

## دور الإدارة الإلكترونية في تقريب الخدمة من المواطن دراسة حالة بلدية الرقيبة - الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:  
-فضيلة شعوبي

إعداد الطلبة:  
-أيوب عطية  
-زكرياء بكاكرة

نوقشت المذكرة علنا يوم: ...../...../2023

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	.....	الاسم واللقب
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	.....	فضيلة شعوبي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	.....	الاسم واللقب

السنة الجامعية : 2023/2022



## دور الإدارة الإلكترونية في تقريب الخدمة من المواطن دراسة حالة بلدية الرقيبة - الوادي.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الأستاذة:  
-فضيلة شعوبي

إعداد الطلبة:  
-أيوب عطية  
-زكرياء بكاكرة

نوقشت المذكرة علنا يوم: ...../...../2023

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	.....	الاسم واللقب
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	.....	فضيلة شعوبي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	.....	الاسم واللقب

السنة الجامعية : 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولمّ لا فلقد ضحيت من أجلي ولم

تدّخر جهدًا في سبيل إسعادي على الأوام

(أمي الحبيبة) رحمة الله عليها.

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل

مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل علي طيلة حياته

(والدي العزيز).

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون

وفي أصعدة كثيرة أقدم لكم هذا البحث، وأتمنى أن يحوز على رضاكم.

"أيوب"

# الإهداء

أهدي تخرجي لمن نخفض لهما جناح الذل من

الرحمة لأبي وأمي الحبيين أعلم جيداً أن اسطري لن

تفي في حقكما شيئاً ولا ما يزن جناح بعوضه ولكن عذري أنني

أحاول قدر المستطاع الشكر لله ثم لكما يا ركائز هذا الإنجاز

ويا من ستكون الفرحة هي دينهم في هذا الحفل

وأخيراً أقدم لكما شهادة تخرجي لأنني لا أجد من

هو أجدر منكما بها هذا ما استطعت عليه وأشكر أخوتي

وزملائي وكل من ساندني في وصولي لهذه المرحلة.

"زكرياء"

# الشكر والعرفان

نحمد الله عز وجل أن أهدانا الصبر والتوفيق وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي

وتوفيقنا في إنجاز على هذا العمل

فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العمل ما ترضى

والسلام على خليله الأمين عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.

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

كما نتقدم بجميل الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة شعوي التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وتشجيعاتها العلمية

القيمة رغم انشغالاتها ووقتها الثمين والتي تحملتنا طوال هاته الفترة

فنسأل من الله الكريم رب العرش العظيم أن يوصلها إلى أرقى وأسمى المعالي وأن يمنحها دوام الصحة والعافية

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

"شكرا"

## الملخص:

تهدف مشكلة البحث في إطار هاته الدراسة إلى محاولة الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن .

ولقد تم صياغة فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية المتمثلة في:

هناك دور للإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية، والتي جزئت بدورها

إلى فرضيات فرعية وهي كالتالي:

- تتوفر بالبلدية إدارة الكترونية.

- هناك دور الإدارة الإلكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

- هناك دور الإدارة الإلكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

- هناك دور الإدارة الإلكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

ولكي يتم اختبار الفرضيات المطروحة قمنا بإجراء دراسة ميدانية ببلدية الرقيبة بالرقبية، معتمدين في ذلك

على المنهج الوصفي كما اعتمدنا على أدوات في جمع البيانات الملاحظة الاستبيان والسجلات واعتبرت الاستبيان

الأداة الرئيسية لجمع المعلومات والتي تضمنت 33 عبارة مقسمة على اربع محاور وجهت لعينة عشوائية قدر عددها

ب 40 فردا .

وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن للإدارة الالكترونية دور كبير في رفع تقريب الخدمات الاجتماعية للمواطن.

-الهدف من تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمات الاجتماعية يتمثل في تحقيق الشفافية، الاستمرارية، السرعة،

وربح الوقت.

## **Summary:**

The aim of the research problem within the framework of this study is to try to reveal the role of electronic administration in bringing the service closer to the citizen.

The hypotheses of this study were formulated as follows:

The main premise:

-There is a role for the electronic administration in bringing the service closer to the citizen from the viewpoint of the municipality workers, which in turn has been divided into sub-hypotheses as follows:

-The municipality has an electronic administration.

- There is a role for electronic administration in bringing health services closer to the citizen from the viewpoint of municipal workers

- There is a role for electronic administration in bringing education services closer to the citizen from the viewpoint of municipal workers

- There is a role for electronic management in bringing housing services closer to the citizen from the viewpoint of municipal workers

In order to test the proposed hypotheses, we conducted a field study in the municipality of Reguiba, in Reguiba, relying on the descriptive approach. We also relied on tools for collecting observational data, the questionnaire and records, and considered the questionnaire as the main tool for collecting information, which included 33 phrases divided into four axes and directed to a random sample of 40. individually.

Finally, we reached the following results:

- The electronic administration has a major role in bringing social services closer to the citizen.

-The goal of applying electronic management to social services is to achieve transparency, continuity, speed, and time savings.



# قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
IV	الإهداء
VI	الشكر والعرفان
VII	الملخص
VIII	فهرس المحتويات
X	فهرس الجداول
XI	فهرس الأشكال
XII	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية</b>	
22	تمهيد
23	<b>المبحث الأول: الادبيات النظرية</b>
23	الفرع الأول: مفهوم الادارة
24	الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الالكترونية
25	الفرع الثالث: مفهوم الخدمة الاجتماعية
26	<b>المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة الاجتماعية</b>
27	<b>المبحث الثالث الادبيات التطبيقية</b>
27	الفرع الأول: الدراسات السابقة
29	الفرع الثاني: التعليق على الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية التطبيقية</b>	
33	تمهيد
34	<b>المبحث الأول: الطريقة والادوات</b>
35	الفرع الأول: الطريقة
35	الفرع الثاني: الادوات
38	<b>المبحث الثاني: النتائج والمناقشة</b>
38	الفرع الأول: النتائج

42	الفرع الثاني: المناقشة
54	خاتمة
56	قائمة المصادر والمراجع
59	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
36	ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الحماسي	01
36	معامل الثبات لفقرات الاستمارة (الفاكرونباخ)	02
38	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
39	توزيع أفراد العينة حسب السن	04
40	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	05
41	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	06
42	تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الأول	07
44	تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الثاني	08
46	تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الثالث	09
48	تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الرابع	10

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
38	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
39	توزيع أفراد العينة حسب السن	02
40	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	03
41	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	06

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
59	الاستبيان	01
62	مخرجات Spss	02



# مقدمة

نتج عن التطور العلمي والتقني انتشار الانترنت وإشباع الحاجات واتساع الأنشطة والفعاليات التي تمارسها المؤسسات وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأعمال والخدمات وبالتالي تقديمها على صورة لم تكن عليها، أصبحت نتاج لمجموعة من التطورات والتغيرات التي تحرك عجلة خدمة المواطنين داخل نسق الإدارة من خلال تبني خطط عمل متناسق وصارم لتعزيز كفاءات الإدارات والمؤسسات العمومية للخدمات.

في هذا الإطار تجلت تقريب الخدمة الاجتماعية في الاستجابة لمتطلبات وتطلعات المواطنين ومقتضيات التطور والحداثة وهذا الأمر الذي يجعل من كافة السياسات والمخططات المراد تجسيدها في مجال تحسين الخدمة الاجتماعية من خلال العصرية وترقية مرافقها العامة وإدراج إصلاح الخدمة الاجتماعية ضمن المحاور الاستراتيجية وتلبية الحاجات العامة للجمهور. بقدر من الكفاءة والاحترافية وتشخيص الاختلافات التي شهدتها واقع الخدمة العمومية والاعتماد على أفضل السبل والآليات والرفع من مستوى تقديم وتحسين الخدمات ونجاعتها، والتي تعتمد على التنسيق الداخلي للمؤسسة والتعامل مع جمهورها الخارجي. ومع ظهور هذه التعاملات الخدماتية الالكترونية وتوسعها بشكل متزايد صارت المؤسسات تميل إلى بلوغ ما يعرف بالإدارة الالكترونية.

الإدارة الالكترونية منظومة رقمية يكمن جوهرها في تغيير نمط وأسلوب تفاعل وتعامل المواطنين والزبائن سواء في المؤسسات الحكومية او الخاصة على اختلاف توجهاتها وأحجامها من خلال الانتقال من النمط البدوي إلى النمط الالكتروني اعتماد على نظم معلوماتية قوية تقتضي تنظيم المعاملات الخدماتية المختلفة من خلال تقديم آليات جديدة مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.

الإدارة الالكترونية تعتمد عليها مختلف المؤسسات لتحقيق أهدافها الموجودة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة لتحويلات الاقتصادية والاجتماعية، حيث تعمل على تنشيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين، وتعد عصب الحياة داخل المؤسسة تعمل لكسب وضم الجمهور للمؤسسة وقبوله لها وبالتالي يصبح بلوغ الجودة أهم اهتماماتها.

وفي ضوء هذا شكلت الإدارة الالكترونية 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 الاجتماعية نتج عنها تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المؤسسات الخدماتية. وأصبح محل نقاش وحديث للفاعلين ولسعي للبحث عن السبل نحو الارتقاء وهذا ما يستدعي توجيه الاهتمام في هذه الدراسة

وخاصة ما يسمح الكشف عن الطرق التي تؤدي إلى تقريب الخدمة من المواطن من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بطرح التساؤل الرئيسي:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تقريب الخدمة من المواطن؟

## 2- الأسئلة الفرعية

وقد انبثقت عنه تساؤلات فرعية:

- هل تتوفر ببلدية الرقيبة إدارة الكترونية؟
- هل للإدارة الإلكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات الصحة من المواطن؟
- هل للإدارة الإلكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات التعليم من المواطن؟
- هل للإدارة الإلكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات السكن من المواطن؟

## 2-فرضيات الدراسة

الفرضية عادة هي إجابة مؤقتة قد تكون حكما تقريريا أو تقييميها يثبتته أو ينفيه واقع موضوع البحث. عرفها "موريس أنجرس" (هي إجابة مقترحة لسؤال البحث يمكن تعريفها حسب الخصائص الثلاثة الآتية : التصريح، التنبؤ، ووسيلة لتحقيق الامرقي)<sup>1</sup>.

انطلاقا من تساؤلات الدراسة فقد تم صياغة الفرضية العامة التالية :

- هناك دور للإدارة الإلكترونية في تقريب الخدمة من المواطن .
- وقد انبثقت عن هذه الفرضية العامة ثلاث فرضيات جزئية وهي :
- تتوفر ببلدية الرقيبة إدارة الكترونية.
- للإدارة الإلكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات الصحة من المواطن
- للإدارة الإلكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات التعليم من المواطن؟
- للإدارة الإلكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات السكن من المواطن؟

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، وآخرون، ط 2، دار القصة لطباعة والنشر، 2006، ص 151

## 2-أسباب اختيار الموضوع

إن موضوع دور الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن من المواضيع الهامة والحديثة التي تستوجب البحث والتدقيق العلمي وبذلك فإن اختيار الموضوع جاء نتيجة تظافر جملة من المبررات:

## أ-المبررات الذاتية

- الرغبة في الاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع .
- الرغبة في الحصول على درجة علمية من خلال إعداد وتقديم مذكرة حول موضوع الدراسة.
- محاولة توظيف المعارف النظرية المتعلقة بمنهجية البحث العلمي والكشف عن مدى القدرة على التعامل مع المعلومات وتوظيفها منهجياً.
- إثراء المعارف حول موضوع الدراسة.

## ب.المبررات الموضوعية

- تعدد الإدارة الالكترونية واحدة من أهم المواضيع التي يمكن دراستها ميدانيا وإمكانية التحكم فيها لمعرفة الدور الذي تساهم به في تقريب الخدمة من المواطن.
- محاولة التعرف على كيف يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن.
- موضوع الإدارة الالكترونية موضوعا متجددا يتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة.

## 4. أهداف البحث وأهميته

## أ-أهداف البحث

## -الأهداف العلمية:

- 1- السعي لتقديم إسهام علمي في ما يخص مثل هذه الدراسات.
- 2- التواصل إلى نتائج يمكن وصفها بالعلمية إزاء موضوع الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن مع نظريات ومقاربات ذات صلة.
- 3- تسليط الضوء على الدور الذي تؤديه الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن.
- 4- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية والخدمة الإجتماعية.

## - الأهداف العملية

- 1- معرفه واقع الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن .
- 2- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.

3- إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة في ما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية والخدمة الإجتماعية.

4- الإحاطة بموضوع الدراسة وإبراز أهمية الإدارة وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وكذا تقديم الخدمات للمؤسسة.

#### ب-أهمية الدراسة:

لموضوع الدراسة أهمية بالغة على المستوى العلمي والعملية وتكمن في:

#### -الأهمية العلمية

- 1- إتباع المنهج العلمي وإثراء التراث النظري بإضافة جديدة لتراكم المعرفي حول الموضوع.
- 2- أهمية هذه الدراسة تكمن في كونها تقدم رؤية من زاوية جديدة في بحث ودراسة الموضوع.
- 3- قلة البحوث والدراسات التي ربطت بين الإدارة الالكترونية والخدمة الاجتماعية.
- 4- مساهمة التطور العلمي لدراسة الإدارة الالكترونية التي من أهم عناصرها تقريب الخدمة من المواطن.

#### -الأهمية العملية :

- 1- إظهار الدور الكبير الذي تساهم بها الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن.
- 2- تقديم اقتراح يساهم في استفادة المسؤولين في هذا المجال من تفعيل وتطوير الإدارة الالكترونية.

#### 6-حدود الدراسة

- حدود موضوعية : تطبق الدراسة على موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تقريب الخدمة الاجتماعية.
- حدود زمانية : أجريت هاته الدراسة التطبيقية خلال الفترة الممتدة من شهر جوان إلى شهر جويلية 2023 .
- حدود مكانية: تطبق الدراسة على بعض المصالح الإدارية التي تعنى بالشؤون الاجتماعية داخل مقر بلدية الرقيبة.

#### 7-منهج البحث

لمعالجة هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الاطار النظري لكل من الإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية وما يتضمنها، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من خلال تصميم استبيان تضمنت الجوانب الرئيسية لمحاو البحث بالإضافة الى المقابلات الشخصية مع المسؤولين للحوص على معلومات يمكن الاستعانة بها في هذه الدراسة.

## 8- صعوبات البحث

- واجهتنا خلال إنجازنا لبحثنا العديد من العراقيل، فما من بحث علمي إلا ويواجه صاحبها عراقيل عدة نذكر منها، عدم الاستجابة السريعة لمجتمع الدراسة معنا وأيضا ضرورة كتابة طلب خطي وتقديمه لرئيس البلدية بالرقبية، كما واجهنا بعض الصعوبات الأخرى لعل أهمها:
- تشابه الطرح في كثير من المفاهيم في موضوع الخدمة الاجتماعية والخدمة العمومية.
  - نقص الإلمام الجيد في التعامل مع برنامج Spss.
  - تباين آراء الباحثين في نقاط تخص البحث شكل لدينا بعض التردد في التوافق حول بعض جوانب المذكرة.
  - الحالة الصحية والالتزامات العملية للباحثين أوقفت تقدمنا في إنجاز وإكمال بحثنا العلمي.

## 9- هيكلية البحث

- يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع، وتعمل على توضيح الإطار النظري لكل من العنصرين الأساسيين للموضوع وهما الإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية.
- فقد تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري للدراسة، وتعرضنا من خلاله في المبحث الأول الى الادبيات النظرية، والمبحث الثاني خصصناه للعلاقة بين متغيري الدراسة (الإدارة الالكترونية) و(الخدمات الاجتماعية)، أما المبحث الثالث فعرضنا الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع دراستنا.
- أما الفصل الثاني الدراسة الميدانية، حيث تطرقنا في المبحث الأول للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، وفي المبحث الثاني نتائج ومناقشة معطيات الدراسة.



## الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية

## تمهيد الفصل

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات الحكومية، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعد على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وامكانياتها البشرية المحدودة، والوصول بخدماتها للمواطنين والمستخدمين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة مما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني الذي ينعكس بدوره بشكل رئيسي وإيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين.

ومن خلال ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى بعض المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة الاجتماعية، بالإضافة الى الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل الى:

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة الاجتماعية

❖ المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة الاجتماعية

❖ المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

## الفرع الأول: مفهوم الإدارة

## 1- لغة

تعني الإدارة في اللغة العربية جعل الشيء يدور فيقال محرك السيارة يدير عجلاتها وإدارة العجلات معناها التسبب في دورانها أو دفعها إلى الدوران.

وفي اللغة الإنجليزية والفرنسية تعني Administration وهذا اللفظ مشتق من الكلمة اللاتينية ذات المقطعين Ad-ministraro وتعني خدمة الآخرين أو تقديم العون للآخرين To serve<sup>1</sup>.

## 2- اصطلاحاً

اختلف آراء الكتاب والباحثين في إيجاد مفهوم شامل أو تعريف محدد للإدارة، ويعود سبب ذلك إلى أن كلا منهم ينظر إلى المفهوم من زاويته الخاصة تبيراً عن الحالة التي يقوم بدراستها، لذلك سنحاول فيما يلي إلى عرض أهم التعريفات التي تقدم تصور واضح لمعنى الإدارة:

**التعريف الأول:** حيث يشار إلى الإدارة في أبسط معانيها أنها عملية تحشيد الموارد وتنظيمها والسيطرة عليها ومن ثم توجيهها نحو تحقيق أهداف المنظمة بأفضل كفاءة وفاعلية ممكنتين، وهي عملية اجتماعية صممت من أجل ضمان التعاون والمشاركة، والداخل والاشراك مع الآخرين بطريقة فعالة لإنجاز الأهداف المطلوبة<sup>2</sup>.

**التعريف الثاني:** حيث عرفت الإدارة بأنها: "العنصر الأساس والمهم في المنظمة، المسؤول عن تنفيذ الأهداف وتحقيق النتائج التي تسعى إليها المنظمة في نشاطها . . ." <sup>3</sup>.

**التعريف الثالث:** وعرفت أيضاً بأنها: "عملية تحقيق أهداف التنظيم من خلال الأفراد والموارد الأخرى لهذا التنظيم"<sup>4</sup>.

**التعريف الرابع:** وجاء في تعريف آخر بأن الإدارة تشمل جميع الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء المشروع، وإدارته من حيث تمويله ووضع سياساته الرئيسية وتوفير ما يلزمه من معدات، وإعداد التكوين أو الإطار التنظيمي الذي يعمل فيه، وكذلك اختيار الرؤساء والأفراد الرئيسيين له، وطبقاً لهذا التعريف فإن مسؤولية المدير في المنشأة تتضمن الآتي:

<sup>1</sup> أشرف إبراهيم سليمان، مبادئ علم الإدارة والعمل الشرطي: دراسة تطبيقية على أعمال الأمن، ط 1، المركز القومي للإصدارات القانونية القاهرة، 2015، ص 13.

<sup>2</sup> مسلم علاي شلي، التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص 14.

<sup>3</sup> صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 20.

<sup>4</sup> علي فلاح الزعبي، فتحي عبد الله الشرع، إدارة الإعلان: مفاهيم واستراتيجيات معاصرة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 114.

- توفير العاملين والكفاءات الإدارية؛

- توفير المعدات والتسهيلات؛

- تنظيم المشروع؛

- وضع السياسات<sup>1</sup>.

### 3- اجرائيا

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الإدارة بأنها: " هي عملية من خلالها نستطيع إنجاز الوظائف وأداء المهام والأعمال من خلال الجهود البشرية العاملة في المنظمة، حيث يتم تحقيق التعاون والتنسيق الفعال بينهم وصولا إلى تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفعالية".

### الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الالكترونية

بعد تعرضنا لأهم التعريفات المتعلقة بمصطلح الإدارة، سنحاول فيما يلي التطرق الى أهم التعريفات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، حيث يكاد يجمع أغلب الكتاب والمتخصصين في هذا المجال على المفهوم العام للإدارة الالكترونية، والذي يشمل على بعض المتطلبات الرئيسية والمتمثلة أساس في (الحاسوب، الاتصالات، الموارد البشرية)، غير أن هذا لا يمنع من وجود العديد من التعريفات المتباينة والمتنوعة<sup>2</sup>.

### 1-إصطلاحا

**التعريف الأول:** حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها: "تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) الى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بدون بلا أوراق"<sup>3</sup>.

**التعريف الثاني:** وعرفت كذلك بأنها: "منهج حديث موجه الى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للإتصال لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> جمال محمد عبد الله، إدارة الأعمال: مبادئ ومفاهيم، ط 1، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 17.

<sup>2</sup> عبته بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية، مركز الكتاب الجامعي، الأردن، 2018، ص 23.

<sup>3</sup> مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 54.

<sup>4</sup> راكز علي محمود الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة: التسويق الالكتروني، الميزة التنافسية، ريادة الاعمال، إدارة المعرفة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 26.

**التعريف الثالث:** وعرفت أيضا بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"<sup>1</sup>.

**التعريف الرابع:** وجاء في تعريف آخر بأنها: "أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنيات الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) لتحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمال"<sup>2</sup>.  
ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها: "هي تلك الجهود الإدارية التي نستطيع من خلالها تقديم خدمات للمواطنين من خلال إمكانيات مادية متمثلة في أجهزة الحاسوب والشبكات الإنترنت تتضمن تبادل المعلومات وتسهيل وتسريع وصولها".

### الفرع الثالث: مفهوم الخدمة الاجتماعية

سنتناول فيما يلي الى اهم التعريفات التي تطرقت الى الخدمة الاجتماعية:

**التعريف الأول:** حيث عرفت الخدمة الاجتماعية بأنها: "عن توصيل الموارد المختلفة الى الفرد والجماعة والمجتمع لإشباع احتياجاتهم عن طريق استخدام طريقة عملية لمساعدة الناس على مساعدة أنفسهم"<sup>3</sup>.

**التعريف الثاني:** وعرفت كذلك بأنها: "مهنة تستند الى معارف ومهارات ولها معاييرها الأخلاقية، يمارسها أخصائين اجتماعيين متخصصين تقدم خدماتها وفق منهجية علمية لجميع فئات المجتمع ووحداته بغرض مساعدتهم وإحداث التغيير الإيجابي وصولا للرفاهية الاجتماعية"<sup>4</sup>.

**التعريف الثالث:** وقد عرفت الجمعية القومية للأخصائين الاجتماعيين بأمريكا NASW للرعاية الاجتماعية بأنها: "الأنشطة المنظمة للمؤسسات الحكومية والأهلية بهدف توفير الحماية والوقاية للأفراد المجتمع، وتساهم في مواجهة مشكلاتهم وتحسين مستوى معيشتهم، وهذه الأنشطة تقدم من خلال جهود مختلف المهنيين كالأطباء والقانونيين والمعلمين والمهندسين والأخصائين الاجتماعيين"<sup>5</sup>.

**التعريف الرابع:** وعرفت منظمة الأمم المتحدة UN الخدمات الاجتماعية بأنها: "الأنشطة المنظمة التي تهدف للمساعدة على التوافق للأفراد وبيئتهم وهذا الهدف يتحقق من خلال تصميم تكتيكات وطرق تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة احتياجاتهم وحل مشكلات توافقهم وتكيفهم مع تغيير أنماط المجتمع ومن

<sup>1</sup> محمد صادق إسماعيل، الحوكمة الالكترونية . . . وتطبيقاً في الدول العربية، ط 1، العربي للنشر والتوزيع، 2010، ص 14.

<sup>2</sup> سميرة مهدي حسن وآخرون، دراسة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي، مجلة ديالي للعلوم الهندسية، المجلد 09، العدد 03، 2016، ص 13.

<sup>3</sup> علي المبروك عون عبد الجليل، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، مكتبة بورصة الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص 14.

<sup>4</sup> عصام فتحي زيد احمد، الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 29.

<sup>5</sup> نظيمة أحمد محمود سرحان، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006، ص 109.

خلال عمل جماعي تعاوني لتحسين أحوالهم الاقتصادية والاجتماعية وطريق الوصول للتعرف على هذه المشاكل والاحتياجات والنشاط المنظم يتطلب ذلك التعامل باستخدام أنشطة متنوعة وغير حكومية في ميادين مختلفة<sup>1</sup>. ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها: " هي تلك الجهود والخدمات الحكومية تكون بطريقة علمية وحديثة وغرضها تقديم الخدمة اللازمة للمواطن وللمجتمع ككل، حيث تحقق الرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي مبني على تكاتف قدرات وطاقت الأفراد والجماعات من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من هاته الخدمات".

### المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة الاجتماعية

ان الادارة الالكترونية تعتبر وسيلة مهمة للتحويل من الادارة التقليدية التي لم تكن توفر الخدمة للأفراد الى تحقيق الخدمة الاجتماعية في إطار الكتروني، والانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة الى الاتصال الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة وبالتالي تعتبر الادارة الالكترونية الاسلوب الجديد والمعاصر لتقديم الخدمات من اجل رفع كفاءة الاداء وخفض الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

وبالتالي ساعدت الادارة الالكترونية على التخلص من العديد من المشاكل والتي تحقق من خلال الخدمة الاجتماعية للأفراد ومنها اختصار الوقت والسرعة في الحصول على المعلومات والوثائق وكذلك جودة الخدمات، حواجز الزمان والمكان بصفة عامة وكذلك من خلال التسيير الجيد للمرافق العامة في الدولة مما يؤدي للسرعة في الاستجابة للطلبات وبهذا تعتبر الادارة الالكترونية العجلة الوحيدة التي تساهم في تسيير المرافق العامة والتحقيق الامثل للخدمات الاجتماعية مما يسهل الحياة الاجتماعية للأفراد وسهولة التعامل مع الادارة والقضاء على البيروقراطية وادارة الاوراق<sup>2</sup>.

وقد ساهمت الإدارة الالكترونية في تحقيق العديد من الأهداف في الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال<sup>3</sup>:  
-تحفيز المواطنين لاستخدام الإدارة الالكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

-تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره.

-تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.

<sup>1</sup> مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمة: الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية، مصر، 2008، ص 116.

<sup>2</sup> بليلي أسماء، استمارة المشاركة في المنتدى الدولي الموسوم ب: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني: واقع- تحديات - افاق، ايام 26-27 نوفمبر 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 14.

<sup>3</sup> مريم خالص حسين، الحوكمة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 446.

## المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

## الفرع الأول: الدراسات السابقة

-الدراسة الأولى: طارق بن قسيمي (2017) والموسومة بـ "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، 2017.<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما تهدف إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بمدينة بركة. ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة من أطباء ومساعدين طبيين وإداريين حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات على جودة الخدمة من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات وتم تطوير المقاييس بالاعتماد على الدراسات السابقة. اعتماداً على العينة العشوائية تم توزيع 150 استبانة استرجع منها 90 بنسبة استجابة بلغت 60%. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الإدارة الإلكترونية تؤثر معنوياً على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها. وبناءً على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي كان أهمها تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الإدارة الإلكترونية.

-الدراسة الثانية: جليل وهيبة، منير نوري (2021) والموسومة بـ "نظام الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين وظائف ادارة الموارد البشرية في قطاع التربية الوطنية: دراسة ميدانية على مستوى مديرية التربية لولاية غليزان"<sup>2</sup>.

تهدف هذه الورقة البحثية الى ابراز دور نظام الادارة الإلكترونية في تحسين وظائف ادارة الموارد البشرية في قطاع التربية الوطنية باعتباره أحد اهم القطاعات الاستراتيجية الموظف لنسبة كبيرة من موظفي القطاع العمومي في الجزائر. لقد أظهرت نتائج هذه الدراسة من خلال دراسة ميدانية لعينة تتألف من 124 من موظفي مديرية التربية لولاية غليزان من مجتمع يتألف من 210 موظف، بالاستعانة ببعض الأدوات الاحصائية وباستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.22، حيث لمسنا من خلالها مدى مساهمة التحول الذي عرفته المديرية خلال الآونة الأخيرة

<sup>1</sup> طارق بن قسيمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، 2017.

<sup>2</sup> جليل وهيبة، منير نوري، نظام الادارة الإلكترونية ودوره في تحسين وظائف ادارة الموارد البشرية في قطاع التربية الوطنية: دراسة ميدانية على مستوى مديرية التربية لولاية

غليزان، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021

بانتقالها من تسييرها لمواردها البشرية وفق نمط الادارة التقليدية والتحول الى نمط التسيير باعتماد الادارة الذكية والرقمية، وهو ما ساهم وبقوة في تحسين تسييرها لمواردها البشرية في مراحلها المختلفة.

**-الدراسة الثالثة:** سليمان نعيمة (2021)، أطروحة دكتوراه بعنوان "دور الخدمة الاجتماعية الطبية في تفعيل مشاريع التنمية الاجتماعية: دراسة ميدانية بالجمعيات الخيرية الطبية لولاية الوادي"<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور المهم الذي يربط بين متغيريها -الخدمة الاجتماعية الطبية والتنمية الاجتماعية - من خلال النشاطات الخيرية التي تقدمها الجمعيات الخيرية الطبية إضافة إلى الكشف عن حقيقة وجود دور تنموي اجتماعي لهذه الخدمة الاجتماعية الطبية، وألقاء الضوء على طبيعة النشاطات الطبية التوعوية التي تمارسها تلك الجمعيات، ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي وتقنية (استمارة الاستبيان)، بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد طبقت هذه الاستمارة على عينة من المواطنين المستفيدين من الخدمة الاجتماعية الطبية التي توفرها الجمعيات الخيرية الطبية الناشطة في ولاية الوادي، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قدرت 255 مفردة مبحوثة.

وقد توصلت الدراسة الميدانية إلى عدة نتائج هي: 1- إن العمل الجماعي الخيري الذي تبذله الجمعيات الخيرية الطبية يقوم بتقديم خدمة اجتماعية طبية من خلال توفير خدمات الرعاية الصحية ذات بعد وقائي وعلاجي، كما أنها تعمل على نشر ثقافة ووعي صحي لدى أفراد وجماعات المجتمع المحلي بغرض خلق تنمية صحية شاملة. 2- تبين النتائج أن العمل الجماعي والطبي داخل الجمعيات الخيرية يتم بالتنسيق مع الطواقم الطبية وشبه الطبية التي تعمل خارج إطارها، أطباء وممرضين يعملون بصفة رسمية داخل المراكز الاستشفائية العامة والخاصة، ولكن يحملون صفة التطوعية عندهم تقديم خدماتهم الصحية للأفراد المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية الطبية. 3- توضح نتائج الدراسة أن هناك تجسيد فعلي لمبدأ مجانية العلاج الذي يعتبر من أهم ركائز العمل الجماعي.

**-الدراسة الرابعة:** شفان اسماعيل حمد (2022)، الموسومة بـ "الخدمات الاجتماعية لدى المختصين وفعاليتها الإيجابية في المجتمع المحلي (دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاجتماعية بمدينة اربيل)"<sup>2</sup>.

تؤدّي المؤسسات الاجتماعية في إقليم كردستان وفي مدينة أربيل حصرياً دوراً فاعلاً في إسداء الكثير من الخدمات الى فئات المجتمع، ويهدف البحث الحالي تقصّي هذا الدور ميدانياً والكشف عن دور الخدمات

<sup>1</sup> سليمان نعيمة، دور الخدمة الاجتماعية الطبية في تفعيل مشاريع التنمية الاجتماعية: دراسة ميدانية بالجمعيات الخيرية الطبية لولاية الوادي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021/2020

<sup>2</sup> شفان اسماعيل حمد، الخدمات الاجتماعية لدى المختصين وفعاليتها الإيجابية في المجتمع المحلي (دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاجتماعية بمدينة اربيل)، مجلة الفتح، المجلد 18، العدد 91، 2022.

الاجتماعية من لدن المختصين في هذه المؤسسات (الرعاية الاجتماعية و دار نزلاء النساء ومركز الأوتيزم ودائرة اصلاح وتأهيل المراهقين ودار المسنين) بمدينة أربيل وفعاليتها الايجابية في المجتمع المحلي، بواقع (50) مبحثاً من النزلاء في هذه الدور أو المؤسسات، بعد أن اجريت معهم مقابلات عن طريق اعداد إستمارة تشمل البيانات المطلوبة في البحث الحالي . وأظهرت النتائج بأن لهذه المؤسسات الاجتماعية ومن خلال العاملين من المختصين الاجتماعيين دور فاعل ويجابي في تخفيف الكثير من الجهود هذه الخدمات الكثير من الجهود عن كاهل أسرهم وذويهم.

### الفرع الثاني: التعليق على الدراسات السابقة

استعرضنا في هذه الدراسة عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية والتي أجريت أغلبيتها خلال الفترة من 2017 وحتى عام 2022.

فقد اختلفت الدراسات السابقة في المتغيرات التي تم التركيز عليها فيما يخص الإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية، فمنها من سعى إلى دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية كدراسة " طاري بن قسيمي " (2017)، كما نجد دراسة "جليل وهيبه" (2021) التي بحثت دور نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف أداة الموارد البشرية، ودراسة "سليمي نعيمة" (2021) التي بحثت في العلاقة بين الخدمات الاجتماعية وتفعيل مشاريع التنمية الاجتماعية، ودراسة "شفان أسماعيل حمد" (2022) التي بحثت في الفاعلية الإيجابية للخدمات الاجتماعية في المجتمع المحلي.

وقد اعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتقديم وصف كمي ونوعي الموضوع الدراسة، وهذا ما اعتمدته جميع الدراسات السابقة، كذلك نجد أن هذه الدراسات تختلف من حيث طريقة اختيار العينة، أما أدوات الدراسة فقد اعتمدت الدراسات السابقة واتفقت إجراءاتها المنهجية على الملاحظة والمقابلة والاستبيان بالإضافة إلى اتفاتها على الأساليب الإحصائية التي اعتمدها في التحليل.

هذه الدراسات تتوافق مع الدراسة الحالية في أحد المتغيرات أو كليهما، كما أنها تتفق معها في اعتمادها للمنهج الوصفي وهذا الملائمة مع طبيعة الموضوع. أيضاً اشتركت مع الدراسات السابقة في اعتماد الاستبيان والملاحظة كأداة لجمع البيانات، واشتركت أيضاً الدراسة الحالية في كونها أنجزت في مؤسسة عمومية حيث اعتمدت على عينة من بلدية الرقبة. حيث اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها داخل مؤسسة عمومية عكسهم داخل مؤسسات ومنظمات مختلفة.

أسهمت هذه الدراسات في توضيح الرؤية حول موضوع الإدارة الالكترونية والخدمة الاجتماعية، ومنه ساعدت في تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية وكذا أخذ فكرة عن المنهج المناسب للدراسة.

## خلاصة الفصل

انطلاقا مما سبق عرضه يمكن القول أن الادارة الالكترونية نموذج اداري حديث يرتكز على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث تقوم بتحويل المعطيات والمعلومات الى بيانات الكترونية متاحة في الشبكة المعلوماتية للمؤسسة مما يسهل القيام بالعمل الاداري، والتي أصبحت ضرورة حتمية للبقاء والاستمرار، اذ أدركت جميع المنظمات أن بإمكانها أن تطبق هذا السلوب الجديد والذي يعتمد على وسائل جد متطورة من أجل تقديم خدمات في المستوى للمواطنين وقد بدأت الادارة الالكترونية تهتم بقطاع الخدمات الاجتماعية وفق لمعايير الدقة والسهولة والكفاءة وذلك من أجل خلق بيئة وثقافة ادارية الكترونية حديثة تهدف الى التحسين المستمر في الخدمة الاجتماعية باعتبار هذا القطاع يحتل أهمية خاصة بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها بالإضافة الى التخفيض من التكاليف وريح الوقت من خلال اشراك المواطنين في المعاملات والحصول عليها وفق تسهيلات من أجل مواصلة سيورة العمل وفق التكنولوجيا الحديثة.



الفصل الثاني  
الدراسة الميدانية التطبيقية

تمهيد :

بعد عرضنا للإطار النظري الخاص بمتغيري الإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في دراستنا الحالية، والتي تتضمن المنهج المتبع، عينة الدراسة وموصفاتها، معرفة مدى كفاءة أدوات القياس المعتمدة في الدراسة عن طريق الدراسة الاستطلاعية، وكذلك إجراءات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المعتمدة.

❖ المبحث الأول: الطريقة والأدوات

❖ المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

الفرع الأول: الطريقة:

## 1- مجتمع وعينة الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة جميع العناصر التي تشكل هذا المجتمع والتي يسعى الباحث بطبيعة الحال أن يعمم عليها نتائج دراسته، وتتحدد عناصر هذه الدراسة بجميع موظفي بلدية الرقيبة والبالغ عددهم 383 موظف.

## 1-1 التعريف ببلدية الرقيبة :

البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، حيث تعتبر بلدية الرقيبة إحدى بلديات الوطن الجزائري، انبثقت عن التقسيم الإداري لسنة 1984 بناء على المرسوم رقم: 365/84 المؤرخ في: 198/12/01 المحدد التكوين البلديات ومشمولاتها وحدودها الإقليمية، تقع بلدية الرقيبة شمال مقر ولاية الوادي على مسافة 30 كلم، تشرف على نطاق جغرافي يقدر بـ 1965.580 كلم<sup>2</sup>.

## 2-1 عينة الدراسة :

تم اختيار العينة عشوائيا حيث تم اختيار مجموعة من موظفي البلدية بشكل عشوائي في هذه الدراسة وقد تم اختيارهم من اجل معرفة ان كان للإدارة الالكترونية دور في تقريب الخدمة من المواطن ام لا ويبلغ عدد هذه العينة 40 عامل، حيث تم توزيع عليهم 40 استمارة في المصالح التي تختص بالسكن والتعليم والصحة التي تخدم موضوع دراستنا، وعند جمعها لم نستطع الا جمع 36 استمارة بسبب خروج بعض الموظفين الى عطلة سنوية، وتم استبعاد 06 استمارات، وقد بلغت الاستمارات القابلة للدراسة 30 استمارة.

## 2- تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

إن كل دراسة مبنية على مجموعة من المتغيرات التي بتفكيكها وفهم أبعادها ومؤشراتها يستطيع الباحث معرفة الأدوات التي تسهل عليه جمع البيانات وتحليلها وبالتالي الوصول الى نتائج علمية. وعليه فإن متغيرات موضوعنا هذا هي:

أ- متغير مستقل: يتمثل في الإدارة الالكترونية.

ب- متغير تابع: يتمثل في الخدمة الاجتماعية

وهذه المتغيرات مقاسة بتدرج ليكرت الخماسي وهو ما مكننا من التعامل معها كمتغيرات فترية.

## الفرع الثاني: الأدوات

## 1- أدوات جمع البيانات:

## 1-1 تعريف أداة الدراسة:

تعرف الأداة بأنها مجموعة من المقاييس التي يستخدمها الباحث لمعرفة اتجاهات أو آراء العينة المراد دراستها، وتشمل الاستبيانات، مقاييس الاتجاهات والاختبارات الشخصية، والاختبارات المختلفة الأخرى، وتستخدم هذه الأدوات في الفرق الإنسانية المختلفة لتحديد ودراسة المتغيرات، ومن أشهر الأدوات المستخدمة في الأبحاث الاجتماعية مقاييس الاتجاهات حول مشكلة معينة سواء أكانت اجتماعية أو سياسية أو مقاييس السيومتري<sup>1</sup>.

وقد استخدمنا الملاحظة والاستبيان بغرض الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة ومن ثم فحص فرضياتها.

## - الاستبيان:

الاستبيان هو أداة يستخدمها الباحث لتجميع البيانات من الآخرين ويسمى الاستبيان (استفتاء) أو استخبار أو استقصاء ومهما كان المسمى مختلفا الهدف واحدا، وهو تجميع البيانات عن الظاهرة موضوع البحث لإثبات أو نفي فرضية البحث أو الإجابة عن تساؤلات البحث وببساطة هو وسيلة للحصول على إجابات من عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المحييب بملئه بنفسه.

والاستبيان احدى وسائل جمع البيانات والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة بهدف الحصول على استجابات افراد العينة المختارة من الافراد والمتمثلة في آرائهم وتفضيلاتهم نحو الموضوع قيد البحث<sup>2</sup>.

قمنا بصياغة أسئلة الاستبيان وتضمنت (33) سؤال وقد قسمت قسمان:

## القسم الأول: المعلومات العامة

وتضمن (04) أسئلة: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.

## القسم الثاني: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

وقد تم تقسيمه الى أربعة محاور:

## - المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقبية، ويتضمن 08 أسئلة [01-08]

<sup>1</sup> نبيل عبد الهادي، مقدمة في علم الاجتماع التربوي، دار اليازوري العلمية، عمان، 2020، ص 30.

<sup>2</sup> إيهاب عيسى، طارق عبد الرؤوف، المقاييس والاختبارات - التصميم - الاعداد - التنظيم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2017، ص ص 151-152.

-المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية، ويتضمن 08 أسئلة [16-09]

-المحور الثالث : دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية، ويتضمن 07 اسئلة [23-17]

-المحور الرابع: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية ويتضمن 05 اسئلة [29-24]

وكما تم تقسيم الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت خماسي بإعطاء اوزان على النحو التالي :

الجدول رقم 01: ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

1- مراحل صدق وثبات الاستمارة:

الجدول رقم 02: معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الرقم	محاو الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
08-01	المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة	08	0.615	0.784
16-09	المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية	08	0.883	0.939
23-17	المحور الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية	07	0.798	0.893
29-24	المحور الرابع: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية	05	0.707	0.840
	جميع المحاور	29	0.876	0.935

المصدر: من إعداد المتربصة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (02) الذي يوضح معامل الثبات لفقرات الاستمارة (معامل ألفا كرونباخ)، نلاحظ بأن أعلى معامل ثبات حققه المحور الثاني وذلك بمعامل ثبات قدره 0.883 ومعامل صدق قدره 0.939، يليه المحور الثالث بمعامل ثبات قدره 0.798 ومعامل صدق قدره 0.893، ثم المحور الرابع بمعامل ثبات قدره 0.707 ومعامل صدق 0.840، وفي الأخير المحور الأول بمعامل ثبات 0.615 ومعامل صدق 0.784.

فيما بلغ معامل الثبات لمحاور الاستبانة ككل 0.876 وهي قيمة جيدة تزيد عن القيمة المقبولة 0.6 مما يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي، وهو مؤشر على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

## 2- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب التالية:

-مقياس ليكرت الخماسي

-معامل ألفا كرونباخ.

-المتوسط الحسابي.

-الانحراف المعياري

## 3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

## الفرع الأول: النتائج

## 1- خصائص عينة الدراسة التطبيقية

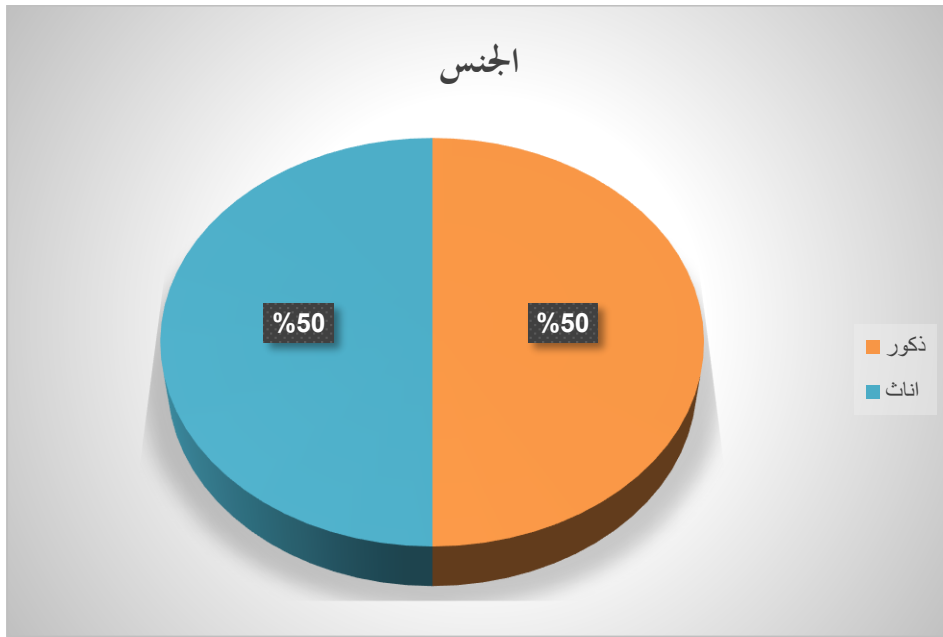
أ-الجنس : وفيما يلي يوضع توزيع أفراد العينة على حسب الجنس:

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	نسبة %
ذكور	15	50
إناث	15	50
المجموع	30	100

يتضح من خلال الجدول الموالي والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس، أن نسبة الذكور قد تساوت مع نسبة الذكور، فقد كان نسبة كلاهما 50%.

الشكل رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



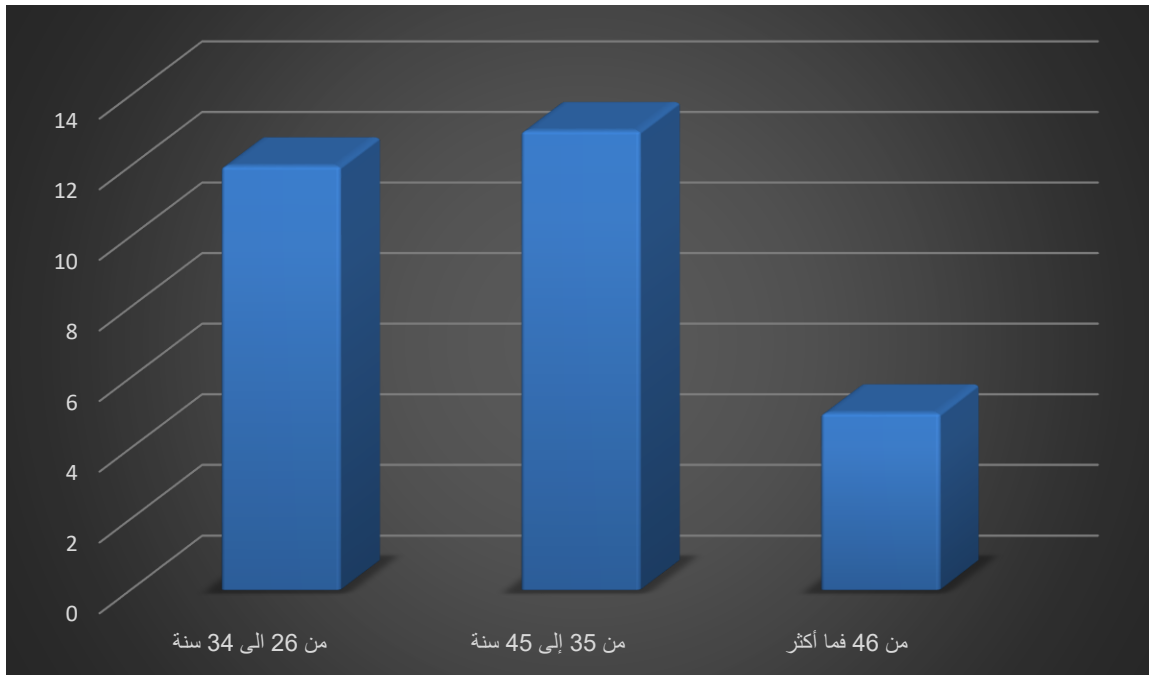
ب-السن : توزيع أفراد العينة حسب السن:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
40	12	من 26 إلى 34 سنة
43.3	13	من 35 إلى 45 سنة
16.7	05	من 46 فما أكثر
<b>100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

يتضح من خلال الجدول الموالي والذي يمثل توزيع افراد العينة حسب السن، ان الفئة العمرية من 35 الى 45 سنة تحصلت على أكبر عدد من الافراد وذلك بنسبة 43.3%، تليها الفئة من 26 الى 34 سنة بنسبة 40%، وفي الأخير الفئة من 46 فما أكثر بنسبة 16.7%.

الشكل رقم 02: توزيع افراد العينة حسب السن



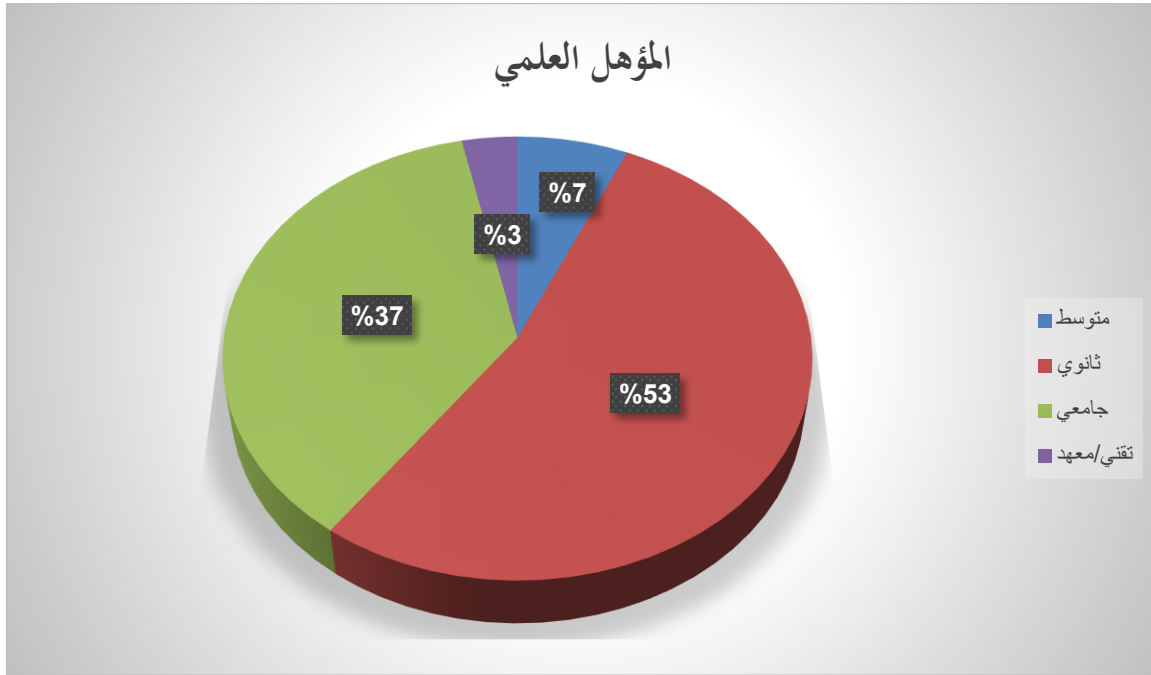
د-المؤهل العلمي : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المستوى الجامعي
06.7	02	متوسط
53.3	16	ثانوي
36.7	11	جامعي
03.3	01	تقني/معهد
100	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول الموالي والذي يمثل توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي، ان اعلى مستوى هو الثانوي بنسبة 53.3%، يليه مستوى الجامعي بنسبة 36.7%، يليها مستوى المتوسط بنسبة 06.7%، فيما تحصل المستوى تقني/معهد على المركز الأخير بنسبة 03.3%.

الشكل رقم 03: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



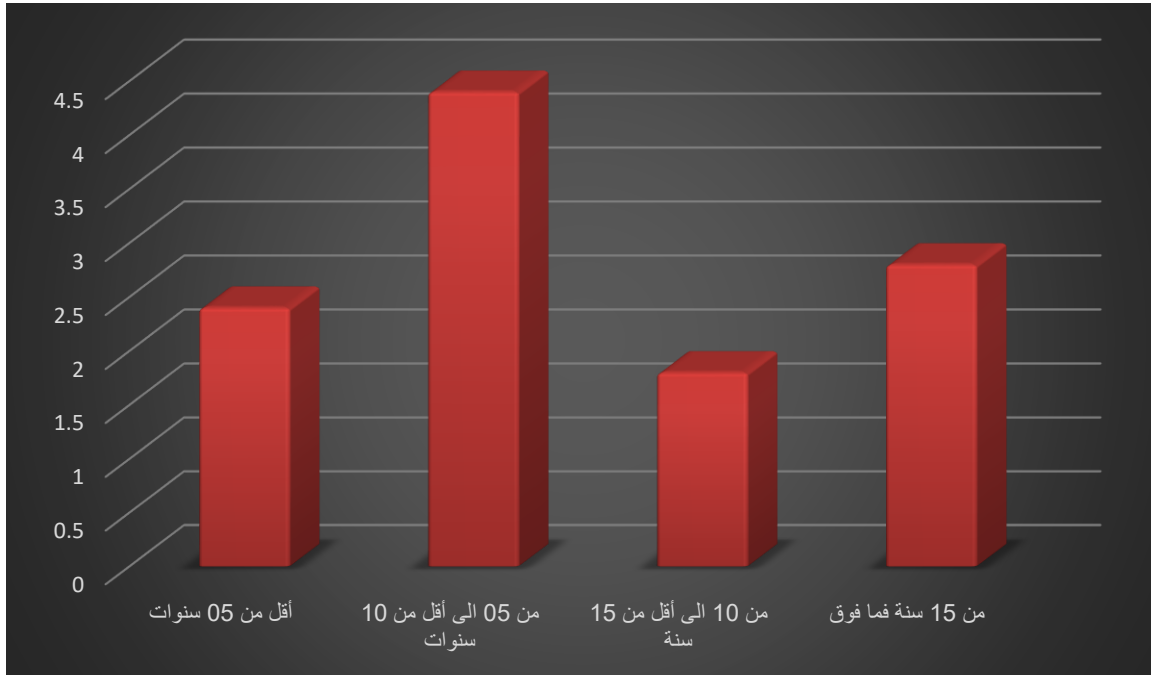
ر- الخبرة المهنية: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
30	09	أقل من 05 سنوات
40	12	من 05 الى أقل من 10 سنوات
20	06	من 10 الى أقل من 15 سنة
10	03	من 15 سنة فما فوق
100	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول الموالي والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، ونلاحظ ان الفئة من 5 الى 8 سنوات أتت في المرتبة الأولى بنسبة 46.9%، تليها الفئة اقل من 4 سنوات بنسبة 44.9%، وفي الأخير الفئة من 9 الى 12 سنة فما فوق بنسبة 8.2%.

الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



الفرع الثاني: المناقشة

1- تحليل وتفسير المعطيات:

أ- المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة

الجدول رقم 07: تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الأول.

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه	مجموع المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة		
												العدد	العدد	العدد
												%	%	%
المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة	01	توفر مؤسستكم أجهزة كمبيوتر حديثة لمختلف الأقسام	03	01	10	16	-	3.3	0.952	03	محايد	محايد		
			10	03.3	33.3	53.3	-							
	02	تستخدم في مؤسستكم البرامج الحاسوبية المكتبية (أوفيس، .pdf) اللازمة لتطبيقات الاعمال الإدارية	-	11	06	10	03	3.17	1.053	05	محايد			
			-	36.7	20	33.3	10							
	03	تستخدم في المؤسسة برامج حاسوبية خاصة بمجال العمل، مثل برامج الأجور، المالية، التقنية ...	-	03	06	14	07	3.83	0.913	01	موافق			
			-	10	20	46.7	23.3							
	04	يمكنك تقديم طلباتك واستقبالها عن طريق الشبكة الداخلية	04	07	07	12	-	2.9	1.094	08	محايد			
			13.3	23.3	23.3	40	-							
05	توجد شبكة ربط الكترونية بين جميع اقسام المؤسسة وفروعها.	01	06	11	12	-	3.13	0.860	06	محايد				
		03.3	20	36.7	40	-								
06	من السهل تقديم أو الحصول على المعلومات التي نحتاجها عند تعاملنا مع استخدام الإدارة الإلكترونية	-	07	08	15	-	3.27	0.828	04	محايد				
		-	23.3	26.7	50	-								
07	نحرص البلدية على مواكبة المستجدات التكنولوجية المتعلقة بالإدارة الالكترونية	-	10	11	09	-	2.97	0.809	07	محايد				
		-	33.3	36.7	30	-								
08	تقوم البلدية بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية	02	06	03	17	02	3.37	1.098	02	محايد				
		06	20	10	56.7	06.7								
مجموع المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة						3.24			محايد					

يوضح الجدول التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تستخدم في المؤسسة برامج حاسوبية خاصة بمجال العمل، مثل برامج الأجور، المالية، التقنية ... " بانحراف معياري 0.913 ومتوسط

حسابي 3.83 باتجاه (موافق)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على " تقوم البلدية بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 1.098 وقيمة المتوسط الحسابي 3.37 أي باتجاه (محايد)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على " توفر مؤسستكم أجهزة كمبيوتر حديثة لمختلف الأقسام "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.952 وقيمة المتوسط الحسابي 3.3 باتجاه (محايد)، وجاءت أيضا في المرتبة الرابعة الفقرة التي تنص على " من السهل تقديم أو الحصول على المعلومات التي نحتاجها عند تعاملنا مع استخدام الإدارة الإلكترونية "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.828 وقيمة المتوسط الحسابي 3.27 باتجاه (محايد)، هذا وقد جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يمكنك تقديم طلباتك واستقبالها عن طريق الشبكة الداخلية " بقيمة انحراف معياري 1.094 ومتوسط حسابي 2.9 أي باتجاه (محايد).

من جهة أخرى يتضح من الجدول (14) أن المتوسط الحسابي للمحور الأول واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة بلغ 3.24 كما بلغ الانحراف المعياري 0.49 وهو ما يقابل الاتجاه (محايد).

ب- دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

الجدول رقم 08: تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الثاني

المتوجه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات					ارقام الفقرات	المكون
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
				%	%	%	%	%		
محايد	06	0.758	2.67	-	04	13	12	01	01	تساعد الإدارة الالكترونية في التخطيط على تحديد أماكن احتياجات الصحة العامة الواجب توفرها في المنطقة
				-	13.3	43.3	40	03.3		
محايد	03	0.986	2.83	-	10	07	11	02	02	توفر الإدارة الالكترونية بيئة غنية بالمعلومات والمعارف التي تعزز العمل الصحي والبيئي
				-	33.3	23.3	36.7	06.7		
محايد	04	0.971	2.77	02	03	13	10	02	03	تمكن الإدارة الالكترونية من متابعة البرامج الصحية عبر تراب البلدية وترقية هياكلها والعمل على تحسين الخدمات للمواطنين من خلال دورية حملات التلقيح المجانية ضد الأمراض
				06.7	10	43.3	33.3	06.7		
محايد	02	1.129	2.97	02	09	08	08	03	04	تسعى الإدارة الالكترونية الى حفظ الصحة في المواد الاستهلاكية وكذا العمل على تطبيق تدابير الوقاية الصحية
				06.7	30	26.7	26.7	10		
محايد	07	0.9	2.5	-	04	11	11	04	05	تمكن الإدارة الالكترونية من السهر على نظافة البلدية وتحميلها وضمان تصريف المياه القذرة حفاظا على صحة المواطنين العامة
				-	13.3	36.7	36.7	13.3		
محايد	08	0.858	2.43	-	04	08	15	03	06	تسمح الإدارة الالكترونية المستخدمة في البلدية بمكافحة تفشي الأوبئة بين المواطنين فضلا عن مكافحة نواقل الأمراض المنتقلة عن طريق الحيوان او المياه
				-	13.3	26.7	50	10		
محايد	01	1.278	3.23	05	09	08	04	04	07	تساعد الإدارة الالكترونية على تحقيق تموين السكان المنتظم بالماء الصالح للشرب بكميات كافية لحفظ صحة المواطنين
				16.7	30	26.7	13.3	13.3		
محايد	05	1.119	2.7	-	10	06	09	05	08	تعمل الإدارة الالكترونية على تحسين الإطار الصحي للمواطنين من خلال تنظيف الشوارع وجمع القمامة صفة منتظمة وحسب توقيت ملائم
				-	33.3	20	30	16.7		
محايد			2.76	مجموع المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن						

المكون: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية المحور الأول:

يوضح الجدول التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تساعد الإدارة الالكترونية على تحقيق تموين السكان المنتظم بالماء الصالح للشرب بكميات كافية لحفظ صحة المواطنين " بانحراف معياري 1.278 ومتوسط حسابي 3.23 باتجاه (محايد)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على " تسعى الإدارة الالكترونية الى حفظ الصحة في المواد الاستهلاكية وكذا العمل على تطبيق تدابير الوقاية الصحية "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 1.129 وقيمة المتوسط الحسابي 2.97 أي باتجاه (محايد)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على " توفر الإدارة الالكترونية بيئة غنية بالمعلومات والمعارف التي تعزز العمل الصحي والبيئي "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.986 وقيمة المتوسط الحسابي 2.83 باتجاه (محايد)، وجاءت أيضا في المرتبة الرابعة الفقرة التي تنص على " تمكن الإدارة الالكترونية من متابعة البرامج الصحية عبر تراب البلدية وترقية هياكلها والعمل على تحسين الخدمات للمواطنين من خلال دورية حملات التلقيح المجانية ضد الأمراض "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.971 وقيمة المتوسط الحسابي 2.77 باتجاه (محايد). هذا وقد جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " تسمح الإدارة الالكترونية المستخدمة في البلدية بمكافحة تفشي الأوبئة بين المواطنين فضلا عن مكافحة نواقل الأمراض المنتقلة عن طريق الحيوان او المياه " بقيمة انحراف معياري 0.858 ومتوسط حسابي 2.43 أي باتجاه (محايد).

من جهة أخرى يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية بلغ 2.76 كما بلغ الانحراف المعياري 0.75 وهو ما يقابل الاتجاه (محايد).

ت- دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

الجدول رقم 09: تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الثالث

الامتحان	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	العبارات	ارقام الفقرات	المكون
				بشدة	العدد	العدد	العدد	العدد			
				%	%	%	%	%			
محايد	06	0.980	2.93	02	06	11	10	01	يساعد تبني أسلوب الإدارة الالكترونية في البلدية على تقديم خدمات متطورة للتعليم	01	المكون: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية
محايد	07	1.028	2.67	01	06	08	12	03	تسهل الأنظمة الالكترونية المستخدمة في البلدية من عملية تتبع توزيع المشاريع المدرسية حسب احتياجات المناطق	02	
محايد	04	1.098	3.03	03	08	07	11	01	تمكن الإدارة الالكترونية من السهر على صيانة المؤسسات التعليمية وتحسين شروط المتدريس للتلاميذ من قبل التدفئة، الإنارة، التزويد بالمياه الصالحة للشرب	03	
محايد	05	0.999	3.03	-	12	10	05	03	تساعد الإدارة الالكترونية في عملية فتح وأنجاز وتسيير المطاعم المدرسية على مستوى إقليم البلدية لضمان وجبة إفطار جيدة لجميع التلاميذ دون تميز	04	
محايد	02	0.648	3.17	-	09	17	04	-	تسهل الإدارة الالكترونية طريقة عقد اتفاقيات مع الناقلين الخواص لضمان نقل مدرسي للتلاميذ القاطنين في المناطق النائية	05	
محايد	01	0.907	3.27	-	15	10	03	02	تسهل الإدارة الالكترونية من عملية تقديم المنح المدرسية للأطفال المحتاجين واعطاهم الكتب المدرسية مجاناً على حساب الدول	06	
محايد	03	0.691	3.07	-	08	16	06	-	تساعد الإدارة الالكترونية في تهيئة المدارس وترميم الاقسام الدراسية وملحقاتها	07	
محايد			3.02	مجموع المحور الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن							

يوضح الجدول التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثالث دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تسهل الإدارة الالكترونية من عملية تقديم المنح المدرسية للأطفال المحتاجين واعطاهم الكتب المدرسية مجاناً على حساب الدول " بانحراف معياري 0.907 ومتوسط حسابي 3.27 باتجاه (محايد)،

تليها في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على " تسهل الإدارة الالكترونية طريقة عقد اتفاقيات مع الناقلين الخواص لضمان نقل مدرسي للتلاميذ القاطنين في المناطق النائية "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.648 وقيمة المتوسط الحسابي 3.17 أي بإتجاه (محايد)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على " تساعد الإدارة الالكترونية في تهيئة المدارس وترميم الاقسام الدراسية وملحقاتها "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.691 وقيمة المتوسط الحسابي 3.07 بإتجاه (محايد)، وجاءت أيضا في المرتبة الرابعة الفقرة التي تنص على " تمكن الإدارة الالكترونية من السهر على صيانة المؤسسات التعليمية وتحسين شروط المتمدرس للتلاميذ من قبل التدفئة، الإنارة، التزويد بالمياه الصالحة للشرب "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 1.098 وقيمة المتوسط الحسابي 3.03 بإتجاه (محايد). هذا وقد جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "تسهل الأنظمة الالكترونية المستخدمة في البلدية من عملية تتبع توزيع المشاريع المدرسية حسب احتياجات المناطق" بقيمة انحراف معياري 1.028 ومتوسط حسابي 2.67 أي بإتجاه (محايد).

من جهة أخرى يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية بلغ 3.02 كما بلغ الانحراف المعياري 0.619 وهو ما يقابل الاتجاه (محايد).

د- دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

الجدول رقم 10: تكرارات ونسب ومتوسطات والانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الرابع

المتكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق					موافق							
			بشدة		موافق		بشدة		موافق						
			العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%					
المكون الرابع: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية	01	يساعد التنظيم الالكتروني في إحصاء طلبات السكن حسب الجنس، السن، تاريخ الإيداع، الحالة الاجتماعية والمهنية	01	10	09	09	09	01	03.3	30	30	2.97	0.964	05	محايد
	02	يضمن التحكم والتنظيم الالكتروني تسيير المشاريع السكنية ومراقبتها بغية احترام اجل التسليم	02	07	13	08	08	06.7	23.3	43.3	26.7	2.9	0.885	06	محايد
	03	تسهل الإدارة الالكترونية من عملية تحيين قائمة طالبي السكن	01	02	08	11	08	03.3	06.7	26.7	36.7	3.77	1.040	01	موافق
	04	يمكن التنظيم الالكتروني من معاينة او تحديث المعلومات الخاصة بكل مواطن طالب للسكن العمومي	-	03	16	10	01	-	10	33.3	53.3	3.3	0.702	04	محايد
	05	يسهل التنظيم الالكتروني من طباعة وصل الاستلام المتعلق السكن	02	05	07	10	06	06.7	16.7	23.3	33.3	3.43	1.194	03	موافق
	06	تساعد الإدارة الالكترونية في عملية الحصول على رخص البناء او الهدم	-	07	08	08	07	-	23.3	26.7	26.7	3.5	1.106	02	موافق
		مجموع المحور الرابع: دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن	محايد											3.31	

يوضح الجدول التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الرابع دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من السكن من وجهة نظر العاملين في البلدية، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تسهل الإدارة الالكترونية من عملية تحيين قائمة طالبي السكن" بانحراف معياري 1.040 ومتوسط حسابي 3.77 باتجاه (موافق)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على " تساعد الإدارة الالكترونية في عملية الحصول على رخص البناء او الهدم"، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 1.106 وقيمة المتوسط الحسابي 3.5 أي باتجاه (موافق)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على " يسهل التنظيم الالكتروني من

طباعة وصل الاستلام المتعلق السكن "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 1.194 وقيمة المتوسط الحسابي 3.43 بإتجاه (موافق)، وجاءت أيضا في المرتبة الرابعة الفقرة التي تنص على " يمكن التنظيم الالكتروني من معاينة او تحديث المعلومات الخاصة بكل مواطن طالب للسكن العمومي "، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.702 وقيمة المتوسط الحسابي 3.3 بإتجاه (محايد)، وفي المرتبة الخامسة الفقرة " يساعد التنظيم الالكتروني في إحصاء طلبات السكن حسب الجنس، السن، تاريخ الإيداع، الحالة الاجتماعية والمهنية" حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.964 وقيمة المتوسط الحسابي 2.97 بإتجاه (محايد)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يضمن التحكم والتنظيم الالكتروني تسيير المشاريع السكنية ومراقبتها بغية احترام اجال التسليم " بقيمة انحراف معياري 0.885 ومتوسط حسابي 2.9 أي بإتجاه (محايد).

من جهة أخرى يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية بلغ 3.31 كما بلغ الانحراف المعياري 0.633 وهو ما يقابل الاتجاه (محايد).

## ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

### 1-مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الاولى

من خلال ملخص محاور الفرضية الأولى " تتوفر بلدية الرقيبة إدارة الكترونية " في الجدول رقم (07) توصلنا الى:

- نجد نسبة 56.7% من الموظفين صرحوا بأن البلدية تقوم بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية، وذلك يرجع لحرص البلدية على مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال.
- وأن نسبة 53.3% من افراد العينة صرحوا بأن البلدية توفر أجهزة كمبيوتر حديثة لمختلف الأقسام، وهذا ما يدل على ان البلدية توفر كل الإمكانيات الخاصة بالإدارة الالكترونية.
- كما تبين ايضا ان نسبة 50% صرحوا بانهم من السهل تقديم أو الحصول على المعلومات التي يحتاجونها عند تعاملهم مع استخدام الإدارة الالكترونية، وهذا ما يدعو الى القول بان البلدية توفر خدماتها في مجال الإدارة الإلكترونية

في ضوء هذه النتائج يمكن القول بأن البلدية تتوفر فيها إدارة الكترونية، وهذا دليل قاطع وقرار بتحقيق الفرضية الاولى والتي مفادها ان "تتوفر بلدية الرقيبة إدارة الكترونية".

## 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية

من خلال ملخص محاور الفرضية الثانية " للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات الصحة من المواطن " في الجدول رقم (08) توصلنا الى:

- ونجد ان نسبة 30% من العاملين صرحوا بان الإدارة الالكترونية تساعد على تحقيق تموين السكان المنتظم بالماء الصالح للشرب بكميات كافية لحفظ صحة المواطنين.
- وايضا نجد ان نسبة 30% صرحوا بان الإدارة الالكترونية تسعى الى حفظ الصحة في المواد الاستهلاكية وكذا العمل على تطبيق تدابير الوقاية الصحية.
- وأن 33.3% من الموظفين قد أكدوا ان الإدارة الالكترونية في البلدية تعمل على تحسين الإطار الصحي للمواطنين من خلال تنظيف الشوارع وجمع القمامة بصفة منتظمة وحسب توقيت ملائم.

فيما نجد ان اتجاه هذا المحاور قد جاء محايد، وهو اتجاه إيجابي، لذلك فمن خلال المعطيات السابقة يمكن القول بأن الفرضية الثانية قد تحققت، والتي مفادها: " للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات الصحة من المواطن".

## 3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة :

من خلال ملخص محاور الفرضية الثالثة " للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات التعليم من المواطن " في الجدول رقم (09) توصلنا الى:

- نجد ما نسبته 50% من إيجابيات الموظفين انهم موافقين على ان الإدارة الالكترونية تسهل من عملية المنح المدرسية للأطفال المحتاجين واعطائهم الكتب المدرسية مجانا على حساب الدولة.
- كما يتضح انما نسبته 40% قد وافقوا على ان الإدارة الالكترونية تساعد في عملية فتح وإنجاز وتسيير المطاعم المدرسية على مستوى إقليم البلدية لضمان وجبة إفطار جيدة لجميع التلاميذ دون تمييز.
- كما تبين ايضا ان اغلبية الموظفين المؤسسة صرحوا بنسبة 53.3% بان الإدارة الالكترونية تساعد في تهيئة المدارس وترميم الأقسام الدراسية وملحقاتها.

فيما نجد ان اتجاه هذا المحاور قد جاء محايد، وهو اتجاه إيجابي، لذلك فمن خلال المعطيات السابقة يمكن القول بأن الفرضية الثانية قد تحققت، والتي مفادها: " للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات التعليم من المواطن".

## 1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الرابعة

من خلال ملخص محاور الفرضية الرابعة " هناك دور للإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجه نظر العاملين في البلدية " في الجدول رقم (10) توصلنا الى:

- نجد نسبة 36.7% من الموظفين صرحوا بأن الإدارة الالكترونية تسهل من عملية تجميع قائمة طالبي السكن.
- وأن نسبة 53.3% من افراد العينة صرحوا بأن التنظيم الالكتروني يمكن من معاينة أو تحديث المعلومات الخاصة بكل مواطن طالب للسكن العمومي.
- كما تبين ايضا ان نسبة 33.3% صرحوا بان التنظيم الالكتروني يسهل من طباعة وصل الاستلام المتعلق بالسكن.
- وأن نسبة 26.7% من الموظفين صرحوا بان الإدارة الالكترونية تساعد في عملية الحصول على رخص البناء أو الهدم

فيما نجد ان اتجاه هذا المحاور قد جاء محايد، وهو اتجاه إيجابي، لذلك فمن خلال المعطيات السابقة يمكن القول بأن الفرضية الثانية قد تحققت، والتي مفادها: " للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات السكن من المواطن".

## النتائج العامة لدراسة:

من خلال إجرائنا لهذه الدراسة حول موضوع دور الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة المواطن لدى عمال بلدية الرقيبة، وبعد تحليل المعطيات والنتائج بين مؤشرات الإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية، وإحصاء التكرارات لكل من محاور الاستبيان، وتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة وباستقراء الجداول وتحليلها جاءت نتائج دراستنا كالتالي :

- تحقق الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه " تتوفر ببلدية الرقيبة إدارة الكترونية ".
- تحقق الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه "للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات الصحة من المواطن".
- تحقق الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه "للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات التعليم من المواطن".
- تحقق الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه "للإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة دور في تقريب خدمات السكن من المواطن".

ومن خلال تحقق الفرضيات الجزئية يمكن القول بأن الفرضية العامة للدراسة والتي تنص على أنه " هناك دور للإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن ببلدية الرقيبة "، أي وجود علاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمات الاجتماعية.

## خلاصة الفصل

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق اعداد استمارة والتي تهدف إلى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تقريب الخدمة من المواطن، حيث تم توزيعها على عينة من الموظفين ببلدية الرقيبة بالوادي، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (Spss) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، واختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، تم التوصل إلى عدة نتائج، أهمها أن للإدارة الالكترونية دور كبير في تقريب خدمات (الصحة، التعليم، السكن) من المواطن.



خاتمة

الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري متطور لتقديم أعلى مستوى من الخدمات والوصول إلى ما حققتة الدول الكبرى لتتوازي كفتي الثقافة الرقمية بين العالم المتقدم والعالم لا نقول المتخلف إنما السائر في طريق النمو، وهذا في مجال الثورة الرقمية والتكنولوجية التي تسود العالم حالياً، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات، المعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت .

كما أن التطبيق الغير سوي والدقيق لمفهوم واستراتيجيات الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى الشلل في وظائف المؤسسة الحديثة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة وننجر ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل مما يؤدي إلى تعطيل أنشطة تلك المؤسسات أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل لنظام الإدارة الإلكتروني.



قائمة المراجع

والمصادر

1-الكتب

- أشرف إبراهيم سليمان، مبادئ علم الإدارة والعمل الشرطي: دراسة تطبيقية على أعمال الأمن، ط 1، المركز القومي للإصدارات القانونية القاهرة، 2015.
- إيهاب عيسى، طارق عبد الرؤوف، المقاييس والاختبارات - التصميم - الاعداد - التنظيم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2017.
- جمال محمد عبد الله، إدارة الأعمال: مبادئ ومفاهيم، ط 1، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- راکز علي محمود الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة: التسويق الالكتروني، الميزة التنافسية، ريادة الاعمال، إدارة المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
- صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- عصام فتحي زيد احمد، الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
- علي المبروك عون عبد الجليل، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، مكتبة بورصة الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
- علي فلاح الزعبي، فتحي عبد الله الشرع، إدارة الإعلان: مفاهيم واستراتيجيات معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- عنزة بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية، مركز الكتاب الجامعي، الأردن، 2018.
- محمد صادق إسماعيل، الحوكمة الالكترونية . . وتطبيقاتها في الدول العربية، ط 1، العربي للنشر والتوزيع، 2010.
- مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمة: الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية، مصر، 2008.
- مسلم علاي شلبي، التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2017.

- مصطفى فؤاد عبيد، مهارات البحث العلمي، ط 2، مركز البحوث والدراسات متعدد التخصصات، إسطنبول، 2021.

- مصطفى يوسف الكاكي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.

- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، وآخرون، ط 2، دار القصة للطباعة والنشر، 2006.

- نبيل عبد الهادي، مقدمة في علم الاجتماع التربوي، دار اليازوري العلمية، عمان، 2020.

- نظيمة أحمد محمود سرحان، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.

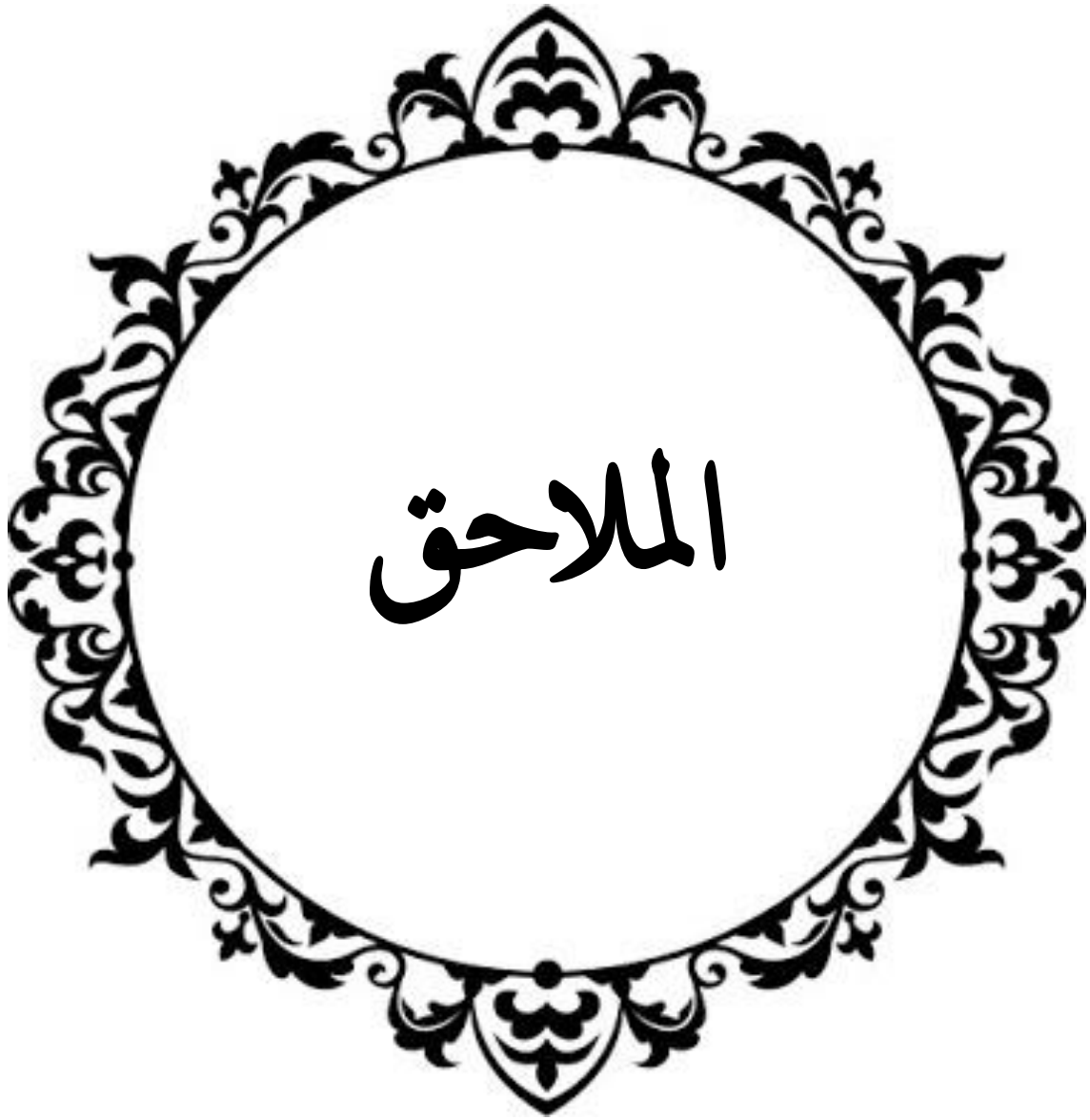
## 2-المجلات

- سميرة مهدي حسن وآخرون، دراسة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي، مجلة ديالى للعلوم الهندسية، المجلد 09، العدد 03، 2016.

- مريم خالص حسين، الحوكمة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

## 3-الملتقيات

- بليلي أسماء، استمارة المشاركة في الملتقى الدولي الموسوم ب: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني: واقع- تحديات - افاق، ايام 26-27 نوفمبر 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.





الملحق رقم 01: الاستبيان  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم: العلوم الاجتماعية



استمارة بحث حول:

## دور الإدارة الإلكترونية في تقريب الخدمة من المواطن

دراسة حالة بلدية الرقيبة □ الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

**ملاحظة:** إن معلومات هذه الاستمارة سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية، نرجو منكم أن تتكرموا بالإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية، وذلك عن طريق وضع العلامة (x) في المكان المناسب، مع كل التقدير

القسم الأول: المعلومات العامة

1- الجنس

أنثى

ذكر

2- العمر

من 46 سنة فما أكثر

من 35 إلى 45 سنة

من 26 إلى 34 سنة

3- المؤهل العلمي

تقني/معهد

جامعي

ثانوي

متوسط

4- الخبرة المهنية

من 10 إلى اقل 15 سنوات

من 05 إلى اقل من 10 سنوات

اقل من 05 سنوات

من 15 سنة فما فوق

السنة الجامعية: 2022- 2023

القسم الثاني: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

الرقم	العبارة	لا أتفق بشدة	لا أتفق	أحيانا	أتفق	أتفق بشدة
<b>واقع الإدارة الالكترونية في بلدية الرقيبة</b>						
01	توفر مؤسساتكم أجهزة كمبيوتر حديثة لمختلف الأقسام					
02	تستخدم في مؤسساتكم البرامج الحاسوبية المكتبية (أوفيس، ..pdf) اللازمة لتطبيقات الاعمال الإدارية					
03	تستخدم في المؤسسة برامج حاسوبية خاصة بمجال العمل، مثل برامج الأجور، المالية، التقنية ...					
04	يمكنك تقديم طلباتك واستقبالها عن طريق الشبكة الداخلية					
05	توجد شبكة ربط الكترونية بين جميع اقسام المؤسسة وفروعها.					
06	من السهل تقديم أو الحصول على المعلومات التي نحتاجها عند تعاملنا مع استخدام الإدارة الإلكترونية					
07	تحرص البلدية على مواكبة المستجدات التكنولوجية المتعلقة بالإدارة الالكترونية					
08	تقوم البلدية بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية					
<b>دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات الصحة من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية</b>						
09	تساعد الإدارة الالكترونية في التخطيط على تحديد أماكن احتياجات الصحة العامة الواجب توفرها في المنطقة					
10	توفر الإدارة الالكترونية بيئة غنية بالمعلومات والمعارف التي تعزز العمل الصحي والبيئي					
11	تمكن الإدارة الالكترونية من متابعة البرامج الصحية عبر تراب البلدية وترقية هياكلها والعمل على تحسين الخدمات للمواطنين من خلال دورية حملات التلقيح المجانية ضد الأمراض					
12	تسعى الإدارة الالكترونية الى حفظ الصحة في المواد الاستهلاكية وكذا العمل على تطبيق تدابير الوقاية الصحية					
13	تمكن الإدارة الالكترونية من السهر على نظافة البلدية وتجميلها وضمان تصريف المياه القذرة حفاظا على صحة المواطنين العامة					
14	تسمح الإدارة الالكترونية المستخدمة في البلدية بمكافحة تفشي الأوبئة بين المواطنين فضلا عن مكافحة نواقل الأمراض المنتقلة عن طريق الحيوان او المياه					
15	تساعد الإدارة الالكترونية على تحقيق تموين السكان المنتظم بالماء الصالح للشرب بكميات كافية لحفظ صحة المواطنين					
16	تعمل الإدارة الالكترونية على تحسين الإطار الصحي للمواطنين من خلال تنظيف الشوارع وجمع القمامة صفة منتظمة وحسب توقيت ملائم					

دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات التعليم من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية

					يساعد تبني أسلوب الإدارة الالكترونية في البلدية على تقديم خدمات متطورة للتعليم	17
					تسهل الأنظمة الالكترونية المستخدمة في البلدية من عملية تتبع توزيع المشاريع المدرسية حسب احتياجات المناطق	18
					تمكن الإدارة الالكترونية من السهر على صيانة المؤسسات التعليمية وتحسين شروط المتعلمين للتلاميذ من قبل التدفئة، الإنارة، التزويد بالمياه الصالحة للشرب	19
					تساعد الإدارة الالكترونية في عملية فتح وانجاز وتسيير المطاعم المدرسية على مستوى إقليم البلدية لضمان وجبة إفطار جيدة لجميع التلاميذ دون تمييز	20
					تسهل الإدارة الالكترونية طريقة عقد اتفاقيات مع الناقلين الخواص لضمان نقل مدرسي للتلاميذ القاطنين في المناطق النائية	21
					تسهل الإدارة الالكترونية من عملية تقديم المنح المدرسية للأطفال المحتاجين واعظامهم الكتب المدرسية مجاناً على حساب الدول	22
					تساعد الإدارة الالكترونية في تهيئة المدارس وترميم الاقسام الدراسية وملحقاتها	23
دور الإدارة الالكترونية في تقريب خدمات السكن من المواطن من وجهة نظر العاملين في البلدية						
					يساعد التنظيم الالكتروني في إحصاء طلبات السكن حسب الجنس، السن، تاريخ الإيداع، الحالة الاجتماعية والمهنية	24
					يضمن التحكم والتنظيم الالكتروني تسيير المشاريع السكنية ومرافقها بغية احترام اجال التسليم	25
					تسهل الإدارة الالكترونية من عملية تحيين قائمة طالبي السكن	26
					يمكن التنظيم الالكتروني من معاينة او تحديث المعلومات الخاصة بكل مواطن طالب للسكن العمومي	27
					يسهل التنظيم الالكتروني من طباعة وصل الاستلام المتعلق السكن	28
					تساعد الإدارة الالكترونية في عملية الحصول على رخص البناء او الهدم	29

## الملحق رقم 02: مخرجات spss

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	29

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	8

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	8

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	7

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	6

## Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
الجنس	30	0	1.50	.509
العمر	30	0	1.77	.728
المؤهل	30	0	2.37	.669
الخبرة	30	0	2.10	.960
a1	30	0	3.30	.952
a2	30	0	3.17	1.053
a3	30	0	3.83	.913
a4	30	0	2.90	1.094
a5	30	0	3.13	.860
a6	30	0	3.27	.828
a7	30	0	2.97	.809
a8	30	0	3.37	1.098
b1	30	0	2.67	.758
b2	30	0	2.83	.986
b3	30	0	2.77	.971
b4	30	0	2.97	1.129
b5	30	0	2.50	.900
b6	30	0	2.43	.858
b7	30	0	3.23	1.278
b8	30	0	2.70	1.119
c1	30	0	2.93	.980
c2	30	0	2.67	1.028
c3	30	0	3.03	1.098
c4	30	0	3.03	.999
c5	30	0	3.17	.648
c6	30	0	3.27	.907
c7	30	0	3.07	.691
d1	30	0	2.97	.964
d2	30	0	2.90	.885
d3	30	0	3.77	1.040
d4	30	0	3.30	.702
d5	30	0	3.43	1.194
d6	30	0	3.50	1.106

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	15	50.0	50.0	50.0
Valid انثى	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26-34	12	40.0	40.0	40.0
Valid 35-45	13	43.3	43.3	83.3
+46	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	2	6.7	6.7	6.7
Valid ثانوي	16	53.3	53.3	60.0
جامعي	11	36.7	36.7	96.7
تقني	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	9	30.0	30.0	30.0
Valid 5-10	12	40.0	40.0	70.0
10-15	6	20.0	20.0	90.0
+15	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	10.0	10.0	10.0
غير موافق	1	3.3	3.3	13.3
Valid محايد	10	33.3	33.3	46.7
موافق	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	11	36.7	36.7	36.7
محايد	6	20.0	20.0	56.7
Valid موافق	10	33.3	33.3	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
محايد	6	20.0	20.0	30.0
Valid موافق	14	46.7	46.7	76.7
موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	13.3	13.3	13.3
غير موافق	7	23.3	23.3	36.7
Valid محايد	7	23.3	23.3	60.0
موافق	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	6	20.0	20.0	23.3
Valid محايد	11	36.7	36.7	60.0
موافق	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	23.3	23.3	23.3
Valid محايد	8	26.7	26.7	50.0
موافق	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	10	33.3	33.3	33.3
Valid محايد	11	36.7	36.7	70.0
موافق	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	6	20.0	20.0	26.7
Valid محايد	3	10.0	10.0	36.7
موافق	17	56.7	56.7	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	12	40.0	40.0	43.3
Valid محايد	13	43.3	43.3	86.7
موافق	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	11	36.7	36.7	43.3
Valid محايد	7	23.3	23.3	66.7
موافق	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	10	33.3	33.3	40.0
Valid محايد	13	43.3	43.3	83.3
موافق	3	10.0	10.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	10.0	10.0	10.0
غير موافق	8	26.7	26.7	36.7
Valid محايد	8	26.7	26.7	63.3
موافق	9	30.0	30.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	13.3	13.3	13.3
غير موافق	11	36.7	36.7	50.0
Valid محايد	11	36.7	36.7	86.7
موافق	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	10.0	10.0	10.0
غير موافق	15	50.0	50.0	60.0
Valid محايد	8	26.7	26.7	86.7
موافق	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	13.3	13.3	13.3
غير موافق	4	13.3	13.3	26.7
Valid محايد	8	26.7	26.7	53.3
موافق	9	30.0	30.0	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	16.7	16.7	16.7
غير موافق	9	30.0	30.0	46.7
Valid محايد	6	20.0	20.0	66.7
موافق	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	10	33.3	33.3	36.7
Valid محايد	11	36.7	36.7	73.3
موافق	6	20.0	20.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	10.0	10.0	10.0
غير موافق	12	40.0	40.0	50.0
Valid محايد	8	26.7	26.7	76.7
موافق	6	20.0	20.0	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	11	36.7	36.7	40.0
Valid محايد	7	23.3	23.3	63.3
موافق	8	26.7	26.7	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	10.0	10.0	10.0
غير موافق	5	16.7	16.7	26.7
Valid محايد	10	33.3	33.3	60.0
موافق	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	13.3	13.3	13.3
Valid محايد	17	56.7	56.7	70.0
موافق	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	3	10.0	10.0	16.7
Valid محايد	10	33.3	33.3	50.0
موافق	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	6	20.0	20.0	20.0
Valid محايد	16	53.3	53.3	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	10	33.3	33.3	36.7
Valid محايد	9	30.0	30.0	66.7
موافق	9	30.0	30.0	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	7	23.3	23.3	30.0
Valid محايد	13	43.3	43.3	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	2	6.7	6.7	10.0
Valid محايد	8	26.7	26.7	36.7
موافق	11	36.7	36.7	73.3
موافق بشدة	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
Valid محايد	16	53.3	53.3	63.3
موافق	10	33.3	33.3	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	5	16.7	16.7	23.3
Valid محايد	7	23.3	23.3	46.7
موافق	10	33.3	33.3	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	23.3	23.3	23.3
محايد	8	26.7	26.7	50.0
Valid موافق	8	26.7	26.7	76.7
موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Statistics

	first	sec	third	fourth
N Valid	30	30	30	30
N Missing	0	0	0	0
Mean	3.2417	2.7625	3.0238	3.3111
Std. Deviation	.49777	.75025	.61996	.63387

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ