

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

الميدان: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال الجماهيري و وسائل جديدة

من إعداد الطالبين:

منال هلال

محمد أمين حود ميسة

بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين صورة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية على عينة من مواطني ولاية ورقلة - بلدية رويسات -

لجنة المناقشة:

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً

الأستاذ(ة): تومي فضيلة

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً ومقرراً

الأستاذ (ة): بودريالة عبد القادر

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشاً

الأستاذ(ة): زياني غوتي

السنة الجامعية: 2020/2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

الميدان: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال الجماهيري و وسائل جديدة

من إعداد الطالبين:

منال هلال

محمد أمين حود ميسة

بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين صورة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية على عينة من مواطني ولاية ورقلة - بلدية رويسات -

لجنة المناقشة:

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً

الأستاذ(ة): تومي فضيلة

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً ومقرراً

الأستاذ (ة): بودريالة عبد القادر

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشاً

الأستاذ(ة): زياني غوتي

السنة الجامعية: 2020/2019

الشكر واليقين

أولا الشكر لله عز وجل الذي انعم علينا بنعمة العلم ويسر لنا أمرنا طيلة المشوار الدراسي،

فالحمد لله والشكر على كل نعمة تفضل علينا بها.

نشكر جزيل الشكر الأستاذ الفاضل بوجدريالة عبد القادر لما قدمه لنا من إرشادات وتوجيهات القيمة التي كانت سبب في اخراج هذا البحث الى النور.

الى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب او بعيد.

الإهداء

الى من وضع المولى - سبحانه و تعالى - الجنة تحت قدميها و وقراها في كتابه العزيز الى من
كانت سندي و مصدر قوتي

اهي الحبيبة

الى خالد الذكر الذي وفاته المنية منذ تسعة أشهر و كان خير مثال لرب الأسرة، والذي لم
يتهاون يوم في توفير سبيل الخير و السعادة لي...

ابي الموقر

الى كل من يقاسمونني أجمل أوقات حياتي اخوتي وأخواتي

الى أصدقائي و معارفي الذين أجلم و أحترمهم

الى اساتذتي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أهدي لكم بحثي هذا.

منال

الإهداء

الى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستمر ، فلقد كان له الفضل الاول في
يروع التعليم العالي (ولدي العزيز اطل الله في عمره .

الى من وضعتني على طريق الحياة و جعلتني ربط الجأش ، وراعتني حتى حتى
صرت كبيرا (أمي الغالي طيب الله ثراها الى أخي من كان له بالغ الاثر في
كثير من العقبات و الصعاب ، الى جميع استاذتي الكرام ، من لم يتوانوا في
مد يد العون لي اهدي لكم عملي هذا و ارجوا ان يحوز على رضاكم.

محمد أمين

الملخص:

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، و ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي بها، و قد كان للإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في تحسين صورة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الإنجاز، كإلتقان في الخدمة، دقة كالفاعلية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في إنجاز المعاملات وسهلت في دعم مرونة الإتصال بين المواطن مع إدارته. وقصد ضمان خدمة الإدارة الإلكترونية لابد من نشر هذا الأسلوب المبتكر من الخدمات لدى المواطنين و إعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل إهتمام كل المؤسسات الإدارية، مسلطين الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية بما يناسب، وقد إعتدنا في بحثنا هذا منهج البحث الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لهذا النوع من الدراسات، تم إجراء هذه الدراسة في بلدية الرويسات ولاية ورقلة على عينة مكونة من 100 مفردة من المواطنين على مستوى البلدية تم توزيع عليهم أداة الإستبيان لجمع البيانات التي توصلنا من خلالها لعدة نتائج أهمها:

- صرح أكثر من ثلثي عينة الدراسة على أن هناك أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على عملية تحسين مستوى أداء العاملين ببلدية الرويسات.
- صرّح المواطنون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الخدمة العمومية التي تقدمها لهم بلدية الرويسات.
- أثبتت الدراسة أنه لا توجد عوائق كبيرة تواجه عملية تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية نتيجة التكوين المستمر للعاملين بالمؤسسة من جهة ولحدثة التجهيزات التي يتم إقتناءها دورياً من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية. تطوير الخدمة العمومية. الخدمة العمومية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

Abstract

Electronic management has become the backbone of societies and an imperative necessity to be implemented in all institutions in order to cope with the technological development. Electronic management is playing an important role in improving the public services provided to citizens through speed, pace, volume, good quality and efficiency, in addition to facilitating procedures in performing transactions and communicating with administrations. In order to achieve good quality electronic management services, such kind of invented services shall be generalized for citizens and the institutions infrastructure shall be restored according to modern service environment.

The purpose of our study is to highlight the various aspects of the electronic management system and its role in improving public service which has become the focal point of all administrative institutions. In this study we adopted the descriptive analytical research method which appropriate to such kind of studies. The study is conducted at the City Council of Rouissat, Province of Ouargla on a sample of 100 citizens to which our survey sheets were distributed to collect information. The gathered information allowed us to achieve the following main results:

- More than two thirds of the study sample community declared that there is a positive impact for the implementation of the electronic management on the improvement of the level of performance of personnel working at the City Council of Rouissat.
- Citizens declared that the implementation of the electronic management has widely contributed to the improvement of public service provided by the City Council of Rouissat.
- The study confirmed that there were no were significant constraints facing the adoption of electronic management due to the further training of the personnel working at the institution on one hand and the modernity of equipment periodically purchased on the other hand.

Key words: e-manegment; public service; improving publi service; information and communication technology.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى	الرقم
-I	شكر وعرfan	
-II	ملخص الدراسة	
-III	فهرس المحتويات	
IV-	فهرس الجداول	
V-	فهرس الأشكال	
-VI	فهرس الملاحق	
الاطار المنهجي		
-أ-	مقدمة	
02	إشكالية	
03	أسباب إختيار الموضوع	02
03	أسباب ذاتية	03
03	أسباب موضوعية	04
03	أهداف الدراسة	05
04	أهمية الدراسة	06
05	الإجراءات المنهجية للدراسة	07
07	أدوات جمع البيانات	08
09	عينة الدراسة	09
11	تحديد المفاهيم والمصطلحات	10
24	الدراسات السابقة	
27	حدود الدراسة	
29	المقاربة النظرية للدراسة	
37	خلاصة الفصل	
الاطار الجانب التطبيقي		
39	تمهيد	

40	أولاً: البيانات الديموغرافية للمبحوثين:	01
42	المحور الأول : مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية رويسات.	02
49	المحور الثاني: دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات العمومية ببلدية الرويسات	03
53	المحور الثالث: مستوى أداء العاملين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات	04
55	المحور الرابع: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات	05
61	مناقشة النتائج العامة للدراسة:	06
67	الخاتمة	
69	قائمة المراجع	
75	الملاحق	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
40	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(01)
41	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(02)
42	يبين توزيع عينة الدراسة حسب التعليمي	(03)
43	توزيع عينة الدراسة حسب رأيهم في وجود تغييرات حاصلة عند تطبيق نظام الإدارة الالكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية	(04)
44	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التطور الجديد بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	(05)
45	توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من المظاهر السلبية	(06)
46	توزيع عينة الدراسة حسب المظاهر السلبية التي قلل منها تطبيق الإدارة الإلكترونية	(07)
47	توزيع عينة الدراسة حسب مواكبة البلدية للاستراتيجية الوطنية للرقمنة والمعلوماتية	(08)
48	توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين والمواطن وتقريب الإدارة منه	(09)
49	توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة الخدمات الإلكترونية في تقليل تكاليف ونفقات البلدية	(10)
50	توزيع عينة الدراسة حسب السرعة في تقديم الخدمات العمومية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية	(11)
51	توزيع عينة الدراسة حسب الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	(12)
52	توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	(13)
53	توزيع عينة الدراسة حسب تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	(14)
54	توزيع عينة الدراسة حسب تحسن الطاقم الإداري بعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	(15)
55	توزيع عينة الدراسة حسب تقديم الإدارة الالكترونية لإجراءات جديدة في تحسين مستوى العاملين	(16)
56	توزيع عينة الدراسة حسب الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية	(17)
57	توزيع عينة الدراسة حسب ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	(18)
58	توزيع عينة الدراسة حسب النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة	(19)
59	توزيع عينة الدراسة حسب قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج وتطبيقات الحاسب الآلي	(20)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(01)
41	يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن	(02)
42	يبين توزيع عينة الدراسة حسب التعليمي	(03)
43	يبين توزيع عينة الدراسة حسب رأيهم في وجود تغييرات حاصلة عند تطبيق نظام الإدارة الالكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية	(04)
44	يبين توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التطور الجديد بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	(05)
45	يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من المظاهر السلبية	(06)
46	يبين توزيع عينة الدراسة حسب المظاهر السلبية التي قلل منها تطبيق الإدارة الإلكترونية	(07)
47	يبين توزيع عينة الدراسة حسب مواكبة البلدية للاستراتيجية الوطنية للرقمنة والمعلوماتية	(08)
48	يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين والمواطن وتقريب الإدارة منه	(09)
49	يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة الخدمات الإلكترونية في تقليل تكاليف ونفقات البلدية	(10)
50	يبين توزيع عينة الدراسة حسب السرعة في تقديم الخدمات العمومية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية	(11)
51	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	(12)
52	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	(13)
53	يبين توزيع عينة الدراسة حسب تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	(14)
54	يبين توزيع عينة الدراسة حسب تحسن الطاقم الإداري بعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	(15)
55	يبين توزيع عينة الدراسة حسب تقدم الإدارة الالكترونية لإجراءات جديدة في تحسين مستوى العاملين	(16)
56	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية	(17)
57	يبين توزيع عينة الدراسة حسب ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	(18)
58	يبين توزيع عينة الدراسة حسب النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة	(19)
59	يبين توزيع عينة الدراسة حسب قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج وتطبيقات الحاسب الآلي	(20)

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
(01)	إستبيان إلكتروني
(02)	الهيكل التنظيمي لبلدية الرويسات
(03)	بطاقة فنية
(04)	بطاقة التعريف بيومترية
(05)	شهادة ميلاد s12
(06)	جدول المحكمين

مقدمة

مقدمة

برزت جراء التقدم العلمي و التقني و إنتشار شبكة الانترنت تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل النظم الإدارية ومقابل ذلك تراجعت بعض أشكال الخدمات العمومية التقليدية مفسحة المجال إلى ظهور أنماط جديدة تركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وبذلك تمت إعادة صياغة أغلب الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات المعلومات، وبالتالي تم التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني.

لقد أفرز هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على المؤسسات العمومية، كإعطائها كثير من فرص رفع الأداء والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتوجهها عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، حيث أن هناك جملة من المبادرات التي قدمتها الدولة الجزائرية في هذا المجال هذه المبادرات عرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى وهو ما يفرض على الباحثين القيام بدراسات وبحوث دقيقة تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة من تحقيق التحول نحو الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

و نظراً لأهمية الإدارة الإلكترونية البالغة في المؤسسات العمومية من خلال الوظائف التي تؤديها ارتأينا في دراستنا هذه السعي لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين صورة الخدمة العمومية لدى المواطن الجزائري.

قمنا في دراستنا الحالية بمعالجة موضوع تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية تحديداً في بلدية الرويسات وفق تقسيمها إلى فصلين أساسيين اثنين، الأول متعلق بالإطار النظري والإجراءات المنهجية حيث اشتمل حسب الترتيب الآتي على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، ثم وضعنا أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة و أهدافها، إضافة إلى ضبط المفاهيم والمصطلحات التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة وأيضاً الدراسات السابقة، ثم انتقلنا إلى الإجراءات المنهجية التي تضمنت كل من منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات الميدانية المتمثلة في أداة الإستبيان، توضيح عينة الدراسة وأسلوب اختيارها و في آخر الفصل تناولنا المقاربة النظرية التي تم اعتمادها لتأطير الدراسة والمتمثلة في نظرية انتشار المبتكرات.

أما بالنسبة للفصل الثاني فقد تم تخصيصه للجانب التطبيقي حيث تم فيه عرض جميع البيانات المستخرجة من الدراسة الميدانية، عرض وتحليل النتائج ثم استخلاص النتائج العامة للدراسة.

الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أسباب اختيار الموضوع
6. منهج الدراسة وأدواتها
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
8. مجالات الدراسة
9. مفاهيم ومصطلحات الدراسة
10. الخلفية النظرية للدراسة
11. الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة، وتعود فكرة الإدارة الإلكترونية إلى سنة 1913 في الولايات المتحدة ثم بدأت تنمو وتتطور خاصة بعد انتشار شبكة الأنترنت فلم تعد الإدارة بحاجة إلى الأرشيف والمكتبات الورقية، وإنما أصبحت المؤسسات تمارس أنشطتها على مدار 24 ساعة بكفاءة عالية، عن طريق استخدام شبكة الأنترنت، وذلك في إطار انجاز الأعمال والمعاملات الإدارية من تخطيط وتنظيم، وتوجيه، ووقاية الكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر، يهدف إلى تخفيض النفقات المادية و ترشيد العمل الإداري بالشكل الذي يضمن تقديم افضل الخدمات للمواطنين .

كما تلعب الإدارة الإلكترونية كمنظومة الأنشطة وتقديم الخدمات من أهم العمليات الديناميكية المستمرة التي تسعى لتحسين مستوى العمل الإداري، وظهرت الادارة الالكترونية نتيجة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تم توظيفها بكثافة في العديد من الدول لتجعل من الإدارة الإلكترونية الحكومية نمودجا فعالا لإنتاج و تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

إن ظهور وانتشار العمل بالإدارة الإلكترونية على المستوى العالمي دفع بالجزائر إلى البدء في انتهاج استراتيجية لبعث مشروع للإدارة الالكترونية، من شأنه تحويل عمل الإدارات العمومية من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية، بهدف تحديث البنية التحتية وطريقة جديدة لتحسين مستوى العمل الإداري، لتعزيز الدور الإيجابي في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من خلال السرعة والدقة والإتقان في الأداء، مع تنظيم سير العمل الإداري، وزيادة نوعية الخدمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين علاقة الفرد بالإدارة..

كما عملت الجزائر بدورها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما من خلال تجسيدها المشروع الجزائر إلكترونية، الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات

العمومية اليومية وتحسين وصل وأداء الإدارات العمومية قصد تحسين الخدمة العمومية، من ذلك رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية، وجواز السفر البيو متري وبطاقة التعريف البيو مترية، وغير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي:

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية على مستوى بلدية الرويسات؟ وهل استجابت لمتطلبات المواطن؟

2-التساؤلات الفرعية:

- فيما تتمثل مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات؟
- هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية ببلدية الرويسات؟
- ما اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى أداء العاملين ببلدية الرويسات؟
- ما هي العوائق التي تقف في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية الرويسات؟

3-أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:
- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية.
- معرفة أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدراسة.
- إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه المؤسسات العمومية وإزالة الغموض عنها.
- معرفة مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات، بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الوقوف على أهم تحديات ومعوقات تطبيقا لإدارة الإلكترونية في البلدية.

- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في البلدية والقضاء على الأساليب القديمة الممارسة فيها.
 - تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.
 - التحق ميدانيا من بعض القضايا والمفاهيم المتعلقة بالبلدية الالكترونية.
 - التعرف على الخدمات التي تقدمها بلدية الرويسات بتطبيقها على الإدارة الالكترونية .
 - محاولة الوصول إل مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن العمل بها لتحسين الخدمات العمومية المقدمة
- 4-أهمية الدراسة:

ان لكل عمل لو بحث علمي أهمية ،و موضوع الإدارة الالكترونية و تأثيرها على الخدمة العمومية موضوع عام للغاية و تبرز هذه الأهمية من خلال إزالة الغموض و التعرف على مضامين الإدارة الالكترونية بالنسبة للباحثين كونه موضوع عصري و حديث ، يحاول تقديم الخدمات العامة بفعالية و أسلوب يوافق البيئة الالكترونية للمؤسسة و كذا المواطن ، و التعرف على درجة تطبيق الادارة الالكترونية في الادارات العامة بالجزائر و مدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري و كذا التعرف على البيئة التي أعدتها الجزائر لاستنبات مشروع الادارة الالكترونية و استوجب تسليط الضوء عليها أيضا لكثرة مظاهر البيروقراطية و المنازعات اليومية بين المواطنين و الموظفين على مدى تقديم الخدمات العمومية كون الادارة الالكترونية تسعى لتقديم افضل الخدمات.

5-أسباب إختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نبذة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

✓ أسباب ذاتية:

- بحكم طبيعة التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع طبيعة الموضوع.

- يمكن إرجاعها للميول الشخصي واهتمامنا بالإدارة الإلكترونية بإزالة الغموض عنها و محاولة تقص جوانبها، والوصول الى نتيجة يمكن تعميمها انطلاقا من قناعتنا الشخصية التي تتمحور في إصلاح مؤسسات الدولة التي تكمن في علاقة المواطن بالمؤسسات العمومية و هذا ما تهدف إليه الإدارة الإلكترونية.

❖ أسباب موضوعية:

- أهمية موضوع البحث بالدرجة الأولى والقيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في محاولة لعرض وتحليل طبيعية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

- الاهتمام الأكاديمي المتواصل بدراسة موضوع الإدارة في الجزائر والذي يركز حول الكشف عن ملامح الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالكثير من المجالات، ثم انتقل هذا الاهتمام في السنوات الأخيرة إلى علاقتها بالإدارة والخدمة العمومية.

6- الإجراءات المنهجية للدراسة:

❖ المنهج المستخدم :

المنهج عامة هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما لاكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث. و مناهج البحث العلمي هي مجموعة قواعد توضع من اجل الوصول الى حقائق علمية صحيحة تخص موضوع الدراسة ، و عليه فان اختيار منهج الدراسة عملية لا تخضع لإدارة الباحث بقدر ما تتعلق بموضوع البحث من حيث طبيعته و الهدف منه .

فالمنهج هو استراتيجية عامة تعتمد على مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات التي يستفيد بها الباحث في تحقيق اهداف البحث او العمل العلمي¹

¹. علي عبد الرزاق جبلي وآخرون، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992، د ط، ص 8.

والمنهج هو ذلك الطريق المؤدي الى كشف الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل و تحديد عملياته حتى يصل في النهاية الى نتيجة معلومة ، بمعنى ان المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة او بمعنى اخر هو مجموعة من الاجراءات و الخطوات التي يضعها الباحث عند دراسته لمشكلة بحثه¹.

ولذلك فقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعني الطريقة المنظمة لدراسة الحقائق الراهنة لظاهرة او موقف او افراد او احداث او أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقيقة جديدة و تأكد من صحة حقائق قديمة اثرها و العلاقات المنبثقة عنه و تفسيرها و كشف الجوانب التي تحكمها².

- الوصفي التحليلي: بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة. ثم التحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية. إن بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة الذي سيساعد في إنشاء رؤية جديدة فيعلم الإدارة، ويدعم استخدام الإدارة الإلكترونية و بأسلوب جديد في العمل وتقديم الأمثلة للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية و على هذا الأساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

¹ عبد الرحمان بدوي ، مناهج البحث العلمي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، دط، 1963 ، ص 5

² محمد شفيق ، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث العلمية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة مصر ،

❖ أدوات جمع البيانات:

أما في ما يخص الأدوات المستخدمة في البحث والتي يمكن اعتبارها كوسائل تسمح بجمع المعطيات من الواقع، فلقد اعتمدنا على الاستبيان باعتباره من أكثر الأدوات التي تسمح لنا بجمع معلومات عن المبحوثين بشكل معمق.

- **الاستبيان:** هناك العديد من التعريفات التي يصعب حصرها نذكر منها: هو وسيلة من وسائل جمع البيانات، وتعتمد أساساً على الاستمارة وهي عبارة عن قائمة من الأسئلة التي تتناول الظاهرة والموضوعات التي تشمل الدراسة، ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة فيه وإعادته ثانية.¹

و يعرف كذلك هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقدم الى المبحوث من اجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة و تعريفها من جوانبها المختلفة²، ونظراً للظروف الإستثنائية التي يمر بها العالم أجمع إثر تفشي فيروس كوفيد 19 COV-19 والذي تطلب من الجميع اتخاذ إجراءات احترازية للتقليل من انتشار الوباء فإنه وبالرغم من وجود عينة الدراسة بقرب الباحثين إلا أنه توجب علينا نشر استبيان الدراسة على الطريقة الإلكترونية ويعرف الإستبيان الإلكتروني بأنه أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتوزيع الاستبيانات. تتميز الاستبيانات الإلكترونية و التي تكون غالباً

¹ يحي إسماعيل نبهان ، مناهج البحث العلمي بين النظرية و التطبيق ، دلريافة العلمية للنشر و توزيع ، عمان ، ط1 ، 2009، ص 90.

² احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2، 2005، ص 220

منشورة على موقع ما بأنها طريقة سريعة جدا لعرض المعلومات للزائر أو المستهدف من الاستبيان و الحصول على إجابات منه في مدة قصيرة¹.

ولتصميم أداة لابد من تحديد الهدف منه في ضوء تحديد مشكلة البحث و اسئلته، ثم تحويل كل سؤال رئيسي الى مجموعة من الأسئلة الفرعية، حيث يرتبط كل سؤال فرعي بجانب من جوانب المشكلة، ثم وضع عدد من الأسئلة المتعلقة من كل موضوع او جانب من جوانب الاستبيان².

و قد اشتملت استمارة الاستبيان المصممة في هذا الاستبيان المحاور التالية :

البيانات الشخصية: اشتملت على مجموعة من الأسئلة الخاصة بالسمات العامة للمبحوثين مثل الجنس، السن و المستوى التعليمي، و أربعة محاور كل محور يتضمن أربعة أسئلة:

1. المحور الأول: يهدف الى مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية الرويسات .
2. المحور الثاني: استهدف دور تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين مستوى الخدمات العمومية لبلدية الرويسات.
3. المحور الثالث: يستهدف مستوى أداء العاملين بعد تطبيق الإدارة الالكترونية لبلدية الرويسات

4. المحور الرابع: الذي استهدف معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية لبلدية الرويسات.

صدق و ثبات الاستمارة: وقد اعتمدنا كأداة أولية من أدوات جمع البيانات و قد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين لقياس صدق الأداة من خلال عرضها على الأساتذة المحكمين³ في ميدان التخصص و قد الحقناه بجدول المحكمين في الملاحق و بعد التعديل

1 - منال هلال المزاهرة، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، دار كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، الأردن ، 2011 ، ص281.

²-سهيل رزق دياب مناهج البحث العلمي، مركز التطوير بوكالة الغوث، دط،فلسطين،2003،ص49.

³د-تومي فضيلة - جامعة ورقلة

و ادراج ملاحظات المحكمين و اقتراحاتهم و موافقة الأساتذة المشرف عليها تم التوصيل الى الشكل النهائي لها و التي قمنا بتوزيعها على عينة من مواطنين بلدية الرويسات الكترونيا.

7-مجتمع البحث وعينته:

ويتمثل مجتمع بحثنا في مجموع من المواطنين على مستوى إدارة بلدية الرويسات ورقلة وذلك لمعرفة مدى اعتماد الإدارة الإلكترونية في البلدية وأثرها على الخدمات التي تقدمها

▪ **تعريف مجتمع البحث :** نعني بمجتمع البحث جميع المفردات الظاهرة التي يقوم

بدراستها الباحث.¹ و يقصد بمجتمع البحث جميع الاحداث او الافراد او المؤسسات التي

يمكن ان يكونوا أعضاء في عينة الدراسة و مجتمع البحث جمع طبيعي او جغرافي او

سياسي من الافراد او الحيوانات او النباتات او المواضيع و باختصار فالمجتمع من الناحية

البحثية ما هو الا جمع فيزيقي ،لأسباب الاقتصادية و علمية لا يستطيع الفرد دراسة مجتمع

البحث في جميع الدراسات و انما يستعاض عن ذلك بدراسة العينة.²

▪ **عينة الدراسة:** من الصعب على الباحث ان يتصل بعدد كبير من المعنيين لدراسته

ليطبق أدوات جمع البيانات التي تخص دراسته، لذلك فهو ملزم باللجوء الى أسلوب عينات

تمثل جزء من وحدات المجتمع الأصلي بطريقة منتظمة او عشوائية حيث يجد ان العينة

تعكس و تعبر عن الواقع الاصلي³

¹ سامي محمد ملحم ، مناهج التربية و علم النفس، دار الميسرة ،ط2،2010، ص 276

² ذياب موسى البداينة، المرشد الى كتابة الرسائل الجامعية، الاكاديميون للنشر و توزيع،عمان الأردن، ط1، 2014، ص121

³ محمد عبيدات أبو نصار، علم مبيضين، مناهج البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، دالر وائل للنشر و توزيع، عمان الأردن، ط1، ص46

والعينة هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها منهجياً ويسجل من خلال هذا التعامل بالبيانات الأولية المطلوبة و يشترط في هذا العدد ان يكون ممثلاً لمجتمع البحث في الخصائص و السميات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع¹.
وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة العشوائية.

تعريف العينة العشوائية بأنها مجموعة جزئية من المجتمع الأصلي وبحجم معين لها نفس الفرصة (الاحتمال) لتختار كعينة من ذلك المجتمع، وغالباً ما يكون المجتمع معروف الخصائص ومتجانس².

8- حدود الدراسة:

نظراً لاتساع البحث وكبر حجم الموضوع لابد من وضع حدود للدراسة لتفادي التشعب فيها.

* حدود مكانية: حيث تم حصر الحدود المكانية في ولاية ورقلة ببلدية الرويسات.
* حدود زمنية: إمتدت فترة العمل على هذه المذكرة على مرحلتين الأولى من جانفي 2020 إلى غاية أفريل 2020 والتي تم إستغلالها في جمع البيانات النظرية، أما الثانية فإمتدت من ماي 2020 إلى غاية سبتمبر 2020 والتي تم إستغلالها في جمع البيانات الميدانية، معالجتها والتحرير الإلكتروني للمذكرة.

* حدود بشرية: على عينة من مواطنين عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق استبيان إلكتروني.

¹ محمود عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة مصر، ط1، 2000، ص133

² - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2006، ص189.

9- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

يفيد تحديد المفاهيم في أداء عدة وظائف هامة ، منها ما ذكره "روبرت ميرتون"، حيث يرى بأن المفاهيم تساعد على "تحديد المعطيات التي تتدرج تحت المفهوم ، ومن ثم يساعد ذلك على التقليل من تدخل المعطيات الغريبة الخارجية عنه، والتي لا ينبغي أن تتدرج تحته ..كما يفيد تحديد المفهوم أو التوضيح التصوري ، في تحديد المؤشرات التي يمكن ملاحظتها بالنسبة للمعطيات الاجتماعية التي يتم بها البحث الامبريقي¹ و تركز دراستنا على ستة مفاهيم أساسية هي : الدور، الإدارة، الإدارة الالكترونية، صورة، الخدمة، الخدمة العمومية.

¹علي ليلة-النظرية الاجتماعية المعاصرة -دار المعارف -القاهرة ط- 2-1983 ص39.

مفهوم الدور :

لغة: يشير الدور لغة إلى الاضطلاع بمهمة¹، الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعضه، وهو يعني مهمة الدور هو "مجموعة من المسؤوليات و الأنشطة و الصلاحيات الممنوحة لشخص او فريق و يتم تعريف الدور في عملية. يمكن لشخص او فريق ان يكون عدة أدوار².

إصطلاحاً: عرف "احمد زكي بدوي" الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد ، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة ، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي ، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة³.

ويعتبر هذا التعريف من أهم التعريفات المقدمة للدور لأنه يشمل أهم العناصر التي يتضمنها هذا المفهوم

اجرائياً : في دراستنا الحالية سنقوم بالتعريف الإجرائي للدور على أنه تلك المهمات أو مجموعة الوظائف التي تسهر بلدية الرويسات كمؤسسة عمومية على القيام بها وتقديمها للمواطن.

¹المنجد الأبجدي- دار المشرق-بيروت-ط5-1987-ص451

²تعريف و معنى دور في معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، موقع معاني، بتاريخ 2020/07/18 على الرابط التالي <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%AF%D9%88%D8%B1/>

³أحمد زكي بدوي -معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية -مكتبة لبنان-بيروت -1993-ص39

2. الإدارة :

لغة: كلمة إدارة Administration اصلها لاتيني (da) بمعنى "OT"، و (minister) بمعنى "serve"، و الكلمة تعني (الخدمة)¹.

و هي مصدر ادار، يدير إدارة، تقول العرب ادرت الشيء يديره إدارة، و يريدون من ذلك التعدي التدوير للشيء دوراناً ذات اليمين و ذات الشمال، و يستعمل الفعل لازماً أيضاً، فيقال دار الشيء يدور دوراناً².

من ناحية الإسلامية تعني الولاية او الرعاية او الأمانة و تعني تحمل المسؤولية و أداء الواجب قال رسول الله صلى الله عليه و سلم "كلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته"³.

وتعني الإدارة باللغة الإنجليزية management او administration⁴

اصطلاحاً: هي مجموعات الخطوات المتتالية و المتعاقبة التي تهدف الى توجيه الموارد البشرية و المادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، و ذلك عن طريق تنسيق الجهود و الترتيب الهادف لعناصر الإنتاج⁵.

¹سعود بن محمد نمر و آخرون، الإدارة العامة (الأسس و الوظائف و الاتجاهات الحديثة)، مكتبة الشقري، الرياض السعودية، ط7، دس، ص4

²نايف شعبان عبد الله قرموط، الإدارة في سورة يوسف عليه السلام «دراسة موضوعية»، رسالة ماجستير في تفسير علوم القرآن، الجامعة الإسلامية غزة، كلية أصول الدين، قسم التفسير و علوم القرآن، 2009، ص31

³مدونة رجائي عزام، مفهوم الإدارة بتاريخ 18/07/2020 بتوقيت 19:49

⁴روحي البعلبكي، المورد القريب، قاموس جيب عربي انجليزي، دار العلم للملايين، لبنان، ط16، 2005، ص25

⁵رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة لتنمية الإدارة بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق، دراسة حالة، الجزائر، 2001_2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية و علاقات دولية، 2011، ص21

هي نشاط انساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة، لتحقيق نتائج بكفاءة و فاعلية، باستخدام الموارد المتاحة في ظل الظروف المحيطة¹.
تعرف الإدارة "management" حسب قاموس Larousse: بأنها تقنية إدارة وتسيير المؤسسة².

ذكره كامبل في كتابه "أصول التنظيم الصناعي" حيث يقول : ان الإدارة تشمل جميع الواجبات و الوظائف التي تخص او تتعلق بأنشاء المشروع من حيث تمويله، ووضع سياسته الرئيسية و توفير ما تلزمه من معدات و اعداد التكوين و الاطار التنظيمي الذي يعمل فيه و كذلك اختيار الرؤساء و الافراد الرئيسيين³.

و هي عملية مشتركة لكل جهد جماعي سواء كان عاما او خاصا، مدنيا او حربيا، كبيرا او صغيرا⁴.

و عرفها الدكتور محمد الصرفي: مجموعة من المبادئ و الافتراضات التي لم ترقى بعد الى مستوى النظرية غير انها تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي ان تسيير عليها المنظمة في سبيل تحقيق اهدافها⁵
و قد عرفت في قاموس الإدارة بانها فن او علم او توجيه و تسيير و إدارة عمل بقصد تحقيق اهداف محددة⁶.

¹امل بن عبد الرحمان، اساسيات الإدارة 1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، www.youtube.com بتاريخ 2020/07/18

²Larousse، dictionnaire de français، imprimerie Maury à Malesherbes، France، 2008، p256

³محمد الصرفي، المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، دط، 2009، ص16

⁴محمد محمد الهادي، الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات، المكتبة الاكاديمية، د.ب، ط2، 1990، ص20

⁵محمد الصرفي ، المرجع سابق، ص21

⁶نبيل غطاس، هـ_جوهانس و آخرون ، قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنجليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، دط، 1983، ص49

إجرائيا : نعرف الإدارة إجرائياً في دراستنا الحالية على أنه مجموعة الموارد المادية والبشرية التي قامت بتسخيرها بلدية الرويسات من أجل تحقيق أهداف مسطرة قانونياً في التنظيم الإداري للبلديات بالدولة الجزائرية..

3/تعريف الإدارة الالكترونية

الإدارة الإلكترونية:هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الاعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين او اكثر من الافراد و المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل : البريد الالكتروني، التحويلات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات او الفاكس و النشرات¹.

هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقا².

و هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت و شبكات الاعمال بتخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الاخرين بدون حدود من اجل تحقيق اهداف³.

تقوم الإدارة الالكترونية بدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات التي افرزتها تزواج علوم الحساسبات مع علوم الاتصالات⁴.

1حسين بن محمد بن حسن، الإدارة الالكترونية بينا لنظرية و التطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز

في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009، ص 05

2عبد العلاء الرزاق السالمي ، إدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، دط، 2006، ص32

3نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض السعودية، دط،

2004، ص127

4محمد منير حجاب المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر، د.ب، دط، 2004، ص 36

إجرائياً: في دراستنا الحالية نعرف الإدارة الإلكترونية إجرائياً أنها جميع العمليات التي تم الإعتماد فيها على الحاسبات والشبكات الرقمية والبرمجيات الحديثة بهدف تآلية أو نقل جميع العمليات والمعاملات التقليدية الورقية إلى إجراءات وعمليات ومعاملات إلكترونية تقوم بتسهيل وتسريع العمل بين الفرد والمؤسسة بغية زيادة الكفاءة وريح الوقت.

4/تعريف الصورة :

لغة: هي صوراي جعل له صورة و شكلا و رسمه و نقشه و الصورة جمع صور او هي كل ما يصور¹.

اصطلاحاً : يرى الأستاذ احمد علي الدهمان ان مفهوم الصورة الشعرية ليس من المفاهيم البسيطة السريعة التحديد و انما هناك عدد من العوامل التي تدخل في تحديد طبيعتها ، كالتجربة و الشعور و الفكر و المجاز و الادراك و التشابه و الدقة فهي من القضايا النقدية الصعبة و لان دراستها (الصورة) لابد ان توقع الدارس في مزلق العناية بالشكل او الخيال او بدور موسيقى الشعر كما هو في المدارس الأدبية².

إجرائياً: في دراستنا نعرف الصورة على أنها مجموعة من الأفكار التي تترسخ في ذهن الموان تجاه بلدية الرويسات كمؤسسة عمومية تقم بتقديم خدمات مختلفة لهم.

5/ الخدمة.

لغة: خدمة (اسم) ، الجمع خدم، خدمات

مصدر خدم، والخدمة تعني مساعدة او فضل ، هدية، منحة، عناية و اهتمام.

إدارة خدمات :مكتب لتقديم المساعدات و اعمال الصيانة (في المصالح الحكومية)³.

¹مبروك عيسى نصيرة، فلسفة العلامة عند رولين بارت، مذكرة ماجستير، كلية الادب و العلوم الإنسانية ، جامعة الحاج لخضر .باتنة، 2008، ص15

²احمد علي الدهمان، الصورة البلاغية عند عبد القادر الجرجاني منهاجاً و تطبيقاً، دار طلاس للدراسات و الترجمة و النشر، د.ب، ط1، 1986، ص269_270

³موقع سبق ذكره، بتاريخ 2020/07/19، على الساعة 10:00.

اصطلاحاً: ركزت التعاريف العديدة التي تناولت الخدمة على عدة جوانب كما يلي يعرف Gean Lapeyre الخدمة بأنها ذلك النشاط الذي يشكل قيمة اقتصادية بالاستجابة لحاجات و رغبات الزبون دون ان يتطلب ذلك انتاج شيء ملموس.

و يعرفها "موردرك" بأنها النشاط الاقتصادي الذي يستهدف توليد المنافع الزمنية و المكانية".

ما يعاب على هذا التعريف انه ينطبق على المنتجات بصفة عامة سواء اكانت سلعا او خدمات اذ ان كلاهما يستهدف توليد المنافع.

يعرفها "Christopher Lovelock" الخدمة نشاطات اقتصادية تعمل على خلق القيمة و هي في نفس الوقت تقديم منفعة للمستهلكين، و ذلك في الزمان و المكان الذي يحددهما و يرغب فيهما طالب الخدمة¹

اجرائياً: يمكن تعريفها على أنها تلك النشاطات المعرفة، ولكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيس تحقيق رضا الزبون، أو هي منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات و رغبات الزبون وتحقيق المنافع له.

6/الخدمة العمومية:

ان خدمة العمومية يوحي الى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين، على مستوى تلبية الرغبات و اشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية².

¹ جامعة الاندلس الخاصة للعلوم الطبية المحاضرة الأولى بعنوان مفهوم الخدمات و أهميتها ، ص 3_4

² عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009_2010،

حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية و بذلك اختلاف وجهات نظر الباحثين و الكتاب.

و قد عرفت الخدمة العمومية بانها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في اطار جماعي بشكل اجباري وفق قاعدة المساوات التي ينص عليها القانون و يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، و تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أدائها و مراقبتها¹.

و يعرفها الفقيه " Jean Ludovic Silicani " بانها مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول اكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة و في ظروف متماثلة².

كما عرفها خبراء الإدارة العامة على انها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان و رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منحج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين³

اجرائيا : نعني في دراستنا الحالية بالخدمة جميع النشاطات المُعَرَّفَة، ولكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيس تحقيق رضا المواطن، وهي المنتجات الغير ملموسة والملموسة التي تهدف أساساً إلى تلبية حاجات ورغبات المواطن التي يبحث عنها في إدارة بلدية الرويسات.

¹ نور الدين شنوفي، دروس في الماناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص 02

، La situation du service public et de la foncation - publique en France،²Jean Ludovic Silicani P01، san date، France

³ العربي بوعمامة الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية ريهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد9، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص40

10- المقاربة النظرية للدراسة: نظرية انتشار المبتكرات

1 - نشأة وظهور النظرية:

ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين التي قدمها لازارسفيلد وزملاؤه حيث وبنفس الطريقة وجد علماء الاجتماع الريفي أن نموذج نشر المعلومات على المزارعين يمكن فهمه في إطار تدفق المعلومات على مرحلتين وأنه يمكن النظر إلى عملية نشر الأفكار الحديثة بين المزارعين على أنها مشابهة تماما لعملية التصويت في الانتخابات وان النصيحة في الحالتين تتم تليبيتها من خلال الاتصال الشخصي وتأثير قادة الراي الذين يتفوقون وخصائصهم تماما كما انتهت إليه دراسات التصويت الانتخابي.

وتعود أصول نظرية انتشار المبتكرات إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين للأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة كما اهتم بها أيضا الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الأسر أو اقتناء الأجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة أثارها في النظام الاجتماعي القائم.

وتركز هذه النظري على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو في الأخير يعتبر (التغيير) الهدف النهائي لها، لهذا قام روجرز و شوميكر بالمراجعة والتدقيق في أكثر من 5000 أمر برقية متعلقة بانتشار كل ما هو مبتكرات جديدة في مجال الاجتماع الريفي والأنثروبولوجيا بهدف التعرف على آليات تبني الأفكار والمستحدثات من قبل الجمهور، ليؤكد في الأخير من خلال نموذجها دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان المعلومات و قبولها، بحيث أكد أن تعرض الفرد لوسائل الإعلام بشكل انتقالي يظل خاضعا للفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها

ذلك أن الفرد يتحرك في إطارها بما في ذلك دور قادة الرأي في تمرير المعلومات والتي يستقونها من المصادر الإعلامية إلى غيرهم ممن لم يتعرضوا للإعلام بشكل كاف. والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالي كالهاتف المحمول أو غير ذلك يعتبر ابتكاراً.¹

2 - نموذج روجرز و شوميكر لانتشار المبتكرات: وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاقتراب من نموذج ديفيد بيرلو كما يلي:

1- المصدر: المخترعون والعلماء وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.

2- الرسالة: الابتكار الجديد.

3- الوسيلة: قنوات وسائل الإعلام وقنوات الاتصال الشخصي.

4- المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.

5- الأثر: تغيير في الأفكار والاتجاهات والسلوك.²

2 - فرضية النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات ووسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة.

كما يقترب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا من تدفق المعلومات على مرحلتين الذي يفترض أن الرسائل الإعلامية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم "قادة الرأي".³

¹ حسن عماد مكاوي و ليلي السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، دط، 2006، ص 259

² محمد عبد الحميد، الاتصال و اتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر، القاهرة، ط2، 1998، ص 187

³ محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 192

ومفهوم قادة الرأي في هذا المدخل "مدخل انتشار المبتكرات" لا يختلف كثيرا عن مدخل انتقال المعلومات على مرحلتين غير انه يضيف تفاصيل أكثر حول شخصية قادة الرأي.

3 - دور قادة الرأي حسب روجرز:

1- يتعرض قادة الرأي لوسائل الإعلام أكثر من أتباعهم فهم حريصون على مطالعة الصحف ومتابعة البرامج الإذاعية والتلفزيونية المتعلقة باختصاصهم.

2- قادة الرأي أكثر انفتاحا على العالم وأكثر تقبلا للأفكار الجديدة والتغيير من غيرهم.

3- قادة الرأي لديهم اتصال أكثر من أتباعهم مع وكلاء التغيير من مسؤولين عن برامج التغيير والجهات الرسمية.

4- يتميز قادة الرأي بمراكز اجتماعية أفضل من غيرهم نتيجة موقعهم العلمي والاجتماعي والاقتصادي مما يعزز موقع تأثيرهم على أتباعهم وحتى المسؤولين عن برامج التغيير.

5- قادة الرأي أكثر مشاركة اجتماعية من أتباعهم سواء في المناسبات الاجتماعية أو القضايا الاجتماعية ذات الاهتمام الأكبر.

6- قادة الرأي لديهم القدرة على توليد الأفكار والمبتكرات الجديدة وكذا إيجاد الحلول إذا كان النظام الاجتماعي يحبذ التغيير لكن إذا كانت معايير المجتمع تقليدية فان قادة الرأي يكونون اقل ابتكاريه ويلتزمون بتوجيهات نظامهم الاجتماعي.¹

4 - محددات قبول وانتشار المبتكرات:

طبعاً ليست كل الأفكار والمبتكرات على قدر واحد من الذبوع والانتشار لأنها لا تتشابه في الخصائص والصفات ما يجعل بعضها أكثر رواجاً وأكثر تقبلاً من البعض الآخر ، وقد خص روجرز و شوميكير المحددات والخصائص التي تحدد مدى ذبوع وانتشار المبتكرات فيما يلي:

¹ إسماعيل محمود حسن، مرجع سبق ذكره، ص 123_124

1- الميزة النسبية : المتحدث أو المبتكر قد يكون شيء مشابه لشيء آخر موجود مسبقا ، لكن المهم هو مدى إدراك الفرد للمزايا النسبية للفكرة الجديدة سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد .

2-درجة التعقيد: أي مدى إدراك الفرد للمبتكر أو المتحدث على انه سهل الفهم والاستخدام وتختلف المستخدمات في مدى سهولة فهمها والتعامل معها فكلما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل والفهم زادت سرعة انتشارها.

3-الملاءمة: أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع قيمه واجتماعاته وخبراته السابقة زادت سرعة انتشارها.

4- القابلية للتجريب: وتعني مدى قدرة الفرد على تجربة المستخدم على نطاق محدد وقبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه ، لهذا فكلما كان الفرد على تجربة المتحدث زادت فرصة تنبيه له بحيث يمكن أن يتعرف على المزايا النسبية للمتحدث / المبتكر من خلال هذه المعاينة.

5- قبول النتيجة: أي مدى وضوح استخدام أو تبني المتحدث بسهولة ملاحظة الفرد والجماعة لنتائج تبني المتحدث تزيد من إمكانية انتشاره وتتيح هذه الخاصية للفرد أن يتحدث عن المتحدث مع الآخرين مما قد يزيد من قناعاتهم الخاصة بفوائده.

رغم أهمية هذه الخصائص غير أنها لا تمثل كل الخصائص التي يمكن للمبتكرات أن تتسم بها وان هذه الخصائص ليست على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشاره ، فهناك عدد آخر من المحددات أو الخصائص التي تؤثر على عملية انتشار المبتكرات منها:

-طبيعة ونوعية المجتمع والنمط الإيديولوجي المسيطر عليه (النمط التفكيرى)

- نوع الفكرة والابتكار .

- التكلفة المادية للمتحدث.

- المستوى الاجتماعي والتعليمي الغالب على أفراد المجتمع.
- نوع المجتمع (فالمجتمع المتمدن المتحضر يعرف إقبالا كبيرا على كل ما هو جديد).
- العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.

5 - مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:

عرف روجرز عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثة بوجه عام أنها "العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها " وتمر هذه العملية بخمس مراحل هي:

1- مرحلة الوعي بالفكرة: وفي هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة ولا يمكن الجزم أن كان هذا الوعي عفويا أو مقصودا ، ويتفق العلماء على أن أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل التالية في عملية التبني .

2- مرحلة الاهتمام: تتولد في هذه المرحلة رغبة لدى الفرد في التعرف على واقع الفكرة وجمع المزيد من المعلومات عنها ليصبح الفرد أكثر ارتباطا من الناحية النفسية بالفكرة والابتكار لهذا يصبح سلوكه هادفا بشكل كبير .

3- مرحلة التقييم: في هذه المرحلة يجري الفرد عملية موازنة ومطابقة بين ما جمعه من معلومات عن الفكرة المبتكرة في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر وما يتوقعه مستقبلا لينتهي به الأمر إلى اتخاذ قرار يرفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي .

4-مرحلة التجريب: وفيما يستخدم الفرد المستحدثة على نطاق ضيق على سبيل التجربة كي يحدد فائدتها وفق ظروف خاصة ، فإذا اقتنع بفائدتها فإنه يقرر تبنيها وتطبيقها على نطاق أوسع أو العكس في حالة عدم جدواها.

5-مرحلة التبني: تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي ، فالفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد إقناعه بجدواها ، غير انه يجب تذكر انه في بعض الحالات قد يتملص الفرد من التنفيذ تاركا الفكرة المستحدثة لأسباب عديدة ومتنوعة.¹

7 - ايجابيات النظرية:

- ساهمت هذه النظرية في وصف كيفية انتشار الأفكار المستحدثة وتغيير الأساليب والدوافع التي تقود الأفراد إلى الإقناع والتبني للمبتكرات.

- أما في مجال الإعلام والاتصال فساهمت في معرفة كيفية تبني الأفراد لوسيلة من وسائل الإعلام الجديدة دون غيرها كالفصائيات أو شبكة الانترنت في ضوء مراحل التبني الخمس السابقة.²

إستخدمنا نظرية إنتشار المبتكرات كمقاربة نظرية في دراستنا لأن فروضها وموضوعها يسمح لنا بتسجيل الخطوات والمراحل التي يتم بها تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية من طرف كل من مؤسسات الجماعات المحلية والمتمثلة في بلدية الرويسات وكذلك المواطن، ويتم ذلك من خلال رصد آراءه حول أداء بلدية الرويسات لخدمتها العمومية عبر هذه التقنيات، كما أنها تساعدنا في معرفة ما إذا كان أفراد عينة الدراسة المتبنون لهذه التقنية قد ينقلون معلومات حولها لمعارفهم مما يزيد من إنتشار وشيوع إستخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية في مؤسسات عمومية أخرى.

11-الدراسات السابقة:

تُمثل الدراسات السابقة أحد الأجزاء المَهْمَة من خطة البحث العلمي، ترتبط بموضوع البحث بصورة مباشرة ووثيقة، وهي تُمثل أرضية غنية بالمعلومات لمن لديه الرّغبة في

¹ ديفليير ملفين وروكيتش، نظريات وسائل الاعلام_ترجمة كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، دط،

1991، ص300

² ديفليير ملفين وروكيتش، مرجع سبق ذكره ص312

التعرّف على كل جوانب المشكلة أو الفرضية موضوع البحث. يستفيد الباحث منها في تطوير أسئلة دراسته.

يمكن تعريف الدراسات السابقة بأنها: "الأبحاث السابقة التي يرجع إليها الباحث؛ من أجل الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، ومن ثم القيام بدراستها بشكل جيد، ثم تحليلها بالطرق العلمية والمنهجية المستخدمة في البحث العلمي، وبعد ذلك تحديد مدى التشابه والاختلاف فيما بينها وبين فرضيات البحث العلمي المقدم".

يُعدُّ تلخيص الدراسات السابقة على درجة كبيرة من الأهمية عند القيام بإجراء البحث العلمي، نظرًا لقيام الباحث العلمي بالنتقيب عن استفسارات لأسئلة مُتعدّدة تعلق بذهنه، لذا يتطلّب الأمر الاستعانة بالدراسات والمؤلفات العلمية السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتمنح الدراسات السابقة الباحث العلمي كل التفاصيل المتعلقة بفرضية البحث، نظرًا لقيامه بجمع المعلومات من أكثر من مرجع أو مصدر، ويساعده ذلك على الوقوف على التفاصيل الدقيقة لموضوع البحث، وتمثل الدراسات السابقة مظهرًا أخلاقيًا بالنسبة للباحث العلمي من جانبين، الأول يتمثل في قيامه ببذل الجهد والتعرّف على كل ما يخصّ موضوع الدراسة، والثاني يتمثل في نسب المجهودات إلى أهلها عن طريق الإشارة إلى مؤلفي المصادر والدراسات السابقة، وقد تُمثل تلك الدراسات مفتاحًا لجميع المشكلات التي افترضها الباحث العلمي، في حالة ما إذا توافقت أو دعت مع ما هو مطروح في منهج البحث العلمي، وفيما يلي الدراسات السابقة التي تم الاستعانة بها:

الدراسة الأولى:

دراسة أحمد العمري - سعاد فظيمي (2015) رسالة ماجستير بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة المؤسسة بريد الجزائر بورقلة، زيانن المؤسسة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها، وكذا تسليط الضوء

على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المدروسة لبريد الجزائر "ورقلة" وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمة العمومية، واعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات و تم تطبيق البحث على مؤسسة بريد الجزائر " ورقلة " على عينة من زبائن المؤسسة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وقد توصلوا إلى مجموعة من النتائج منها:

- أن أسباب ظهور الإدارة الإلكترونية يرجع إلى التطور التكنولوجي وكذا حكمة والتسيير الجيد والراشد للإدارة الإلكترونية يسر على الزبائن مما أدى إلى استحسان وقبول واسع من زبائن المؤسسة وهذا ما يدل على ان الخدمة العمومية البريدية طورت بفضل الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثانية:

دراسة لكحل عبد المالك سنة 2016، رسالة ماجستير بعنوان الإدارة الإلكترونية كآلية تحسين الخدمة العمومية بلدية ورقلة - نموذجاً - جامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

إبراز أهمية ومساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر على مستوى بلدية ورقلة فبلوغ أو الوصول إلى تقديم خدمة عمومية جيدة مرتبط بتطبيق أو الاعتماد على تقنيات الإدارة الإلكترونية واعتمد الباحث على المنهج الوصفي - ومنهج تحليل المضمون - ومنهج دراسة الحالة.

وتوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- إن تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية على مستوى البلدية يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار وهذا تجسد من خلال إحداث تغييرات على مصالح البلدية من خلال تطبيق قواعد الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثالثة:

دراسة بوقلاشي عماد (2011) : >>الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية . دراسة حالة وزارة العدل . رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية ، والتطرق إلى دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحول.

فرضيات الدراسة :

أ). تتيح الإدارة الإلكترونية فرصة تيسير إجراءات أعمال الإدارات العمومية والإرتقاء بكفاءة أدائها ، وتنقسم هذه الفرضية إلى فرضيتين جزئيتين :

1. تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن أن يبعد الإدارات العمومية من إتهامات البيروقراطية والفساد الإداري

2. تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز مفهوم الإدارة القريبة من المواطن وعصرنتها.

ب). تعد الإدارة الإلكترونية أداة لعصرنة قطاع العدالة.

1 . الإدارة الإلكترونية أداة تسمح لوزارة العدل من مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2 . الإدارة الإلكترونية أداة لتحسين أداء وزارة العدل ومن ثم قطاع العدالة بأكمله.

أدوات الدراسة : تم الإعتماد على المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة

والإستبيان من أجل تفصي المعلومات وجمعها وتم أخذ وزارة العدل كنموذج للدراسة

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات

العمومية لأن إستخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة الأنشطة

والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها ، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من

المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة.

مناقشة الدراسة : إن هذه الدراسة قد ركزت على قطاع واحد وهو قطاع العدالة ما يجعل هذه الدراسة لا يمكن تعميمها على باقي الإدارات العمومية الأخرى ذلك لأنها تناولت هذه الدراسة حالة إدارية معينة وهي وزارة العدل ، كما أنها إعتمدت على منهج تحليل المضمون لجميع وثائق قطاع العدالة وموقعها الإلكتروني.

الدراسة الرابعة:

دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011) : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي . دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 09 ، السنة 2011 ، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات ، تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي.

فرضيات الدراسة : شملت هذه الدراسة فرضية رئيسية تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري ، وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام الأجهزة وتطوير العمل الإداري.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري .
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام شبكات الإتصال وتطوير العمل الإداري.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري.

أدوات الدراسة : يتكون مجتمع البحث من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم 142 عامل وتم أخذ عينة عشوائية طبقية حجمها 50 عامل وتم إستخدام المنهج الوصفي وأدواته مثل الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأداة بحثية في جمع البيانات الخام ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : . الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات) التي تساعد المؤسسة في

أداء أعمالها . إستخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات وحواجز الزمان والمكان . تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.

مناقشة الدراسة : إن هذه الدراسة ركزت على مؤسسة تعليمية وبالتالي فإن مخرجاتها تكون محصورة في فئة الطلبة ومنها فإنها تتفق مع دراستنا في أنها مؤسسة خدمية أي تقدم خدمات تعليمية لفئة الطلبة لذا فإن غالبية الوظائف قد تكون متشابهة إلى حد ما مع إدارة البلدية التي هي محل الدراسة وتختلف معها في أن مخرجاتها تكون محصور على فئة الطلبة فقط بينما مخرجات إدارة البلدية تكون عامة لجميع فئات المجتمع.

الدراسة الخامسة:

دراسة بوسمغون إبراهيم (2009) : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على موضوع تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأرشيف ، وكذا معرفة مدى استفادة مصالح الأرشيف لولاية قسنطينة من الوسائل التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في تسييرها.

فرضيات الدراسة : . أن مراكز الأرشيف لولاية قسنطينة قد بدأت بأتمتة التسيير الإداري . أن الإطارات المكلفة بتسيير الأرشيف تتمتع بمستوى علمي وتأهيل عملي يمكنها من التعامل بنجاح مع تكنولوجيا المعلومات.

أدوات الدراسة :

إتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي من خلال إستخدام أدواته من ملاحظة ومقابلة و إستبيان وقد ركزت على مختلف الإدارات التي تستخدم الأرشيف مثل البلديات والدوائر

والمديريات التابعة لولاية قسنطينة لذا فإن عينة الدراسة تمثلت في مسيري الإدارات الخدمية وكانت حجمها 65 مسير إداري.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

. أن مصالح الأرشيف المختلفة على مستوى ولاية قسنطينة تمتلك بعض تجهيزات تكنولوجيا المعلومات ، مثل جهاز الحاسوب ومقرن أو شبكة معلوماتية قد استفادت من جملة التطبيقات التي تقدمها.

. يتمتع المبحوثين بتكوين في علم المكتبات مع تمكنهم من وسائل تكنولوجيا المعلومات تجعلهم قادرين على رفع تحدي وظيفتهم .

. أن مراكز الأرشيف لم تبدأ التعامل مع الأرشيف الإلكتروني حتى الآن رغم إمتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات و إستعمالها لجهاز الحاسوب في استخراج الوثائق الإدارية. مناقشة الدراسة :

ركزت هذه الدراسة على جانب الأرشفة وهي تخص البيانات القديمة الموجودة على رف وأدراج الإدارات الخدمية ، حيث حاولت هذه الدراسة تقصي أثر مدى أرشفة الإدارات الخدمية لتلك البيانات إلكترونية فكانت النتيجة لم تتم أرشفتها إلكترونية بعد بالرغم من إستخدام تلك الإدارات لأجهزة الحاسوب وكذا تمكن الموظفين من التعامل مع تلك التكنولوجيا بشكل جيد ، الأمر الذي يجعلها تتقارب مع دراستنا في جانب أرشفة البيانات إلكترونية ولكنها كانت مقتصرة على هذا الأمر فقط ولم تتطرق إلى كيفية استخراج الوثائق الإدارية بشكل إلكتروني أو كيفية إنشاء مواقع إلكترونية لتلك الإدارات التي كانت محل دراسة تستخدمها في تعريف المواطنين بمختلف المعلومات والوثائق التي يحتاجها المواطن.

الدراسة السادسة:

دراسة سعدي سليمة (2008) :واقع شبكة المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية

للمعلومات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة

، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق مجال أمن المعلومات ، مدى إطلاع طلبة الإعلام الآلي بالتقنيات الحديثة والمستجدات في مجال أمن البيانات.
فرضيات الدراسة :

. إن غياب مواكبة التطورات الحاصلة في مسرح البيئة الإلكترونية من جرائم يؤدي إلى جعل الأفراد عرضة لهؤلاء المجرمين في أي وقت

. . يؤدي غياب الثقافة المعلوماتية في مجال حماية الأفراد لمعلوماتهم إلى زيادة عدد الجرائم مما ينتج عنه تخوف من استعمال التكنولوجيا و الابتعاد عنها.

نقص أو غياب الأطر القانونية المواكبة للتطورات الحاصلة يؤدي إلى خلق فجوات قضائية تساهم في الحد من استعمال التكنولوجيا .

أدوات الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي مستخدمة بذلك أدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة و الإستبيان ، وقد ركزت هذه الدراسة على فئة طلبة الدراسات العليا حيث كان حجم العينة 38 طالبا ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهمية توفير الحماية التقنية والتشريعية من أجل ضمان تداول حر للمعلومات في ضوء التطورات المتسارعة والحاصلة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات التي تؤدي إلى خرق منظومات الحواسيب بغية سرقة أو تخريب المعلومات.

مناقشة الدراسة: ركزت هذه الدراسة بصفة عامة على أمن المعلومات وهو موضوع خطير في مجال البيانات الإلكترونية وكل ما يتعلق باستخدام الإنترنت والحواسيب نظرا للعلاقة الوطيدة بين استخدام الحاسوب وارتباطه بالإنترنت مما يؤدي على سهولة اختراقه وتدمير بياناته ، لكن المشكلة في هذه الدراسة أنها إستهدفت فئة الطلبة ولم تستهدف أصحاب الخبرات الأمنية في مجال المعلوماتية لكي تكون دقيقة بشكل أكبر مما جعلها تستقرأ آراء و اتجاهات الطلبة في موضوع أمن المعلومات.

الدراسة السابعة:

دراسة محمد جمال أكرم عمار (2009) : مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ،هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية و التقنية و البشرية و مدى التزام و دعم الإدارة العليا، كما و هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة، و قد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب و المراجع و المجالات والدوريات و مواقع الانترنت، و من المصادر الأولية من خلال توزيع استبانة على عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من 225 استبانة.

فرضيات الدراسة :

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات المتوفرة في وكالة الغوث و مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الأمنية المترتبة على استخدام الإدارة الإلكترونية في وكالة الغوث وإمكانية تطبيقها.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية بدلا من الإدارة التقليدية في وكالة الغوث و زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين.
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة الغوث تعزى إلى سمات عينة الدراسة.

و قد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، بالإضافة إلى توفر المتطلبات و المستلزمات المالية و التقنية و البشرية والإدارية

اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، كما و أظهرت الدراسة وجود التزام و دعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكترونية وحرصها دائما على مواكبة المستجدات التقنية و حرصها على تهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا لاستخدام الإدارة الالكترونية، كما وأظهرت الدراسة تأييد الأفراد لتطبيقات الإدارة الالكترونية من الناحية الأمنية، و أظهرت أن استخدام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة و ذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، رفع الإنتاجية، سرعة و دقة إيصال التعليمات، و توفير وقت و جهد الموظفين، إلا أن الدراسة أظهرت وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود في الوكالة للمتميزين في العمل الالكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف و البرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية.

مناقشة الدراسة : ركزت هذه الدراسة على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة اللاجئين بغزة من خلال التطرق إلى الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة لتطبيقها وكذا الأهمية الإدارية التي يمكن أن تحققها الإدارة الإلكترونية في حالة ما إذا تم تعويضها في مكان الإدارة التقليدية ، ودورها في زيادة أداء وفعالية العاملين في الوكالة ، لذا فإن هذه الدراسة تتوافق في أهدافها مع دراستنا من خلال التركيز على متطلبات وأهمية وتأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية ولكنها لم تطبق على البلدية لهذا فهي تختلف عن دراستنا في ميدان البحث.

الدراسة الثامنة:

دراسة عبدالله بن سعيد آل دحوان (2008) دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية إدارة الأعمال ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قيام إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بالدور المنوط بها في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تهيئة بيئة العمل المناسبة لها ، من خلال طرح التساؤلات التالية :

1. ما مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين؟

2. ما مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في توفير المتطلبات التنظيمية (إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) (اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين؟

3. ما مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في إكساب العاملين المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين؟
نتائج الدراسة :

أن أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية . أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع بدورها في توفير المتطلبات التنظيمية (إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) لتطبيق الإدارة الإلكترونية
أفراد الدراسة محايدون حول قيام إدارة التطوير الإداري بدورها من خلال البرامج التدريبية التي تعدها وتشرف عليها في إكساب العاملين المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

مناقشة الدراسة : ركزت هذه الدراسة على دور ووظيفة إدارة التطوير الإداري في المؤسسات الرسمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية ، هذا الأمر الذي جعلها تتوافق ودراستنا من خلال التركيز على عناصر ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية منها العناصر البشرية والمادية والمعرفية والتنظيمية الخاصة بإجراءات العمل في المؤسسات الرسمية.

الدراسة التاسعة:

دراسة محمد بن سعيد محمد العريشي (2008) : إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .
 - 2- التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .
 - 3- التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .
 - 4- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد عينة الدراسة بالنسبة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية :
المؤهل العلمي، العمل الحالي، سنوات الخبرة، دورات الحاسب الآلي.
- منهج الدراسة :

المنهج الوصفي التحليلي .مجتمع الدراسة :تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم أداة الدراسة :

استخدم الباحث استبانة مغلقة كأداة للدراسة .نتائج الدراسة:

1. أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
2. أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .

3. أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .

4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجستير .

5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لدورات الحاسب الآلي لصالح الحاصلين على أكثر من ثلاث دورات.

مناقشة الدراسة : ركزت هذه الدراسة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية ومدى توفر العوامل المساعدة على تطبيقها فيها ، بينما دراستنا تتمحور حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات ، أين تكمن نقطة التوافق بين الدراستين في عنصر إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، بينما نقطة الاختلاف تكمن في مكان إجراء الدراسة.

الدراسة العاشرة:

دراسة نورة بنت ناصر الهزاني (2008) : الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الآداب جامعة الرياض للبنات، تتركز مشكلة الدراسة حول الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية وتقييم لمواقع الوزارات السعودية على الإنترنت باعتباره أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة لاعتمادها على تقنية المعلومات.

خلاصة

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يتضح لنا الدور الأساسي والهام الذي تلعبه هذه الخطوات بهدف الوصول إلى نتائج موثوقة علمياً، كما أنها مكنتنا من الاستفادة بشكل تسلسلي ممنهج ومعمق من مختلف الدراسات السابقة وتوظيف الأدبيات النظرية لخدمة موضوع البحث من أجل وضع تفسيرات ونتائج صحيحة وواضحة.

الإطار التطبيقي

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

سنتناول في هذا الإطار الجانب الميداني من الدراسة بداية بوصف وتحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة البالغ عدد 100 مواطن منتمي لبلدية الرويسات بولاية ورقلة، ثم تحليل باقي محاور الإستبيان الموضح في ملاحق الدراسة والمكون من 03 محاور علماً أن توزيعه على الباحثين تم بطريقة إلكترونية، وفي آخر هذا الفصل توصلنا إلى النتائج النهائية للدراسة وكانت خطة الفصل كالتالي:

- بيانات البيانات الديمغرافية للمبحوثين.
- **بيانات المحور الأول** : تتمثل مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية رويسات.
- **بيانات المحور الثاني** : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى أداء العاملين ببلدية رويسات من جهة نظر المواطنين.
- **بيانات المحور الثالث** : ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية رويسات لمواطنيها.
- **نتائج المحور الرابع** : العوائق التي تقف في وجه تفعيل الكلي لخدمات الإدارة الإلكترونية في مستوى بلدية رويسات.

أولاً: البيانات الديموغرافية للمبحوثين:

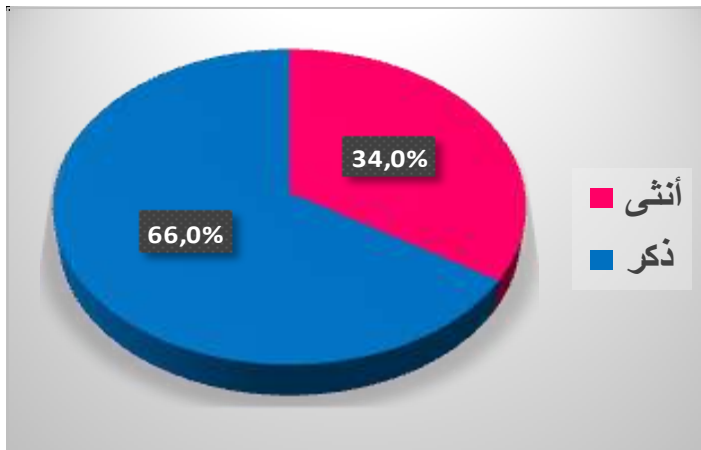
تساعد البيانات الديموغرافية الباحث في التعرف على ملامح و خصائص المبحوثين كما يعتمد عليها الباحث كمؤشر في تحليل البيانات الميدانية حسب ما يراه الباحث وتقتضيه متغيرات الدراسة و أهدافها 1. لذلك اشتملت دراستنا على معرفة البيانات الشخصية للمبحوثين و تضمنت ثلاث أسئلة:

- الجنس
- السن
- المستوى التعليمي

الجدول رقم 01 : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	34	34.0
ذكر	66	66.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 01: يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



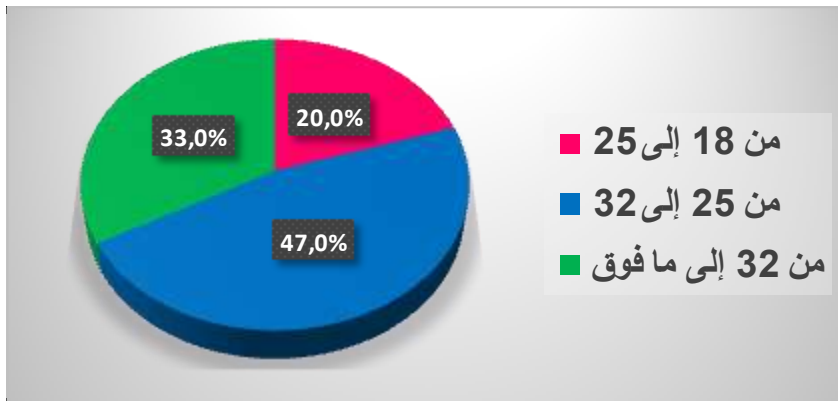
¹ عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي ، مكتبة الإشعاع لطباعة و النشر و التوزيع ، ط1 ، 1996 ، ص123.

نلاحظ من خلال كل من الجدول والشكل رقم 01 أن نسبة الذكور المقدره بـ66% أكبر نسبيا من نسبة الإناث و التي قدرت بـ34% و هذا يبين أن مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية لمواطني بلدية الرويسات بين الذكور و الإناث متباعدة ونفسر ذلك بأن جنس الذكور يقومون بتطبيق الإدارة الإلكترونية للبلدية و أنهم أكثر نسبة من الإناث من ناحية التطبيق ، و كما يمكن أن نفسر هذه النتائج أن الإناث أقل إقبالا و تطبيقا لهذه الإدارة و يبقى هذا الفارق شاسع كبير بالنسبة لمواطني بلدية الرويسات ولاية ورقلة .

جدول رقم 02 يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
من 18 إلى 25	20	20.0
من 25 إلى 32	47	47.0
من 32 إلى ما فوق	33	33.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 02 يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن



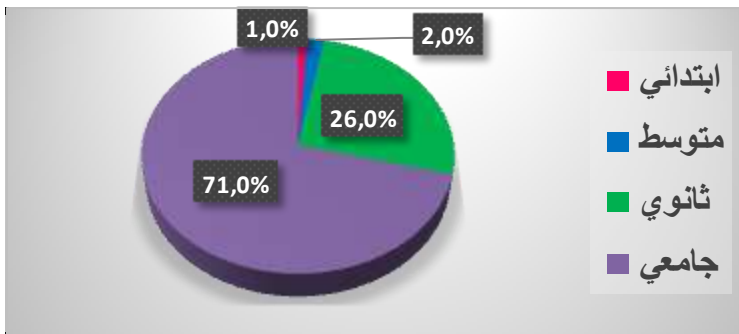
نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 02 أن الفئة العمرية (من 25 إلى 32) هي الأكثر بنسبة 47% ثم تليها فئة السن (من 32 ما فوق) 33% ثم فئة السن (من 18 إلى 25) بنسبة 20% و هي الأقل حضوراً ، و نفسر من خلال ذلك التواجد الكبير للفئة

العمرية (25 إلى 32) بنسبة كبيرة إذ قدرت بنسبة 47% و هذا يعود إلى أن أغلبهم من فئة الشباب و بالتالي فهم تتمثل فيهم أكثر مظاهر التطبيق للإدارة الإلكترونية و قدرتهم في التعامل مع هذا التطبيق الجديد بينما كانت الفئة العمرية من 18 إلى 25 بنسبة 20% ضعيفة و هذا يعود إلى قلة اللجوء و معرفة تطبيق الإدارة الإلكترونية و عدم امتلاك أهم الارتباطات الإدارية لهم أما بالنسبة لسن (من 32 إلى ما فوق) كانت نسبة لبأس بها قدرت بـ 33% و هذا يدل على أن هذه الفئة تقوم بتطبيق هذا الأخير و بقل نسبة من أولتها.

جدول رقم 03 يبين توزيع عينة الدراسة حسب التعليمي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	1	1.0
متوسط	2	2.0
ثانوي	26	26.0
جامعي	71	71.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 03 يبين توزيع عينة الدراسة حسب التعليمي



نلاحظ من خلال كل من الجدول والشكل رقم 03 أن المستوى الجامعي قدرت بـ71% ثم تليها مستوى ثانوي بنسبة 26% و تليها متوسط بنسبة 2% و أخيرا مستوى الابتدائي بنسبة 1% .

و نفسر من خلال ما سبق أن أكثر من نصف الفئة لديهم مستوى جامعي و هي نتيجة منطقية بالنظر لتطبيق هذه الإدارة لأنها يتدخل مستوى أفراد المجتمع بتطبيق هذا الأخير و الذي هو وجب علينا التقيد بالمستوى التعليمي و هو أحد الركائز التي تنشأ عليها الإدارة الإلكترونية و خاصة في بلديات و منها بلدية الرويسات بالتحديد من أجل الحفاظ على سرية المعلومات و بياناتهم الشخصية التي تكون على مستوى هذه الإدارة .

المحور الأول : مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية رويسات:

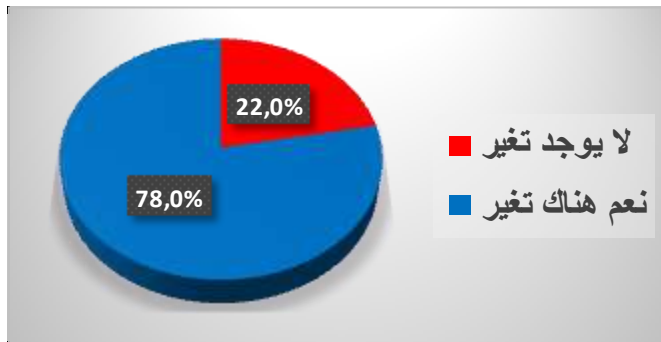
جدول رقم 04 يبين توزيع عينة الدراسة حسب رأيهم في وجود تغييرات حاصلة عند

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
22.0	22	لا يوجد تغير
78.0	78	نعم هناك تغير
100.0	100	المجموع

شكل رقم 04 يبين توزيع عينة الدراسة حسب رأيهم في وجود تغييرات حاصلة عند تطبيق

نظام الإدارة الإلكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية



يتضح لنا من خلال الجدول والشكل رقم 04 المبينين أعلاه أن 78% من أفراد العينة أكدوا بأن هناك تفسير حسب رأيهم في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ثم تليها نسبة 22% بأنهم يدلون برأيهم لا يوجد تفسير في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية .

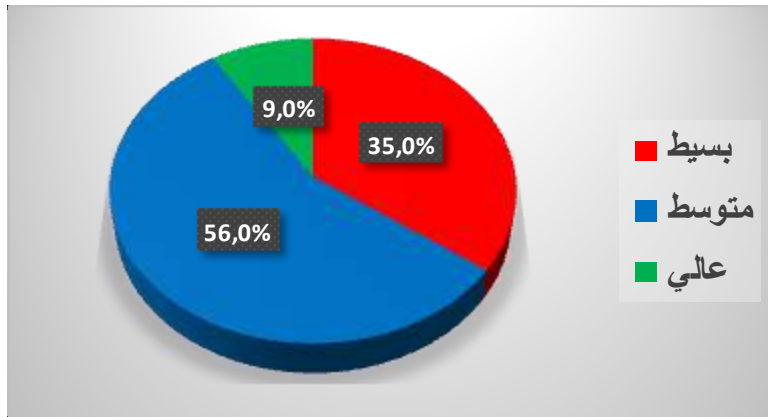
جدول رقم 05 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التطور الجديد بعد تطبيق الإدارة

الإلكترونية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
بسيط	35	35.0
متوسط	56	56.0
عالي	9	9.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 05 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التطور الجديد بعد تطبيق

الإدارة الإلكترونية



نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 05 الموضحين أمامنا أن مستوى التطور الجديد بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية مستوى متوسط و قدر بنسبة 56% ثم يليها مستوى بسيط 35% و أخيراً المستوى العالي بنسبة 9%

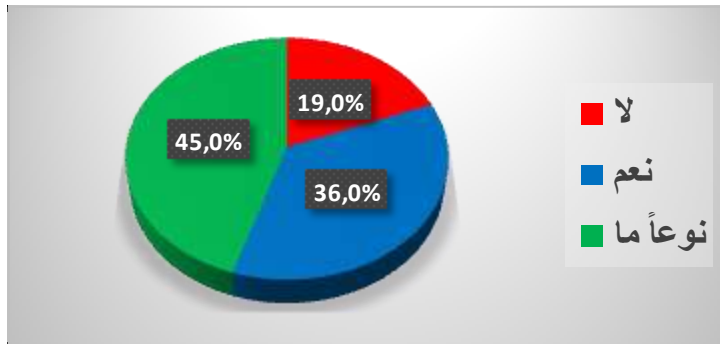
و يمكن تفسير أن المستوى المتوسط كان بارز و هذا راجع أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات و هذا راجع لإمكانيات هذه الإدارة.

جدول رقم 06 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من المظاهر السلبية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
لا	19	19.0
نعم	36	36.0
نوعاً ما	45	45.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 06 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في

التقليل من بعض المظاهر السلبية



من خلال الجدول والشكل رقم 06 المبيين أعلاه يتضح أن أفراد العينة يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم نوعاً ما من بعض المظاهر السلبية و قدرت بنسبة 45% بينما نجد 36% يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تقليل من بعض المظاهر السلبية أما الإجابة بـ " لا " كانت بنسبة 19% و نفس ذلك بأن أفراد العينة يدركون تماماً بأن الإدارة الإلكترونية تساهم نوعاً ما في التقليل من بعض المظاهر السلبية

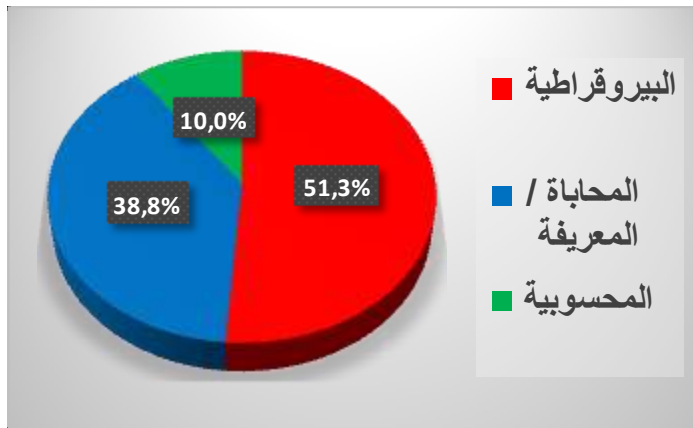
جدول رقم 07 يبين توزيع عينة الدراسة حسب المظاهر السلبية التي قلل منها تطبيق

الإدارة الإلكترونية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
البيروقراطية	41	51.3
المحاسبة / المعرفة	31	38.8
المحسوبة	8	10.0
المجموع	80	100.0

شكل رقم 07 يبين توزيع عينة الدراسة حسب المظاهر السلبية التي قلل منها

تطبيق الإدارة الإلكترونية

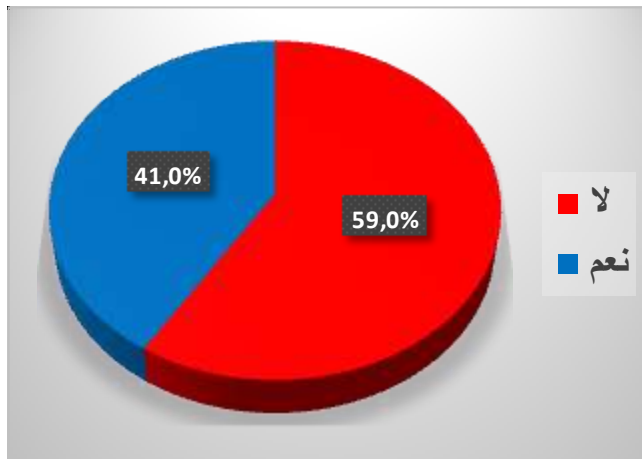


نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 07 أن البيروقراطية بنسبة 51% ثم تليها المحاسبة المعرفة بنسبة 38% و أخيرا نسبة المحسوبة بـ 10% و نفسر هذا القول بأن الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات تعمها البيروقراطية و هذا بإمكانه أن يوسع من مظاهر السلبية للإدارة الإلكترونية و هذا ما يؤكد أن الإدارة الإلكترونية تعمها نسبة البيروقراطية و المحاسبة و المعرفة أكثر بكثير من المحسوبة.

جدول رقم 08 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مواكبة البلدية للاستراتيجية الوطنية للرقمنة والمعلوماتية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
59.0	59	لا
41.0	41	نعم
100.0	100	المجموع

شكل رقم 08 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مواكبة البلدية للاستراتيجية الوطنية للرقمنة والمعلوماتية

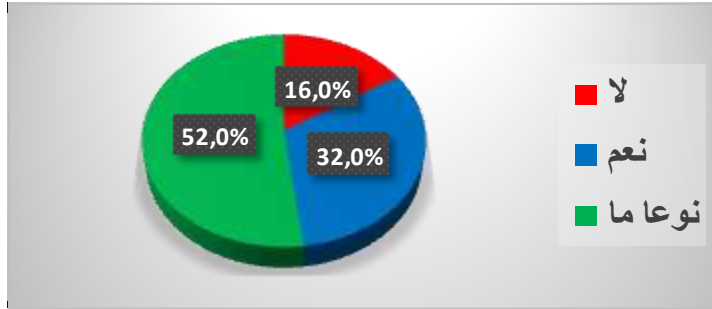


من خلال الجدول والشكل رقم 08 أعلاه نلاحظ معظم أفراد العينة يرون أن مواكبة البلدية للإستراتيجية الوطنية للرقمنة و المعلوماتية كانت بنسبة 59% بالإجابة " لا " أما الذين يرون أنها تواكب البلدية قدرت نسبتهم بـ 41% ونفسر من خلال النتائج المبحوثين بأن بلدية الرويسات ليس لها مواكبة كبيرة للإستراتيجية الوطنية للرقمنة و المعلوماتية و هذا راجع إلى طبيعة البلدية و مجتمع الأفراد الذين كان قصد البحث العلمي

جدول رقم 09 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين والمواطن وتقريب الإدارة منه

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
لا	16	16.0
نعم	32	32.0
نوعا ما	52	52.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 09 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين والمواطن وتقريب الإدارة منه



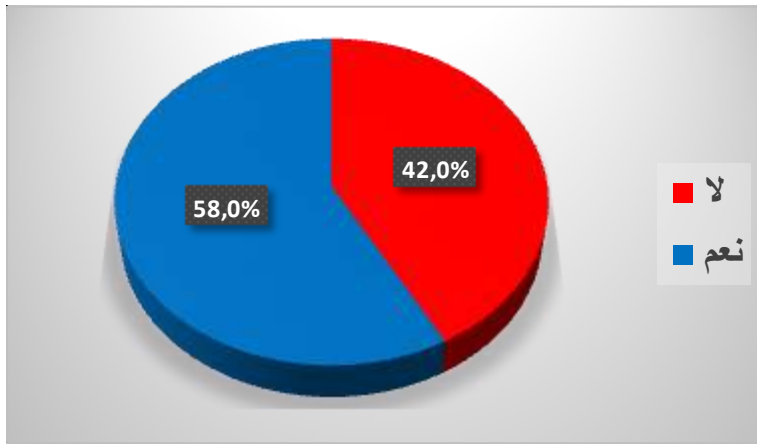
نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 09 أعلاه أغلبية أفراد العينة يرون نوعا ما مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين و المواطن و تقريب الإدارة منه بنسبة 52% ثم تليها " نعم " بنسبة 32 % أما البقية " لا " بنسبة 10% ، و نفسر من خلال ما توصلنا إليه أن تحسين صورة الإدارة الإلكترونية بينها و بين الموظفين و المواطن نوعا ما و هذا راجع إلى حسن استخدام هذه التكنولوجيا في مجتمع البحث

المحور الثاني: دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات العمومية
بلدية الرويسات:

جدول رقم 10 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة الخدمات الإلكترونية في تقليل
تكاليف ونفقات البلدية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
لا	42	42.0
نعم	58	58.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 10 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة الخدمات الإلكترونية في تقليل
تكاليف ونفقات البلدية

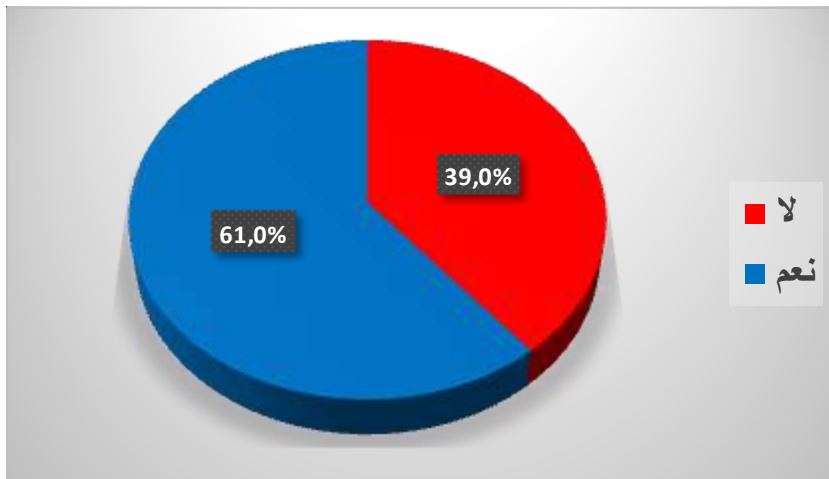


يتضح لنا من خلال الجدول والشكل رقم 10 أعلاه أن أغلب أفراد العينة نسبة 52%
تساهم الخدمات الإلكترونية في تقليل من تكاليف و نفقات البلدية في حين نلاحظ أن 42%
يرون بأن الإدارة الإلكترونية "لا" تساهم في التقليل من نفقات و تكاليف البلدية ، و نفسر
ذلك بأن للإدارة الإلكترونية في بلدية الرويسات أنها واسطة ارتباط كبير جعل و خلق إدارة
إلكترونية و تعامل بها و هذا من نظرة الإيجابية لتقليل من نفقاتها و تكاليف و تعويض في
تحقيق إدارة إلكترونية بالواقع و بالنسبة لمجتمعنا

جدول رقم 11 يبين توزيع عينة الدراسة حسب السرعة في تقديم الخدمات العمومية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
39.0	39	لا
61.0	61	نعم
100.0	100	المجموع

شكل رقم 11 يبين توزيع عينة الدراسة حسب السرعة في تقديم الخدمات العمومية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية

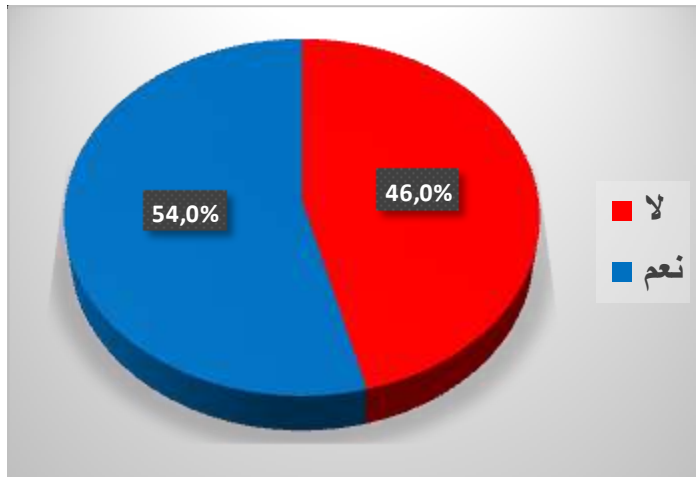


نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 11 أن النسب بين أفراد العينة متباعدة التي قدرت بنسبة 61% الإجابة "نعم" في تقديم الخدمات العمومية تبرعة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية و الإجابة " لا " نسبة 39% و نفس من هذا أن لاستخدام هذا الأخير دور فعال في تحسين الإدارة الإلكترونية لبلدية روبيسات.

جدول رقم 12 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
46.0	46	لا
54.0	54	نعم
100.0	100	المجموع

شكل رقم 12 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية



نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 12 أن معظم أفراد العينة راضين عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث قدرت بنسبة 54% في حين جاءت نسبة 46% من أفراد العينة غير راضين عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية و نفسر هذا بالقول أن أفراد العينة يجدون الإدارة الإلكترونية سبيل في تسهيل حياة الأفراد و المجتمع للبلدية بمختلف وسائط التكنولوجيا و تسهيل الوقت و الجهد.

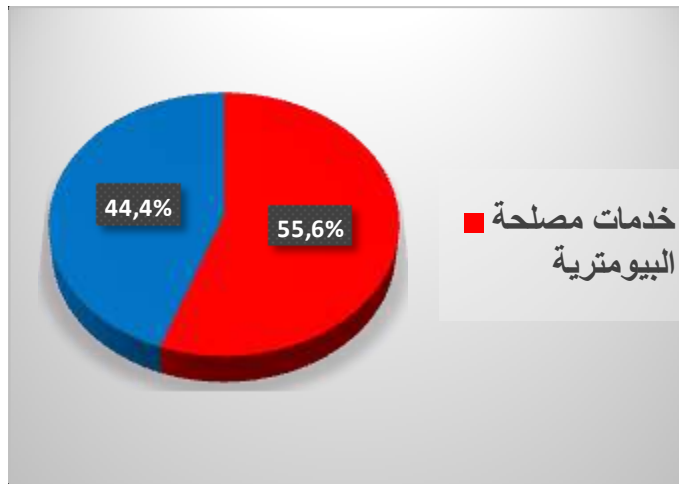
جدول رقم 13 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق

الإدارة الإلكترونية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
خدمات مصلحة البيومترية	30	55.6
خدمات مصلحة الحالة المدنية	24	44.4
المجموع	54	100.0

شكل رقم 13 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة

الإلكترونية

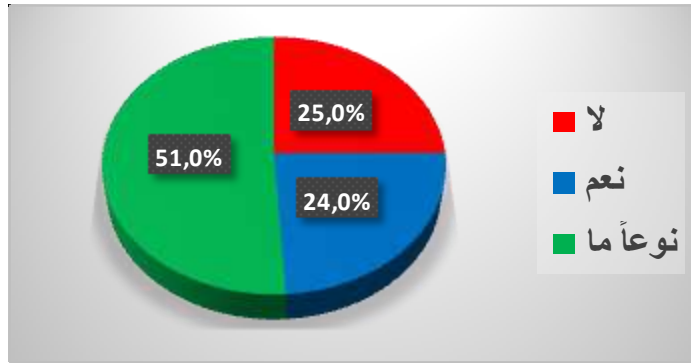


يوضح الجدول والشكل رقم 13 أعلاه أن خدمة مصلحة البيومترية قدّرت نسبة 55.6% و هذا راجع للإدارة الإلكترونية و تسهيل ما تقدمه من خدمات في حين قدّرت نسبة خدمة الحالة المدنية 44.4% و هذا إثبات بأن هناك سبيل كبير يدل على حسن استخدام الإدارة الإلكترونية لبلدية رويسات و مدى تطبيقها و إتقانها و هناك فارق كبير بين الإدارة التقليدية و خدماتها و الإدارة الإلكترونية.

المحور الثالث: مستوى أداء العاملين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات:
جدول رقم 14 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
25.0	25	لا
24.0	24	نعم
51.0	51	نوعاً ما
100.0	100	المجموع

شكل رقم 14 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

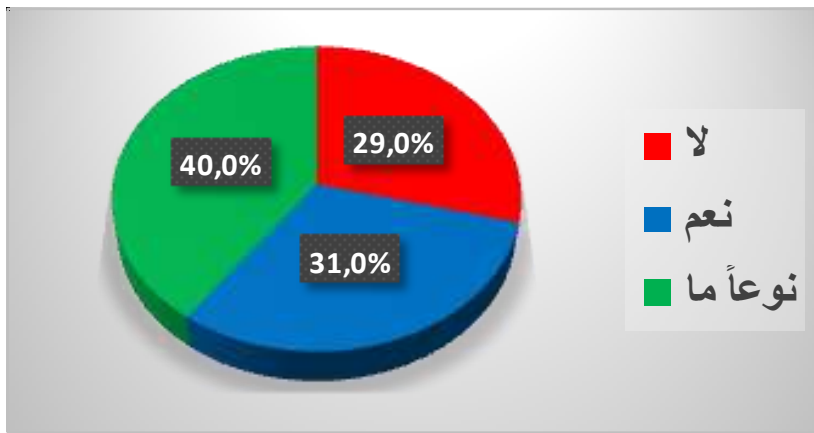


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تأهيل المورد البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية كان نوعاً ما بنسبة 51% و قدرت كذلك الإجابة " لا " بنسبة 25% و تليها الاختيار " لا " بنسبة 24% و ينتج عن ذلك أن التأهيل ناقص في تطبيق الإدارة الإلكترونية لولاية ورقلة بلدية الرويسات.

جدول رقم 15 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تحسن الطاقم الإداري بعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
29.0	29	لا
31.0	31	نعم
40.0	40	نوعاً ما
100.0	100	المجموع

شكل رقم 15 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تحسن الطاقم الإداري بعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

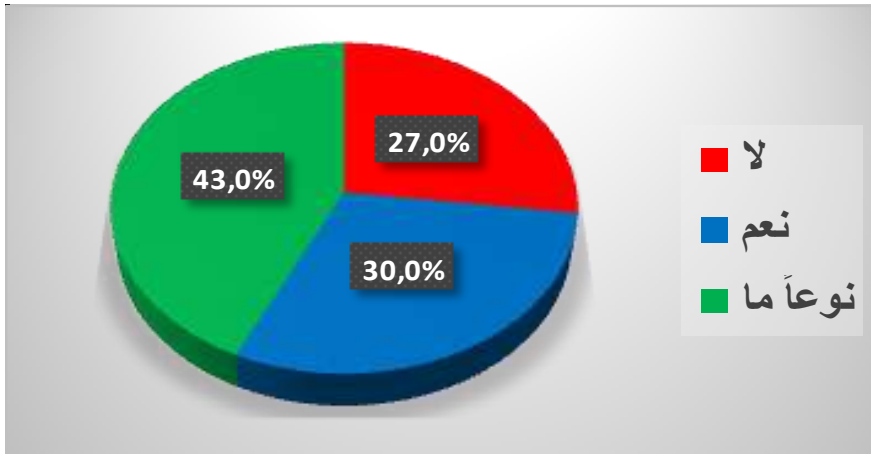


نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 15 أن أغلب أفراد العينة يرون (نوعاً ما) في تحسين الطاقم الإداري بعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي قدرت بنسبة 40% ثم تليها " نعم " بنسبة 31% و أخيراً " لا " بنسبة 29% نفس ذلك أنه يشكل إلهام في تحسين الطاقم الإداري بعد الانتقال الحاصل و بالتالي يبقى أمر الإدارة الإلكترونية يرهق أفراد المجتمع و لا يوجد فرق ملموس في كلتا الإدارتين.

جدول رقم 16 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تقديم الإدارة الإلكترونية لإجراءات جديدة في تحسين مستوى العاملين

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
لا	27	27.0
نعم	30	30.0
نوعاً ما	43	43.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 16 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تقديم الإدارة الإلكترونية لإجراءات جديدة في تحسين مستوى العاملين



من خلال الجدول والشكل رقم 16 أعلاه كانت إجابة المبحوثين (نوعاً ما) مقدرة بنسبة 43% و نفسر هذا من أن مستوى العاملين في تحسين نوعاً ما بفضل الإدارة الإلكترونية و الإجراءات الجديدة التي تقدمها للبلدية في حين أجد نسبة 30% من أفراد العينة يصرحون بأن هناك تحسن كبير و في الأخير يبقى نسبة 27% يرون بأن لا تحسن في مستوى العاملين في ظل وجود الإدارة الإلكترونية

المحور الرابع: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات:

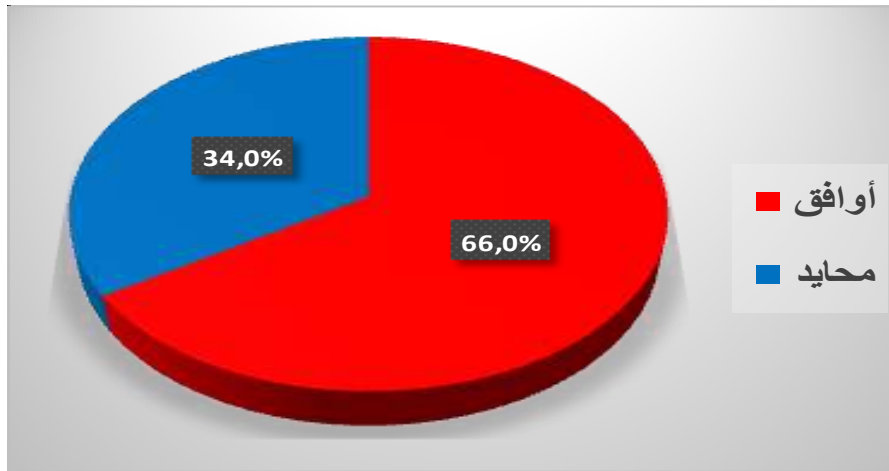
جدول رقم 17 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية

التحول نحو الإدارة الإلكترونية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أوافق	66	66.0
محايد	34	34.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 17 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية

التحول نحو الإدارة الإلكترونية

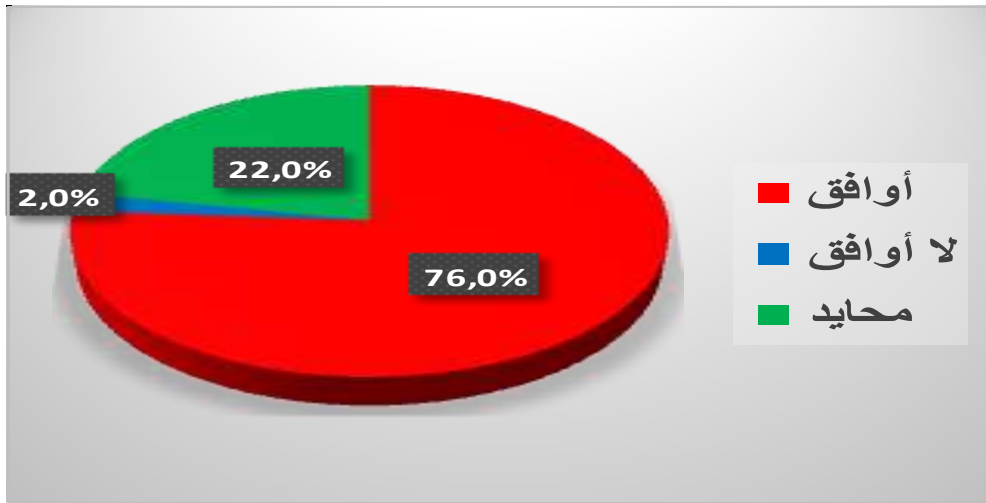


نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 17 أعلاه أفراد عينة يرون نسبة 66% افتقار التخطيط السليم لتحول نحو إدارة إلكترونية و في حين قدرت نسبة 34% من أفراد العينة محايد ، و نفس من خلال ذلك بأن الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات تفتقر إلى التخطيط السليم لتجسد إدارة إلكترونية و خدمة إلكترونية جديدة في هذا القطاع

جدول رقم 18 يبين توزيع عينة الدراسة حسب ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أوافق	76	76.0
لا أوافق	2	2.0
محايد	22	22.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 18 يبين توزيع عينة الدراسة حسب ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية



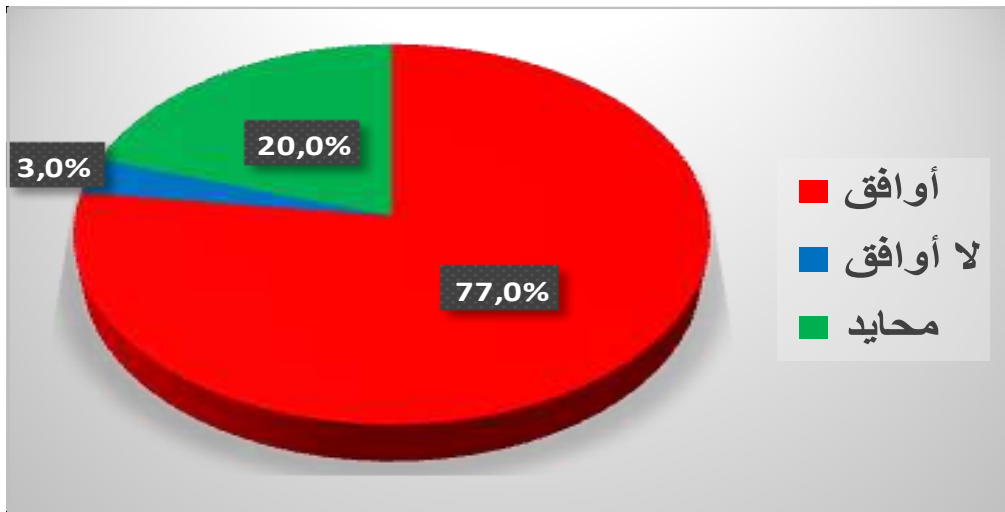
يتضح لنا من خلال الجدول والشكل رقم 18 أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يرون ضعف في مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و التي قدرت بنسبة 76% و هذا ما يعتبر عامل رئيسي لبناء إدارة إلكترونية في بلدية الرويسات ثم يليها العنصر المحايد بنسبة 22% الذي يرى عكس ما قرره معظم أفراد العينة الأول ثم يليها العنصر (لا اوافق)

بنسبة ضعيفة 2% و نفسر من خلال هذا أن الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات تحتاج لبنية تحتية صلبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

جدول رقم 19 يبين توزيع عينة الدراسة حسب النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أوافق	77	77.0
لا أوافق	3	3.0
محايد	20	20.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 19 يبين توزيع عينة الدراسة حسب النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة

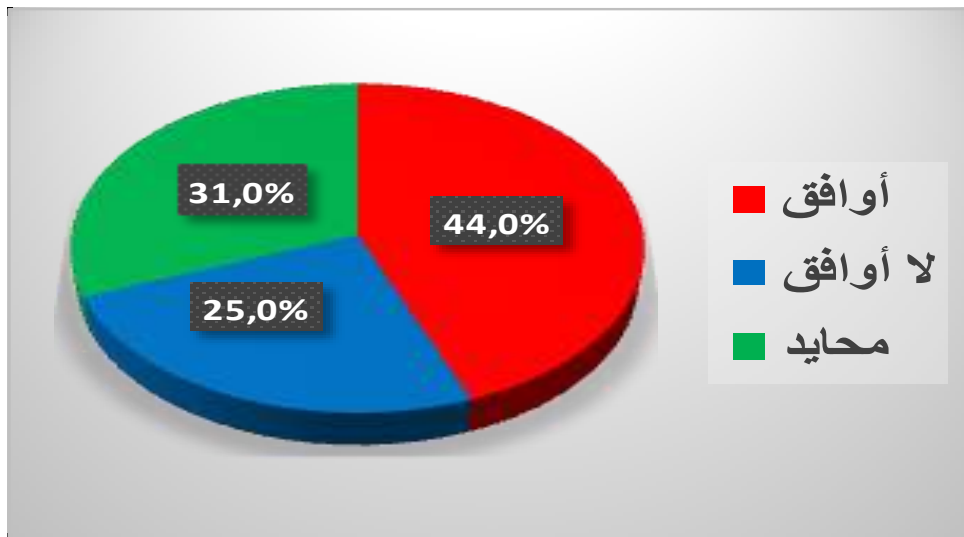


نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 19 أن أغلبية أفراد العينة الذي قدر ب77% النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة و هذا ما يدل على فشل هذه الأخيرة و عدم تقدمها و بروزها في البلدية ثم يليها العنصر المحايد بنسبة 20%

و يليها أخيرا الاقتراح (لا أوافق) بنسبة 3% و نفسر من خلال نظرية المستخدمة في إجابة المبحوثين أن المشكل العويص يبقى عند أعضاء الهيئة الإدارية القديمة جدول رقم 20 يبين توزيع عينة الدراسة حسب قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج وتطبيقات الحاسب الآلي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أوافق	44	44.0
لا أوافق	25	25.0
محايد	31	31.0
المجموع	100	100.0

شكل رقم 20 يبين توزيع عينة الدراسة حسب قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج وتطبيقات الحاسب الآلي



نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 20 أن قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج و تطبيقات الحاسب الآلي حسب أفراد العينة بنسبة 44% و يليها 31% محايد لفكرة قلة كفاية الميزانية و أخيرا (لا أوافق) بنسبة 25 %

ونفسر من خلال هذا أن أغلبية أفراد العينة اعتبروا أن نقص الميزانية هو العنصر الأهم لبناء إدارة إلكترونية و التي تعتمد في جل خدماتها على برامج و تطبيقات الحاسب الآلي لتسهيل خدماتها و سرعة العمل عليه.

مناقشة النتائج العامة للدراسة: هذه الصياغة نتائج الدراسة مناقشة النتائج تكون باستحضار السؤال الرئيسي والاسئلة الفرعية والاجابة عنهم وفقا لنتائج الدراسة ويتكون في صيغة فقرات

من خلال تحليل جملة من المعطيات و المعلومات التي تم التوصل إليها من خلال نتائج الدراسة الميدانية ، تم استنتاج جملة من النتائج و هي كالاتي :

1/ - خلصت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الذكور أكثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية من الإناث و التي قدرت نسبة الذكور ب 66% أما بالنسبة للإناث فقد بلغت 34%
2/- أما بالنسبة لمتغير السن فقد حددت بفئات حيث أن الفئة العمرية (من 25 إلى 32) هي الأكثر بنسبة 47% ثم تليها فئة السن (من 32 إلى ما فوق) جاءت أقل بكثير من الفئة الأولى بنسبة 33% ثم فئة السن من (18 إلى 25) الأقل تطبيق للإدارة الإلكترونية بالنسبة لمواطني بلدية الرويسات بنسبة 20% و ما يدل هذا على أن أفراد العينة من فئة شباب

3/ - فيما يخص المستوى التعليمي لأفراد العينة لتطبيق الإدارة الإلكترونية كان المستوى الجامعي بنسبة 71% ثم يليها مستوى الثانوي ب26% و أقل نسبة بالنسبة للمتوسط ب2% و الابتدائي 1% و هنا يدل على أن أفراد العينة من طبقة التعليمية و بمستوى جامعي
4/- كما خلصت الدراسة إلى أن اغلب أفراد العينة يصرحون حسب رأيهم هناك وجود تغييرات عند تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية و قدرت بنسبة 78% ثم تليها نسبة لا يوجد تغيير ب22%

5/ - كما اتضح لنا كذلك أن مستوى التطور الجديد بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية متوسط بنسبة 56% و ثم يليها مستوى بسيط بنسبة 35% و أخيرا مستوى عالي بنسبة 9% و هذا ما أكدته إجابة المبحوثين

6 / - أما بالنسبة مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من بعض المظاهر السلبية و قدرت نوعا ما بنسبة 5% و يليها 36% و أخيرا 19% و هذا ما يؤكد أن للإدارة الإلكترونية مساهمة كبيرة في تقليل من المظاهر السلبية

7- / اما بالنسبة لنتائج المظاهر السلبية التي قليل منها تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت البيروقراطية بنسبة 51% ثم تليها المحاباة / المعروفة بنسبة 38% و بعدها المحسوبية بنسبة 10% و هذا ما يؤكد بأن الإدارة الإلكترونية دور في تقليل من هذا المظهر السلبي السائد ككل

8- / و كذا يتضح لنا أن مواكبة البلدية للاستراتيجية الوطنية للرقمنة و المعلوماتية نسبة 59% " لا" و يليها الإجابة " لا " 41% و هنا يؤكد و يثبت بأن بلدية الرويسات مواكبة للاستراتيجية الرقمنة الجديدة

9- / و يتضح لنا أيضا أن مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين و المواطن و تقرب الإدارة منه كانت نسبة 52% نوعا ما و تليها " نعم " نسبة 32% و أخيرا 16% " لا " يثبت هذا أن الإدارة الإلكترونية كانت سبب جيد في تحسين هذه العلاقات بين أفراد المجتمع و موظفين

10- / كما يثبت لنا نتائج الدراسة أن معظم أفراد العينة يدلون برأيهم لمساهمة الخدمات الإلكترونية في تقليل من تكاليف و نفقات البلدية و كان نسبة 58% ثم يليها عدم المساهمة " لا " بنسبة 42% و هذا ما يؤكد أن الدافع مرتبط كلاهما ببعض

11- / كما يتضح لنا من خلال إجابة المبحوثين السرعة في تقديم الخدمات العمومية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية و كانت بنسبة 61% ثم يليها 39% " لا "

12- / أما بالنسبة للرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية فكانت إجابة المبحوثين 54% " نعم " تليها الإجابة " لا " بـ 46% و هذا ما يؤكد بأن

الأغلبية موافق و هذا سبب فعال بين الموظف و مواطني بلدية رويسات لتسهيل مختلف احتياجاتهم

13/- بينت لنا النتائج أن الخدمات التي تقدمها البلدية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية هي خدمات مصلحة البيومترية نسبة 55% ثم تليها خدمات مصلحة الحالة المدنية بنسبة 44% و هذا دليل لتسهيل خدمات إلكترونية

14/- و توصلنا كذلك أن تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كان نوعا ما بنسبة 51% ثم تليها " لا " بنسبة 25% و " نعم " بنسبة 24%

15/- خلصت الدراسة كذلك تحسن الطاقم الإداري بعد الانتقال الحاصل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية و كانت نسبة 40% نوعا ما و تليها 39% الإجابة " نعم " و أخيرا " لا " نسبة 29%

16/- وضحت لنا النتائج كذلك أن الإدارة الإلكترونية تقوم بإجراءات جديدة في تحسين مستوى العاملين و قدرت بنسبة 43% نوعا ما ثم يليها 30% الإجابة " نعم " و أخيرا 27% و بالتالي مستوى العاملين متعلق بتغير الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية

17/- أما بالنسبة لافتقار الإدارة الإلكترونية إلى تخطيط السليم كانت نسبة 66% ثم يليها نسبة محايد بنسبة 34%

18/- و يتضح لنا حسب أفراد العينة أن ضمن مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و كانت نسبة 76% موافقة للرأي و محايد نسبة 22% و أخيرا نسبة 2% غير موافق و هذا ما يثبت أن البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لبلدية رويسات ضعيفة تحتاج لبنية صلبة

19/- و اتضح كذلك من خلال آراء أفراد العينة أن النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة و كان بنسبة 77% مؤيد لهذا و نسبة 20% محايد و أخيرا نسبة 3% غير موافق و هذا يدل على أغلبية أفراد العينة لازال مفهوم الإدارة

الإلكترونية لدى الهيئة القديمة غير مقبول و هذا مرتبط بعدة عوامل و هي مستوى ، سن ،
بنية ... إلخ

20/- ويتضح لنا كذلك قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج و تطبيقات الحاسب
الآلي موافقة بنسبة 44% و يليها محايد نسبة 31% و غير موافق بنسبة 25% و هذا دليل
على احتياج إدارة الإلكترونية للبلدية و هذا عائق كبير في وجهة تطور هذا الأخير .

مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة:

بعد قيامنا بعرض نتائج دراستنا التي تمحورت حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين صورة الخدمة العمومية لدى المواطن (دراسة ميدانية على عينة من مواطني ولاية ورقلة بلدية الرويسات)، و بعد استعراض الجداول و تحليلها و تفسيرها على ضوء الأسئلة الفرعية التي تم اعتمادها، بينت النتائج فيما تعلق بمظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية الرويسات أن أغلب افراد العينة يصرحون حسب رأيهم ان هناك تغيرات عند تطبيق نظام الإدارة الالكترونية مقارنة مع التقليدية كما اتضح ان مستوى التطور كان متوسط و لكن ساهم في تقليل من المظاهر السلبية وأكد لنا ان بلدية الرويسات مواكبة للاستراتيجية الوطنية للرقمنة.

اما في ما يخص التساؤل حول : هل ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية ببلدية الرويسات؟

فقد اتضح ان الإدارة الالكترونية كانت سبب جيد في تحسين العلاقة بين الموظفين و المواطن و تقرب الادارة منه، و ساهمت أيضا في التقليل من التكاليف و النفقات و ان هناك سرعة في تقديم الخدمات و هذا ما جعل معظم المبحوثين يدلون بالرضا عن الخدمات المقدمة و خصوصا في مصلحة البيوميترية لتليها مصلحة الحالة المدنية و هذا دليل عن مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية بالبلدية.

الحوار الثالث تناول أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى العاملين فتوصلنا بالنسبة الى رأي أغلب المبحوثين الى ان الموارد البشرية مؤهلة لتطبيق الإدارة الالكترونية و برغم من تحسن الطاقم الإداري بعد الانتقال من الإدارة التقليدية الى الالكترونية كان نوعا بسيط مما قدمت إجراءات جديدة لتحسين المستوى لديهم و بالتالي مستوى العاملين متعلق بتغيير الإدارة من تقليدية الى الكترونية.

كان السؤال الأخير متعلق بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالبلدية تبين من خلال رأي افراد العينة ان هناك ضعف في البنية التحتية للإدارة الالكترونية و هناك نقص في مفهومها

لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة و الميزانية المخصصة لتصميم برامج و تطبيقات الحاسب الالى غير كافية .

الخاتمة

وختاماً لهذه الدراسة نخلص إلى القول بأن فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية بمعناها الشامل هي فكرة إقتنعت بها العديد من الدول والقطاعات واسعة من المجتمعات ومنها الجزائر، قد سعت الدراسة إلى محاولة الوقوف على هذه الفكرة من خلال مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية، حيث أن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها بشكل فاعل أصبح هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه الدول، وبذلك إندفعت الجهات الإدارية إلى الإستفادة من تطبيقات التقنية نظراً للفوائد الملموسة على أرض الواقع لا سيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين الخدمة العمومية في أحسن صورة والإرتقاء بجودتها، لهذا نجد أن إرتباط كبير بين تحسين الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية فهذه الأخيرة هي المحور الأساسي في تفعيل وتحسين الخدمة العمومية، وهذا ما أثبتته نتائج دراستنا الحالية التي تنص في ضمنها على هنالك علاقة بين تحسين الخدمة العمومية وتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في بلدية الرويسات، فكلما كان هناك تطبيق جيد لنموذج الإدارة الإلكترونية كلما زادت مستوى وترشيد الخدمة العمومية وأدى من تقريب الإدارة من المواطن.

وما يجدر الإشارة إليه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تم تعميمها على بلدية الرويسات التي إتخذناها كمجال مكاني في هذه الدراسة، والتي تأكد من خلالها أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورتها للرفع من مستوى جودة الخدمة العمومية لاسيما مع نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية التي كان لها أثر كبير على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح بلدية الرويسات، إذ وجدنا أن التحسينات في الخدمة العمومية التي شهدتها بلدية الرويسات مرادها إعتقاد عصرية ورقمنة مصالحها الإدارية وهو ما توصلنا إلى إثباته في هذه الدراسة حسب ما أدرجناه في النتائج المذكورة في الجانب التطبيقي سابقاً.

لذا يمكننا في الأخير القول أن عملية تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية على مستوى إدارة بلدية الرويسات بشكل خاص ساهمت بشكل كبير في تحسين وتفعيل ورفع مستوى أداء البلدية في تقديم الخدمة العمومية.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

أولاً: المصادر:

01-روحي البعلبكي، المورد القريب، قاموس جيب عربي انجليزي، دار العلم للملايين، لبنان، ط16، 2005.

02-محمد منير حجاب المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر، دب، دط، 2004.

03-لمنجد الأبجدي- دار المشرق-بيروت-ط5-1987.

04-نبيل غطاس، هـ_جوهانس و آخرون ، قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنجليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، دط، 1983.

ثانياً: الكتب:

05-احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2، 2005.

06-أحمد زكي بدوي -معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية -مكتبة لبنان-بيروت - 1993.

07-احمد علي الدهمان، الصورة البلاغية عند عبد القادر الجرجاني منهاجاً و تطبيقاً، دار طلاس للدراسات و الترجمة و النشر، دب، ط1، 1986.

08-حسن عماد مكاوي و ليلى السيد،الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، دط، 2006.

09-ديفلير ملفين وروكيتش، نظريات وسائل الاعلام_ترجمة كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، دط، 1991.

10-ذياب موسى البداينة، المرشد الى كتابة الرسائل الجامعية، الاكاديميون للنشر و توزيع، عمان الأردن، ط1، 2014.

- 11- سامي محمد ملحم ، مناهج التربية و علم النفس، دار الميسرة ،ط2،2010.
- 12- سعود بن محمد نمر و آخرون، الإدارة العامة (الأسس و الوظائف و الاتجاهات الحديثة)، مكتبة الشقري، الرياض السعودية،ط7، دس.
- 13- عبد الرحمان بدوي ، مناهج البحث العلمي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، دط، 1963
- 14- عبد العلاء الرزاق السالمي ، لإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، دط، 2006، ص32.
- 15- محمد1 الصرفي، المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، دط، 2009.
- 16- محمد شفيق ، البحث العلمي ، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث العلمية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة مصر ، ط 1 ، 1985 .
- 17- محمد عبد الحميد، الاتصال و اتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر، قاهرة، ط2، 1998.
- 18- محمد عبيدات أبو نصار، علف مبيضين، مناهج البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، دالر وائل للنشر و توزيع، عمان الأردن، دط، دس.
- 19- محمد محمدالهادي، الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات، المكتبة الاكاديمية، دب، ط2، 1990.
- 20- محمود عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة مصر، ط1، 2000.
- 21- سامي محمد ملحم ، مناهج التربية و علم النفس، دار الميسرة ،ط2،2010.
- 22- سعود بن محمد نمر و آخرون، الإدارة العامة (الأسس و الوظائف و الاتجاهات الحديثة)، مكتبة الشقري، الرياض السعودية،ط7، دس.

- 23- عبد الرحمان بدوي ، مناهج البحث العلمي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، دط،
1963
- 24- عبد العلاء الرزاق السالمي ، لإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، دط، 2006،
ص32.
- 25- عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي ، مكتبة الإشعاع لطباعة و النشر و
التوزيع ، ط1 ، 1996 .
- 26- علي عب الرزاق جبلي و آخرون، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية ،
الإسكندرية، 1992دط، .
- 27- علي ليلة-النظرية الاجتماعية المعاصرة -دار المعارف -القاهرة ط- 2-1983 .
- 28- محمد الصرفي، المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي
الحديث، الإسكندرية مصر، دط، 2009.
- 29- محمد شفيق ، البحث العلمي ، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث العلمية ، المكتب
الجامعي الحديث ، القاهرة مصر ، ط 1 ، 1985 .
- 30- محمد عبد الحميد، الاتصال و اتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر، قاهرة، ط2،
1998.
- 31- محمد عبيدات أبو نصار، علف مبيضين، مناهج البحث العلمي القواعد و المراحل و
التطبيقات، دالر وائل للنشر و توزيع، عمان الأردن، دط، دس.
- 32- محمد محمدالهادي، الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات، المكتبة
الاكاديمية، دب، ط2، 1990.
- 33- محمود عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة
مصر، ط1، 2000.

34- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض السعودية، ط1، 2004.

35- نور الدين شنوفي، دروس في الماناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر .

36- يحي إسماعيل نبهان ، مناهج البحث العلمي بين النظرية و تطبيق ، دلرياة العلمية للنشر و توزيع ، عمان ، ط1 ، 2009.

ثالثاً: المقالات:

37- العربي بوعمامة الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية ريهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد9، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص40

رابعاً: الرسائل والمذكرات:

38- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة لتنمية الإدارة بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق، دراسة حالة، الجزائر، 2001_2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية و علاقات دولية، 2011.

39- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009_2010.

40- مبروك عيسى نصيرة، فلسفة العلامة عند رولن بارت، مذكرة ماجستير، كلية الادب و العلوم الإنسانية ، جامعة الحاج لخضر .باتنة، 2008.

41- نايف شعبان عبد الله قرموط، الإدارة في سورة يوسف عليه السلام"دراسة موضوعية"، رسالة ماجستير في تفسير علوم القرآن، الجامعة الإسلامية غزة، كلية أصول الدين، قسم التفسير و علوم القرآن، 2009.

خامساً: الملتقيات:

42- حسين بن محمد بن حسن، الإدارة الالكترونية بينا لنظرية و التطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009.

سادساً: المواقع الإلكترونية:

43- امل بن عبد الرحمان، اساسيات الإدارة 1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، www.youtube.com بتاريخ 2020/07/18

44- تعريف و معنى دور في معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، موقع معاني، بتاريخ 2020/07/18 على الرابط التالي

<https://www.almaany.com>

45- جامعة الاندلس الخاصة للعلوم الطبية المحاضرة الأولى بعنوان مفهوم الخدمات و أهميتها.

www.merefa2000.com

46- مدونة رجائي عزام، مفهوم الإدارة بتاريخ 18/07/2020 بتوقيت 19:49.

المراجع باللغة الأجنبية:

47- Jean Ludovic Silicani، La situation du service public et de la foncation - publique en France، France، san date.

48- Larousse، dictionnaire de français، imprimerie Maury à Malesherbes، France، 2008.

الملاحق

البيانات الشخصية :

- الجنس :

ذكر أنثى

- السن :

من 18 إلى 25 من 25 إلى 32 من 32 إلى ما فوق

- المستوى الدراسي :

إبتدائي متوسط ثانوي جامعي

المحور الأول : مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات .

س 1 : هل هناك تغيرات حاصلة عند تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مقارنة مع الإدارة التقليدية ببلدية الرويسات.

- نعم هناك تغير

- لا يوجد تغير

- رأي آخر:.....
.....

س2: ما هو مستوى التطور الجديد بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات ؟

بسيط متوسط عالي

س3: هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من بعض المظاهر السلبية ببلدية الرويسات ؟

- نعم - لا - نوعاً ما

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي هذه المظاهر السلبية ؟

- إابة / المعرفة - المحسوبة -

البيروقراطية

أخرى : أذكرها

.....
.....

س4: هل ترى بأن بلدية الرويسات مواكبة للإستراتيجية الوطنية للرقمنة والمعلوماتية ؟

- نعم

- لا

- رأي آخر:

.....

المحور الثاني : دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات العمومية ببلدية الرويسات .

س1: هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الموظفين والمواطن وتقريب الإدارة منه ؟

- نعم - لا - نوعا ما

س2: هل ترى بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة ساهمت في تقليل تكاليف و نفقات بلدية الرويسات ؟

- نعم - لا

س3: هل هناك سرعة في تقديم الخدمات العمومية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات ؟

- نعم - لا

س4: هل أنت راضٍ عن الخدمات التي تقدمها بلدية الرويسات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

- نعم - لا

إذا كانت الإجابة بنعم اذكر هذه الخدمات ؟

- خدمات مصلحة الحالة المدنية

- خدمات مصلحة البيومترية

- أخرى : اذكرها

المحور الثالث: مستوى أداء العاملين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات .

س1: هل الموارد البشرية مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية الرويسات ؟

- نعم - لا - نوعاً ما

س2: هل الطاقم الإداري ببلدية الرويسات أصبح مستواه أفضل بعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية ؟

- نعم - لا - نوعاً ما

س3: هل قدمت الإدارة الإلكترونية إجراءات جديدة في تحسين مستوى العاملين ببلدية الرويسات ؟

- نعم - لا - نوعاً ما

س4: برأيك ما هي أهم السلوكيات الناتجة من قبل العاملين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات ؟

.....
.....

المحور الرابع: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الرويسات .

س1: الإفتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

- أوافق - محايد - لا أوافق

س2: ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

- أوافق - محايد - لا أوافق

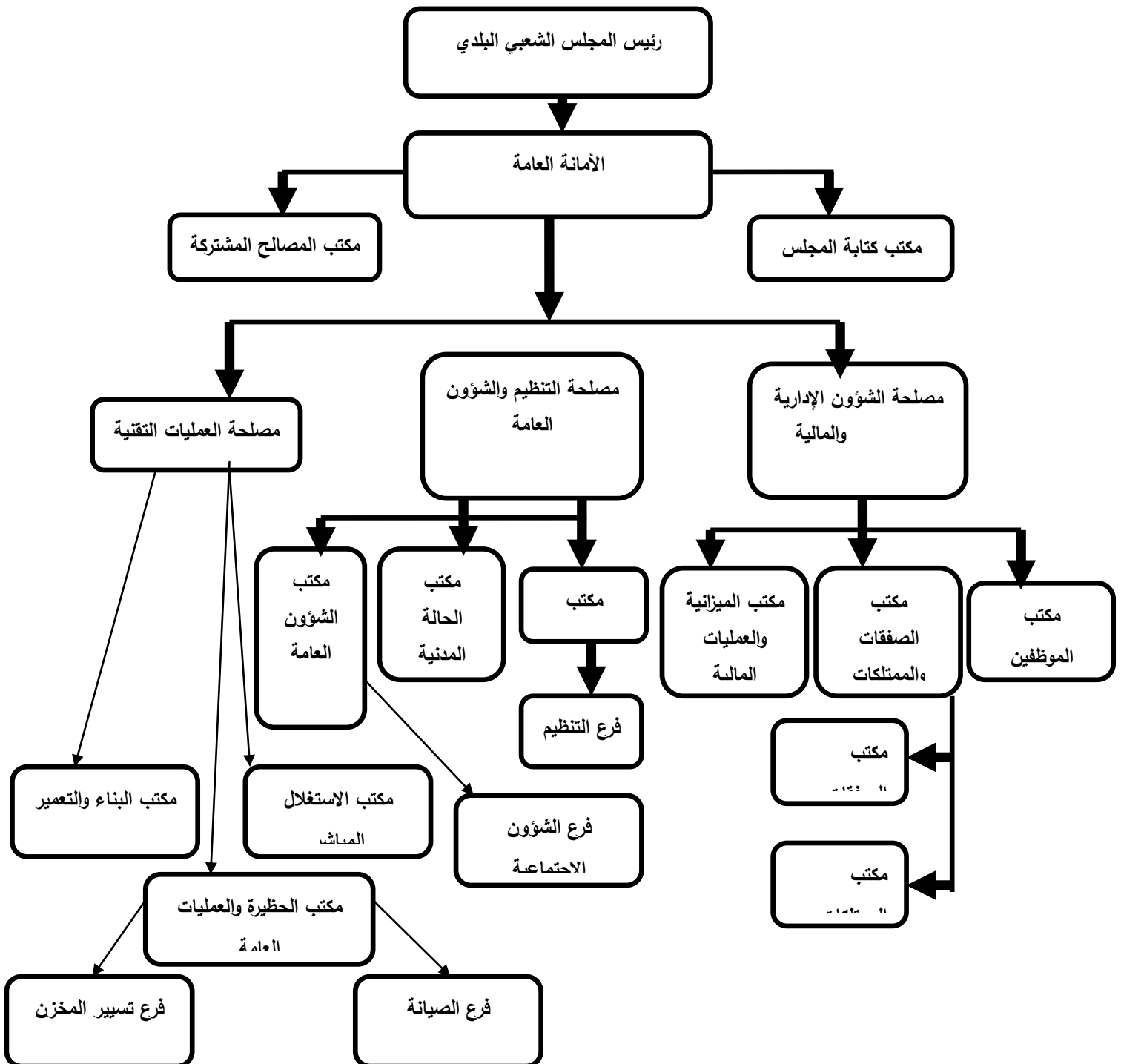
س3: النقص في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعضاء الهيئة الإدارية القديمة .

- أوافق - محايد - لا أوافق

س4: قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم برامج وتطبيقات الحاسب الالى .

- أوافق - محايد - لا أوافق

الملحق رقم (02)



ملحق رقم 03



ولاية: ورقلة
بلدية: الرويسات

عدد السكان سنة 2008: 58112 نسمة

عدد السكان سنة 2019: 74199 نسمة

معدل النمو السكاني: 1.5 %

نسبة التمثيل في الولاية: 19.2 %

الملحق رقم (04)



الملحق رقم (05)



قائمة المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	الاسم و اللقب	الرقم
<u>جامعة قاصدي مرباح ورقلة</u>	<u>أستاذة محاضرة (أ)</u>	<u>تومي فضيلة</u>	<u>01</u>
<u>جامعة قاصدي مرباح ورقلة</u>	<u>استاذ مساعد (أ)</u>	<u>حود ميسة الياس</u>	<u>02</u>
<u>جامعة قاصدي مرباح ورقلة</u>	<u>أستاذ محاضر (ب)</u>	<u>زياني غوتي</u>	<u>03</u>