



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

—دراسة حالة بلدية الوادي—

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

العلوم الاقتصادية — تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

إشراف الأستاذة:

د. دربال سمية

إعداد الطالبات:

* بلحاج فريال

* بن ساسية سعيدة

* برجوح روزا

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ليلي خضير
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	د. دربال سمية
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	حملاوي سكينه

الموسم الجامعي: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامثالا لقوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" نتوجه بحزب الشكر وجميل العرفان للأستاذة "دربال سمية" التي تكبرمت بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح التي قدمتها لنا .

كما لا يفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والإحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها . وكذلك نتقدم بخالص الشكر لكل من درسنا من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الوادي وإلى كل موظفي المكتبة وجزاهم الله كل خير .

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم .



الإهداء

الحمد لله أولاً وآخراً وظاهراً وباطناً كما يجب ربنا ويرضى ، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد
إن رضيت ولك الحمد بعد الرضا ن شكر الله تعالى ونحمد أن وفقنا وأعاننا في إنجاز هذا
العمل المتواضع .

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى الذي كان سنداً لي في حياتي والذي طالما حلم أن يراني أتخطى كل
درجات العلم والنجاح، أبي العزيز أطال الله في عمره .
إلى من تعجز الكلمات عن ذكر مآثرها، إلى الشمس التي أنارت دربي بوجودها، إلى
التي لن أوفيها حقها مهما قلت، أمي أطال الله في عمرها .
إلى الكواكب التي تطوف في سمائي لتمنحني النور والسعادة إلى أعزاء قلبي إخوتي
حفظهم الله .

إلى من اخترته أن يكون رفيق دربي إنشاءً لله حفظه الله .
إلى صديقاتي رفيقات المشوار الدراسي اللاتي قاسمني لحظاته رعاهم الله .
إلى كل الأحباب والعائلة الكريمة .

إلى كل من سبقنا بالفضل وأعاننا من قريب وبعيد .

فريال



الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون إنتظار... إلى
من أحمل اسمه بكل افتخار... أرجو من الله أن يمد في عمره... والدي العزيز.
وإلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان... إلى
أغلى الحبايب... أمي الغالية.
إلى من حبهم يجري في عروقي... إلى رياحين حياتي... إخوتي
وأخواتي.
إلى من تقاسمت معهم الحلوة والمرّة خلال سنوات الدراسة... إلى زميلاتي اللاتي برفقتهن
عملنا وتشاركنا في إتمام مذكرة التخرج.
وإلى كل الأهل والأقارب والأحباب والقربين من القلب في السراء والضراء.

سعيدة



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد الكريم وعلى آله

وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد

إلى الوالدين الكريمين سندي وعزوتي حفظهما الله واطال في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي وكل فرد من أفراد أسرتي ...

إلى روح جدي وجدتي رحمهما الله

إلى صديقاتي ومن كانوا برقتي ومصاحبتي أثناء مشواري الدراسي بالجامعة

طيب الله عشرتهم ...

إلى كل من لم يدرج جهدا لمساعدتي ... وإلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف

في حياتي ...

روزا



الملخص:

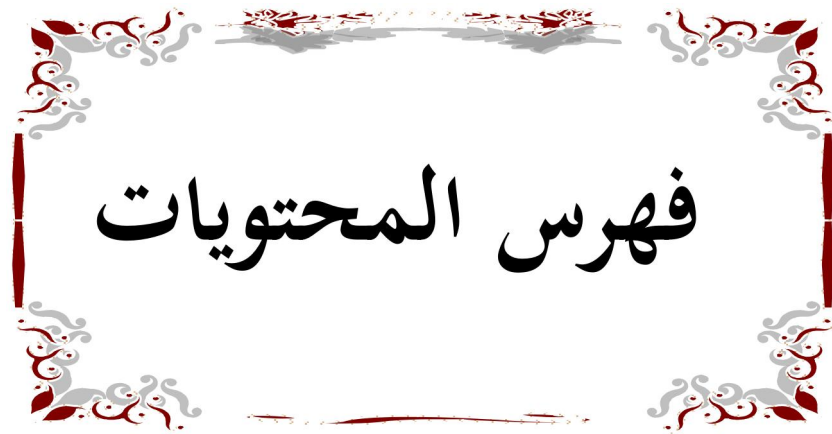
تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة، وقد تناولت دراستنا هذه عن الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة بلدية الوادي-والتي تهدف الى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية في بلدية الوادي، والتعرف على بعض متطلبات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الأنترنت والأجهزة والبرامج، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الإعتماد على مجتمع الدراسة في بلدية الوادي لسنة 2023، وهذا بإستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة بغرض اختيار العينة وقد صممت الإستبانة كأداة أساسية لغرض جمع البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss ، وعدد من الأساليب الإحصائية، حيث بلغ العدد الإجمالي للإستبيانات القابلة للتحليل 50 استبانة، وكان الهدف الأسمى من هذه الدراسة هو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية السائدة في المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من وجهة نظر موظفي المؤسسة المبحوثة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، البلدية

Summary:

Electronic management is considered one of the most important strategies used in order to improve public service and bring the citizen closer to the administration. Our study has dealt with this on electronic management as a mechanism for improving public service - a case study of the Valley Municipality - which aims to identify the concept of electronic management and the extent of its contribution to improving public service in the municipality of the Valley ،and to identify some of the requirements of electronic management that depend on information and communication technology ،especially the Internet ،hardware and software ،and to achieve the objectives of this study ،the study community was relied on in the municipality of the Valley for the year 2023 ،and this was done using the simple random sample method for the purpose of selecting the sample. The questionnaire was designed as a basic tool for the purpose of data collection and processing Using the spss statistical analysis program ،and a number of statistical methods ،where the total number of questionnaires that can be analyzed was 50 questionnaires ،and the ultimate goal of this study was the existence of a statistically significant relationship to the electronic management prevailing in the institution in improving the public service provided from the point of view of the employees of the researched institution.

Keywords: electronic administration ،public service ،municipality



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الشكر والعرفان
II	الإهداءات
VI	الملخص
VIII	فهرس المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
أ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية
04	ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية
05	ثالثاً: عناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية
07	رابعاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
08	خامساً: أهداف الإدارة الإلكترونية
09	سادساً: أساليب الإدارة الإلكترونية
11	سابعاً: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية
12	ثامناً: معوقات الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية
15	أولاً: مفهوم الخدمة العمومية
17	ثانياً: أنواع الخدمة العمومية
18	ثالثاً: أبعاد الخدمة العمومية
18	رابعاً: أهمية الخدمة العمومية

19	خامسا: خصائص الخدمة العمومية
20	سادسا: مبادئ الخدمة العمومية
22	سابعا: أنظمة الخدمة العمومية
23	ثامنا: معيقات الخدمة العمومية
24	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية
24	أولا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية
26	ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تحكم مبادئ الخدمة العمومية
27	ثالثا: إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
28	رابعا: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
30	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
30	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية
37	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمة العمومية
40	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية معا
46	المطلب الرابع: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
47	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: تقديم عام للبلدية
50	المطلب الأول: التعريف بالبلدية
50	أولا: تعريف البلدية
50	ثانيا: التعريف ببلدية الوادي
51	المطلب الثاني: خصائص البلدية
51	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبلدية الوادي
56	المطلب الرابع: دور البلدية في تحسين الخدمة العمومية
57	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة (عرض، تحليل نتائج الإستبيان)
57	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
57	أولا: منهجية الدراسة

57	ثانيا: مصادر جمع البيانات
58	ثالثا: عينة ومجتمع الدراسة
59	رابعا: ادوات الدراسة
60	خامسا: مقياس الإستبيان
62	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
62	أولا: عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الوصفية
67	ثانيا: تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
76	خلاصة الفصل
79	الخاتمة العامة
83	قائمة المراجع
89	قائمة الملاحق



فهرس الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	توزيع عينة الدراسة	58
2-1	نسبة ثبات وصدق الاستبيان	60
3-1	توزيع الأوزان حسب سلم ليكارت	61
4-1	مقياس ليكارت الثلاثي	62
1-2	توزيع العينة حسب متغير الجنس	63
2-2	توزيع العينة حسب متغير العمر	63
3-2	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	64
4-2	توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	65
1-3	متوسط الإجابات حول الإدارة الإلكترونية	67
2-3	نتائج مستوى الخدمة العمومية	69
3-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الجوانب المادية للمموسة	69
4-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية	70
5-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإستجابة	71
6-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأمان	72
7-3	العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية	73
8-3	نتائج إختبار تحليل التباين للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة)	74

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	نموذج تمثيل الدراسة	ج
1-2	الهيكمل التنظمي لبلدية الوادي	55
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	63
3-2	توزيع العينة حسب متغير العمر	64
4-2	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	65
5-2	توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	66



مقدمة عامة

مقدمة عامة:

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، وما شهدت بهذا الأخير من تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية وكان للثورة التكنولوجية المتسارعة دور بارز في هذه التطورات، أدى هذا إلى تحول الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى أساليب إلكترونية، كون هذا التغير أصبح اليوم سمة من السمات الحضارية للعالم المتقدم، فتوظيف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يؤدي إلى الإرتقاء بمستوى الخدمات إلى درجة التميز حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضى المواطن هاجسا للمؤسسات ومحور إهتمام بإستخدام إستراتيجيات تساهم في حل العديد من المشكلات أهمها التزاحم و الطوابير الطويلة وأخذ وقت طويل في تقديم الخدمة، و الجزائر حاليا تسعى جاهدة لإرساء مجتمع يعتمد على المعلوماتية و تكنولوجيا الإتصال و عصنة الإدارات العمومية، وأصبح الآن التحول نحو الإدارة الإلكترونية توجهها عالميا لكثير من الدول بإعتبارها عصب المجتمعات الحديثة و التشجيع على تبنيتها، و لتحقيق ذلك هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة و دقيقة تمكن من معرفة متركزات ومعالج لإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات و المعوقات المانعة لنجاعة المتطلبات العامة ونهوض بالمستوى خدماتها من واقع الجاهزية نحو تطبيق الفعلي للقضاء على بيروقراطية ووال الإدارة التقليدية و تخفيض الإجراءات في الإنجاز المعاملات، وهذه الأخيرة تعتبر كآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، وبذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة و الجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثروات التقنية الأخرى، إذ أن رأس مالها هو العقل البشري و الثورة البشرية داخل الدولة، والآن أصبح مشروع الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، هذا ما دفعنا إلى مزج مجموعة من التساؤلات تتمحور حول الجانب النظري للموضوع سواء في ما يخص الأهمية او التنظيم، ثم الجانب الواقعي خاصة الإدارة الإلكترونية و أثرها على الخدمة العمومية.

ب- إشكالية الدراسة:

في ضوء هذا شكلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث للخدمة العمومية، نتج عنه تحولات جوهرية في طرق أداء الخدمات للمواطنين في مرحلة اتسمت بشكل معالم مغايرة تقدم تحسين في الخدمات العمومية، نتج عنها تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المؤسسات الخدمائية، وأصبح محل نقاش وحديث للفاعلين والسعي للبحث عن السبل نحو الإرتقاء.بناء على ما سبق وفي ظل التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر تتجه إشكالية الدراسة على النحو التالي:

هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية الوادي ؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية نذكر منها:

- ما هو مستوى تبني الإدارة الإلكترونية في البلدية ؟
- هل تمتاز الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية بالجودة المقبولة ؟
- أي بعد من الأبعاد الذي يظهر فيه جودة الخدمة العمومية بشكل أكبر ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات ديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)؟

ج-فرضيات الدراسة:

استنادا إلى إشكالية الدراسة قمنا بصياغة فرضية عامة وثلاث فرضيات فرعية يمكن إيجازها كالتالي:

الفرضية العامة:

-تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تحسين نوعية الخدمة العمومية ببلدية الوادي.

الفرضيات:

الفرضية الأولى: هناك مستوى جيد لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية الوادي.

الفرضية الثانية: مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة في البلدية مقبول ومرضي.

الفرضية الثالثة: تؤثر جميع الأبعاد بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية.

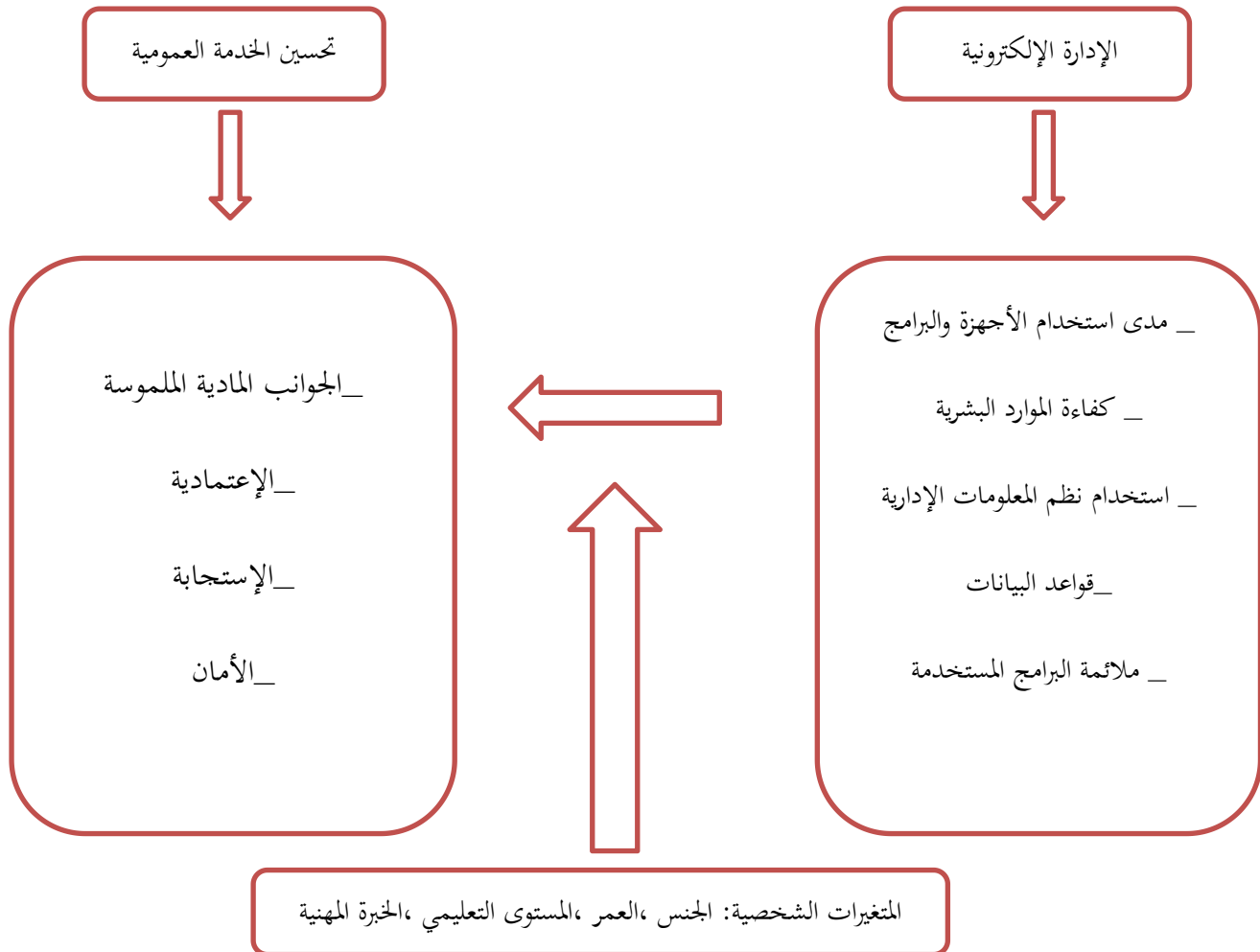
الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في بلدية الوادي.

الفرضية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات ديمغرافية

(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

د-نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1-1): يمثل نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نماذج الدراسة

المتغير المستقل: يتمثل في الإدارة الإلكترونية (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، كفاءة الموارد البشرية، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة).

المتغير التابع: والمتمثل في الخدمة العمومية ولها أربعة أبعاد (الجوانب المادية للمؤسسة، الاعتمادية، الإستجابة، الأمان).

المتغير الوسيط: يتمثل في البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

هـ- حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة، والتوصل الى نتائج موضوعية تم تحديد الحدود التالية:

- حدود زمنية: حيث انجزت هذه الدراسة التطبيقية عام 2023.
- حدود مكانية: أجريت هذه الدراسة ببلدية الوادي.
- حدود بشرية: اقتصرت هذه الدراسة على موظفي بلدية الوادي.

و- أسباب إختيار الموضوع :

مبررات ذاتية:

- الرغبة والميول الشخصي لدراسة مواضيع حول الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية .
- معالجة موضوع البحث ضمن التخصص وميدان الدراسة.
- الشهور بأهمية الموضوع خاصة مع التوجيهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي .

مبررات موضوعية :

- اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على ساحة العملية، لأنه يواكب التطورات الحديثة وأهميته في المؤسسة محل الدراسة.
- علاقة الموضوع بتخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات
- كون موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع التي حظيت بإهتمام كبير في الآواني الأخيرة ، وكذا موضوع الخدمة العمومية الذي لا يقل أهمية عنه.

م- أهداف الدراسة:

من خلال موضوع الدراسة نسعى الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما.

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية وأثرها في تحسين الخدمة العمومية.

ز-أهمية الدراسة:

- يعد موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة، نظرا لتناوله مفهوميين مهمين هما الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.
- قلة الدراسات التي ربطت بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.
- اظهر الدور الكبير الذي تساهم به الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

ح-أدوات الدراسة والمنهج:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل وتفسير مفهوم الإدارة الإلكترونية، بحيث نحاول من خلال هذه الورقة التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، والمنهج الوصفي والتحليلي هو الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة ما، بغية الوصول الى اكتشاف حقائق جديدة او التحقق من صحة حقائق قديمة، وذلك باستخدام الإستبانة ، ثم تبويب وتحليل هذه البيانات باستخدام أدوات احصائية.

ط-صعوبات الدراسة:

- قصر مدة الدراسة .
- صعوبة تجاوب بعض العمال مع الإستبيان.

ي-هيكل الدراسة:

من أجل على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين، حيث إن الفصل الأول تناول الأدبيات النظرية والفصل الثاني الأدبيات التطبيقية، وقد تم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول والذي كان عموميات حول الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

والمبحث الثاني فقد تناولنا فيه الدراسات السابقة أما فيما يخص الفصل الثاني

والذي عنون بالدراسة الميدانية فهو الآخر تم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول تقدم عام عن البلدية اما المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة (عرض، تحليل نتائج الإستبيان).

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

تمهيد:

في ظل التطورات والتحولات لتقنية المعلومات والاتصالات، وتوفر شبكة الاتصالات تسعى بعض الدول الى تحقيق أهداف بكفاءة عالية من خلال تطوير وتحديث الإدارة العمومية لضمان نوعية الخدمات العمومية المقدمة، وتحقيق رضا المواطن بصفة خاصة واستقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك لإيجاد آليات أفضل لتحسين الخدمة العمومية من أجل حياة أفضل رفاهية للإنسان، وتعتبر الإدارة الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية واحدى متطلبات التطور والحداثة الذي يشهده العالم، فقد اعتبرت تحولا جوهريا في تحسين الخدمات للجمهور، وهذا من شأنه ان يسرع في عملية الإنجاز وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وغيرها، ويعد تبني مشروع الإدارة الإلكترونية خيارا للتحويل من الإدارة التقليدية الى الإدارة الحديثة، ولكي يحدث هذا التحويل لابد من توفير الوسائل والعناصر وكذا المورد البشري الكفاء، وتوفير المتطلبات سيؤدي الى التأثير على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية.

ولذلك سنحاول في هذا الفصل تحديد الإطار المفاهيمي لمصطلحي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في مبحث واحد حيث سنتناول فيه ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال التطرق الى مختلف المفاهيم والعناصر التي تحتويها، أيضا ماهية الخدمة العمومية ومختلف عناصرها، وكذا العلاقة بينهما مع تقديم بعض الدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

المبحث الأول: عموميات حول الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

نظرا للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات ورخص أسعارها، أخذت بعض المؤسسات تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري، وقد ساعد أيضا ظهور شبكة الأنترنت في جعلها أكثر تأثيرا في انجاز أعمال هذه المؤسسات، مما جعل الإدارة الحالية تعتمد اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات ليساعدها على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق الى أقل ما يمكن، ولذلك ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية في كثير من دول العالم وبعض الدول العربية، وفي هذا المطلب سوف يتم التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومختلف عناصرها.

أولا: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما إصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية او إدارة الحكومة الإلكترونية او الإدارة الإلكترونية، وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وإنتشار شبكة الأنترنت في حين ترى بعض الدراسات ان الإهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية إهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق إستخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الإقتصادية والإجتماعية والسياسية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الإجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.¹

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل الى صورة الرسمية إلا مؤخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام، وتنفيذها على أكمل وجه،

¹ عشور عبد لكریم، "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص11.

فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية وتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.¹

ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من التعريفات للإدارة الإلكترونية تناولها بعض المفكرين في مجال علم الإدارة نذكر منها: عرفها مزهر شعبان العاني: إن الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية، ومن خلال الإستعانة بالبرمجيات المساندة، بمعنى الاستغناء عن الإدارة وبالأسلوب الورقي التقليدي وقد عرفت أيضا على أن الإدارة الإلكترونية هي نظام إلكتروني ذو تقنية شاملة بجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور.

وتعرف أيضا على أنها إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأفضل للموارد المعلوماتية وفي إطار إلكتروني حديث وفي ظل إعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الإلكتروني ليصل إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية.² ذكرت فداء حامد في كتابها "الإدارة الإلكترونية" على أنها إنجاز للمعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال الى الإدارات شخصا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.³

عرفها علاء عبد الرزاق السالمي: على أنها عملية يمكنها جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالإعتماد على المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام لتكوين كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا.⁴

¹ عشور عبد لكرتم، "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"، نفس المرجع السابق، ص12.

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 33.

³ فداء حامد، الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص208 ص209.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، الادارة الالكترونية، داروائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص34.

ويشير منصف قرطاس إلى أن الإدارة الإلكترونية تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة والتفاوض التجاري والعقود و الإطار التنظيمي والتشريعات، وكذلك التسويات المالية و الضرائب.¹

ويعرفها م.م. أفنان عبد علي الأسدي على أنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع إستغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والجهد والمال وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.²

ويشير توفيق عبد الرحمان في كتابه الإدارة الإلكترونية "على أنها تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها".³

وعرفت أيضا بأنها القيام بمعظم المعاملات الحديثة الخدمية والإدارية من خلال التواصل عبر الحاسوب وشبكة المعلومات الدولية ليتم الإستعاضة عن المعاملات الورقية بمعاملات إلكترونية وبالتالي ، نقل بيئة العمل داخل المؤسسات العامة والخاصة من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.⁴

كما يمكن تعريفها بأنها الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.⁵

ويمكن أن نستخلص من جميع التعاريف سابقة الذكر على أن الإدارة الإلكترونية هي إنتقال من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية الحديثة باستخدام تقنيات حديثة لتبادل المعلومات والقيام بالمهام الموكلة بهدف تقديم خدمات ذات جودة أفضل.

ثالثاً: عناصر و خصائص الإدارة الإلكترونية

أ:عناصر الإدارة الإلكترونية

ان الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من العناصر الأساسية والتي تتمثل في التالي:⁶

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر وتوزيع، عمان، 2009، ص 26

² م.م. أفنان عبد علي الأسدي، الإدارة الإلكترونية – بين النظرية ومتطلبات التطبيق – في بيئة منظمات الأعمال العراقية، مجلة الإدارة الإلكترونية، العدد الخامس عشر، 2009، ص115.

³ توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرة المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص95.

⁴ بوبكر محمد الهوش، الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة المعلوماتية، والإدارة الكونية، المعهد الوطني للإدارة طرابلس، 2002/9/19/17.

⁵ د.نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزينونة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2017، ص225.

⁶ د. غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مجلد 5، العدد 2، أكتوبر 2018، ص 235 ص236.

*عتاد الحاسوب (Hardware): يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه، وملحقاته.

*البرمجيات: (Software): تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات الإنترنت، الإكسترنات، الإنترنت).

*صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية (Leaderships Digital) و وكل ما يشمل الرأسمال الفكري والمديرون، والمحلون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.

ب: خصائص الإدارة الإلكترونية

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، وفي ضوء العولمة وانتشار الإقتصاد الشبكي وتزايد حدة المنافسة وتزايد الضغوط على المنظمات لتحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بالعديد من الخصائص منها:

- 1- إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية و الأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.
- 2- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.
- 3- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بمحدود زمنية.
- 4- تقوم بالإعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
- 5- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- 6- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- 7- تتميز بالإبتكارية والعالمية والإعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- 8- تحتاج الى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل الجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية...

9- تهتم بإكتشاف المشاكل بدلا من حلها.

10- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.¹

بالإضافة إلى ذلك فالإدارة الإلكترونية تتميز ب:

-السرية والخصوصية للمعلومات المهمة: حيث تمتلك الإدارة الإلكترونية برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاد لتلك المعلومات.²

رابعا: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي وهي تمثل إستجابة في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات ومايرافقها من إنشاق ثورة قوية لتحديات عام القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة، القضاء الرقمي، إقتصاديات المعلومة والمعرفة وثورة الإنترنت³ وهناك العديد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية من أهمها:

- تحسين فاعلية الأداء وإتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.
- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول للشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب بإستخدام التطبيقات الإدارية الإلكترونية ليس لها حدود.
- سهولة عقد الإجتماع بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية.⁴
- تغير نمط أسلوب الإدارة التقليدية البيروقراطية الجامدة إلى أسلوب إلكتروني مرن للخروج من المشكلات التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

¹محمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2014، ص20ص21.

²بن محمد الحسن (1_4 نوفمبر 2009)، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية، نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، معهد الادارة العامة، 2009، ص 21.

³ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص27.

⁴عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص27.

- إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي.
- تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنطقة.
- رفع كفاءة تحسين الخدمات ودعم الإقتصاد الوطني.
- استخدام عوامل الانتاج وتنسيقها بأفضل الطرق، بحيث تؤدي إلى أكبر انتاج ممكن وبأقل التكاليف الممكنة.¹

خامسا: أهداف الإدارة الإلكترونية

- إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات والزبائن أو العملاء الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمة لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية²:
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية ومايتعلق بها من عمليات.
 - زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
 - إستيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الإنتظار في صفوف طويلة.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منها إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنقود في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
 - القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
 - إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي وإستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والإستفادة منها في أي وقت كان.
 - إلغاء تأثير عامل الزمان، فكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
 - تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
 - تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

¹ شيلي إلهام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الاداء التنظيمي، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص علوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2020، ص11.

² فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، مرجع سابق، ص228 ص229

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
 - صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.
 - الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
 - إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- وفي ضوء ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتبر مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المنظمات ومواجهة والقضاء على كل مشكلات الإدارة التقليدية لديها ، وذلك على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية تعتمد اساسا على تطبيق الفكر المعاصر وتستخدم التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الناس جميعا، حيث تقد لهم كل الخدمات وتتعامل معهم عن طريق شبكة الانترنت بوسائل غاية في السهولة والإنضباط والكفاءة ، الأمر الذي يساهم مساهمة فعالة في القضاء على المشكلات والعقبات التي تعترض هؤلاء العملاء في تعاملاتهم مع المنظمات بالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة .¹
- كذلك إمكانية تقديم الخدمات الإلكترونية على مدى الأربع وعشرون ساعة²، ومحاولة إعادة هيكلة المنظمات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي³.

سادسا: أساليب الإدارة الإلكترونية

يقصد بأساليب أو تطبيقات الإدارة الإلكترونية تلك البرامج و الأنظمة ورفع الكفاءة و فعالية الأداء للمنشأ وفيما يلي سوف يتم استعراض أهم تلك الأساليب أو التطبيقات للتعريف بها بشكل مختصر⁴:

1- إدارة العلاقات مع العملاء: وهي عبارة عن مجموعة البرامج والأساليب و الأنشطة التي تساعد المنشأة في عملية إدارة علاقاتها مع عملائها الحاليين و المرتقبين من خلال تنظيم العمليات الخاصة بتحديد الشرائح السوقية ودراسة دوافع المستهلكين وسلوكهم ويتركز نشاط تلك الأنشطة و البرامج في ثلاث مجالات رئيسية هي: مجال التسويق و مجال البيع و مجال العملاء.

¹ نوري المهدي الكوني، المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية تحديث خدمات المنظمات المصرفية، ليبيا، دار الكتب الوطنية بنغازي، طبعة أولى، 2020.

² حسين شدي، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، مصر، 1-4/2004.

³ د.نوري المهدي الكوني، المدخل العام للإدارة الإلكترونية، تحديث منظمات الخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص29.

⁴ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص54-57

2- إدارة العلاقات مع الشركاء: عبارة عن مجموع الأنشطة و البرامج التكنولوجية التي تعني ببناء وتدعيم علاقات المنشأة مع شركائها و حلفائها من الموزعين و الموردين وغيرهم بما يتضمنه ذلك من وسائل تساعد في سهولة ويسر تبادل المعلومات و الإتصالات بين المنشأة.

3- إدارة المحتوى: وهي تتعلق بعملية بناء الموقع الخاص بالمنشأة على شبكة بما يشتمل عليه هذا الموقع من المحتوى يختص ببيانات و معلومات عن المنشأة ومنتجاتها في جذب العملاء.

4- إدارة حلقة أو سلسلة التوريد: وهي تلك الأنظمة و البرامج التكنولوجية التي تعمل على إدارة الدورة الكاملة للمنتجات أو الخدمات و البيانات و المعلومات ذات الصلة من المورد إلى المستهلك النهائي.

5- إدارة موارد المنشأة: و يطلق عليها أيضا تخطيط موارد المؤسسة وهي تتعلق بتلك الأنظمة التكنولوجية المسؤولة عن إدارة وتنظيم العمليات الإدارية الداخلية الخاصة بالمنشأة و الأمور المتعلقة بتلك من الإنتاج و المخازن وشؤون العاملين ويتمثل هذا التطبيق في ثلاثة أنظمة تكنولوجية رئيسية هي:

- نظام إدارة الموارد البشرية

- نظام الإدارة المالية

- نظام إدارة أصول المؤسسة

وتنتمي تلك المجموعة من التطبيقات إلى الأنظمة الداخلية الخاصة بالمنشأة.

6- إدارة المعرفة: وهي تلك الأنظمة التكنولوجية التي تعمل على البيانات من صورتها المادية إلى صور إلكترونية بحيث يمكن الوصول لها و إستخدامها بطريقة سهلة ومنتظمة وخاصة من قبل الإدارة العليا و صانعي القرار بالمنشأة حيث أنها تمكنهم من إدارة و تخزين أي عدد من الملفات والصور بأشكالها المختلفة لتسهيل الوصول إلى البيانات داخل المنشأة وكذلك عبر شبكة الأنترنت.

7- أنظمة الأعمال الذكية: هي تلك الأنظمة التكنولوجية التي تساعد مستخدميها حتى وإن كان ليس على دراية كافية بكيفية التعامل مع الحاسبات ونظم المعلومات، وهي تعتبر أفضل التطبيقات التي تتعلق بأنظمة دعم القرار، حيث أنها تساعد على اتخاذ القرارات الدقيقة وتجميع البيانات بأشكال مختلفة داخل برامج ونظم متعددة بنظام واحد متداخل العلاقات.

8- الإدارة بالعائد: وهي تعتبر المظلة التي تجمع تحتها جميع الأساليب الإدارية السابقة، فهي تركز على جميع القرارات الخاصة بالمنشأة من متطور واحد وهو العائد أو الفائدة أو الربحية التي سوف تعود عليها نتيجة اتخاذ هذا القرار، وذلك من خلال توظيف النظريات الإدارية و الاقتصادية الحديثة في اتخاذ قراراتها المتعلقة بسياساتها

التسويقية و التوزيعية و البيعية والتسعيرية الخاصة بأعمالها الإلكترونية بما لها بيع المنتج المناسب يضمن للمستهلك المناسب بالسعر المناسب.

سابعاً: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية

دفعت موجة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد عدة أسباب دفعت لاعتماد الإدارة الإلكترونية، منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات، وأحياناً إستجابة لضغوط المواطنين ، أو قطاع الاعمال او أطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي¹ .

لذلك نجد في كل دولة دوافع تدعو للتحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الإقتصادي والسياسي، ونذكر من أهم هذه الدوافع ما يلي² :

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع، وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تساهم في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة الفرص للإستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والإستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي للعديد من الدول لتحسين خدمات لترتقي للمستويات .

-توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية :اعتبرت دافعا عليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدمات من ناحية ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبحت الإدارة الإلكترونية معيار عالمي تستطيع أي دولة مقارنة ما تقدمه من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية .

-تزايد الضغط الشعبي على الحكومات: تعبر عن تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل، أسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

-زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيه شعوراً للمشاركة في اتخاذ القرار.

وهناك دوافع أخرى دفعت المنظمات نحو التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية³ :

¹ رفيق بن مرسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم والإعلام، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص127.

² عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار العرب الإسلامي، بيروت، 2010، ص183-ص184.

³ م.محمد طالب بسيسو، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، رسالة ماجستير في إدارة أعمال من كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، أغسطس 2010، ص15.

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في تطبيق .
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال .
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات¹.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

ثامنا: معوقات الإدارة الإلكترونية

ويرى بعض الباحثين انه يجب تصنيف معوقات الادارة الالكترونية الى جوانب متعددة تلخص في الآتي: ²

1- معوقات إدارية (تنظيمية) وتتمثل فيما يلي:

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الإلكترونية.
- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الجامعة.
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار ادخال هذه التقنية داخل الجامعات.
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوب داخل الجامعة.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا.
- انعدام الرؤية الواضحة في مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- غياب الرؤية المستقبلية للإدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات.
- ضعف تفعيل بعض ادارات الجامعة للبريد الالكتروني في المراسلات.

¹ د. رابحي بوعبدالله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد: 04 ، العدد: 01، 2020 وص 198.

² د. سامر عبد السلام ضو القحواتش، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة، مجلة كلية الآداب العدد التاسع والعشرون الجزء الثاني يونيو 2020، ص 173 ص 174 ص 175 ص 176.

- القصور لدى إدارة الجامعة من ناحية مشاركة العاملين في وضع الاهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الادارة الالكترونية.

2- معوقات تقنية:

وتتمثل المعوقات فيما يلي:

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البيئات التعليمية.
- ندرة وجود مواصفات و معايير موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل الجامعة الواحدة.
- تقادم اجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في البيئة التعليمية
- ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات التربوية
- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية.
- ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.
- خوف المتعاملين من أثر سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم وما يترتب عليها من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز.
- ندرة اتباع الطرق العلمية لتحديد الاحتياجات اللازمة لمختلف الوحدات والتجهيزات للإدارة الالكترونية.
- قلة توافر المبرمجين الفنيين ونقص البرامج بالتحول الى الادارة الالكترونية
- قلة الدورات المستمرة التي تواكب التقنيات الحديثة.
- ويرى الباحث ان نقص الخبرة الرقمية في التعامل مع الإدارة الإلكترونية داخل الجامعة من شأنه ان يؤثر سلباً ويعيق انجاز المهام على الشكل المطلوب تحقيقه.

3- معوقات بشرية:

تتمثل المعوقات البشرية في الأفراد سواء كانوا عاملين داخل الجامعة أم متعاملين معها ومن هذه المعوقات ما

يلي:

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجامعة.
- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.
- ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين مع نقص خبرتهم.
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي.
- ضعف الثقة في حماية سرية وامن المعلومات والتعاملات الشخصية.

- الاتجاهات السلبية نحو الادارة الالكترونية لدى بعض الموظفين.
- التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ورفض التحديث والتغيير.

4- معوقات مالية وتمثل فيما يلي

- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
 - قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية وبخاصة انشاء الشبكات وتطوير الاجهزة.
 - قلة الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا للتعليم.
 - قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج اليها عمليات التدريب والتأهيل من اجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - توجيه التمويل الجامعي نحو الأمور التعليمية الأكثر إلحاحاً.
 - نقص الموارد المالية للجامعة.
 - ضعف نظام الحوافز المادية للموظفين في العمل الإلكتروني.
 - عدم القيام بدراسة جدوى من الناحية الاقتصادية لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتجهيزاتها.
- مما سبق يرى الباحث ان تعدد المعوقات وتنوعها يحول دون تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعة، كما يختلف تأثيرها من سبب لآخر إلا انها تجتمع في مشكلة مواجهة التطبيق، بالرغم من التحديات كافة إلا اننا بحاجة الى ايجاد الرغبة لدى الاكاديميين والإداريين وصانعي القرار في تطبيق الإدارة الإلكترونية ضماناً للتطوير، والتخفيف من العمل التقليدي .
- كل هذا نظراً لإعتبار العنصر البشري العنصر الأهم في عملية التطوير و الذي تعود إليه مهام التطبيق والتنفيذ الأمر الذي يتطلب أن تكون الأطر مؤهلة تأهيلاً جيداً يتناسب مع متطلبات عملية التطوير والملاحظ هنا أن الإدارة الإلكترونية دون عناصر أكفاء ومؤهلين تعني منذ البداية مشروع فاشل¹.
- ضعف الحوافز المادية والمعنوية التي تعتبر من أهم العوامل التي وجب على المؤسسات الناجحة مهما كان نشاطها وطبيعة عملها والإعتماد عليها بغية زيادة ولاء الموظفين وتشجيعهم في مجال تكنولوجيا المعلومات على التطوير والمتابعة والتعليم والتدريب .

¹ د. ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة، المؤتمر العلمي الأمنية للعمليات الإلكترونية، منظم المؤتمر أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث و الدراسات، العدد الرابع، دبي، 2003، ص58.

-ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسة.

-قلة البرامج التدريبية المتطورة في مجال التقنية المتطورة التي تساهم في تحسين أداء الموظفين وتطوير مهاراتهم¹.

المطلب الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تعتبر الخدمات العمومية من بين أهم الشروط التي تضمن أي من الأنظمة أو المؤسسات وبذلك نجد أن الكثير من الدول تعمل جاهدة وذلك من أجل ترقية خدماتها المقدمة لمواطنيها وسعيها إلى تفعيلها وتحسينها بتقديم فوائد ومنافع مباشرة.

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية

بالرغم من كون الخدمة العمومية من المصطلحات المتداولة بين المفكرين والباحثين إلا أنه لم يتم التوصل إلى وضع تعريف جامع لها ومن بين التعريفات التي حظيت بها الخدمة العمومية نذكر:

يعرفها خبراء الإدارة العامة بأنها "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها على أن تكون مصلحة الأغلبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"، ويركز هذا التعريف على الهدف الأساسي من تقديم الخدمات العمومية المتمثلة في تحقيق وتأمين الرفاهية للأشخاص بالإضافة إلى ضرورة توفيرها للجميع².

كما عرفها كوتلر على أنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما³.

ويشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها⁴.

¹ د. دايرة عايدة، د. يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز ولاء الموظفين، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 09، ديسمبر 2022 ص 31.

² سماعيل رزيقة، حمودي رزيقة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة وإدارة الجماعات المحلية، 2017، ص 12.

³ محمد صالح مؤذن، مبادئ التسويق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999، ص 207.

⁴ د. غلام الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لاصلاح الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص 222.

ويمكن تعريفها على أنها "أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة ، تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء إقتصادية ، أو إعلامية وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ول مراقبتها"¹.
وتعرف أيضا أنها معاملة منجزة من طرف الإدارة بحيث لا ينت عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة².

كما تعرف الخدمة العمومية كذلك بأنها "مجموعة متنوعة من المنتجات تقدمها الدولة للمواطنين لتسيير معاملاتهم ولتسهيل حياتهم والإجراءات التي يرغبون في إنجازها"³.

ويشير الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العمومية :هي الخدمات المتنوعة التي تقوم المؤسسة العامة بإنتاجها وتقديمها لجمهور المواطنين ، وذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة من هذه الخدمات مثل التعليم والصحة والكهرباء والمياه والثقافة...⁴

عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والإلتزام بمنهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁵.

كما عرفها قانون المشرع البلدي بأن الخدمة العمومية هي تحسين شروط المعيشة للمواطن من خلال "فكرة ، التسيير الجوّاري الحضري " كإقتراب واسع للخدمة العمومية⁶ يحتوي جميع العناصر التي تتدخل في الجوّارية الحضرية (تطبيق العدالة الجوّارية)، أو نقوم بتحديد الخطوط والمحاور ذات الأولوية (النظافة والسكينة ، والسكن والترفيه ...)ومجالات الخدمة العمومية المحلية هي الميادين التي تتدخل فيها البلدية من خلال الترقية والتشجيع للتنمية والإستثمار ، وذلك وفقا لما حدده المشرع القانون البلدي ، ويمكن تقسيمها إلى قسمين هما :

أ_مجال الخدمات المادية وهي السياحة والسكن والصحة والتعليم وتسيير المدرسي ، وإحياء التراث الثقافي والإجتماعي ، والإنارة العمومية ، والنظافة والنقاوة العمومية ...

ب-مجال الخدمات الإدارية وتتمثل أساسا في استخراج الوثائق الإدارية المختلفة .

¹ يوسف صلاح الدين ،"مجلة المنهل الإقتصادي ،المجلد 05،العدد02،أكتوبر2022،ص58"،جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي . الجزائر .

² قادة دليّة ،الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ،اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم تسيير ،كلية العلوم الإقتصادية ،جامعة الجزائر 3 ،2018، ص23.

³ زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقها، دار المناهج عثمان، عمان، 2003، ص41

⁴ أد،بن بوترة عبد الحق،مجلة البيان للدراسات السياسية والقانونية،برج بوعريّج العدد السادس،جانفي 2021،ص10.

⁵ العربي بوعامة ،الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ،ر هانات ترشيد الخدمة العمومية ،مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ،العدد9،جامعة الوادي ،ديسمبر2014،ص40.

⁶ قانون رقم 06-06 المؤرخ في 21 محرم عام 1427 هـ ، الموافق لـ 20 فبراير سنة 2006 ، و المتضمن القانون 4، التوجيهي للمدينة، لاسيما المادة 04/02 منه.

فإذا تم إشباع هذه الحاجات الأساسية للأفراد، فإن ذلك يُعدّ مظهراً لتحقيق أهداف ، التنمية المحلية، و أما عدم إشباعها، فهو أحد مسببات التخلف، و في هذه الحال ينبغي التحرك ، بكل الطرق و الأساليب، التي يقرّها النظام الاجتماعي لمنع مجاعة، أو إيواء من لا مأوى لهم، أو إنقاذ من أصابتهم الأوبئة الفاتكة أو تسخير الموارد لحماية المواطنين، و إتاحة فرص التعليم لهم، و إدماج البطالين في العمل¹. ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين هما² :

-الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

-الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريق مباشرة أو غير مباشرة .

ثانيا: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي: ³

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الإستغناء عنها)مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز و النقل...وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لا تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث نطبق عليها معايير الربحية التجارية.
- خدمة ذات منفعة إجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات، ومن بين الخدمات نذكر مثلا المكتبات العامة والمتاحف والمتنزهات العامة.
- خدمات ذات طبيعة إجتماعية يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل

¹ رابح أشرف رضا، (ونية)، معوقات التنمية المحلية - دراسة ميدانية في ولاية سكيكدة، شهادة ماجستير في علم إجتماع التنمية، معهد علم الإجتماع - جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة، ص 30 .

² باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر ، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في قانون اداري، الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2019، ص23.

³عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 62

السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلاً.

- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس المستشفيات الجامعات وغيرها.

ثالثاً: أبعاد الخدمة العمومية

و تتمثل فيما يلي :

*الملموسية : وتعني تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في مظهر التسهيلات المتوفرة ، كالمعدات المادية و البشرية ، ومعدات الإتصال و المباني و التكنولوجيا المستخدمة و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ، والمظهر الخارجي للعاملين ، وصلات الإنتظار ، و الزى الرسمي ، والأجهزة و التصميم و التنظيم الداخلي¹ .

*الإستجابة : تعني رغبة مزود الخدمة بتقديم المساعدة للمستفيد وحل مشاكله المحددة وإشباع رغباته، و الإستجابة هي قدرة مقدم الخدمة و سرعة إستجابته بالرد على طلبات المستفيدين و إستفساراتهم .

*الإعتمادية : تعني أن على مقدم الخدمة الوفاء و الإلتزام بتقديم الخدمة بطريقة يمكن الإعتماد عليه بها ، وبدرجة عالية من الدقة و بثبات كبير ، و يرى البعض بأنها القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقاً و بشكل دقيق.

*التعاطف : تعني درجة عناية مزود الخدمة بالمستفيد ورعايته بشكل خاص و مدى إهتمامه بمشكلاته و العمل على إيجاد حلول بطرق إنسانية و راقية لكل مشكلاته و تفهمهم لحاجات العملاء و ملائمة ساعات العمل مع أوقات العملاء².

*الأمان: تعني شعور المستفيد و إطمئنانه بأن الخدمة خالية من الخطورة و كذلك قدرة المؤسسة على توفير السرية و الأمان لهم في كافة معاملاتهم³.

رابعاً: أهمية الخدمة العمومية

¹ الصميدعي محمود، يوسف رديئة، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان والاردن 2010، ص95.

² الطائي، حميد، العلاق، بشير، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2020، ص76.

³ السبئي صادق، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء -دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 97، المجلد 23، 2017، ص174 ص192.

للخدمة العمومية أهمية كبيرة في أي مجتمع كان والتي يمكننا أن نختصرها كالآتي: ¹

- توطيد العلاقات بين الأفراد والمؤسسة الخدمانية.
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل.
- الإستقرار في المجتمع وذلك بإقامة العدل الاجتماعي.
- إستمرار التحديد والتنويع في البرامج.
- التدريب على حسن التصرف في المواقف القيادية.
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل وتنمية قدراته.
- تحمل المسؤولية والإعتماد على النفس.
- إحترام العمل اليديوي.
- إكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جيدة.
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد.

خامسا: خصائص الخدمة العمومية

إن للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص نذكر منها كالآتي: ²

- إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالات يتعذر على الهيئات تقديم الخدمة.
- المساواة في تقديم الخدمة العمومية وحصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة.
- إتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.
- تلبية الحاجات الجدد ضرورية.
- مساواة كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في الإتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة.
- الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم مع المصلحة العمومية.
- تلائم الخدمة العمومية مع التطورات والتغيرات والعمل الجيد على تحسين نوعية وكمية أدائها.
- إستمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون إنقطاع مهما كانت الظروف.

¹ طلاش فريد، أبحري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، 2019، ص4.

² طلاش فريد، أبحري عبد النور، مرجع سابق، ص3 ص4

- وهناك خصائص أخرى تتمثل في ما يلي¹:
- إن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لما أستلزم ذلك.
- إنشاء مرافق متعددة تعني بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.
- أن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.
- تقدم من طرف هيئة عمومية².
- المجانية ولو بنسبة .
- النفع العام.
- تتميز الخدمة العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالمجانبة في أغلب الأحيان³.

سادسا: مبادئ الخدمة العمومية

إن قيام المرافق العامة بمهامها في تسيير نشاطات الخدمة العمومية يستند لمجموعة من المبادئ التي تحكمه الأمر الذي ساعد على تحقيق الخدمة للأهداف التي تسعى إليها وأهمها تحقيق المصلحة العامة ، وأهم هذه المبادئ⁴:

أ- مبدأ المساواة: يعتبر مبدأ المساواة مبدأ قانونيا بل أضحي من حقوق الإنسان أقرته الدساتير المتعاقبة في الجزائر، ومعناه أن تقدم الخدمة لجميع المرتفقين على قدم المساواة ما دامت في مراكز قانونية وظروف مماثلة، وهو ما يضمن تحييد الخدمة العمومية في حد ذاتها، فإذا كان تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية، فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز وبالكيفيات و الإجراءات نفسها.

ب- مبدأ الإستمرارية:

¹ عبد الرحيم رحاوي، خديجة قاسي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الإقتصادية، العدد الثالث، أوت 2017، ص110-111

² باية بن عاشور، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 1، جانفي 2021، ص1081-1082.

³ د. عبد الغني بن حامد ، د. محمد البخاري عموم، استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية والمجلة الجزائرية للإقتصاد السياسي، العدد 2، 2021، ص13.

⁴ شيبوتي راضية، محاضرات في المناجنت العمومي، محاضرات القيت على طلبة سنة ثانية ماستر علوم إدارية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الاخوة منوري، قسنطينة 1، 2021، ص8-11

ومعناه أن تقدم الخدمة بشكل مستمر ودون توقف أو إنقطاع لتلبية حاجات ذات منفعة عمومية ضرورية لحياة المجموعة الوطنية، فالإنقطاع أو التوقف في الخدمة ينجر عنه عواقب وأضرار تقيم مسؤولية المرفق لذلك يقال أن الإستمرارية في تقديم الخدمة هي من روح المرفق العام.

ج- معيار التكيف والتطور:

يعني قابلية الخدمة العمومية للتغيير والتطور والتكيف مع التطور المستمر لإحتياجات المواطن كما وكيفا وأن تتماشى الخدمة المرفقية مع التغيرات الإقتصادية والإجتماعية والتقنية والتكنولوجيا المتسارعة وتطور الطلب الإجتماعي.

د- مبدأ المجانية (النسبية):

لطالما ارتبط نظريا مفهوم المجانية بالخدمة العمومية بالنظر لإحتكارها من طرف الدولة لتحقيق المنفعة العامة، غير أن التطور الحاصل في اتفاقات الدولة وتدخلها الموسع لضمان تلبية الطلب الإجتماعي والحاجات العامة وهي ضمان الرفاهية جعل من مبدأ مجانية الخدمة غير عملي، لذلك فالثابت أن المجانية يمكن أن تكون نسبية لا مطلقة، بمعنى تختلف بحسب نوع الخدمة المقدمة.

هـ- مبدأ الشمولية والتضامن:

ويقصد بالشمولية أن تشمل الخدمة كل المواطنين وأن تغطي كل إحتياجاتهم بنفس الجودة، لذلك يشترط قوانين الإتحاد الأوروبي التغطية الإقليمية الكاملة للخدمة بضمن معقول، أما التضامن، فتوفير الخدمة بحد ذاتها تعبير عن وجود تضامن إجتماعي في المجتمع تتولى الدولة تجسيده في مساعيها لمحاربة الفقر والحرمان مما يحفز الشعور بالمواطنة وتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل والإعاقة.

و- الإحتكار الطبيعي:

لطالما إرتبطت الخدمة العمومية بوجود الدولة وتطور وظائفها، لذلك فقد احتكرت المرافق العمومية نشاطات الخدمة العمومية، غير أن التطور الحاصل وتشعب وظائف الدولة أثر على نوعية هذه الخدمات وهو ما إستدعى تدخل الخواص لتقديم بعض الخدمات بتفويض من الدولة، وذلك من خلال تبني مبدأ المنافسة المضبوطة التي أصبحت من متطلبات الخدمة.

ي- الفعالية في تقديم الخدمة:

مع ملاحظة التطورات الحاصلة وتطور الطلب الإجتماعي ومستوى المعيشة، لم يعد يقتصر الأمر على الخدمة بل يشترط الفعالية في الخدمة ونوعيتها، لا سيما بعد ما أصبحت الخدمة العمومية حقلا خصبا للمنافسة.

ن- الرقابة العامة:

يخضع تقديم نشاطات الخدمة العمومية لرقابة متعددة سواء في شكل وصاية أو من قبل المجتمع المدني بإعتباره مرتفعاً ومستفيداً.

سابعاً: أنظمة الخدمة العمومية

يمكن تقسيم أنظمة الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة الى نظامين: نظام الخدمة العمومية المفتوحة ونظام الخدمة العمومية المغلقة.¹

1- نظام الخدمة العمومية المفتوحة:

يظهر نظام الخدمة العمومية المفتوحة من خلال اختصار عمل الإدارة العمومية في تحديد الوظائف اللازمة وتوصيفها ومن ثم تحديد طرق اختيار أفضل المرشحين لشغلها والقيام بتعيينهم وفي هذا النظام لا يقع على عاتق الإدارة عبء إعداد أو تدريب الموظفين إذ تعتبر هذه المهمة مسؤولية الموظف نفسه كما لا تلزم الإدارة بترقية الموظف الى وظيفة أعلى وفي حال توفرت فيه الشروط لشغل الوظيفة الأعلى فما عليه إلا التقدم للمنافسة كما أن الوظيفة العمومية في هذا النظام مؤقتة وليس لها صفة الدوام والاستقرار والموظف الذي يعين فيها يرتبط بمصيره بمصير وظيفته بالذات فإذا قررت الإدارة إلغاء الوظيفة فقد الموظف عمله.

ولهذا النظام حسناته وسيئاته فهو من ناحية سهل ومرن ولكنه من ناحية أخرى صعب التطبيق في الدول النامية إضافة الى أنه نظام مادي يقوم على الإستغلال والصراع والمنافسة بين القطاعين العام والخاص.

2- نظام الخدمة العمومية المغلقة (المقفلة):

تعتبر الوظيفة العمومية تحت نظام الخدمة العمومية المغلقة سلماً او مهنة يلتحق بها الموظف عند بداية حياته العملية، وينقطع لها مبدئياً مدى الحياة والى حين إحالته على التقاعد وتتميز الوظيفة في النظام المغلق بعدة خصائص أهمها إعداد الموظفين وتدريبهم لكي يكونوا أكثر تأهيلاً لممارسة وظائفهم من جهة، وكذلك تدريبهم أثناء العمل لزيادة معلوماتهم وتطوير مهاراتهم من جهة أخرى، إضافة الى إعتبار الوظيفة العمومية سلماً أو مهنة قائمة بذاتها يبدأ بها الموظف حياته ثم يتدرج الى الأعلى، كما أن مصير الموظف ليس متوقفاً على الوظيفة التي يشغلها فإذا ما ألغيت الوظيفة نقل إلى وظيفة أخرى فالوظيفة في هذا المقام تتضمن الديمومة و الإستمرار، ويتضمن هذا النظام نظاماً خاصاً بالموظفين العموميين يختلف عن قانون العمل الذي يخضع له موظفو القطاع

¹ بولضافوي يمين، ، بودلال فتحي ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2020/2021 ص 43.

الخاص، ويقوم هذا النظام الذي يعطي للموظف العمومي إمتيازات خاصة على دعامة أساسية وهي مايلتزم به الموظف من مسؤوليات وواجبات وما يتمتع به من ضمانات وحقوق.

ويرتكز نظام الخدمة العمومية المغلفة على محورين هما:

- **قانون الموظفين:** هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف الموظفين في المؤسسات الحكومية والتي تجعلهم يتميزون عن العاملين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين، المعاملة المالية، الإجازات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ومختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية.

- **حياة وظيفية متميزة:** اذا كان الفرد يلتحق في النظام المفتوح للخدمة العمومية من أجل شغل وظيفة محددة فإن التوظيف في النظام المقفل يتم من خلال موافقة الإدارة على إستخدام عامل معين إستنادا إلى العديد من الإعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة.

كما يتميز نظام الخدمة العمومية المقفلة بما يلي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديهم أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- تدريب الإدارة واعدادها للموظفين يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.

ثامنا: معوقات الخدمة العمومية

هناك عدة معوقات ومشاكل تحد من تقديم وترقية الخدمات العمومية أبرزها:¹

- البطيء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة لعمومية.
- سوء تقديم الخدمة العمومية.
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة مع إنتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية.

¹ بابة بن عاشور، حسين قادري، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، مرجع سابق، ص

- البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- غياب الإتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمة.
- افتقار الابتكار والتطوير النتائج عن السياسات المخططة والمدرسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية للمواطن.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

أولاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

تعتبر الإدارة الإلكترونية نظام جديد يؤثر على الإدارة العامة ووضعتها على محك التطورات العالمية التكنولوجية الراهنة لتحسين ظروفها إلى الأفضل و الحرص على تقديمها ضمن معايير الجودة وجعل مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية و العمل على إدخال تحسينات جذرية في مختلف أنشطتها دلالة على وجود علاقة ترابطية تكاملية بينهما، ومما سبق يمكن القول أن التطرق لطبيعة الدور الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية كنظام جديد و وضع الإدارة عامة في محك التطورات العالمية التكنولوجية و كان الهدف الأساسي منها هو تحسين ظروف الخدمة فقط إلى العمل على تقديمها ضمن معايير جودة و مع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام و الأنشطة و المقدمة من طرف المنظمات الخدمة الحكومية و بذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية هدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها متركزات للحكم الراشد فهي الشفافية الرقابية المحاسبية روح المسؤولية دولة الحق و القانون سرعة الاستجابة للخدمات العامة و حسب الدكتور عمر بحوش فإنه يلخص مبادئها في ما يلي: ¹

¹ أ.ميلود طبش، مجدوب فايزة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف، ص434.

- تقديم أحسن الخدمات للمواطن و هذا بخدمة الإهتمام المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها و ضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع و القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة و الضعف و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- التركيز على النتائج حيث ينصب اهتمام الحكومة الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع و أن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تحقيق العبء عن المواطن من حيث الجهد و المال و الوقت و توفر خدمة مستمرة على مدار لساعة.
- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل و العمل و المدارس و المكتبات لكن يتمكن كل مواطن من التواصل.
- التغير المستمر: و هو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين و إثراء ما هو وجود و رفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.
- إن ترشيد الخدمة العمومية ، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن "الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة ، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته ، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة ، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.¹
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن من طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملئها وهي تعتمد اعتمادا كبيرا على شبكة الانترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.²

¹ ليان ، قطيني ، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن ، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية ، سوريا ، سبتمبر 2006، ص1.

² قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم ، 2017، ص57.

وفي الأخير يمكننا القول أن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة و المواطنين و من ثم الوصول إلى سرعة في إنجاز و تقديم الخدمات بشكل مباشر فيتم بذلك توفير الجهد والوقت و التكلفة وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية " لهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولاً، أكثر من الإهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال ".

ثانياً: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم الخدمة العمومية¹

إن الخدمة العمومية تساهم في رفع الكفاءة وإصلاح الإدارة العامة، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن وتدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.

إذ مع إزدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرجة مسبقاً لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيداً تماماً عن العملية الإجرائية المباشرة.

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

-مردودية الخدمة العمومية: بحيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

- تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الإتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

¹ شارف بن عطية الحاجة، كتاب أمانة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مكملّة لإستكمال شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والإتصال، كلية علوم الإجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، ص 62-ص63.

- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخر.
- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للإستثمار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

ثالثاً: إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

مع ادخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية و ترشيدها يستلزم ذلك تقديم إسهامات على شكل الخدمات المقدمة للمواطن، ما ينتج عنه تطوير المهام و الأنشطة و الرقي بمستوى التعامل بهدف تقديم خدمة مميزة وذات جودة لكسب الرضا وتحقيق الميزة التنافسية، ماينتج عنه تطوير مهام و الأنشطة و المقدمة من طرف منظمات الخدمة الحكومية وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للخدمة العمومية، فهي الشفافية الرقابية المحاسبية وروح مسؤولية دولة الحق و قانون سرعة الإستجابة للخدمات العامة ومن خلال هذا المطلب إرتابنا التطرق لإسهامات الإدارة الإلكترونية و المتمثلة فيما يلي:¹

أ-تقديم أحسن خدمات للمواطنين:

وهذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهياة مهنيا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، و القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة و الضعف و إستخلاص الناتج و إقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

ب- التركيز على النتائج:

حيث ينصب إهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال و الوقت

¹ 1 شارف بن عطية الحاجة، كتاب أمانة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص 64-ص65-ص66.

و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الغاز لتسديد الرسوم و الفواتير المطلوبة).

ج- إستعمال الإتاحة للجميع:

أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل و العمل و المدارس و المكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

د- تخفيض التكاليف:

يعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

هـ-الغير المستمر:

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإلزام ماهو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد لكسب رضا الزبائن أو يقصد التفوق في التنافس.

و- الإجراءات الإدارية:

فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقلص الأعمال الورقية و التعبئة البيانات يدويا وزيادة دقة البيانات فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات.

ولقد عملت الإدارة في مقارنتها بالإدارة التقليدية على ما يلي:

- إزالة الفجوة بين الإدارة و العاملين.
- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة و العاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير في نفس الوقت إعادة بناء الأدوار و الوظائف بما يخول الإدارة صناعة القرار إلى إدارة إستشارية
- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية و المعيشية و زيادة عدد السكان.
- إن إستخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة و التقليدية يترتب عليه تعقيد أداء وإعتماد البيروقراطية كأسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المزور بها لإنجاز المعاملات معاناة المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي لهاكلها التنظيمية و تكاليف التشغيل بسبب إتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها.

رابعا: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية¹

¹ سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية، مجلة نماء الإقتصاد والتجارة، العدد 4، 2018، ص73.

تعد الإدارة الإلكترونية، كمنظور للأعمال والأنشطة المنفذة باستعمال الإنترنت والشبكات الإتصالية، عملية ديناميكية مستمرة للتحسين وإنجاز الأعمال في مختلف الإدارات والتي تأتي من طبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تم توظيفها بكثافة في العديد من الدول لتجعل من الإدارة الإلكترونية نموذجاً فعالاً لإنتاج وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، ويعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم وأحدث وسائل الإصلاح والإداري الرامية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بإستخدام التكنولوجيا الحديثة كالإجابة الصوتية (الهاتف) وأكشاك المعلومات التي يمكن للمواطنين الوصول إليها بسهولة والإستفادة منها.

وكمقارنة بسيطة بين العمل الحقيقي والإفتراضي فإن 87% من أصل 30 موظف في الولايات المتحدة الأمريكية يؤكدون أن إنتاجيتهم في العمل إرتفعت عما كانت عليه في العالم الحقيقي، أما الإمارات فلقد سمحت الإدارة الإلكترونية لآلاف من شركة الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرة خدمات على مدار الساعة. كما قدمت دائرة حكومة دبي الذكية لهيئات الحكومية وموظفيها خدمات عبر موقع شركتها الإلكتروني أكثر من 2000 خدمة مختلفة للمواطنين والمقيمين والشركات والزائرين فيها مع العلم أن دولة الإمارات حافظت على ريادتها والإقليمية في مؤشر الخدمات الإلكترونية والذكية بحيث تحتل المرتبة الأولى عالمياً والثامنة عالمياً بقيمة 86،0 في حين احتلت بريطانيا المرتبة الأولى عالمياً بقيمة 1.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

لدراسة أي موضوع أو بحث معين من الضروري على كل باحث الإستعانة بدراسات ومراجع سبقته في هذا الموضوع، لتعطيه لمحة أو نقطة الإنطلاق عن بحثه فالدراسات السابقة هي أهم الركائز الأساسية للباحث، وقد اعتمدنا في بحثنا على مجموعة من الدراسات والبحوث باللغة العربية، سواء كانت في شكل بحوث منشورة أو مجلات أو مقالات أو في شكل رسائل جامعية، وسنقوم بتقديمها في هذا البحث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية

أولا: الدراسات المحلية

الدراسة الأولى: عبد الله بن شريف هواري، (2017) بعنوان "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية الطواهرية ولاية مستغانم.

حيث هدفت هذه الدراسة الى:

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وواقع تطبيقها في مصلحة الوثائق البيومترية.
 - الوقوف على حقيقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية.
 - التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية.
 - الكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.
- وتتكون عينة الدراسة من 7 موظفين بمصلحة الوثائق البيومترية وما نسبته 10% من مجتمع الدراسة وقد انتهج الباحث في دراسته على الوصف والتحليل وكذلك إعتد على الإستبيان كأداة مستخدمة في الدراسة، إضافة الى المقابلة والملاحظة.

ومن أبرز نتائجها:

- يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد والمال، وكذلك تقديم خدمات ذات جودة ودقة في إنجازها من خلال تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين.

- ينبغي الإهتمام بإعداد دورات تدريبية للموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية وذلك تماشياً مع الاستخدامات التكنولوجية الحديثة.
- ضرورة تصميم رؤية استراتيجية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرافق العامة، وتوفير البنية التحتية للاتصالات وتطورها.

التوصيات والإقتراحات:

- ضرورة التأكيد على تنظيم دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- إعداد دليل خاص بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها وكل ما يتعلق بها، بما يساهم ذلك في نشر ثقافة إلكترونية.
- تأسيس بنية تحتية حديثة لمختلف شبكات الاتصال والتي تعتبر من المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثانية: دراسة بوزيد خديجة أسيا، نقودي فطيمة (2016) بعنوان "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر" دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية بلدية العطف ولاية غرداية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. وهدفت هذه الدراسة الى:

- إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعرفة الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية.
- التعرف على الوثائق التي تم من خلالها تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية.
- معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع في مصلحة الوثائق البيومترية.
- المنهج المتبع في هذه الدراسة هو منهج دراسة الحالة .
- ومن أبرز نتائجها:
- سبب التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية ومواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهيكلها.
- القضاء على اكتظاظ المواطنين، وكذلك يساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر في تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين وتوفير الوقت.
- توفر المصالح الحكومية كل الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استخراج الوثائق البيومترية في الجزائر، ودعم برامج التخزين بمضادات الفيروسات للحماية من تلف الملفات وكما توفر الدولة موظفين متخصصين في

البرمجة وصيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية الإلكترونية، ومع وجود قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الدراسة الثالثة: دراسة حماد مختار (2007)، بعنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" جامعة يوسف بن خدة - الجزائر.
تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج المقارن في هذه الدراسة
ومن أبرز نتائجها:

- عدم الإدراك الواعي والكامل لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي.
- هنا قصور واضح في التعرف على قدرات ماتقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الاستفادة الكاملة منها.
- العمل على تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومراعاة التوزيع الجغرافيا لنسب يليها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول خدمات لمستحقيها.

الدراسة الرابعة: دراسة تلي محمد، نقارة أحمد شوقي (2022) بعنوان "واقع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية _دراسة حالة ولاية غرداية، جامعة غرداية، الجزائر.

حيث هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات ومحاولة التعرف على مضمون الإدارة الإلكترونية وكافة الجوانب النظرية المتعلقة بها.
- التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية وكذا إنعكاساتها على تقديم الخدمات المحلية.
- المنهج المتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي ومنهج دراسة دراسة حالة.
- **ومن أبرز نتائجها:**
- إن نجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية يتوقف على ضرورة توفير بنية تحتية إلكترونية متطورة وشاملة لجميع العناصر الفنية والتقنية والبشرية.
- تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة تحديات أهمها غياب الكوادر المتخصصة في التحكم والتكنولوجيا الإلكترونية، أيضا ضعف بنية إلكترونية التحتية للاتصالات والمعلومات.

الدراسة الخامسة: دراسة بوريجان فاروق، شمام عبد الوهاب (2017) بعنوان "نحو إدارة إلكترونية متكاملة"، جامعة عبد الحميد مهدي قسنطينة، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، ميلة.

هدفت الدراسة إلى:

- بيان الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى هدف تدنية تكاليف العمل.
- معرفة الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية و التي يمكن إعتبارها مبررا للتخلي عن الإدارة التقليدية.
- التعرف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- أهم الفروقات الجوهرية الموجودة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية خاصة أن العديد من الباحثين يعانون من تداخل مصطلحين.
- اتباع الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتحليل تفاصيل عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وكذا الإستعانة بالمنهج المقارنة.

من أبرز النتائج المتوصل إليها:

- الانتقال نحو التخطيط الإلكتروني الذي يعتبر عملية مرنة و حركية بإتجاه الأهداف القصيرة المتوسطة وطويلة الأجل و تتميز بالقابلية التجديد و التطور المستمر و التخلي تدريجيا عن التخطيط الشبكي
- تبني مفهوم جديد للتقسيم الإداري و سلسلة أوامر إلكترونية وتطبيق مركزية و اللامركزية الإدارية الإلكترونية
- ضرورة التوجه نحو التنظيم العمودي و الإستعانة بالتنظيم الشبكي.

الدراسة السادسة: دراسة محمد الصغير مسيكة (2021) بعنوان "تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام، المجلة الجزائرية للحقوق _المجلد 06، العدد 2(2021).

حيث هدف هذا الباحث إلى:

- تبيان مدى ضرورة التحول الذي أصبح تتطلبه عملية تسيير المرافق العامة من الطريقة الكلاسيكية التقليدية التي تكلف الجهد والوقت، بالإضافة إلى الوسائل المادية والبشرية إلى الطريقة الحديثة المتطورة للمرفق العام أو الإدارة الإلكترونية للمرفق العام و الآثار المترتبة على استعمال وتطبيق هذه التقنية.
- معرفة ما يتسم به نظام الإدارة الإلكترونية من مزايا على مستوى تحسين أداء الأنشطة الإدارية اليومية وزيادة جودة وكفاءة الخدمات المرفقية المقدمة للأفراد، مع مقارنته بما ورد في الإدارة التقليدية.
- استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد وإلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة.

وقد تم الإعتماد على المنهج التحليلي كمنهج أساسي في هذه الدراسة، بالإضافة إلى المنهج الوصفي والسردى كمنهجين مساعدين في معالجة هذا الموضوع.

ومن أبرز نتائجها:

- الإدارة الإلكترونية تعمل على التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- هدف الإدارة الإلكترونية زيادة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة مما يسهل خدمة المرفق العام.
- تقليص الإجراءات الإدارية يعتبر من أهم مميزات الإدارة الإلكترونية، مما يترتب عليه تفادي الإجراءات الإدارية المعقدة أحيانا وبالتالي التخفيف على المتعامل مع المرفق العام عناء التنقل والتردد على الإدارة بشكل دوري.

الدراسة السابعة: دراسة شريهان (2016)، بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائر - فرع بسكرة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

- حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة نحو استخدام الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في فرع المؤسسة محل الدراسة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة وتم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا عبر زيارات ميدانية واستخدام التحليل الإحصائي للبيانات.

ومن أبرز نتائجها: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة، جاء مرتفعا كذلك مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

الدراسة الثامنة: دراسة عبان عبد القادر (2010) بعنوان "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، جامعة محمد خيضر بسكرة في علم الاجتماع تخصص إدارة أعمال.

يهدف الباحث في دراسته الى معرفة تحديات الإدارة الإلكترونية وتوضيح الأطر النظرية المتعلقة بها من حيث المتطلبات و المعوقات وواقع الإجتماعي لها وذكر مشروع الجزائر إلكترونية وذلك بتخصيص وعرض و تحليل البيانات و المعطيات التي تحصل عليها في إطار دراسة الميدانية سوسولوجية تطبيقا على بلدية الكاليتوس كما وكيفيا.

ومن أهداف هذه الدراسة ما يلي:

- وضع إستراتيجيات وخطط تأسيس الإدارة الإلكترونية.
 - تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي.
 - وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- حيث إعتد في دراسته على منهج الوصفي التحليلي لكونه أكثر المناهج ملائمة للدراسة وخدمة لإشكالية المطروحة .

ومن أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- التوصل إلى درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر منخفضة كما أنه ليس هناك إمكانية لنجاحها و ذلك لنقص الإمكانيات البشرية و المادية و المالية وذلك رغم كون دافعية العاملين في الإدارات الجزائرية التي يعملون بها وخدماتها.
- ضعف البنية التحتية المادية والمالية لبناء الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- نقص اليد العاملة المؤهلة والكفوءة في الإدارات الجزائرية.
- نقص الوعي الإلكتروني لدى المواطن الجزائري فيما يخص التعاملات الإلكترونية.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: غمام سهام(2015)، بعنوان "الإدارة الإلكترونية، دراسة تجريبية الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة نموذجا، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة.

حيث هدفت هذه الدراسة الى :

- إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية.

- الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والمنظمات تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي والإماراتي .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع محدد للحصول على نتائج عملية بطريقة موضوعية ، ايضا منهج تحليل الموضوع ومنهج دراسة حالة والمنهج التاريخي .

ومن أبرز نتائجها:

- دور وتأثير الإدارة الإلكترونية على نوع وشكل الخدمة العامة وهذا من خلال شبكة الأنترنت والمعدات التقنية والتكنولوجيا.

- الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تحقيق الشفافية والإستجابة، السرعة وريح الوقت والدقة في تحديد المهام.

- تعتبر الإدارة الإلكترونية بديل للإدارة المباشرة التقليدية التي تتسم بالتعقيد وبذل الجهد وإهدار الوقت.

الدراسة الثانية : " أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول ، مجلة الدولية العلوم الإدارية، مقال، 2019، العدد VOL98/20193، متاحة على العنوان أوربية "الإلكترونية:

<http://www.cairn.info/revue.intrnatinonale-des-scinces-administratives>

، >2019-3-523.htm pages-

523-545.صفحات ، 08/03/2020:التحميل تاريخ

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة طريقة علمية العلاقة بين الأداء الموضوعي من جهة ووجهة نظر المواطنين من جهة أخرى(المستفيد من الخدمة)؛ حيث طرح المشكل التالي : هل الموظفين راضون عن الإدارة الإلكترونية حيثما تكون في أعلى ترتيب ؟ وقد استخدم الباحثين في دراستهم المنهج التجريب.

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

- العرض الخدمات في الإدارة الإلكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة؛

- يرى المواطنون أن فوائد الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع استخدامات الانترنت ؛
- تظهر النتائج التجريبية أن الأداء الموضوعي للإدارة الإلكترونية تتماشى جزئيا مع رضا المواطنين والفوائد التي يتصورونها.
- يمكن أن تكون المعايير في كل مكان فيها الإدارة الإلكترونية مؤشرات موثوقة لرضا المواطنين رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمة العمومية

الدراسة الأولى: صيفي أحمد فيصل، معروف عزوز (2022)، بعنوان "آليات تحسين الخدمة العمومية" كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أم البواقي.

وهدف هذه الدراسة إلى دراسة موضوع تحسين الخدمة العمومية لتحقيق أهداف منها الإجراءات التي تقوم بها الدولة الجزائرية لإصلاح الخدمة العمومية والتشريعات القانونية التي تضمن حسن سير الإدارة وتحسين سير الإدارة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى المحلي والمستوى الوطني والصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومحاولة تطوير الإدارة لتحسين الخدمة العمومية.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك منهج دراسة حالة بالإضافة إلى ذلك الاعتماد على الإقتراب المؤسساتي (القانوني) الذي يعتمد على المؤسسة كوحدة تحليل.

النتائج:

- تحسين قدرات موظفي الإدارات العمومية وتطويرها، من خلال فرض تكوينات دورية عصرية قادرة على تكوين روح المبادرة والتحفيز والإبداع لدى الموظفين.
- تحسين وتسريع الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، من خلال الرفع من نسبة التحكم المعلوماتي لدى الإدارات.
- التجربة الجزائرية لا زالت فنية ومتواضعة، فيما يخص عصنة الإدارة وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثانية: دراسة يسمينة مرشدي، ابتسام بورديم (2015) بعنوان "ترشيد الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية"، دراسة مقارنة بين بلدي عين الكبيزة والعلمة ولاية سطيف جامعة 8 ماي 1945 قلمة، وهدفت هذه الدراسة إلى:

- محاولة إبراز الغموض والتعرف على مفهوم الجماعات المحلية ودورها في تسيير الخدمة العمومية التي يسعى المواطن الحصول عليها.
 - التنبيه إلى ضرورة ترشيد الخدمات العمومية بالجماعات المحلية وماله من انعكاسات على المواطنين وحاجاتهم ومتطلباتهم.
 - محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن لصانعي القرار على مستوى المجالس المحلية وأخذها بعين الاعتبار بغية ترشيد الخدمة العمومية المقدمة.
- المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي من أجل الإلمام بمختلف المفاهيم والمعلومات كما تمت الإستعانة بالمنهج التاريخي ومنهج دراسة حالة والمنهج المقارن والمنهج الإحصائي.
- ومن أبرز نتائجها:**

- تعبئة حقل الخدمة العمومية عن طريق خلق الوعي المحلي وذلك بتمكين وحث المواطنين على المشاركة والتعريف بمشاكل الجماعات المحلية وطرح إنشغالاتهم.
- بناء إدارة شفافة لعمل جنباً إلى جنب مع المواطنين وقادرة على تلبية متطلباتهم رغم التعقيدات التي تواجهها.
- إن نجاح الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين مرتبط بمجموع النظم والأساليب التي يستعملها الموظفون الإداريين لتقديم الخدمات بالإعتماد على المهارات والقدرات في التعامل مع المستفيدين.

الدراسة الثالثة: دراسة سمير أبيض، ربيعة بوخالفة (2021)، مقال تحت عنوان "الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الإتصال الخارجي بالبلدية".

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية مساهمة الإتصال الخارجي للبلدية في تحسين الخدمة العمومية وكيف تساهم الإعلانات بالبلدية في توعية الخدمة العمومية وكيف تساهم التفاعلات البلدية مع المؤسسات الخيرية على الخدمات الاجتماعية وهذا من خلال التحقق من فرضيات الدراسة ميدانياً، تم الإعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح لنا وصف خصائص الظاهرة وجمع المعلومات حولها و إستعمال المقابلة غير المقننة

وتم الإعتماد عليها للتأكد من صحة بعض النتائج التي جمعها من خلال الإستمارة بإعتبارها أداة أساسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

توصل الباحث الى نتائج أهمها أن البلدية تهتم بنشر الإعلانات الخاصة بالتكوين، وذلك من أجل توعية الفئة الشبابية و توجيههم، كما تهتم البلدية بنشر إعلانات فيما يخص ترشيد المواطنين حول مختلف التخصصات فهي تحرص على تزويد المواطن بمختلف المعلومات التي تخص التكوين وتصميم البلدية للإعلانات البلدية نوعا ما، ما تجذب إنتباه المواطن ويعود السبب الرئيسي ذلك لعدم إهتمام البلدية بالتخطيط للإعلانات وعدم حرصها على صياغتها بطريقة تجذب إنتباه المواطن أكثر.

-الدراسة الرابعة: أ.ياسمين بن حمادي (2021)، بعنوان "واقع تفعيل الخدمة العمومية في الإعلام السمعي-البصري خلال معالجة وباء كوفيد 19"، مجلة الزهير للبحوث والدراسات الإتصالية والإعلامية.

وقد هدفت هذه الدراسة الى :

- إدراك مدى أهمية الخدمة العمومية في ظل الأزمات الصحية الطارئة مع إيلاء أهمية لتخصص اعلام الأزمة.
- إعطاء التصور النظري لإعلام الأزمة في ظل انتشار الأخبار المفلوطة خلال جائحة كورونا .
- ابراز أهمية الإعلام الإذاعي في اطار أهداف الخدمة العمومية .

من أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- ضرورة ادراج تخصص اعلام الأزمات في مدارس وكليات الإعلام لتهيئة طالب الإعلام .
 - إعادة النظر في أجندة الأولويات خصوصا النشرات الإخبارية والفصل بين الخدمة الحكومية والخدمة العمومية.
- الدراسة الخامسة: خبيزي سامية، الفول ريم (ديسمبر 2020)،** بعنوان "آليات تحقيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية"، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة(الجزائر).

وهدف الى:

- إبراز المفاهيم المرتبطة بالمرفق العمومي والخدمة العمومية.
 - الإشارة الى التشريعات الجزائرية المرتبطة بتجسيد الخدمة العمومية بالإذاعة.
 - التعرف على مدى ارتباط البرامج المقدمة بإذاعة عين الدفلى بتحقيق الخدمة العمومية.
- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الآليات المجسدة بإذاعة عين الدفلى لتحقيق الخدمة العمومية، كذلك منهج دراسة حالة واعتمد على أداة الإستمارة بغية الحصول على المعلومات التي تخص محل الدراسة.

من أبرز نتائجها:

- أغلبية طاقم إذاعة عين الدفلى بغض النظر عن المنصب الذي يشغلونه يرون أن الموضوعات التي يتم تسليط الضوء عليها بشكل أكبر هي الموضوعات التي تدور حول الأمن.
- أغلبية الطاقم الفني لإذاعة عين الدفلى يؤكدون على الهدف الأساسي للبرامج المقدمة في إذاعتهم والمرتبطة بالتعبير عن الواقع الاجتماعي للمجتمع المحلي وضمان للمواطن الحق في الإعلام.
- أغلبية أفراد العينة يوافقون على أن إذاعة عين الدفلى منبر للخدمة العمومية مهما كان منصبهم وخبرتهم المهنية

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية معا

الدراسة الأولى: عرعار مفيدة (2008) بعنوان "الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل الخدمة العمومية" دراسة

حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

- إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري وزيادة فعاليته.
- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري وتفعيل الخدمة العمومية.
- تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة لمعرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر إضافة إلى المقابلة والملاحظة.

ومن أبرز نتائجها:

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير مباشر على تفعيل الخدمة العمومية.
- إن جل التعاملات الإدارية بين إدارات مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة هي تعاملات إلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة ومحورية في بناء وترقية هيكل متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجهود المواطنين ويرفع من مستوى الخدمة العمومية ويقربها من المواطن

الدراسة الثانية: دراسة عشور عبد الكريم (2010) بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة

العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، جامعة منتوري قسنطينة.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية

بالنموذج الأمريكي، بإعتبارها مبادرة الدولة المتقدمة تكنولوجيا ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة

الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية بإعتباره أمن الدول النامية.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إضافة الى منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة حالة كما اعتمدت على المنهج التاريخي وكذا على الملاحظة كأداة لجمع البيانات.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة نذكر:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الإستمرارية، الإستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

الدراسة الثالثة: بن براهيم بلحول (2017)، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، دراسة حالة بلدية أولاد براهيم ولاية سعيدة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

حيث هدفت هذه الدراسة الى:

- تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المدروسة-بلدية أولاد إبراهيم ولاية سعيدة.
- التعرف على مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيا في تأدية عملهم اتجاه الزبائن.
- وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي، ومن أبرز نتائجها:
- إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى الولوج الى عالم المعلومات والإتصالات الحديثة من أوسع الأبواب وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الدولة.
- إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة، فيلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات او حتى معالجة آثارها.

التوصيات:

- ضرورة توفير أجهزة الحواسيب الإلكترونية في جميع الإدارات من أجل استخدامها في العمل الإداري وتعويض العمل اليدوي.

- إنشاء سوق الكتروني خاص بكل بلدية يتم فيه إدراج جميع الوثائق الإدارية التي يحتاجها المواطن مما يجعله يستغني عن القدوم إلى مقر البلدية.

- تدريب العمال والموظفين في الإدارات على استخدام أجهزة الحاسوب في تأدية أعمالهم.

الدراسة الرابعة: عبد العزيز رحابي، امال عباس (2017)، بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين

جودة الخدمة العمومية"، دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة، جامعة العربي التبسي بتبسة.

وقد هدفت هذه الدراسة الى الوصول إلى مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كآلية لتطبيق تكنولوجيا

المعلومات والاتصال، ومحاولة بيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية، وإلقاء الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية.

وقد انتهج الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وتم الإعتماد على أسلوب الاستبيان والمقابلة والملاحظة.

النتائج المتحصل عليها نذكر:

- الإدارة الإلكترونية تعد فرصة للإرتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.

- ساهمت الإدارة الإلكترونية في الإستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت، وتوفير الخدمات في شكلها الإلكتروني عند الطلب.

ومن أهم التوصيات ذكر أيضا:

- دعم وتشجيع الموظفين على تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية.

- زيادة مراكز تقديم الخدمة للتقليل من طوابير الإنتظار.

- بناء ثقافة مجتمعية جديدة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الدراسة الخامسة: عمر حمداني، يوسف خشوش (2019)، بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين

جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية جندل ولاية عين الدفلى"، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة الجزائر.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية محل إهتمام المؤسسات

الإدارية وغيرها، كذلك إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات،

وذلك في تقديم خدمات المؤسسة والتعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنهم، المنهج المتبع الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة. - أثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة وكذا وجود علاقة ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية.

كانت التوصيات على النحو التالي:

- بيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات العامة. - ضرورة نشر ثقافة الوعي لأداء الموظفين وتوليد الأمن لإستخدام هذه التكنولوجيا. - محاولة القضاء على مشكلة الأمانة الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية.

الدراسة السادسة: حيمر حكيمة، دومي حورية (2019)، بعنوان "الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة

الخدمة العمومية"، دراسة ميدانية لبلدية لمسيل، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما، وتبيان متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين دور الخدمات العمومية، من خلال الدراسة الميدانية لبلدية المسيلة حيث اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي وكذا المنهج الإحصائي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تتوفر بلدية المسيلة على الوسائل المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. - هناك علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية، حيث أن الإدارة الإلكترونية تسمح بتحسين الخدمة العمومية لبلدية لمسيل. - تحسين جودة الخدمة العمومية يعتمد على معيار الاستجابة أي يتم ترشيد وتوجيه الزبائن فالإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة الشعور بالحماس لدى مقدم الخدمة.

الدراسة السابعة: دراسة شارف عطية الحاجة، كتاب أمينة (2022)، بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية

في تحسين الخدمة العمومية" دراسة ميدانية للمصلحة البيومترية بلدية سيرات، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسة العمومية، الوقوف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية، معرفة مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية والتعرف على ماهية الإدارة وأبعادها و كيفية تطبيقها ودورها الإيجابي في الإدارة.

إعتمد الباحث على منهج التحليلي الوصفي، كونه يعتمد على دراسة وجمع أوصاف و معلومات دقيقة بشكل علمي ومنظم وتصويره، كما اعتمد على الاستبيان والمقابلة والملاحظة.

توصلت هاته الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى سرعة توصيل المعلومات في الوقت المحدد وتخزينها واسترجاعها بكل سهولة
- يعتبر نظام الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث التطبيق في الجزائر في تحسين الخدمات العمومية.
- ومن أهم التوصيات: العمل على تكثيف الدورات التكوينية للموارد البشرية العاملة في الإدارات، العمل على زيادة ثقة العامل نفسه بأنه يتماشى مع تطورات التكنولوجيا مما ينعكس إيجابا على رفع المعنوية وكفاءة الأداء، ضرورة تصميم البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية.

الدراسة الثامنة : دراسة داود مراد، رابح غازي(2021)، مقال تحت عنوان " دور التوقيع الإلكتروني

في تحسين أداء الإدارة العمومية "، دراسة إستطلاعية لبعض القطاعات العمومية في الجزائر.

وقد هدفت هذه الدراسة الى إبراز حتمية التعامل بالوسائل الإلكترونية وأهميتها في تحسين أداء الإدارة العمومية خاصة في ظروف والأزمات التي يشهدها الإقتصاد العالمي، و التوصل إلى توصيات لصالح الإدارة العمومية، و الوقوف على الجهود التكنولوجية المستخدمة في الإدارات العمومية ومدى تطبيقها في الواقع.تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من طرف الباحث بتحليل مختلف جوانب الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة. توصل إلى أهم النتائج من بينها:

- يعد التوقيع الإلكتروني شرطا أساسيا لضمان موثوقية المعاملات الإلكترونية.
- يتمتع التوقيع الإلكتروني بالحجية القانونية نفسها التي يتمتع بها التوقيع التقليدي، و ذلك بموجب التشريعات القانونية المختلفة التي منحت القوة القانونية الملزمة للتوقيع الإلكتروني على أن يكون مرتبطا بشخص الموقع محددًا لهويته مميزا له معبرا عن إرادته في الإلتزام بما وقع عليه، مما يؤدي دوره في زيادة الأمن والثقة و الإطمئنان بين المتعاملين.

الدراسة التاسعة : رحومة شعيب، العابد الحاج عمارة (2022)، بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في

تحسين جودة الخدمة العمومية"، دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة، جامعة حمه لخضر الوادي .

حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وإلقاء الضوء على أهم مفاهيمها المرتبطة بها، وقد انتهج الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي التحليلي وتم الإعتماد على أسلوب الاستبيان والمقابلة والملاحظة.

حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تتوفر بلدية حاسي خليفة على وسائل مادية بشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- معرفة دور الإدارة الإلكترونية في الخدمة وذلك بإعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان في مجالات منها المكانية والبشرية والزمنية وتطبيقها على عينة عشوائية تطبيقية وذكر أهم خصائصها.
- السعي وراء جودة الخدمة وهي من أهم الأهداف باعتبارها معيار أساسي لتحقيق رضا العملاء.

التوصيات:

- تحديث الأجهزة المختلفة في البلدية بين الحين والآخر لتجنب الأعطال المتكررة.
- السعي لتوفير أساليب الحماية الإلكترونية لضمان عدم إختراق البيانات الخاصة بالمواطنين والتلاعب بها.
- ضرورة توظيف عمال يتمتعون بحسن الصدر لتحمل المواطنين.

الدراسة العاشرة: دراسة زينة أزغوغ (2019) بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الخدمة

العمومية، دراسة ميدانية في بلدية أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية في بلدية أم البواقي.
 - التعرف على الخدمات التي تقدمها البلدية بإستخدام الإدارة الإلكترونية.
 - معرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه بلدية أم البواقي أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل هذه الظاهرة تحليلا دقيقا وكذلك إعتد على الاستبيان كأداة مستخدمة في الدراسة إضافة إلى المقابلة والملاحظة.

ومن أبرز نتائجها:

- تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أم البواقي من أجل تقديم الخدمة العمومية لأكثر من 3 سنوات حيث تستخدمها في أغلب الأحيان.

- إن إستخدام الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية جاء لتوفير الوقت والجهد، التقليل من الوثائق والأوراق، تسهيل الحصول على الخدمة والقضاء على الطوابير الطويلة.
- أحدثت الإدارة الإلكترونية تغييرا جديدا في شكل تقديم الخدمات العمومية حيث قامت بتخفيف الضغط على عمل المصالح وتنظيم أعمالها وزيادة كفاءة تقديم الخدمة في بلدية أم البواقي.

التوصيات:

- توعية المواطنين بأهمية الإدارة الإلكترونية من خلال تنظيم أيام دراسية.
- إيجاد حلول للمعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.
- رفع كفاءة المواطنين من خلال القيام بدورات تكوينية.
- توفير أنظمة متطورة لحماية المعلومات.

المطلب الرابع: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها من الدراسات النادرة من نوعها على حد علمنا، والتي جاءت لمحاولة تكملة ولو بعض من النقائص التي لم تتعرض لها الدراسات السابقة.

من حيث موضوع الدراسة: التي تدرس مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، كما أن هذه الدراسة تطرقت إلى متغيرين مهمين هما الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وفيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية فإن أغلبية الدراسات السابقة حاولت تقييم هذا المتغير حسب درجة الخدمات المقدمة في البلدية، لكن دراستنا ركزت على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسة. كما أن هذه الدراسة تساهم في زيادة وتحسين الخدمات المقدمة في المؤسسات والقطاعات بمختلف أشكالها (خاصة، عامة)، لأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية والتأثير الناجم عن استخدامها والعلاقة القوية بينها وبين الخدمة العمومية في الارتقاء في الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة في المؤسسات، وهذا ما لم نراه في بعض الدراسات السابقة.

من حيث عينة الدراسة: تختلف عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، حيث طبقت دراستنا في بلدية الوادي على عينة من عمال البلدية.

من حيث أدوات جمع البيانات: تم في هذه الدراسة المزج بين أنواع متعددة لجمع البيانات من بينها الملاحظة، الاستبيان، تحليل الوثائق والإحصائيات، حيث اعتمدنا في الدراسة التطبيقية على تشخيص واقع بلدية الوادي من خلال تحليل الإحصائيات من المواقع الرسمية، وكذلك الاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان والملاحظة.

خلاصة الفصل:

بناءً على ما سبق يمكن القول أن الثورة الرقمية ساهمت بشكل كبير في أحداث نقلة في حياة الأمم والشعوب، وفي ظل التطور الهائل والمتسارع الذي شهده العالم في مجالات التكنولوجيا والمعلومات، تحاول الكثير من الدول توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات، ويعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من أبرز نتائج الثورة الرقمية، بحيث يهدف إلى تحسين مستويات أداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية بها، وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة، إلا أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب مراعاة مجموعة من المتطلبات والشروط أهمها توفير البنية التحتية والميزانية اللازمة لتطبيق هذا المشروع وتحديد إستراتيجية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والعمل على تجاوز المعوقات والتحديات التي تواجه سير العملية.



الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول للدراسة النظرية لأهم النقاط حول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ، سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء حول موضوع الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية ، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية حول الموضوع ، قمنا بإختيار بلدية الوادي بإعتبار أن البلدية هي المقصد الذي يقصده المواطنون للحصول على مختلف الخدمات العمومية لتلبية إحتياجاتهم ومطالبهم المختلفة ، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول يضم تقديم عام حول بلدية الوادي من حيث التعريف والموقع الجغرافي وخصائصها ودورها وهيكلها ، أما المبحث الثاني فقد ضم الإجراءات المنهجية من خلال التطرق إلى المنهج المتبع والأدوات المستخدمة لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل والعينة وعرض تحليل و نتائج الإستبيان.

المبحث الأول: تقديم عام عن بلدية الوادي

المطلب الأول: التعريف بالبلدية

أولاً: تعريف البلدية

جاء تعريف البلدية في قانون البلدية لسنة 1967 بأنها "البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية الأساسية".¹

وكذا عرف المشرع الجزائري بموجب المادة الأولى من القانون رقم (11_10) المؤرخ في 22 جويلية 2011 المتعلق بقانون البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحديث بموجب قانون².

ثانياً: التعريف ببلدية الوادي³

أنشأت بلدية الوادي في العهد الإستعماري سنة 1957، إذ تعد من أكبر البلديات في الوطن حيث تبلغ مساحتها حوالي 772 كلم² يحدها من:

الشمال بلديتي كوينين وحساني عبد الكريم ومن الشمال الغربي بلدية ورماس ومن الجنوب بلدية البياضة ، ومن الشرق بلدية الطريفواوي وغربا بلدية وادي العلندة.

حيث وصل عدد سكانها سنة 2008 إلى 130984 نسمة ليصل عدد سكان بلدية الوادي في سنة 2014 إلى 159735 نسمة (ذكور 82200 _ إناث 77535).

إذ تعتبر بلدية الوادي اقرب وحدة خدمائية إلى الحياة الإجتماعية، وهي تقوم بتلبية الحاجيات الضرورية لسكانها فهي النواة الرئيسية للتنمية المحلية باعتبارها قريبة من المواطن، ولقد وضعت أساسا بهدف تسيير شؤون الأشخاص القاطنين بها ، وتحسين وضعيتهم الإجتماعية والإقتصادية والصحية وكذا ترقية المحيط الذين يعيشون فيه ، ويتمثل دور البلدية في المحافظة على الممتلكات والمنشآت الإدارية والتربوية والثقافية والمؤسسات القاعدية....إلخ.

¹معلومات مقدمة من طرف مصلحة الامانة العامة لبلدية الوادي 10 ماي 2023.

²المادة الاولى من القانون 10_11 المؤرخ في 22 جويلية 2011 المتعلق بقانون البلدية، الجريدة الرسمية العدد 37 الصادرة في 3 جويلية 2011.

³معلومات مقدمة من طرف الامانة العامة لبلدية الوادي، 10 ماي 2023 .

المطلب الثاني: خصائص البلدية

إن البلدية مؤسسة دستورية لها مكانة مهمة في الدولة وخاصة من ناحية أن لها دور فعال في التنظيم الإداري للدولة الحديثة والتي جعلتها تتمتع بعدد من الخصائص نذكر منها كالاتي:

اللامركزية: من أهم ما يميز البلدية هو اللامركزية بكل انواعها (اللامركزية الإدارية ، اللامركزية الوظيفية ، اللامركزية الاقتصادية) وتعني توزيع المهام بين السلطات المركزية والبلدية مع خضوعها دوما لرقابة السلطات المركزية.

الاستقلالية المالية: تحظى البلدية باستقلالية مالية بهدف تسيير وتجهيز مختلف مرافقها المحلية من أجل تلبية مختلف متطلبات المواطنين وتحسيد البرامج والخطط التنموية للنهوض بمختلف الأوضاع.

الشخصية المعنوية: أي لها وجود قانوني مستقل عن كل من ولاية ودولة ، ولها حق التقاضي أمام القضاء ولها ممثل قانوني هو رئيس مجلس شعبي بلدي ويمكنها إبرام العقود ، قبول الهبات وغيرها.

الاستقلالية الإدارية: وهي الاستقلالية في القيام بمختلف الوظائف الإدارية التي تنهض بأعبائها ، الإدارات المحلية التي وجدت من أجلها في الأصل وهي تعني بذلك توزيع المهام الإدارية بين الحكومة المركزية والإدارات اللامركزية.¹

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية الوادي

تضم البلدية عدة مديريات التي تتفرع إلى عدة مصالح ومكاتب تسيير من طرف المدراء ورؤساء يساعدهم في ذلك الأعوان والموظفين يقومون بمهام مختلفة موزعة عليهم كما يلي²:

أولاً: رئيس المجلس الشعبي البلدي

والتي تتكون من مصلحتين وهما:

1- مصلحة الأمين العام تتكون من:

أ- مكتب الأمين العام.

¹ آمال موساوي، حياة قريشي، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، المجلد 02، العدد1، 2020.

² معلومات مقدمة من طرف الأمانة العامة لبلدية الوادي، 10ماي 2023

ب- مصلحة التلخيص والتنسيق وتكون من مكتب أمانة لجنة الصفقات والعقود ، مكتب متابعة نشاطات مديريات.

ت- مكتب البريد. ويتكون من:

مكتب متابعة نشاطات مجلس الشعبي البلدي ، مكتب الأرشيف ، مكتب المداولات والقرارات ، مكتب الإعلام الآلي ، مكتب الأمن.

2- مصلحة الديوان. والذي يحتوي على:

1- مكتب متابعة نشاطات ، مكتب المجلس الشعبي البلدي.

2- مكتب الإستقبال والتوجيه.

3- مكتب الصحافة والإعلام.

4- مكتب أمانة الرئيس.

ومن المهام والأعمال المسندة لهذه المصالح والمكتب نذكر منها ما يلي:

- البريد الوارد والصادر "تسجيله وتحويله وفرزه".

- كتابة جلسات رئيس مجلس الشعبي البلدي.

- متابعة شكوى المواطنين.

ثانيا: المديريات والتي تظم المديريات الآتية:

3- مديرية التنظيم والشؤون العامة حيث تباشر عملها في المصالح الآتية:

1- مصلحة الحالة المدنية.

2- مصلحة الشؤون الإجتماعية والثقافية.

3- مصلحة الشؤون العامة.

4- مصلحة المنازعات والإستشارات القانونية.

ومن خلال هذه المصالح يمكن لهذه المديرية أن تنفذ المهام والصلاحيات التي أوكلت إليها ومن مهامها:

- السهر على تطبيق القانون العام واحترامه.

- تطبيق التنظيم بتنقل العمال.

4- مديرية الإدارة والمالية

تحتوي هذه المديرية على أربع مصالح وهي:

1- مصلحة العمال والتكوين.

2- مصلحة المالية.

3- مصلحة أملاك البلدية.

4- مصلحة الشؤون الاقتصادية.

5- مديرية التعمير والتجهيز لديها عدة مهام نذكر منها:

- صيانة إنارة الشبكة العمومية.

- منح رخص البناء والهدم والتجزئة.

- متابعة البناء الفوضوي ومحاوله الحد منه.

وتتكون من:

1- مصلحة التعمير والهندسة. وتتكون من:

- مكتب البناء والتعمير.

- مكتب متابعة ومراقبة البناء والتهيئة العمرانية.

- مكتب الهندسة ومتابعة المخططات.

2- مصلحة التجهيز والأشغال الجديدة. وتتكون من:

- مكتب الصفات.

- مكتب برمجة المشاريع.

- مكتب متابعة المشاريع.

6- مديرية الوسائل العامة والشبكات. تعتمد على مصلحتين وهما:

1- مصلحة الصيانة والوسائل العامة. وتتكون من:

- مكتب الصيانة والوسائل.

- مكتب الكهرباء والإنارة العمومية.

- رئيس الحضيرة.

2- مصلحة الشبكات والطرق وتتكون من:

- مكتب النظافة والبيئة.

- مكتب رخص الشبكات والطرق.

- مكتب المرور والنقل.

ومن مهامها:

- مراقبة الآبار ومياه الشرب والمواد الإستهلاكية والأطعمة.

- معاينة المساكن التي لا تتوفر فيها القواعد الصحية.

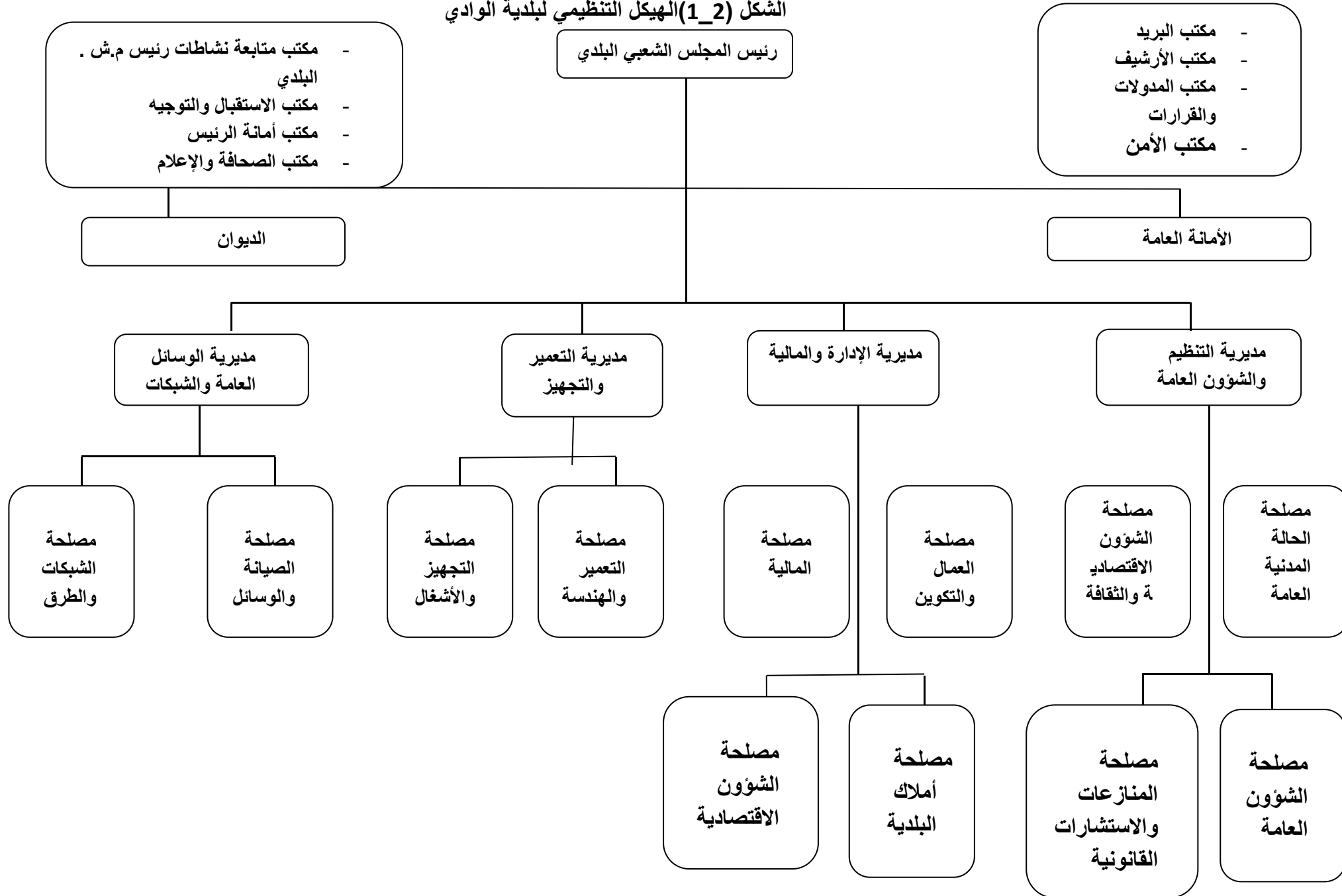
- ممارسة الطب البيطري.

- الإشراف على تزيين المحيط وكذلك الإشراف على إنشاء المساحات الخضراء.

رابعاً: الهيكل التنظيمي¹:

¹معلومات مقدمة من طرف الأمانة العامة لبلدية الوادي، 10ماي 2023

الشكل (1_2) الهيكل التنظيمي لبلدية الوادي



المطلب الرابع: دور البلدية في تحسين الخدمة العمومية

- الإحتفاظ بسجل لمن يعيش داخل حدودهم ، من خلال قاعدة بيانات السجلات الشخصية.
- إصدار وثائق رسمية ، مثل جوازات السفر أو بطاقات الهوية ورخص القيادة.
- دفع مستحقات لأولئك الذين لا يستطيعون إعالة أنفسهم.
- وضع خطط استخدام الأراضي التي تحدد المناطق السكنية والصناعية والخضراء.
- تقديم الخدمات الإجتماعية والخدمات الصحية والخدمات الفنية.
- منح للخدمات المحلية ، مثل حمامات السباحة أو المكتبات.
- مسؤولية عن قانون الدعم الإجتماعي (wmo) وقانون المشاركة ورعاية الشباب.¹
- القيام بكل مبادرة أو عمل من شأنه تطوير الأنشطة الإقتصادية المسطرة في البرنامج التنموي وتشجيع المتعاملين الإقتصاديين.²
- إنشاء مؤسسات عامة ذات طابع إقتصادي تتمتع بالشخصية المعنوية.
- حماية الأملاك العقارية الثقافية والحفاظ على الإنسجام الهندسي ، للتجمعات السكنية وحمايتها³.
- ترقية برامج السكن وتسمية كافة المجموعات العقارية والتجهيزات ومختلف الطرق البلدية .
- التأكد من احترام تخصيصات الأراضي وقواعد استعمالها.
-

¹ www.Almrsal.com

² سهام رابحي ، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة باتنة 1، ص570 ص58.

³ المواد 108-120 من قانون البلدية 10-11.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي لدراسة (عرض ، تحليل ، نتائج الإستبيان)

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على منهجية الدراسة وإجراءاتها التي يتم من خلالها إنجاز الجانب الميداني من الدراسة ، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي، للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها على ضوء الإطار النظري المتعلقة بموضوع الدراسة ، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. وبناء على ذلك سيتم التعرف على المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ، ومدى صدقها وثباتها انتهاء بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج والمناقشة وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المطلب سنتعرف على مجتمع وعينة الدراسة وكذا المنهج والأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات.

أولاً: منهجية الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي .

أ- المنهج الوصفي :

هو وصف الظاهرة موضوع الدراسة ، وتحليل البيانات للوصول إلى دلالتها مع تقديم تعاريف وأنواع وأبعاد كل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية .

ب- المنهج التحليلي :

هو المنهج الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بعينة الدراسة وذلك باستخدام الاستبانة والملاحظة العلمية، ثم تبويب وتحليل هذه البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر للمعلومات:

1- المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض وزعت عينة مجتمع الدراسة والتي تشمل مجموعة من الأسئلة اللازمة لحصر وتجميع البيانات ثم تحليلها باستخدام برنامج (excel) وبرنامج التحليل الإحصائي spss.

2- المصادر الثانوية: وتمثلت في معالجة الجانب النظري للموضوع من خلال البيانات الثانوية والمعلومات الموجودة في الكتب المنشورة أو غير منشورة والإحصاءات والرسائل العلمية المنشورة أو غير المنشورة، والمقالات والدراسات السابقة في مجال الموضوع إضافة إلى المعلومات المتوفرة على الشبكة العنكبوتية وغيرها.

ثالثاً: عينة ومجتمع الدراسة

قبل اجراء أي دراسة تطبيقية لابد من تحديد مجتمع الدراسة والذي على أساسه يتم اختبار العينة والتي تطبق الدراسة عليها.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة هو عبارة عن جميع القيم أو المفردات التي يمكن أن يأخذها المتغير والتي نرغب بالحصول على استنتاجات حولها فهي هم الباحث أو متخذ القرار. يتكون مجتمع دراستنا من 50 عامل.

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في موظفي بلدية الوادي، وبلغ مجتمع الدراسة 50 موظف وموظفة، وتم تطبيق الاستبيان على موظفي بلدية الوادي، ذوي مستويات متباينة ويشغلون مناصب ومهام مختلفة. وقد تم توزيع 50 استبيان بالمؤسسة محل الدراسة بغرض جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وتم استرجاع 45 استمارات وبعد عملية الفرز وجدنا أن 40 استمارة صالحة للتحليل وتم إلغاء 5 استمارات.

الجدول رقم (1-1): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير المسترجعة
مجموع	50	45	5
النسبة %	100	90	10

المصدر: من إعداد الطالبات وفق توزيع الاستبيانات.

رابعاً: أدوات الدراسة

1- الملاحظة:

تمثلت في الفترة التي قمنا بها بالدراسة الميدانية في البلدية والتي اعتمدنا على أداة الملاحظة في تقصي وجمع المعلومات ، وفي هذه الفترة تمكنا من مشاركة أفراد المؤسسة وطرح الأسئلة عليهم وهذا ساعدنا في الحصول على المعلومات والبيانات.

2- الاستبيان

الإستبيان: يعد أحد أدوات جمع المعلومات التي تمثل عنصر رئيسي في جمع المعلومات والتي تتطلب أدوات ومنهجية علمية صحيحة، بالإضافة الى امتلاك الباحث كفاءة وقدرات للحصول على أفضل النتائج من خلال هذه الأدوات وذلك من أجل التحقق من فرضيات المشكلة قيد الدراسة بنفيها أو ثباتها ، ويمتاز الإستبيان بسهولة وقلة التكاليف والوقت وسهولة تحليل البيانات الواردة فيه.

ولقد إعتمدنا في الدراسة الميدانية على الإستبيان الذي يتيح لنا الحصول على البيانات لاختبار فرضيات الدراسة إضافة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في البلدية فهو يسمح للمستوجب بالإجابة الصحيحة وفق نظرته ، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة.

وقسمنا الإستبيان على الأجزاء التالية :

الجزء الأول : ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال بلدية الوادي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

الجزء الثاني: يتعلق بالإدارة الإلكترونية ويحتوي على 16 عبارة.

الجزء الثالث :يتعلق بتحسين جودة الخدمة العمومية يحتوي على 16 عبارة

3- المقابلة

وهي عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة وقد استخدمنا المقابلة لندعم ونكمل

بها نتائج الاستبيان، حيث استخدمنا دليلا للمقابلة لجمع البيانات الكيفية حول موضوع دراستنا، وقد تم توجيه أسئلة بطريقة منظمة .

4- صدق وثبات الإستبيان

الصدق الظاهري: يعرف الصدق على أنه الدقة التي يقيس بها المقياس ما يجب أن يقيسه، ومن أشهر أنواع الصدق المتعددة في مقاييس الاتجاهات نجد الصدق الظاهري وهو يكون من طرف المختصين، وهو الذي تم الاعتماد عليه في دراستنا، وعليه تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من الأساتذة خاصة المختصين، و بلغ عددهم 03 محكمين ، وأسماء الأساتذة المحكمين بالملحق رقم (01) وذلك لإبداء ملاحظاتهم حول فقرات الاستبيان ودقتها اللغوية .

وبالتعاون مع الأساتذة المشرفة قد تم الأخذ بملاحظاتهم وتعليقاتهم وتعديل فقرات الإستبيان بما يتناسب مع مقياس متغيرات الدراسة.

ثبات الإستبيان: قمنا باستخدام مقياس ألفا كرومباخ للتعرف على مدى ثبات الإستبيان وفقراته حيث يأخذ هذا المعامل قيم بين (0-1) فكلما كانت قيمة المعامل أقرب للواحد كان هناك ثبات لفقرات ، والعكس إذا كانت قيمة المعامل مساوية للصفر.

الجدول رقم (1_2) يمثل نسبة ثبات وصدق الإستبيان

الصدق	الثبات	الفقرات
0.948	0.900	32

المصدر: من إعداد الطالبات وفق توزيع الاستبيانات.

يمثل الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ هو 0.948 أي 94% وهذا يمثل قيمة مقبولة لثبات وبالتالي يمكننا الاعتماد على نتائج هذه الدراسة.

خامسا: مقياس الإستبيان

فيما يتعلق بالمقياس المستخدم تم استخدام مقياس ليكرت LIKART ويعتبر من أكثر المقاييس استخداما ويتميز بالسهولة في الإعداد والاستخدام ويقوم على إعطاء مجموعة من العبارات ويطلب من أفراد العينة

التعبير على درجة موافقتهم عليها من عدمها ، وقد اعتمدنا على سلم ليكرت الثلاثي حيث يشمل 3 درجات مع إعطاء وزن لكل عبارة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1_3) توزيع الأوزان حسب سلم ليكرت

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الوزن (الدرجة)	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبات وفق توزيع الاستبيانات.

ويستخدم المتوسط الحسابي المرجح لأن العبارات ليس لها نفس الوزن لذلك سوف نقوم بحساب طول الفئة عن طريق قسمة المدى على عدد الفئات، وبالتالي طول الفئة معطى بالعلاقة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات المقترحة}}$$

وسنقوم أولاً بحساب المدى وهو عبارة على الفرق المطلق بين أعلى قيمة وأصغر قيمة في البيانات الإحصائية ويعتمد بشكل كامل على القيمتين المتطرفتين، ويتم حسابه وفق العلاقة التالية:

$$\text{المدى} = | \text{القيمة العظمى} - \text{القيمة الصغرى} |$$

$$\text{و حيث أن المدى} = | 1 - 3 | = 2 \text{ وبالتالي طول الفئة} = 3/2 = 0.67$$

وعليه يتم تحديد أطراف المتوسطات الحسابية المرجحة لكل فئة عن طريق تحديد مسافات متساوية بينها، ويتم إضافة 0.67 عند كل طرف لنحصل على الفئات التالية والتي سوف تستخدم لاحقاً لمقارنة النتائج المتحصل عليها، بحيث:

- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [1، 1.67] فإن الاتجاه نحو غير موافق وبالتالي فالمتوسط الحسابي منخفض.

- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [1.67، 2.33] فإن الاتجاه نحو محايد وبالتالي فالمتوسط الحسابي متوسط.

- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [2.33، 3] فإن الاتجاه نحو موافق وبالتالي فالمتوسط الحسابي مرتفع.

الجدول رقم (1_4) يمثل مقياس ليكارت الثلاثي

المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة	الاتجاه العام للعين	المستوى
[1، 1.67]	غير موافق	منخفض
[1.67، 2.33]	محايد	متوسط
[2.33، 3]	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات وفق توزيع الاستبيانات.

ويمكن لسلم ليكارت من إعطاء تقديرات بسهولة للعبارات وتتميز الإجابات أنها إجابات مغلقة بحيث ليس للمجيب حرية التعبير بل يختار ما يراه مناسباً بوضع إشارة × فيما يقابلها، كما يمكننا من خلال سلم ليكارت من سهولة ترميز الإجابات وتجهيتها للتحليل الإحصائي وبذلك نصبح نتعامل مع بيانات كمية كان من الصعوبة بمكان تحليلها وتفسيرها بشكلها الأولي.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

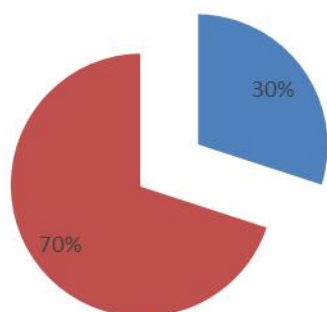
سنقوم في هذا المبحث باستعراض أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا مع تحليل هذه النتائج ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الوصفية

بعد تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة المدروسة في برنامج SPSS من الحصول على النتائج وتحليلها ومناقشتها نشرع في عرض مختلف النتائج المتحصل عليها ، والخاصة بالعينة المستجوبة ، والتي شملت موظفي بلدية الوادي. وسنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة.

أ: الجنس

الجدول رقم (2_1) يمثل توزيع العينة حسب الجنس. الشكل رقم (2_2) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



■ أنثى ■ ذكر

البيان	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	12	30
أنثى	28	70
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

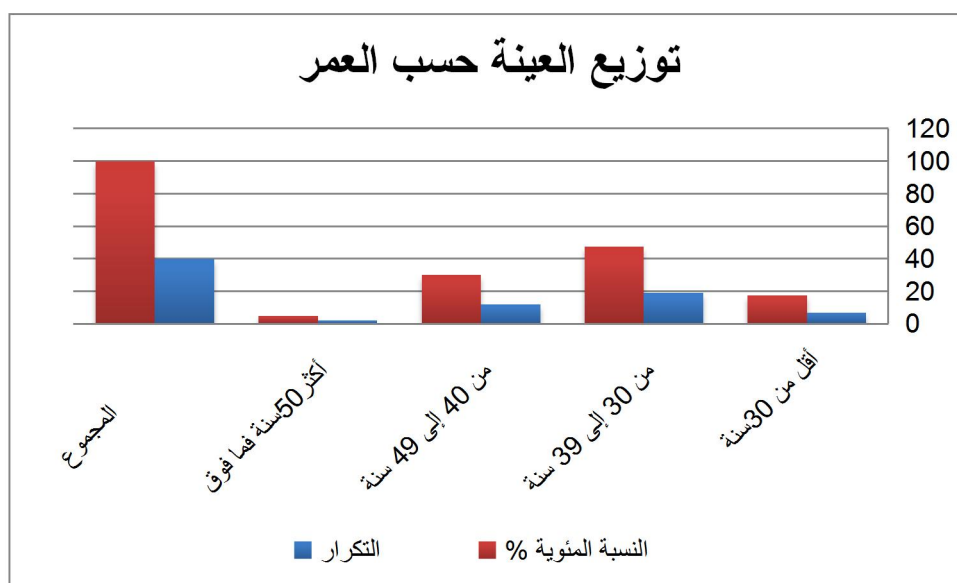
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 70% من أفراد العينة بنات في حين بلغت نسبة الذكور 30% من أفراد العينة ، وهاته المعطيات تبرز شيئا من عدم التوازن بين إعداد الجنسين في المؤسسة ، بحيث يظهر أن نسبة الإناث تمثل الغالبية الكبرى للمؤسسة بنسبة 70%.

الجدول (2_2): توزيع العينة حسب متغير العمر

البيان	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	7	17.5
من 30 إلى 39 سنة	19	47.5
من 40 إلى 49 سنة	12	30.0
أكثر 50 سنة فما فوق	2	5.0
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

الشكل رقم (2_3) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

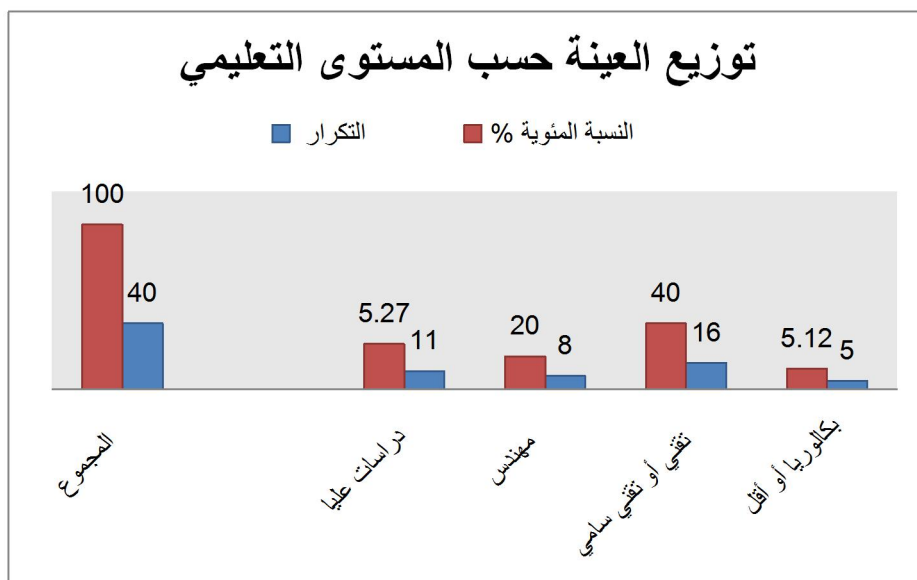
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن 7 عمال أي ما نسبته 17.5% أعمارهم أقل من 30 سنة، و19 من العاملين أي ما نسبته 49.5% تتراوح أعمارهم من 30 إلى 39 سنة وهي الفئة الغالبة التي تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة ، وتليها 12 من العمال بنسبة 30% تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة، وآخر نسبة 5% أعمارهم أكثر من 50 سنة.

الجدول (2_3): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
12.5	5	بكالوريا أو أقل
40.0	16	تقني أو تقني سامي
20.0	8	مهندس
27.5	11	دراسات عليا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

الشكل رقم (2_4) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

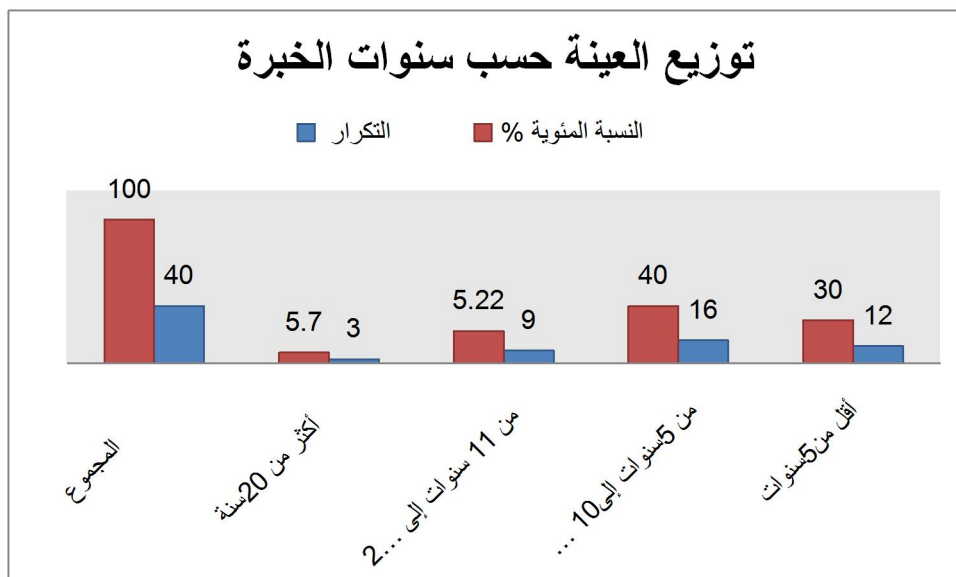
من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية العاملين بالمؤسسة مستوى تعليمي تقني أو تقني سامي بعدد 16 عامل بنسبة 40% تليها مستوى دراسات عليا بعدد 11 عامل بنسبة 27.5% ، ثم المستوى التعليمي مهندس بعدد 8 عامل بنسبة 20% وأخيرا المستوى التعليمي بكالوريا أو أقل بعدد 5 عامل بنسبة 12.5% وهذا يدل على أن البلدية تمتلك ذوي مؤهلات علمية أغلبهم من المستوى تقني أو تقني سامي.

الجدول (2_4): توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	12	30.0
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	16	40.0
من 11 سنوات إلى 20 سنة	9	22.5
أكثر من 20 سنة	3	7.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

الشكل رقم (2_5) يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أكبر نسبة لأصحاب الخبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 40% ، وهذا يعني أن عمال البلدية لديهم خبرة مهنية تستطيع الإعتماد عليهم في تطوير وتقديم البلدية، وتليها أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 30% ، ثم أصحاب الخبرة من 11 سنة إلى 20 سنة بنسبة 22.5% وأخيرا أصحاب الخبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 7.5%.

ثانيا: تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

*إختبار الفرضية الأولى

بهدف إختبار الفرضية الأولى التي تنص على "هناك مستوى تبني جيد لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية" نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية الجدول التالي يوضح النتائج.

الجدول رقم (3_1) يمثل متوسط الإجابات حول الإدارة الإلكترونية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.958	1,82	01- يتوفر بمصالح البلدية عدد كاف من الأجهزة الكمبيوتر يتناسب مع حجم العمل
متوسط	0.916	2,28	02- تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف و السرعة في إنجاز العمل المطلوب
متوسط	0.829	1,68	03- يتوفر بمصالح البلدية أجهزة ذات الجودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة
متوسط	0.903	2,18	04- يتوفر بمصالح البلدية مختصين في صيانة الأجهزة و الحواسيب
متوسط	0.932	2,05	05- تستخدم مصالح البلدية برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها
متوسط	0.961	2,00	06- تستخدم مصالح البلدية البرامج في معالجة و تخزين البيانات بدقة و فعالية
متوسط	0.862	2,22	07- البرمجيات المستخدمة في مصالح البلدية تسرع من أداء العمليات فيها
متوسط	0.874	2,18	08- قاعدة بيانات مصالح البلدية تشمل مجمل البيانات و المعلومات المتعلقة بكافة النشاطات المؤسسة
متوسط	0.841	2,10	09- تعتمد مصالح البلدية على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب و تناقص المعلومات
متوسط	0.862	2,22	10- يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في مصالح البلدية
متوسط	0.888	1,68	11- تستخدم شبكات الإتصال لربط كافة الأقسام و الوظائف ببعضها البعض

متوسط	0.944	2,07	12- تعمل شبكات الإتصال على تسريع إنتقال المعلومات داخل مصالح البلدية
متوسط	0.921	2,15	13- تتوفر بمصالح البلدية وسائل أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و الحفاظ على سريتها
متوسط	0.834	2,35	14- تمتلك مصالح البلدية أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة و المهارة اللازمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات
متوسط	0.903	1,82	15- توفر مصالح البلدية برامج تدريبية مستمرة لتدريب إطاراتها على تقنيات المستحدثة و المطورة
متوسط	0.900	1,90	16- تستقطب مصالح البلدية أصحاب الخبرات و الإختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات
الإدارة الإلكترونية	0,53222	2,0426	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم العبارات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية متوسطة -6-5-4-3-2-1 (15-13-12-11-10-9-8-7) ضمن مجال التالي (1.67-2.34) فهذا يدل على مستوى تبني حسن أي مقبول للإدارة الإلكترونية أما العبارة رقم "14" فكانت على مستوى مرتفع و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

إختبار صحة الفرضية الثانية

لإختبار الفرضية الثانية التي تنص على مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة في البلدية مقبول ومرضي و انطلاقا من المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الخدمة العمومية الجدول التالي يوضح النتائج :

الجدول رقم (3_2) يوضح الجدول نتائج مستوى الخدمة العمومية

المستوى	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
متوسط	محايد	0,65410	2,3063	البعد الجوانب المادية للمؤسسة
متوسط	محايد	0,59831	1,9062	البعد الاعتمادية
متوسط	محايد	0,65974	2,2750	البعد الاستجابة
متوسط	محايد	0,59093	2,1125	البعد الامان
متوسط	محايد	0,49168	2,1500	جودة الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن بلدية الوادي أن تطبيقها للخدمة العمومية كان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.1500 وهو متوسط حسابي يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت الثلاثي في المجال [1.67-2.33] ، وهي تشير إلى الخيار محايد في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط وكان الانحراف المعياري هو دليل على عدم تشتت إجابات العينة، ومنه يتضح وجود تطبيق للخدمة العمومية في البلدية محل الدراسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

إختبار صحة الفرضية الثالثة

لإختبار فرضية الثالثة " التي تنص على "تؤثر جميع الأبعاد بشكل أكثر في تحسين الخدمة العمومية" و انطلاقا من المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الخدمة العمومية يمكننا ترتيبها ترتيبا تنازليا ويوضح الجدول التالي ذلك:

الجدول رقم (3_3): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الجوانب المادية الملموسة

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
---------	-------------------	-----------------	----------

مرتفع	0.864	2.35	01- مظهر مبنى مصالح البلدية وتجهيزاته جذابة ومميز
متوسط	0.903	2.18	02- أماكن الانتظار بمصالح البلدية كافية
مرتفع	0.807	2.38	03- التصميم الداخلي بمصالح البلدية يوفر جوا مريحا لأفراد المجتمع
متوسط	0.888	2.32	04- توفر مصالح البلدية لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة
الجوانب المادية الملموسة	0.65410	2.3063	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه و الذي يتضمن من عبارات البعد الأول " جوانب المادية الملموسة وحسب وجهة نظر عينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.18) بإتجاه المحاييد حيث المتوسط حسابي له ضمن مجال من (1.67-2.33) نجد أن العبارة رقم "03" إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.38) أي أنهم يؤكدون على ان العاملين في البلدية يهتمون بالتصميم الداخلي وتوفير ها جو مريح للإفراد المجتمع أما العبارة رقم "01" جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (2.35) و محايدون إيجابتهم عليها أي أن البلدية تقوم بالعمل على جعل مظهر مبنى مهين للخدمة وتجهيزه بمظهر جذاب ومميز ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم "04" بمتوسط حسابي (2.32) ، تليها عبارة رقم "02" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.18) و هذا ما يدل على أن البلدية توفر أماكن انتظار كافية للأفراد.

الجدول رقم (3_4): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,747	1,83	05- تقوم مصالح البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.
متوسط	0,747	2,18	06- تلتزم مصالح البلدية بتقديم الخدمات التي وعدت بها.
متوسط	0,853	1,88	08- تنجز مصالح البلدية الخدمات بطريقة

صحيحة ومن المرة الأولى.			
09- توفر مصالح البلدية خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف.	1، 75	0,899	متوسط
المجموع	1,9062	0,59831	الإعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثاني الإعتمادية حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (1.90) يتجه محايد حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال من (1.67-2.33) إذ أن العبارة رقم "06" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.18) أي أنه البلدية تلتزم بتقديم الخدمات التي وعدت بها أما رقم "07" بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (1.88) بمعنى تسعى المصالح البلدية إلى تقديم الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة 05 "تقوم المصالح البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء" بمتوسط حسابي (1.83) ، تليها العبارة رقم "08" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.75) ما يدل على أن المصالح البلدية تسعى جاهدة على توفير خدمة الإستفسارات عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف.

الجدول رقم (3_5): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإستجابة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10- يستجيب موظفو مصالح البلدية لاحتياجات الافراد مهما كانت درجة انشغالهم.	2,07	0,859	متوسط
11- تقدم مصالح البلدية جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة.	2,18	0,874	متوسط
11- تعمل مصالح البلدية على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.	2,40	0,810	مرتفع
12- تهتم إدارة البلدية بشكاوي واستفسارات الافراد.	2,45	0,783	مرتفع
المجموع	2,2750	0,65974	الإستجابة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثالث الإستجابة و حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.2750) و بدرجة تطبيق محايد بالمتوسط الحسابي له ضمن مجال (1.67-2.33) ، حيث عبارة رقم "12" إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.45) أي أنهم يؤكدون على أن إدارة البلدية تهتم بشكاوي و إستفسارات الأفراد ، أما العبارة رقم "11" جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (2.40) و موافقون على أن مصالح تعمل على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة و تقديمها في حين نجد بالمرتبة الثالثة العبارة رقم "10" وهم محايدون بمعدل متوسط حسابي يساوي (2.18) و هي " تقدم مصالح البلدية جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة " أما العبارة رقم "09" تأتي بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.07) وهم محايدون في رأيهم على أن موظفو مصالح البلدية تستجيب للأفراد ومطالبهم مهما كانت درجة إنشغالهم.

الجدول رقم (3_6): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأمان

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10- تتعامل مصالح البلدية مع المعلومات الخاصة بسرية.	2,37	0,838	مرتفع
11- هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها مصالح البلدية.	2,25	0,870	متوسط
12- يمكن للأفراد طلب بعض الخدمات الكترونيا.	1,65	0,802	ضعيف
13_ يقدم موظفين الخدمة للأفراد حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوزات.	2,1750	0,90263	متوسط
المجموع	2,1125	0,59093	الأمان

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الرابع "الأمان" وحسب وجهة نظر أفراد العينة نجد أن المتوسط الحسابي (2.1125) وباتجاه محايد حيث المتوسط الحسابي ضمن مجال (1.67-2.34)، في حين تأخذ العبارة رقم "13" المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (2.37) أي أنهم يأكدون على أن البلدية تتعامل مع المعلومات بشكل خاص وبسريرة تامة، وفي مرتبة الثانية العبارة رقم "14" بمتوسط حسابي (2.25) هم محايدون على أن "هناك شعور بثقة في خدمات التي تقدمها مصالح البلدية" أما العبارة رقم "16" تحتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.1750) هم محايدون حسب إجاباتهم بأن "يقدم الموظفون الخدمة للأفراد حسب أولوية دخولهم للمؤسسة و بدون تجاوزات" وفي المرتبة الرابعة.

- ومنه نستنتج من خلال تحليل الجداول السابقة أعلاه أن البعد الذي يؤثر بشكل أكثر في تحسين الخدمة العمومية هو بعد الجوانب المادية الملموسة ومنه ننفي صحة الفرضية الثالثة.

إختبار الفرضية الرابعة:

لإختبار الفرضية الرابعة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في بلدية الوادي و سنحاول فيما يلي استعراض مختلف النتائج بعد حساب معامل الارتباط لبريسون بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية وهذا لتوضيح العلاقة بينهما.

الجدول رقم (3_7) يوضح العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

Correlations

	الإدارة الإلكترونية	جودة الخدمة العمومية
Pearson Correlation	1	381*
الإدارة الإلكترونية Sig. (2-tailed)		0.015
N	40	40
Pearson Correlation	381*	1
جودة الخدمة العمومية Sig. (2-tailed)	0.015	
N	40	40

**** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة العمومية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وذات أثر متوسط بنسبة 38.1/ عند مستوى دلالة 0.15 وهي قيمة إيجابية ذات ارتباط متوسط وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

إختبار صحة الفرضية الخامسة

لإختبار صحة الفرضية الخامسة التي تنص على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات ديمغرافية (الجنس، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية)، نستعمل إختبار anova والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإختبار.

الجدول رقم (3_8): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، العمر ، المستوى

التعليمي ، الخبرة).

ANOVA حسب الجنس					
	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Between Groups	0,022	1	0,022	,118	0,733
Within Groups	7,040	38	0,185		
Total	7,062	39			
ANOVA حسب العمر					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0,500	3	0,167	0,914	0,444
Within Groups	6,562	36	0,182		
Total	7,062	39			

حسب المستوى التعليمي ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0,692	3	0,231	1,305	0,288
Within Groups	6,369	36	0,177		
Total	7,062	39			

حسب سنوات الخبرة ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,162	3	1,054	9,730	0,000
Within Groups	3,900	36	0,108		
Total	7,062	39			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

متغير الجنس ظهر بدرجة حرية 0، 118 و مستوى دلالة 0.733 وهي غير مقبولة إحصائياً، ومنه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة العمومية ترجع إلى متغير الجنس ، أما بالنسبة للمتغير العمر ظهر بالدرجة حرية 0.914 ومستوى دلالة 0.444 وهي غير مقبولة إحصائياً أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الجودة تعز إلى متغير العمر أيضاً متغير المستوى التعليمي ظهر بدرجة حرية 1.305 ومستوى دلالة 0.288 وهي غير مقبولة إحصائياً ومنه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعز إلى متغير مستوى التعليمي ، وكذا متغير سنوات الخبرة ظهر بدرجة حرية 9.730 و مستوى دلالة 0.000 وهي غير مقبولة إحصائياً ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعز إلى المتغير سنوات الخبرة.

ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى جودة الخدمة العمومية تعز إلى (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة) وهذا ما ينفي صحة الفرضية الخامسة.

خلاصة الفصل:

أدى إرتباط العمل الإداري الحديث بالتكنولوجيا الرقمية و أنظمة المعلومات و الإتصالات إلى ظهور علاقة طردية بين إستخدام الإدارة الإلكترونية وبين أداء الموظفين و الخدمات إدارات حيث أن كلما إتجه الموظفون إلى إستخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهارات الموظفين وكذلك تقديم حلول قطعية و سريعة لأي مشاكل في العمل و إستحداث إجراءات و دورات عمل لبناء وتطوير مهارات تواكب التطورات الجديدة ، وهذا ما تمحورت عليه دراستنا الراهنة نظرا لأهمية الإدارة الإلكترونية و تحقيقها نجاحا نسبيا على مستوى القطاعات العمومية المحلية و بما أن تطبيقها لازال في البداية مقارنة بدول أخرى ، وبرغم من العوائق التي تعرقل تجسيدها إلا أن هناك تطورات بالسنوات الماضية وما لاحظناه في إطار الدراسة الميدانية و توصلنا إلى جملة من النتائج عبر أداء الإستبيان و الملاحظة كشفت لنا بعض من العوائق لتقديم الخدمة إلكترونيا من بينها إحتياجها للموارد المدخلات و السعي لتوفير أساليب حماية إلكترونية لضمان عدم إختراق البيانات الخاصة بالمواطنين أو التلاعب بها.



الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

ساهمت الإدارة الإلكترونية في الوقت الحالي بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمة العمومية، وقد حققت نجاحا نسبيا على مستوى المرافق العمومية المحلية، إلا أن تطبيقها لا يزال في البداية مقارنة بالدول المتطورة، فقد كان تبنيها في أغلب المؤسسات ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح له الفرصة للتخلص من بعض المشاكل التي كانت تعاني منها بعض المؤسسات نتيجة اعتمادها على تقنيات تقليدية، ولقد أصبح من الضروري على كل الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية والإنطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الإتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من الخدمات العمومية.

لقد توصلت الدراسة الى جملة من الإستنتاجات على الصعيد النظري والميداني بالإضافة لمجموعة من التوصيات والإقتراحات لمساعدة المؤسسة على تحسين خدماتها، وتمثلت نتائج الدراسة في:

أولا على الصعيد النظري:

- ساهمت الإدارة الإلكترونية في القضاء على العديد من المشاكل التي تواجه الإدارات العمومية بشكل يومي كمشكل الطوابير، ومشكل الوقوع في الأخطاء.
- الإدارة الإلكترونية هي أسلوب جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وتتفاعل بها الحكومة والجهات العمومية مع المواطنين والمؤسسات التجارية، وتسمح لهم في المشاركة في عملية صنع القرار والحصول على طرف أفضل في الوصول الى المعلومات وزيادة الشفافية.
- الخدمة العمومية هي رابطة تجمع الإدارة العامة الحكومية والمواطنين لتلبية حاجاتهم ورغباتهم.
- الخدمة العمومية هي مجموعة متنوعة من المنتجات تقدمها الدولة للمواطنين لتسيير معاملاتهم ولتسهيل حياتهم والإجراءات التي يرغبون في إنجازها.
- ساهمت الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الخدمة العمومية عن طريق توسيع مجال الثقة بين المواطن والإدارة، حيث تكون هذه الثقة أولا مبنية على قدرة التواصل الفعال مابين المواطن والإدارة.
- الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي الى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت اليه تكنولوجيا الإعلام والإتصال، حيث أدت الى الإنتقال بنا من الخدمات

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

ثانيا على الصعيد الميداني:

- للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الإنجاز وتقليل الإجراءات.
- يتوفر بمصالح البلدية عدد كاف من الأجهزة الكمبيوتر يتناسب مع حجم العمل، ولكن مع ذلك يبقى نقص محسوس.
- تمتلك بلدية الوادي موارد بشرية متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات
- تتوفر بمصالح البلدية وسائل أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها كتوفير مضاد الفيروسات للأجهزة من الإختراقات والقرصنة.
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آليات المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية و التكنولوجيا.
- توفر مصالح البلدية لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة.
- يستجيب موظفو مصالح البلدية لإحتياجات الأفراد مهما كانت درجة انشغالهم.
- تتعامل مصالح البلدية مع المعلومات الخاصة بسرية.

ثالثا: النتائج الخاصة باختبار الفرضيات:

إنطلاقا من نتائج الدراسة التطبيقية، توصلنا إلى مايلي:

- هناك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية الوادي.
- مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة في البلدية مقبول ومرضي.
- يؤثر بعد الجوانب المادية الملموسة بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في بلدية الوادي.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية تعزي متغيرات ديمغرافية (الجنس، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية).

رابعا التوصيات والإقتراحات:

وفقا للنتائج التي تم التوصل اليها من الإطار النظري للبحث وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالإقتراحات التالية:

- لرفع من مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التكوينية مع إقامة برامج تدريبية تركز على تنمية مهاراتهم السلوكية في التعامل مع المواطنين.
- تحديث الأجهزة المختلفة فب البلدية لتجنب الأعطال المتكررة، مع تعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الإتصال.
- أرشفة معلومات المواطنين في أماكن وأجهزة مختلفة لضمان عدم تعرضها للتلف.
- الإستعانة بالمهندسين والخبراء في مجال الإعلام الآلي من أجل تطوير برامج وشبكات اتصال داخلية خاصة بكل إدارة.
- تكثيف الدورات التكوينية للإداريين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

خامسا: آفاق الدراسة

- قد تكون هذه الدراسة دافع لدراسات مستقبلية تتضمن اشكاليات منها :
- دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر .
 - الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وعلاقتها بأداء العاملين .
 - جودة الخدمة العمومية ودورها في تحسين فاعلية الأداء في المؤسسات العامة والخاصة .
 - تعميم الإدارة الإلكترونية في مختلف الدوائر الوزارية للوصول إلى الحكومة الإلكترونية .
 - مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة أداء المؤسسات العمومية .



قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا : الكتب

1. بن محمد الحسن (1_4 نوفمبر 2009)، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية، نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، معهد الادارة العامة، 2009.
2. توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية ، مركز الخبرة المهنية للإدارة ، القاهرة ، 2003.
3. د.نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الطبعة العربية، 2017.
4. زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج عثمان، عمان، 2003.
5. الصميدعي محمود، يوسف ردينة ، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، وعمان والاردن 2010.
6. الطائي، حميد، العلاق ، بشير، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2020.
7. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
8. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
9. علاء عبد الرزاق السالمي، الادارة الالكترونية، داروائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
10. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار العرب الإسلامي، بيروت 2010.
11. فداء حامد، الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
12. محمد صالح مؤذن، مبادئ التسويق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999.
13. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر وتوزيع، عمان، 2009.
14. محمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2014.
15. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

16. نوري المهدي الكوني ، المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية تحديث خدمات المنظمات المصرفية، ليبيا، دار الكتب الوطنية بنغازي، طبعة أولى، 2020.

ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

أولا : الرسائل والاطروحات

17. باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر ، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لثيل شهادة الماستر في قانون اداري، الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار.

18. بوبكر محمدالهوش، الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة المعلوماتية ، والإدارة الكونية ، المعهد الوطني للإدارة طرابلس ، 2002/9/19/17.

19. بولصفواي يمين، ، بودلال فتحي ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2020/2021.

20. حسين شدى ، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية ، مصر ، 2004/4-1.

21. رابح أشرف رضا، (ونية)، معوقات التنمية المحلية - دراسة ميدانية في ولاية سكيكدة، شهادة ماجستير في علم إجتماع التنمية، معهد علم الاجتماع - جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة.

22. رفيق بن مرسي ، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية العلوم والإعلام، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو، 2011.

23. سماعيل رزيقة، حمودي رزيقة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة وإدارة الجماعات المحلية، 2017.

24. سهام راجحي ، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة باتنة 1، سوريا ، سبتمبر 2006.

25. شارف بن عطية الحاجة، كتاب أمانة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لإستكمال شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم.
26. شيلي إلهام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الاداء التنظيمي، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص علوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2020.
27. طلاش فريد، أبجري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية.
28. عشور عبد لكريم، "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
29. قادة دليلة ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم تسيير ، كلية العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر 3 ، 2018.
30. قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم .
31. ليان ، قطيني ، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن ، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006
32. م.محمد طالب بسيسو ، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ، رسالة ماجستير في إدارة أعمال من كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة ، أغسطس 2010، ص 15.
33. يوسف صلاحي الدين ، "مجلة المنهل الإقتصادي ، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2022، ص 58"، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي .الجزائر .

ثالثا : المجالات والدوريات

34. أمال موساوي، حياة قريشي، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، المجلد 02، العدد 1، 2020.
35. باية بن عاشور ، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية ، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني ، العدد 1 ، جانفي 2021 .

36. بن بوترة عبد الحق ، مجلة البيان للدراسات السياسية والقانونية، برج بوعرييج العدد السادس، جانفي 2021.
37. د.غالم الهام مصطفى، الحكومة الالكترونية كمدخل لاصلاح الخدمة العمومية، مجلة مصرية لعلوم المعلومات، عدد2، اكتوبر 2018.
38. دايرة عايده ، د.يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز لواء الموظفين ، مجلة الحدث للدراسات المالية والإقتصادية العدد 09، ديسمبر 2022 .
39. راجي بوعبدالله، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد: 04 ، العدد01، 2020.
40. سامر عبد السلام ضو القحواتش، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة، مجلة كلية الآداب العدد التاسع والعشرون الجزء الثاني يونيو 2020.
41. سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية، مجلة نماء الإقتصاد والتجارة، العدد 4 ، 2018.
42. السبئي صادق، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء —دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، العدد97 ، المجلد 23 .
43. عبد الرحيم رحاوي، خديجة قاسي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الإقتصادية، العدد الثالث، أوت 2017.
44. عبد الغني بن حامد ، د. محمد البخاري عموم، استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية والمجلة الجزائرية للإقتصاد السياسي ، العدد 2.
45. العربي بوعمامة ، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، العدد9، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014.
46. م.م. أفنان عبد علي الأسدي، الإدارة الإلكترونية — بين النظرية ومتطلبات التطبيق — في بيئة منظمات ال الأعمال العراقية، مجلة الإدارة الإلكترونية، العددالخامس عشر، 2009.
47. ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة، المؤتمر العلمي الأمنية للعمليات الإلكترونية، منظم المؤتمر أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث و الدراسات، العدد الرابع، دبي، 2003.

48. ميلود طبيش، مجدوب فايزة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف.

رابعا : مراسيم ومحاضرات والبريد الإلكتروني :

49. شيبوتي راضية، محاضرات في المناجنت العمومي، محاضرات القيت على طلبة سنة ثانية ماستر علوم إدارية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الاخوة منوري، قسنطينة 1.

50. قانون رقم 06-06 المؤرخ في 21 محرم عام 1427 هـ، الموافق لـ 20 فبراير سنة 2006 ، و المتضمن القانون 4، التوجيهي للمدينة، لاسيما المادة 04/02 منه.

51. المادة الاولى من القانون 11_10 المؤرخ في 22 جويلية 2011 المتعلق بقانون البلدية، الجريدة الرسمية العدد 37 الصادرة في 3 جويلية 2011.

52. المواد 108-120 من قانون البلدية 11-10.

53. www.Almrsal.com

قائمة الملاحق

الملحق رقم : 01 تحكيم الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



تحكيم الاستبيان

قمنا نحن الطالبات بإعداد الاستبيان يحتوي على مجموعة من الفرضيات قسمت الى خمس فرضيات رئيسية ، حيث قاموا بتصحيح بعض الفقرات والغاء البعض الآخر ، ومن ثم تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي.

الرقم	الاسم ولقب المحكم	الدرجة العلمية	الجامعة
01	بن بردي حنان		جامعة الوادي
02	بوسواك أمال		جامعة الوادي
03	قداش سميرة		جامعة ورقلة

الملحق رقم : 02 الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: تسيير واقتصاد المؤسسات

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سيدي الكريم، سيدتي الفاضلة ... تحية طيبة وبعد

أضع بين أيديكم استبيان الدراسة الموسومة الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، بهدف استطلاع آرائكم حول مختلف جوانب الموضوع.

راجين الإجابة على فقراته جميعا بوضع العلامة (x) في المكان الذي يعكس آرائكم، ونود إعلامكم بأن آراءكم ستكون موضع ثقة، إذ سيتم التعامل معها بسرية وكتمان وأن البيانات ستستعمل لأغراض البحث العلمي حصرا.

شاكرين مقدما تعاونكم مع فائق التقدير والاحترام

* تحت إشراف الأستاذة:

- د.دريال سمية

• من إعداد الطالبات:

- بلحاج فريال
- بن ساسية سعيده
- برجوج روزا

الموسم الجامعي: 2023/2022

• **البيانات الشخصية :**

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

- العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

- المستوى التعليمي: ☐ بكالوريا او اقل ☐ تقني او تقني سامي ☐ مهندس ☐ دراسات عليا

- سنوات الخبرة: أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنة ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

• **المحور الأول: الادارة الالكترونية**

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
01	يتوفر بمصالح البلدية عدد كاف من الأجهزة الكمبيوترية تناسب مع حجم العمل.			
02	تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف والسرعة في انجاز العمل المطلوب .			
03	يتوفر بمصالح البلدية أجهزة ذات جودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة.			
04	يتوفر بمصالح البلدية مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب بها .			
05	تستخدم مصالح البلدية برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها .			
06	تستخدم مصالح البلدية البرامج في معالجة وتخزين البيانات بدقة وفعالية.			
07	البرمجيات المستخدمة في مصالح البلدية تسرع من أداء العمليات فيها.			
08	قاعدة بيانات مصالح البلدية تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المؤسسة.			
09	تعتمد مصالح البلدية على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب وتناقص المعلومات .			
10	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في مصالح البلدية.			
11	تستخدم شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام والوظائف ببعضها البعض.			
12	تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل مصالح البلدية .			

13	تتوفر بمصالح البلدية وسائل أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.		
14	تمتلك مصالح البلدية أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.		
15	توفر مصالح البلدية برامج تدريبية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة .		
16	تستقطب مصالح البلدية أصحاب الخبرات والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات .		

المحور الثاني : تحسين الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الجوانب المادية الملموسة				
17	مظهر مبنى مصالح البلدية وتجهيزاته جذابة ومميز.			
18	أماكن الانتظار بمصالح البلدية كافية .			
19	التصميم الداخلي بمصالح البلدية يوفر جوا مريحا لأفراد المجتمع.			
20	توفر مصالح البلدية لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة .			
البعد الثاني : الاعتمادية				
21	تقوم مصالح البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.			
22	تلتزم مصالح البلدية بتقديم الخدمات التي وعدت بها.			
23	تنجز مصالح البلدية الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى .			
24	توفر مصالح البلدية خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف .			
البعد الثالث : الاستجابة				
25	يستجيب موظفو مصالح البلدية لاحتياجات الافراد مهما كانت درجة انشغالهم .			
26	تقدم مصالح البلدية جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة.			
27	تعمل مصالح البلدية على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.			
28	تهتم إدارة البلدية بشكاوي واستفسارات الافراد.			

قائمة الملاحق

البعد الرابع: الأمان			
29	تتعامل مصالح البلدية مع المعلومات الخاصة بسرية.		
30	هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها مصالح البلدية.		
31	يمكن للأفراد طلب بعض الخدمات الكترونيا.		
32	يقدم موظفين الخدمة للأفراد حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوزات .		

انتهى

بلدية الوادي

بلدية الوادي عاصمة الولاية تقع في الجنوب الشرقي من الوطن، حيث تبلغ مساحتها حوالي 77.20 كلم²، وتعتبر بلدية الوادي من أصغر بلديات الولاية مساحةً وأكثرها سكاناً حيث يقدر عدد سكانها بحوالي 210 ألف نسمة يحدها من الشمال بلدية كوينين ومن الشرق والشمال الشرقي بلديتي طريقالوي وحساتي عبد الكريم ومن الغرب والشمال الغربي بلديتي وادي العنندة ورماس ومن الجنوب بلدية البيضاء



يسود بلدية الوادي مناخ صحراوي جاف والذي يتميز بقلّة الأمطار وارتفاع درجة الحرارة فهو معتدل في فصل الخريف والربيع وحار صيفا ومعتدل إلى بارد شتاء ، حيث ان للمناخ أثر كبير في المنطقة سواء على الجانب الاقتصادي العمراني أو الغطاء النباتي



الملحق رقم : 04 نتائج الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
900 ،	32

FREQUENCIES VARIABLES=a1 a2 a3 a4

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Frequency Table

a1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	12	0 ،30	0 ،30	0 ،30
	انثى	28	0 ،70	0 ،70	0 ،100
	Total	40	0 ،100	0 ،100	

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	7	5 ،17	5 ،17	5 ،17
	من 30 إلى 39 سنة	19	5 ،47	5 ،47	0 ،65
	من 40 إلى 49 سنة	12	0 ،30	0 ،30	0 ،95
	أكثر من 50 سنة	2	0 ،5	0 ،5	0 ،100
	Total	40	0 ،100	0 ،100	

a3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بكالوريا أو أقل	5	5 ،12	5 ،12	5 ،12
تقني أو تقني سامي	16	0 ،40	0 ،40	5 ،52
جامعي	8	0 ،20	0 ،20	5 ،72
دراسات عليا	11	5 ،27	5 ،27	0 ،100
Total	40	0 ،100	0 ،100	

a4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 05 سنوات	12	0 ،30	0 ،30	0 ،30
من 05 إلى 10 سنة	16	0 ،40	0 ،40	0 ،70
من 11 إلى 20 سنة	9	5 ،22	5 ،22	5 ،92
أكثر من 20 سنة	3	5 ،7	5 ،7	0 ،100
Total	40	0 ،100	0 ،100	

DESCRIPTIVES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15 b16

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

DESCRIPTIVES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15 b16 x

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
c1	40	35 ,2	864 ,
c2	40	18 ,2	903 ,
c3	40	38 ,2	807 ,
c4	40	32 ,2	888 ,
الجوانب المادية للمؤسسة	40	3063 ,2	65410 ,
Valid N (listwise)	40		

DESCRIPTIVES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15 b16 x

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b1	40	82 ,1	958 ,
b2	40	28 ,2	916 ,
b3	40	68 ,1	829 ,
b4	40	18 ,2	903 ,
b5	40	05 ,2	932 ,
b6	40	00 ,2	961 ,
b7	40	22 ,2	862 ,
b8	40	18 ,2	874 ,
b9	40	10 ,2	841 ,
b10	40	22 ,2	862 ,
b11	40	68 ,1	888 ,

b12	40	07 ،2	944 ،
b13	40	15 ،2	921 ،
b14	40	35 ،2	834 ،
b15	40	82 ،1	903 ،
b16	40	90 ،1	900 ،
الادارة الالكترونية	40	0426 ،2	53222 ،
Valid N (listwise)	40		

DESCRIPTIVES VARIABLES=c5 c6 c7 c8 y2

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
c5	40	83 ،1	747 ،
c6	40	18 ،2	747 ،
c7	40	88 ،1	853 ،
c8	40	75 ،1	899 ،
الاعتمادية	40	9062 ،1	59831 ،
Valid N (listwise)	40		

DESCRIPTIVES VARIABLES=c9 c10 c11 c12 y3

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
c9	40	07 ،2	859 ،
c10	40	18 ،2	874 ،

c11	40	40 ،2	810 ،
c12	40	45 ،2	783 ،
الاستجابة	40	2750 ،2	65974 ،
Valid N (listwise)	40		

DESCRIPTIVES VARIABLES=c13 c14 c15 c16 y4

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
c13	40	37 ،2	838 ،
c14	40	25 ،2	870 ،
c15	40	65 ،1	802 ،
c16	40	1750 ،2	90263 ،
الامان	40	1125 ،2	59093 ،
Valid N (listwise)	40		

DESCRIPTIVES VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الجوانب المادية للمؤسسة	40	3063 ،2	65410 ،
الاعتمادية	40	9062 ،1	59831 ،
الاستجابة	40	2750 ،2	65974 ،
الامان	40	1125 ،2	59093 ،
جودة الخدمة العمومية	40	1500 ،2	49168 ،
Valid N (listwise)	40		

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT y1

/METHOD=ENTER x.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الادارة الالكترونية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الجوانب المادية للمؤسسة

b. All requested variables entered.

Correlations

		الادارة الالكترونية	الجوانب المادية للمؤسسة	الاعتمادية	الاستجابة
الادارة الالكترونية	Pearson Correlation	1	، 337*	، 386*	، 246
	Sig. (2-tailed)		، 034	، 014	، 126
	N	40	40	40	40
الجوانب المادية للمؤسسة	Pearson Correlation	، 337*	1	، 477**	، 531**
	Sig. (2-tailed)	، 034		، 002	، 000

	N	40	40	40	40
الاعتمادية	Pearson Correlation	386* ،	477** ،	1	469** ،
	Sig. (2-tailed)	014 ،	002 ،		002 ،
	N	40	40	40	40
الاستجابة	Pearson Correlation	246 ،	531** ،	469** ،	1
	Sig. (2-tailed)	126 ،	000 ،	002 ،	
	N	40	40	40	40
الامان	Pearson Correlation	228 ،	385* ،	497** ،	572** ،
	Sig. (2-tailed)	156 ،	014 ،	001 ،	000 ،
	N	40	40	40	40
جودة الخدمة العمومية	Pearson Correlation	381* ،	772** ،	769** ،	827** ،
	Sig. (2-tailed)	015 ،	000 ،	000 ،	000 ،
	N	40	40	40	40

Correlations

		الامان	جودة الخدمة العمومية
الادارة الالكترونية	Pearson Correlation	228 ،	381* ،
	Sig. (2-tailed)	156 ،	015 ،
	N	40	40
الجوانب المادية للمؤسسة	Pearson Correlation	385* ،	772** ،
	Sig. (2-tailed)	014 ،	000 ،
	N	40	40
الاعتمادية	Pearson Correlation	497** ،	769** ،
	Sig. (2-tailed)	001 ،	000 ،
	N	40	40
الاستجابة	Pearson Correlation	572** ،	827** ،

الملخص

	Sig. (2-tailed)	000 ،	000 ،
	N	40	40
الامان	Pearson Correlation	1	772** ،
	Sig. (2-tailed)		000 ،
	N	40	40
جودة الخدمة العمومية	Pearson Correlation	772** ،	1
	Sig. (2-tailed)	000 ،	
	N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ANOVA حسب الجنس

الاستبيان

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	022 ،	1	022 ،	118 ،	733 ،
Within Groups	040 ،7	38	185 ،		
Total	062 ،7	39			

ANOVA حسب العمر

الاستبيان

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	500 ،	3	167 ،	914 ،	444 ،
Within Groups	562 ،6	36	182 ،		

Total	062 ،7	39			
-------	--------	----	--	--	--

ONEWAY XY BY a3

/MISSING ANALYSIS.

حسب المستوى التعليميANOVA

الاستبيان

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	692 ،	3	231 ،	305 ،1	288 ،
Within Groups	369 ،6	36	177 ،		
Total	062 ،7	39			

حسب سنوات الخبرةANOVA

الاستبيان

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	162 ،3	3	054 ،1	730 ،9	000 ،
Within Groups	900 ،3	36	108 ،		
Total	062 ،7	39			