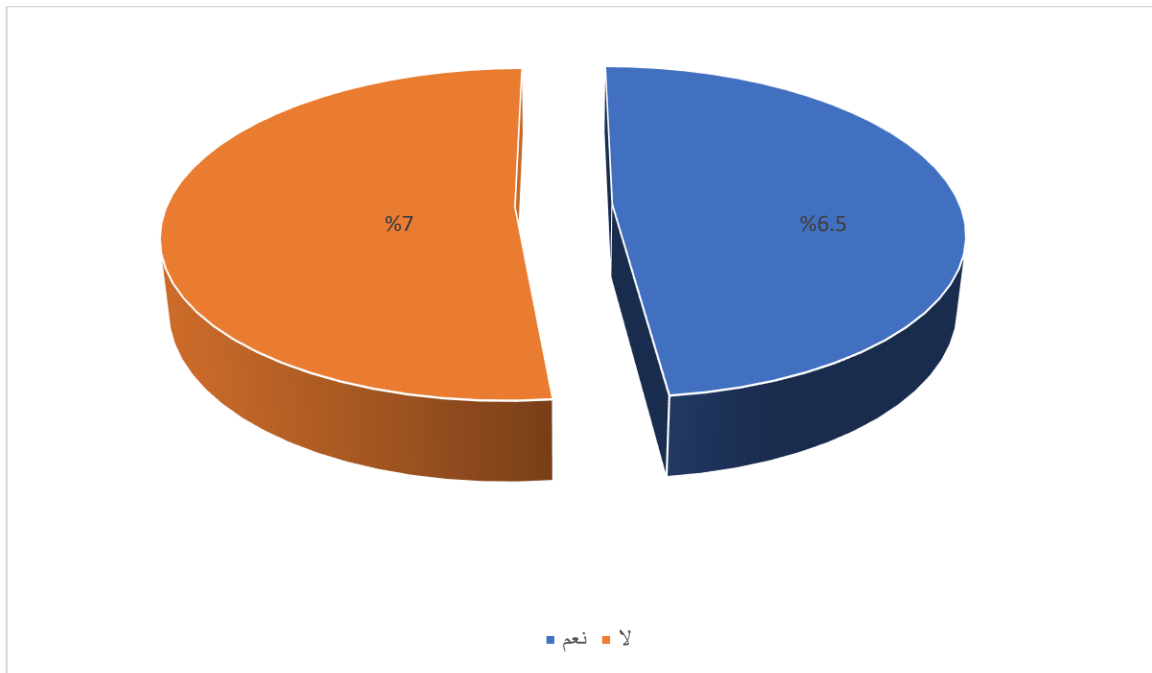
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
6.5	24	نعم
7.0	26	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم توفر بلدية قمار على أنظمة حماية البرامج الالكترونية وقد قدرت نسبتهم ب 7%، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم ب 6.5% وذلك عبر أمن التطبيقات وأمن الانترنت وأمن المعلومات.

في حين ان بلدية قمار لا توفر أنظمة حماية للبرامج الإلكترونية وهذا ما صرح به عدد من أفراد عينة الدراسة، وهذه البرامج هي ضرورية في كل إدارة من اجل تجنب المخاطر والفيروسات الدخيلة عليها وهي أنظمة تقوم بحماية البرامج الإلكترونية والحاسوب من اي خطر الكتروني من اختراق وفيروسات وغيرها في حين فئة اخرى من افراد عينة الدراسة اجابوا بنعم أي وجود أنظمة حماية للبرامج الإلكترونية في البلدية وهذا يساعد البلدية على حماية أنظمتها وبرامجها من الأخطار وايضا يساعد البلدية على تجنب عملية الاختراق التي اصبحت تعاني منها اغلب الإدارات اليوم.

الشكل رقم (14): يبين توفير البلدية أنظمة حماية للبرامج الالكترونية:



المصدر: من اعداد الطلبة

أسئلة متعلقة بالرقمنة:

15- هل تهتم مؤسساتكم بتطوير تكنولوجياها الرقمية؟

الجدول رقم (15): يبين اهتمام المؤسسة بتطوير تكنولوجياها الرقمية:

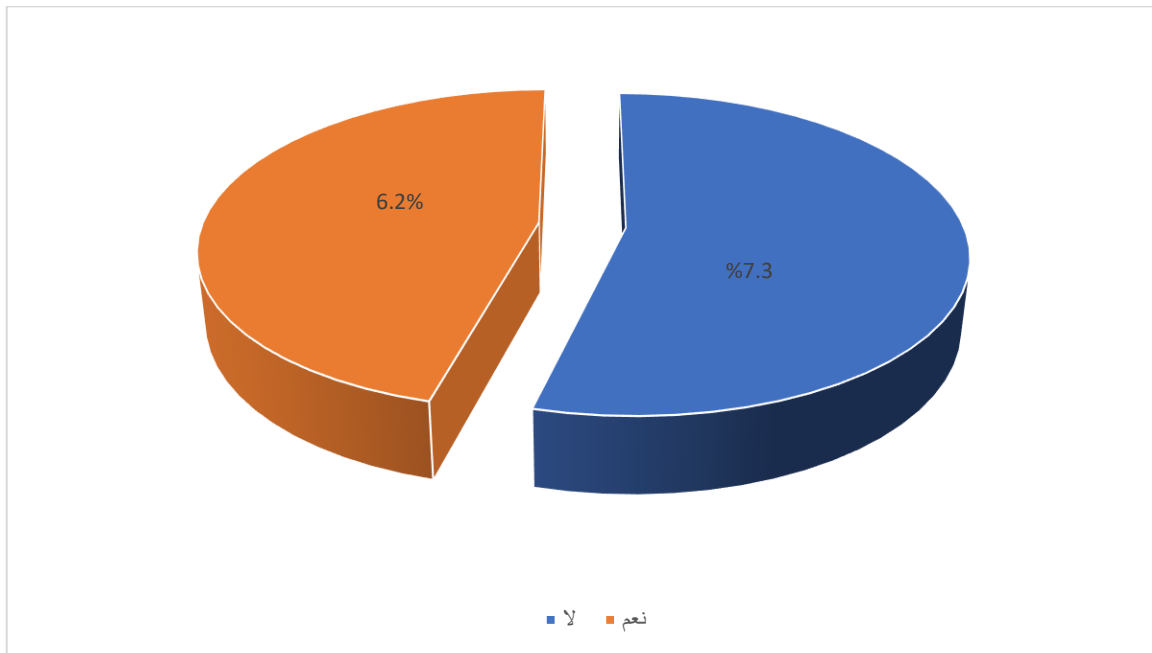
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
6.2	23	نعم
7.3	27	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم اهتمام المؤسسة بتطوير تكنولوجياها الرقمية وقد قدرت نسبتهم ب 7.3% ، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم في حين ان الفئة الغالبة من أفراد عينة الدراسة اجابوا ب لا حول اهتمام البلدية بتطوير تكنولوجياها الرقمية وذلك بسبب عدم استقطابها أحدث التكنولوجيات للبلدية من اجل مواكبة التقدم الحاصل من عولمة وتقنيات الكترونية حديثة في حين فئة من أفراد عينة الدراسة اجابوا بنعم حول اهتمام البلدية بتطوير تكنولوجياها الرقمية مما يسمح بأداء الاعمال على أحسن وجه نتيجة تطوير تكنولوجياها الرقمية حول التوجه الى شبكة ومنصة رقمية من خلال استخدام نظم وتقنيات حديثة ومتطورة.

ب6.2%، وذلك حول اجابتهم حول التوجه الى شبكة ومنصة رقمية من خلال استخدام نظم وتقنيات حديثة.

الشكل رقم (15): يبين اهتمام المؤسسة بتطوير تكنولوجياتها الرقمية:



المصدر: من اعداد الطلبة

16- هل تعتمد مؤسستكم بشكل كبير على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها؟

الجدول رقم (16): يبين اعتماد المؤسسة بشكل كبير على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها:

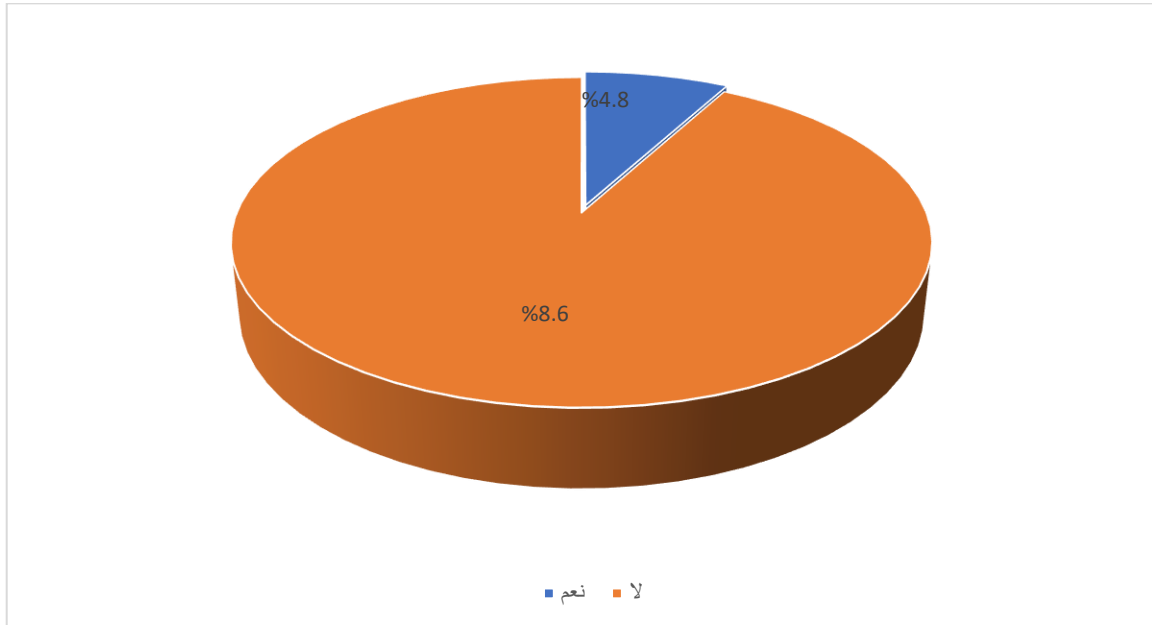
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.6	32	نعم
4.8	18	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بعدم اهتمام المؤسسة بتطوير تكنولوجياها الرقمية وقد قدرت نسبتهم ب 8.6% بتكرار بلغ 32، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 4.8% بتكرار بلغ 18، وذلك حول اجابتهم حول التوجه الى شبكة ومنصة رقمية من خلال استخدام نظم وتقنيات حديثة.

ان أغلب المبحوثين اجابوا باعتماد البلدية على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها بشكل كبير، وهنا يتضح أن عملية الرقمنة الإلكترونية تعتمد على شبكة ومنصة رقمية ونظم وتقنيات حديثة، والبعض صرح بوجود الرقمنة الالكترونية من أجل قيام البلدية بأعمالها وهذا ما يسهل على العاملين العمل دون تعب ووجود أي صعاب.

الشكل رقم (16): يبين اعتماد المؤسسة بشكل كبير على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها:



المصدر: من اعداد الطلبة

الشكل رقم (17): يبين اعتقاد أن الرقمنة أدت الى تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة:

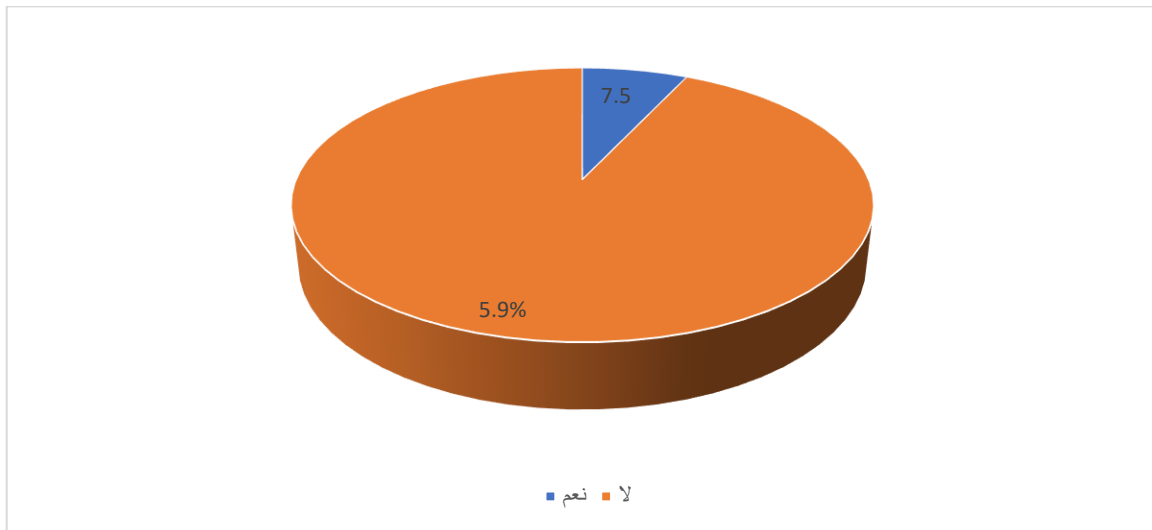
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
7.5	28	نعم
5.9	22	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بعدم اعتقادهم أن الرقمنة أدت الى تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة وقد قدرت نسبتهم ب7.5% بتكرار بلغ ب28 في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب5.9%، بتكرار بلغ 22 حول وجود نقائص في توفير الأجهزة اللازمة لعملية الرقمنة وكذا ضرورة الرفع من مستوى العمال خلال دورات تكوينية خاصة بالبرمجيات.

ومن الملاحظ هنا أن غالبية افراد عينة الدراسة يرون أن عملية الرقمنة تؤدي الى تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء وظائفهم بحكم أن البلدية تستعمل عملية الرقمنة الإلكترونية بدرجة كبيرة لهذا فقد يواجه العمال صعوبة في التعامل مع العملية الإدارية مما أدت الى عدم تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء وظائفهم.

الشكل رقم (17): يبين اعتقاد أن الرقمنة أدت الى تسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة:



المصدر: من اعداد الطلبة

18- هل قامت المؤسسة بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين؟

الجدول رقم (18): يبين قيام المؤسسة بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين.

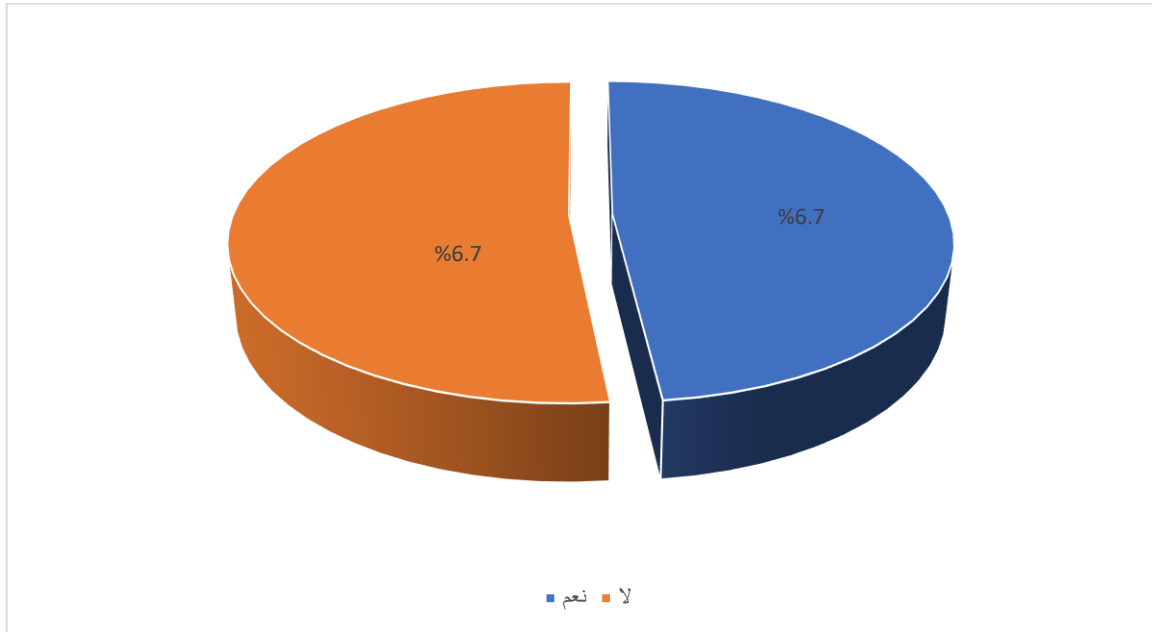
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
6.7	25	نعم
6.8	26	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم قيام المؤسسة بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين وقد قدرت نسبتهم 6.8، بتكرار بلغ 26 في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم ب6.7%، بتكرار بلغ 25 من بينها السجلات والملفات وقواعد البيانات الشبكية.

ان أغلب افراد عينة الدراسة اجابوا ب لا أن بلدية قمار لم تقم بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين والعاملين ولا شك أن هذه التقنية المتطورة تساعد الموظفين والعاملين من القيام بأعمالهم بسهولة ذلك أن عملية الرقمنة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات والبيانات كما تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة وذلك من خلال توظيف إطار إلكتروني حديث ومتطور من أجل استغلال أمثل للوقت

الشكل رقم (18): يبين قيام المؤسسة بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين.



المصدر: من اعداد الطلبة

الجدول رقم (19): يبين مساهمة عملية الرقمنة في عمليات التوظيف:

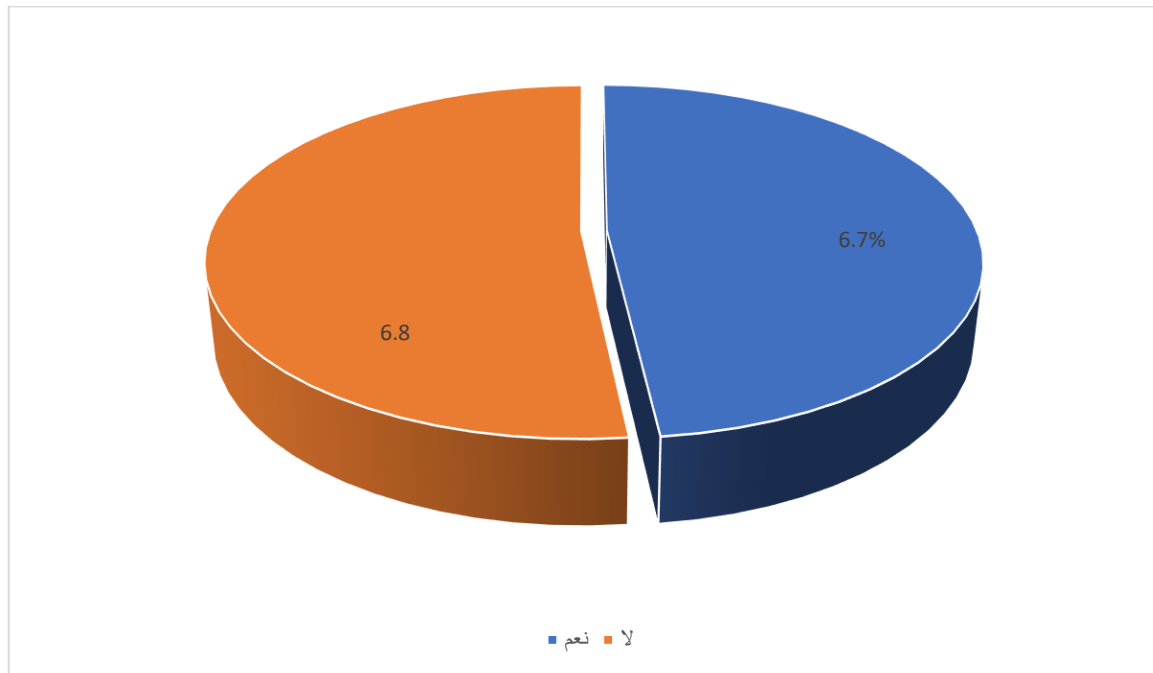
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
6.7	25	نعم
6.8	26	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم مساهمة عملية الرقمنة في عمليات التوظيف وقد قدرت نسبتهم ب 6.8%، بتكرار بلغ 26 في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم ب 6.7% بتكرار بلغ (25)، حول مساهمة عملية الرقمنة في عمليات التوظيف وذلك من خلال المصادقية والشفافية ومصلحة العروض.

ان غالبية افراد عينة الدراسة اجابوا بأن عملية الرقمنة لم تساهم في عملية التوظيف اي توظيف عاملين جدد للعمل بالبلدية واستقطاب موارد بشرية ذات خبرة وتجربة في ميدان العمل الاداري في حين نجد ان عملية الرقمنة تساهم في عملية التوظيف وذلك من خلال نشر الاعلانات عبر منصات رقمية متطورة تدعوا فيها أصحاب الاختصاص والخبرة التقرب من البلدية عبر شروط وقواعد مرفوقة بالإعلان وهذا ما يسهل على البلدية الأمر دون تحمل تكاليف التعب والعناء في التنقل إلى هؤلاء.

الشكل رقم (19): يبين مساهمة عملية الرقمنة في عمليات التوظيف:



المصدر: من اعداد الطلبة

المحور الثالث: الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (20): يبين وجود تعاون مشترك بين العمال لإنجاز الأعمال:

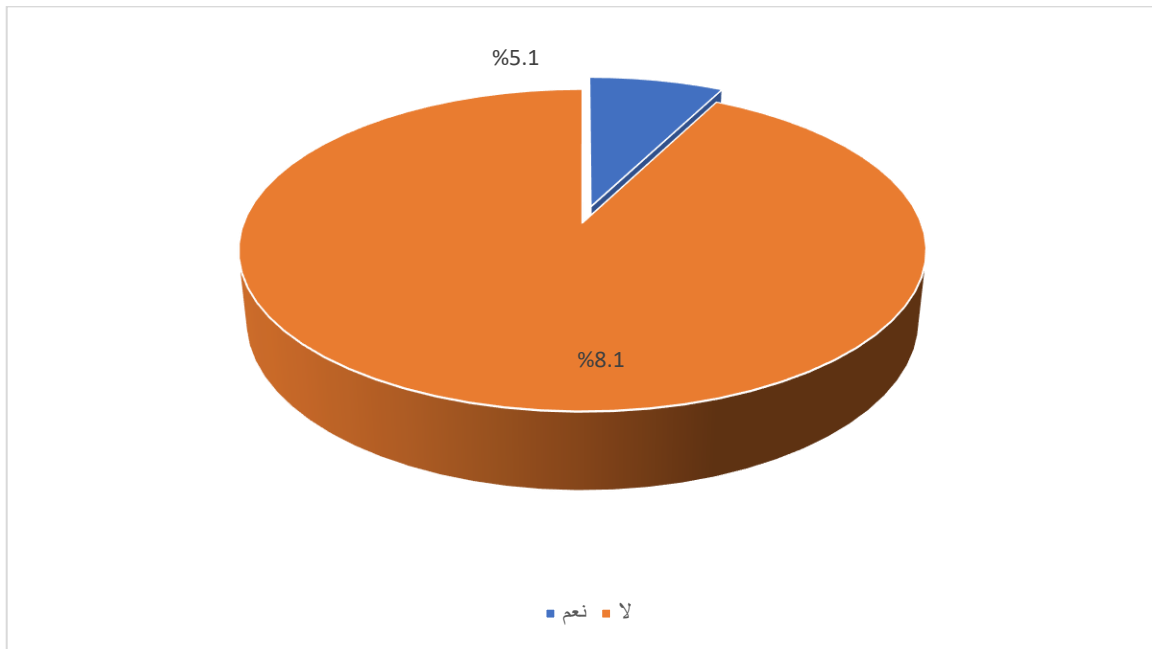
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.1	30	نعم
5.1	19	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بوجود تعاون مشترك لإنجاز الأعمال فيما بينهم وقد قدرت نسبتهم ب8.1 % بتكرار بلغ 30، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب5.1% بتكرار بلغ 19، وذلك حول اجابتهم على أعدم وجود أعمال مشتركة فيما بينهم.

ان أغلب افراد عينة الدراسة اجابوا ب نعم بوجود تعاون مشترك بينهم لإنجاز الأعمال اي انه كل عامل يعمل مع زميله وبمشاركة الاخرين معه ووجود التعاون بين العاملين وحضور روح التعاون والعمل بين الموظفين لإنجاز الأعمال والتي تلعب دورا كبيرا في العملية الإدارية والتي تهدف بصورة مباشرة إلى تحقيق غايات وأهداف البلدية.

الشكل رقم (20): يبين وجود تعاون مشترك بين العمال لإنجاز الأعمال:



المصدر: من اعداد الطلبة

الجدول رقم (21): يبين أن هناك حس الرغبة في تنمية الأداء:

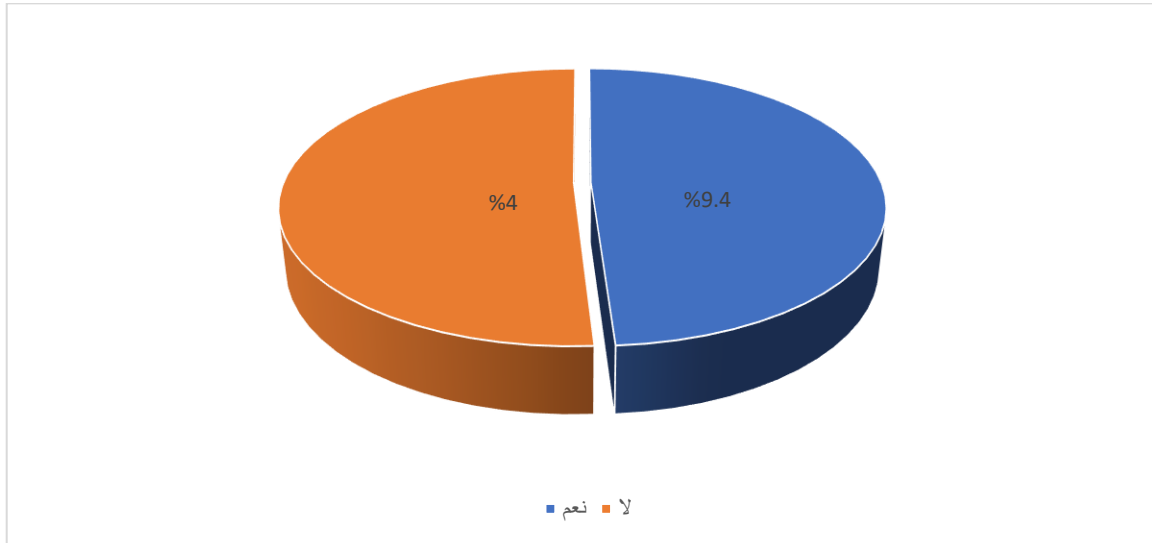
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
95.7%	35	نعم
99.7%	15	لا
100.0	372	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب لا بعدم وجود حس في الرغبة في تنمية الأداء وقد قدرت نسبتهم ب 99.7% ، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم فقد قدرت نسبتهم ب 95.7% ، وذلك راجع الى روتين الأعمال.

ان غالبية افراد عينة الدراسة اجابوا ب لا ذلك راجع الى عدم رغبتهم في تنمية أدائهم مما يدل ذلك الى روتينية العمل، وعدم وجود حوافز يؤثر على عدم رضا العمال وأدائهم مما يؤثر على سير العمل الإداري وعدم المساهمة الجادة والفعالة في تنمية الاداء.

الشكل رقم (21): يبين أن هناك حس الرغبة في تنمية الأداء:



المصدر: من اعداد الطلبة

22- هل تلتزم بالمواعيد المرتبطة بعملك؟:

الجدول رقم (22): يبين على الالتزام بالمواعيد المرتبطة بالعمل:

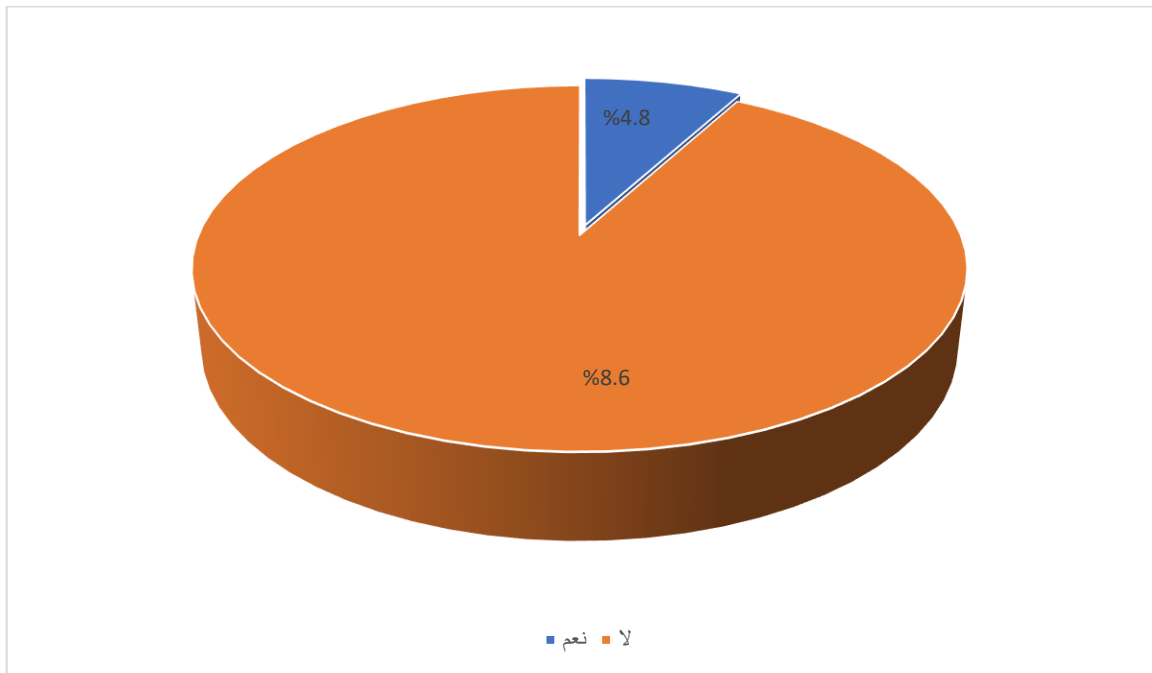
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.6	32	نعم
4.8	18	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بالالتزام العمال بالمواعيد المرتبطة بالعمل وقد قدرت نسبتهم ب 8.6% بتكرار بلغ (32)، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب4.8% بتكرار بلغ (18) وذلك بسبب اهمال رئيس المؤسسة وعدم قانون يضبط العمال.

ان غالبية افراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم حول التزامهم بالمواعيد المرتبطة بعملهم اي ان هناك عمال يلتزمون بالوقت المحدد المعلن والمتفق عليه ويعود ذلك الى وجود رقابة ومسؤولية في العمل كما ان المناخ التنظيمي داخل المؤسسة مريح للعمال .

الشكل رقم (22): يبين على الالتزام بالمواعيد المرتبطة بالعمل:



المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم (23): يبين سعي رئيس البلدية على توفير ظروف عمل مريحة:

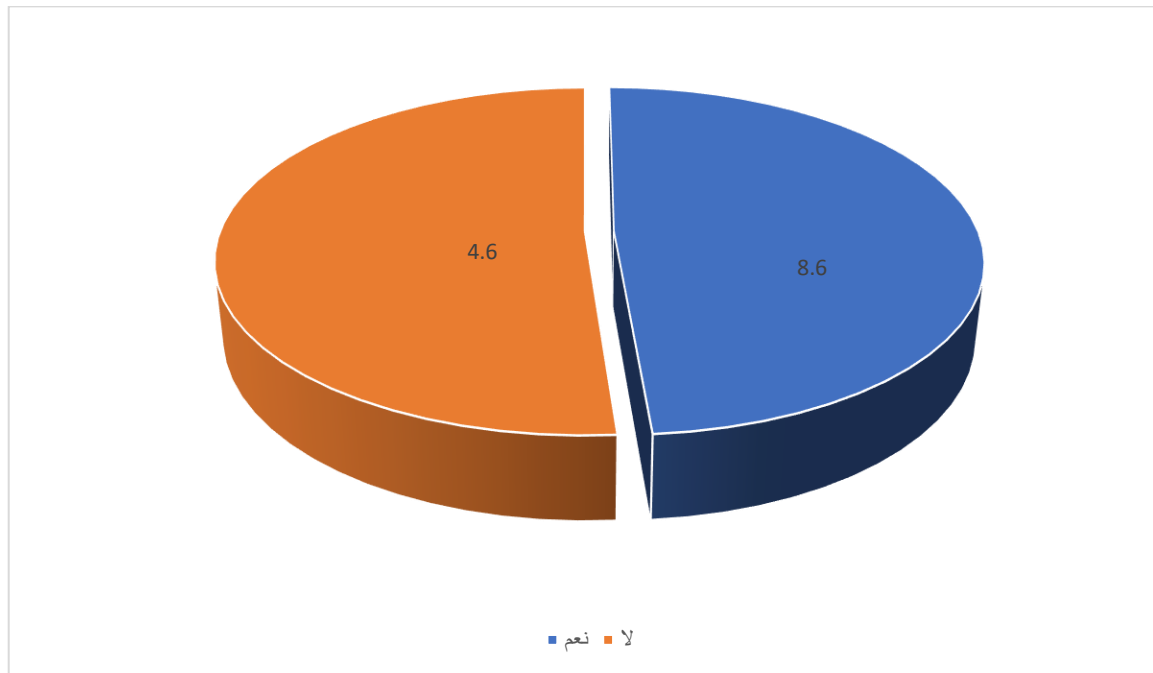
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
8.6	32	نعم
4.6	17	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم حول سعي رئيس البلدية على توفير الظروف العمل المريحة وقد قدرت نسبتهم ب % 8.6، بتكرار بلغ 32 في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب % 4.6 بتكرار بلغ 17.

في حين ان غالبية افراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم سعي الرئيس على توفير ظروف عمل مريحة اثناء العمل أي لا توجد اعمال متعبة وكثرة ضغط العمل لهذا نجد أن الادارة تساعد الموظفين والعاملين من ناحية ظروف عمل مريحة منها: الإضاءة، و التهوية ونقص الضوضاء والضجيج وغيرها والتي تعكس الاداء الفعال الذي نجده عند العامل في اداء مهامه وجعله يتقدم.

الشكل رقم (23): يبين سعي رئيس البلدية على توفير ظروف عمل مريحة:



المصدر: من اعداد الطلبة

الجدول رقم (24): يبين على مواجهة معوقات تنظيمية في أداء المهام:

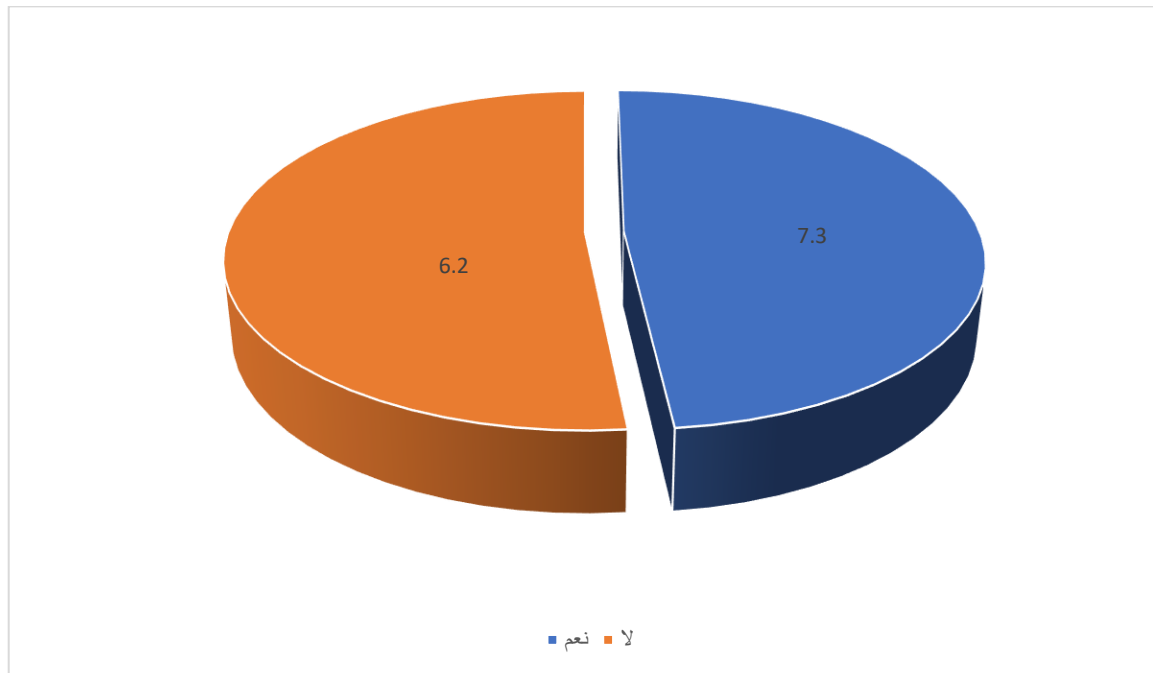
النسبة المئوية	التكرارات	العينة
7.3	27	نعم
6.2	23	لا
100.0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم حول مواجهة معوقات تنظيمية في أداء المهام وقد قدرت نسبتهم ب7.3 % بتكرار بلغ (27)، في حين أن عدد الأفراد الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب6.2% بتكرار بلغ (23)، وذلك حول اجابتهم على عدم وجود تخطيط استراتيجي لأهداف المؤسسة.

ان غالبية افراد عينة الدراسة أجابوا ب نعم بمواجهة معوقات تنظيمية في اداء مهامهم ويرجع هذا إلى عملية التخطيط السليم والناجح الذي تعمل به البلدية يساعد العمال على تأدية أعمالهم دون وجود معوقات وعراقيل ومشاكل وتتمثل في عدم الوضوح ونقص البيانات.

الشكل رقم (24): يبين على مواجهة معوقات تنظيمية في أداء المهام:



المصدر: من اعداد الطلبة.

ثانيا: المناقشة:

ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها:

الفرضية الأولى:

تساهم الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار، ويمكننا القول إنه من خلال البيانات المتضمنة في الجداول أعلاه وعلى هذا الأساس نستطيع القول إن الفرضية الأولى تحققت وأثبتت صحتها لأن بلدية قمار تتوفر فيها الانترنت.

الفرضية الثانية:

تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار، ويمكننا القول أنه من خلال البيانات المتضمنة في الجداول أعلاه وعلى هذا الأساس نستطيع القول أن الفرضية الثانية تحققت وأثبتت صحتها، بسبب وجود إطارات متمكنة في البرمجيات.

الفرضية الثالثة:

تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار، ويمكننا القول أنه من خلال البيانات المتضمنة في الجداول أعلاه وعلى ها الأساس نستطيع القول أن الفرضية الثالثة تحققت وأثبتت صحتها، لمواكبتها للتطور التكنولوجي والرقمي.

● ان الدراسات التي تم طرحها في الفصل الأول تطابقت مع الدراسة الحالية وذلك بسبب المؤسسات الإدارية

التي تمت الدراسة فيها، وعينة الدراسة والمناهج المستخدمة في تلك الدراسات.

- الاستنتاجات والحلول:

إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المؤسسات مثل: الوقت، حواجز المكان والزمان... الخ.

- الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات...).

التي تساعد الموظفين في أداء مختلف مهامهم، كما تقلل من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية.

- الإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في إنجاز الأعمال بسرعة، وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة، وزيادة إنتاجية الموظفين.

- تفعيل الإدارة الإلكترونية القائمة على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصال يعتبر حافزا للتنمية الذاتية

للموظفين من خلال التدريب والتطوير.

- ضرورة وعي المؤسسات بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- التأثير الإيجابي على الجانب المعنوي لدى الموظفين باتجاه زيادة ولائهم وتطوير قدراتهم ومهاراتهم من خلال ما

توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في صنع القرار.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية لهذا الفصل والتي تتمثل في دراسة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار تبين أن للإدارة الإلكترونية مساهمة كبيرة في تنمية وتطوير وتحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال الدورات التكوينية والتدريبية التي غفلت عنها المؤسسة.

وأن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي هي علاقة إيجابية تحقق تحسين أداء العاملين من خلال سرعة ودقة الإنجاز وتخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية، عبر توفير تكنولوجيات المعلومات والاتصال والبنية التحتية الملائمة لهذا التطور ما يخلق ثقة لدى كافة العاملين.

الخاتمة

الختام:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة وخطوة تحتاجها المؤسسات اليوم، وحتمة تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت إحدى محددات النجاح لدى أي مؤسسة لذلك فرض التقدم التقني والعلمي والمطالبة المستمرة برفع مستوى الأداء الوظيفي وفق معايير ومحددات تتلاءم وأهداف المؤسسة ومراعية لكل العوامل والمتغيرات التي تؤثر عليه، التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهذا لما توفره من إسهامات فعالة في إتمام وإنجاز المؤسسات لمهامها وأعمالها على الوجه المطلوب وبمستويات أفضل، إلا أن هذا التطبيق الفعلي يحتاج أساسيات ومتطلبات لا بد من توفرها للتجسيد الحقيقي لهذا الدور والتي من بينها المعدات والوسائل، البرمجيات الحديثة والمتطورة، ويد عاملة مؤهلة للتعامل مع التقنيات بطريق ممتازة وفعالة باعتبار أن الأداء الوظيفي أهم محددات النجاح لأي مؤسسة مهما كان نوع النشاط الذي تمارسه، وأن تحسينه يمثل أحد المهام الرئيسية التي تسعى إليها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن أن نلخصها فيما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة عصرية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، حيث تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لتشكيل أطرا جديدة للعمل الإداري وتقديم الخدمة العمومية.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المؤسسات مثل: الوقت، حواجز المكان والزمان... الخ.
- الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات..). التي تساعد العاملين في أداء مختلف مهامهم، كما تقلل من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية.

- تفعيل الإدارة الإلكترونية القائمة على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصال يعتبر حافزا للتنمية الذاتية للعاملين من خلال التدريب والتطوير.

- ضرورة وعي المؤسسات بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود

صعوبات في استخدام أجهزة الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية من قبل مفردات العينة،

ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة.

وهذا ما رأيناه في عرض الدراسات السابقة من خلال النتائج المتوصل إليها وذلك بتأكيد على ضرورة تحويل الأنظمة

التقليدية وتحويلها إلى أنظمة إلكترونية بسبب احتياجات العمال والمؤسسة.

الأفاق المستقبلية:

وعلى ضوء هذه النتائج تقدم الدراسة مجموعة من الافاق:

- العمل على توفير الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الإدارات والمصالح.

- إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.

- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية

والتقنية اللازمة.

- زيادة مستوى اهتمام البلدية بالعاملين من خلال الدعم والتحفيز.

- العمل على إقامة علاقات عمل طيبة مع الهيئات الإدارية العليا.

-
- تعميم أفكار نشر الإدارة الإلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم.
 - تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الإلكترونية.
 - التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات للبلدية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم.
 - توفير البرامج الناجعة لحماية بيانات وخصوصيات العمل الإداري الإلكتروني من المخاطر والتهديدات.
 - استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية لتطوير البرامج ومواكبة التطورات.
 - إجراء بحوث دورية حول المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة إيجاد حلول لها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- عبد الحكم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم الى التحسين، مكتبة ابن سينا، القاهرة، مصر، 1999.
- علي السيد الباز، دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات، سلطنة عمان، ص20.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، ط1، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2009.
- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.

المذكرات والرسائل:

- أسماء زيري، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020.
- علي الشهري، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.
- كريمة حمشريف، الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2018.

- منير عبد الله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج، 2016.

المجلات والمنشورات:

- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، 2009.
- عبد الفتاح صالح الخليفات، شرين محمد المطاونة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011.
- عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الالكترونية (مركزات فكرية ومتطلبات علمية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الملحق (01): الهيكل التنظيمي لبلدية قمار ولاية الوادي:





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الوادي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



استمارة استبيان حول:

الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلدية قمار / ولاية الوادي

جاءت هذه الاستمارة في المساهمة في البحث العلمي ومن أجل الاطلاع على مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية قمار في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، يشرفنا أن نلتبس الإجابة على الأسئلة وذلك بوضع العلامة (x) في المكان المناسب علما أن المعلومات التي سنتلقاها منكم سرية ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

الموسم الجامعي: 2022م - 2023م

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ ذكر - ☐ أنثى

2- السن:

☐ أقل من 25 سنة - ☐ من 25 سنة الى أقل 35 سنة

☐ من 35 الى أقل 45 سنة - ☐ من 45 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي:

☐ متوسط - ☐ ثانوي - ☐ جامعي - ☐ دراسات عليا

4- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب - ☐ متزوج - ☐ مطلق - ☐ أرمل

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية

*أسئلة متعلقة بالإنترنت:

5- هل توفر بلدية قمار شبكة الانترنت؟ - نعم ☐ - لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم هل تغطية الشبكة قوية؟

.....

6- هل هناك معوقات في تدفق الشبكة الداخلية؟

☐ نعم - ☐ لا

- في حالة الإجابة بنعم فيما تستخدم الشبكة؟

☐ - الاتصال بالعاملين داخل البلدية

☐ مراقبة العمل ☐ استخراج وثائق

7- هل غياب شبكة الانترنت يعتبر من عراقيل العمل الإداري؟ - نعم ☐ - لا ☐

8- هل تساعدكم الانترنت في ربح الوقت والجهد في نقل المعلومات والملفات؟

☐ نعم - ☐ لا

9- هل تستعمل الايميل mail في العمل والاتصال الإداري؟

☐ نعم - ☐ لا

*** أسئلة متعلقة بالبرمجيات:**

10- هل توفر مؤسستكم البرامج الحاسوبية اللازمة في الأعمال الإدارية؟

- نعم ☐ - لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل؟

11- هل توفر بلدية قمار أرشيف الكتروني؟

- نعم ☐ - لا ☐

12- هل تساهم بلدية قمار في تدريب العاملين على استعمال البرامج الالكترونية؟

- نعم ☐ - لا ☐

13 - هل يوجد تنوع لشبكة الاتصالات الادارية؟

- نعم ☐ - لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل تتمثل في التالي:

- الهاتف ☐ - ايميل ☐
- الفاكس ☐

14- هل توفر البلدية أنظمة حماية للبرامج الالكترونية؟

- نعم ☐ - لا ☐

*** أسئلة متعلقة بالرقمنة**

15- هل تهتم مؤسستكم بتطوير تكنولوجياتها الرقمية؟

- نعم ☐ - لا ☐

- في حال الإجابة بنعم كيف يتم ذلك؟

16- تعتمد مؤسستكم بشكل كبير على عملية الرقمنة في القيام بأعمالها؟

- نعم ☐ - لا ☐

17- هل تعتقد أن الرقمنة أدت الي تسهيل الوصول الي المعلومات اللازمة لأداء وظيفتك؟

- نعم ☐ - لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم كيف يتم ذلك؟

18- هل قامت مؤسستكم بإنشاء قاعدة بيانات رقمية للموظفين؟

- نعم ☐ - لا ☐

19- هل تساهم عملية الرقمنة في عمليات التوظيف؟

- نعم ☐ - لا ☐

المحور الثالث: الأداء الوظيفي:

20- هل يوجد تعاون مشترك بينكم لإنجاز الأعمال؟

- نعم ☐ - لا ☐

في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل؟

21- هل تحس أن هناك الرغبة في تنمية الأداء؟

- نعم ☐ - لا ☐

22- هل تلتزم بالمواعيد المرتبطة بعملك؟

- نعم ☐ - لا ☐

23- هل يسعى رئيسكم على توفير ظروف عمل مريحة؟

- نعم ☐ - لا ☐

24- هل تواجهكم معوقات تنظيمية في أداء مهامكم؟

- نعم ☐ - لا ☐

في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل؟

