

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم تسيير تخصص إدارة أعمال
بعنوان :

دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء
الخدمة العمومية

دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى بادرار

من إعداد الطالب: تارقي يونس

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

(جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) رئيسا .

الأستاذة / فرحي نعيمة

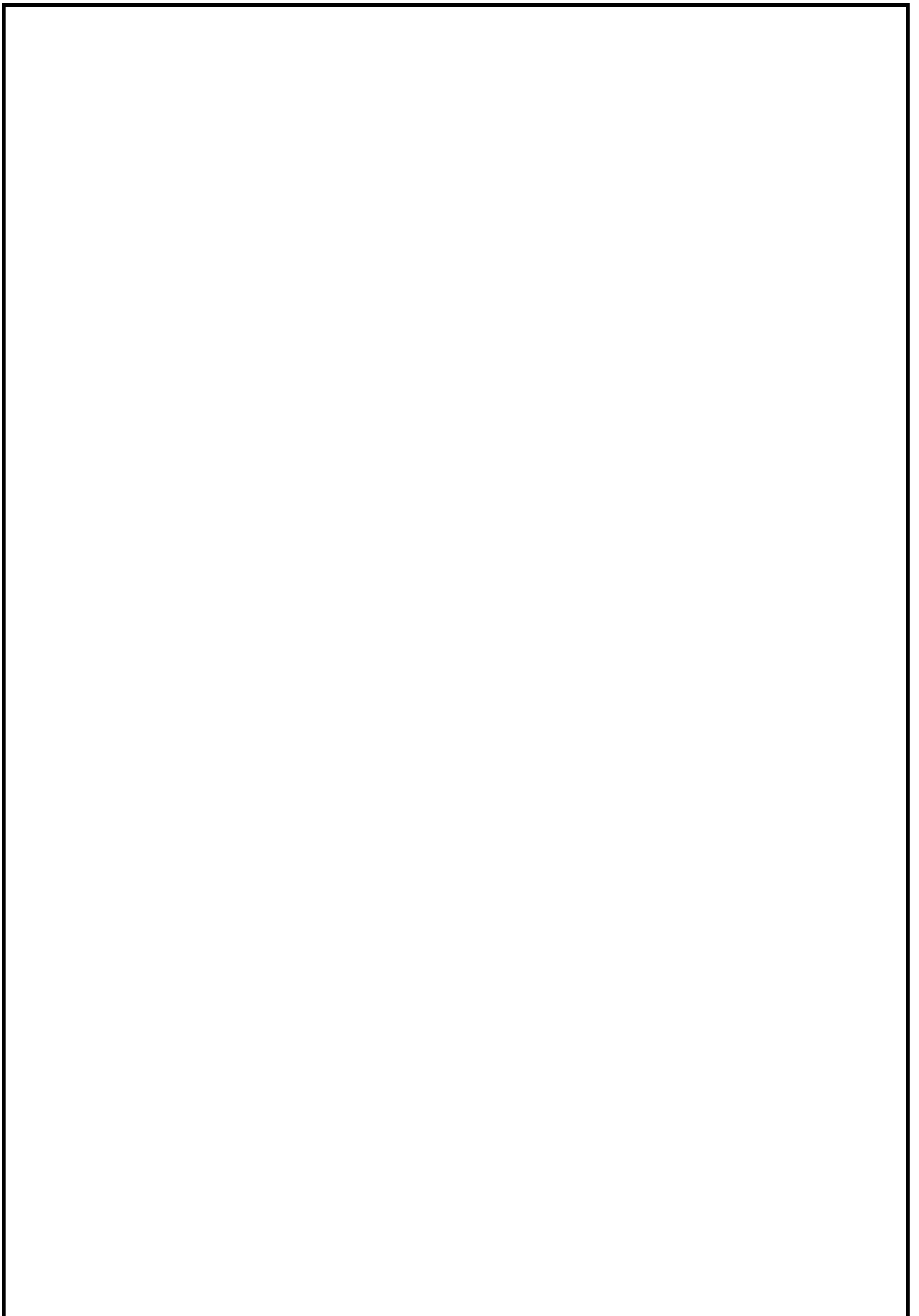
(جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) مشرفا ومقرر .

الأستاذ / لشهب الصادق

(جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) ممتحنا .

الأستاذ / كاوجة بشير

السنة الجامعية 2017/2016



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم تسيير تخصص إدارة أعمال
بعنوان :

دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء
الخدمة العمومية

دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى بإدرار

من إعداد الطالب: تارقي يونس

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

(جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) رئيسا .

الأستاذة / فرحي نعيمة

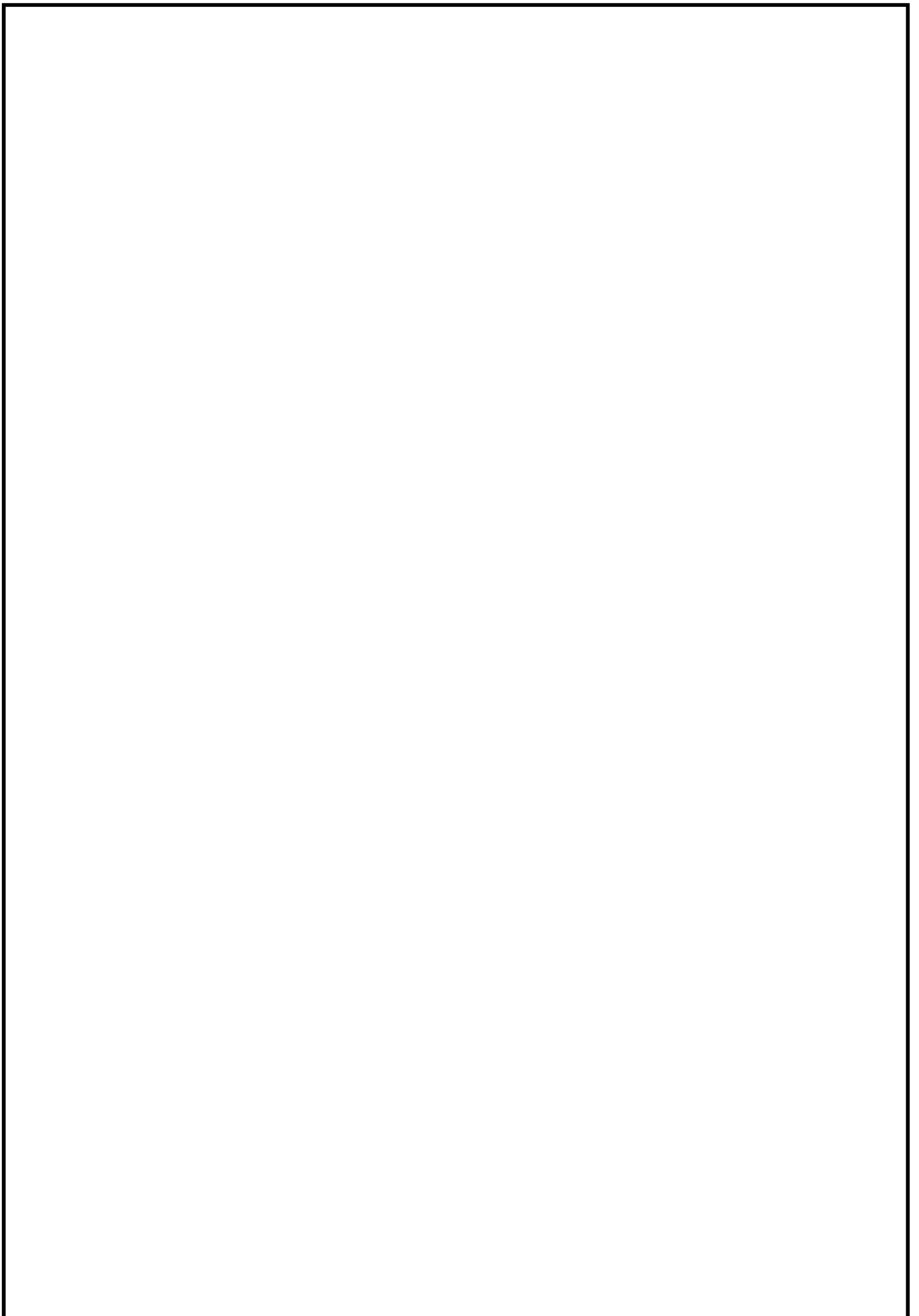
(جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) مشرفا ومقرر .

الأستاذ / لشهب الصادق

(جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) ممتحنا .

الأستاذ / كاوجة بشير

السنة الجامعية 2017/2016



الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى قرة العين، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها، إلى التي وهبتني كل شيء إلى
أعلى إنسان، أُمي الغالية حفظها الله.

إلى الرجل العظيم، صاحب الصبر الجميل، إلى الذي أفنى حياته من أجل تعليمي إلى
أعز إنسان، أبي العزيز حفظه الله.

إلى جدتي حفظها الله وبارك في عمرها

إلى من هم دعمي و سندي في هذه الدنيا إلى من لولا وجودهم لا طعم للحياة اخوتي (احمد
،مصطفى،منير،شرف الدين،رمضان) دون ان انسي أختي فاطمة وابن أخي الكتكوت محمد لمين إلى
جميع عائلة تارقي

إلى جميع الأصدقاء دون تفضيل(قاسم،رحمون،حكوم،القطبي،الشيخ،لعصب،حكيم،عيساوي
،صويلح،طمطامي،هيثم،ساسبي،بافكا،ع القادر)

والى كافة دفعة إدارة أعمال 2017 .

إلى كل من لم تحمل أسمائهم مذكرتي و لم تتساهم

ذاكرتي

مُحبكم في الله... يونس

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية 19

بداية نحمدو الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد نتقدم بأسمى عبارات الشكر وأخلصا إلى الأستاذ المشرف لشهب الصادق الذي لم يتوانى في تقديم يد المساعدة والتوجيه طيلة فترة إعداد المذكرة .

و الى اعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه .

و الى كل الاساتذة الذين اضافوا بصمتهم في هذه المذكرة لتحكيمهم استبيانها .

و الى جميع عمال المؤسسة محل الدراسة خاصة تارقي محمد وعيساوي احمد اللذين لم يبخلا عليا بالمعلومات طيلة مدة التربص .

و الى كل من ساندني و لو بكلمة نصيحة و اطلب من الله ان يثبت اجورهم

كما نتقدم بعبارات الشكر إلى : الأساتذة الذين قامو بتحكيم الاستبيان وأخص بالذكر الأساتذة حجاج عبد الرؤوف، مناصرية رشيد وإلى الاستاذ قوميد بوبكر وإلى كل من كان له فضل في مساعدتنا في إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد.

والله ولي التوفيق

قائمة المحتويات

الصفحة	البيانات
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات.....
VIII	قائمة المختصرات
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
أ. د	المقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : عموميات حول الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية.....
3	المطلب الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية
8	المطلب الثاني : ماهية الخدمة العمومية
13	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية
13	المطلب الأول : الدراسات السابقة (عربية)
14	المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية.....
15	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
16	خلاصة الفصل
الفصل الثاني :الدراسة الميدانية	
18	تمهيد
19	المبحث الأول :الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
19	المطلب الأول : طريقة الدراسة
20	المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة
22	المبحث الثاني :النتائج و المناقشة
23	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
32	المطلب الثاني :مناقشة النتائج.....
34	خلاصة الفصل
36	الخاتمة

قائمة المحتويات

39 المراجع
42 الملاحق
53 الفهرس

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
6	أبعاد الادارة الالكترونية	1 . 1
8	تحسين اداء الخدمة العمومية	2 . 1

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	52
02	استمارة الاستبيان	53
03	معامل الثبات لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات	56
04	معامل الثبات لبعء جماعية العمل	56
05	معامل الثبات لبعء الالتزام و احترام قيمة الوقت	56
06	معامل الثبات لبعء الابداع و الابتكار	56
08	معامل الثبات لجودة الخدمات الصحية	57
09	اختبار طبيعة التوزيع	57
10	اختبار مان - وتيني	57
11	اختبار كرسكال	85
12	تحليل الانحدار	59
13	معادلة الانحدار	59

ملخص

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، من اجل مواكبة التقدم التكنولوجي كالاتصالات، وقد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الإنجاز، كالاتقان في الخدمة، كدقة كالفعلية، بالإضافة إلي تخفيض الإجراءات في إنجاز المعاملات، كما اسهل في الاتصال بين المواطن مع ادارته.

وقصد ضمان خدمة الإدارة الإلكترونية لا بد من نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية للخدمات لدى المواطنين، واعداد البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها. وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالاتصالات خاصة شبكة الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها من جهة، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجأ إليها المواطن عند رغبته في الحصول على

الخدمة من جهة أخرى، وقد أجريت الدراسة في بلدية أولاد عيسى ولاية إدرار على جميع عمال مصلحة الوثائق البيومترية على مستوى البلدية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاق من التساؤلات المطروحة في الدراسة

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تحسين الخدمة العمومية.

Résumé :

L'administration électronique constituent l'ossature de sociétés modernes, et un impératif de chercher à appliquer dans toutes les institutions, afin de suivre les progrès technologiques tels que les télécommunications, l'administration électronique jouent un rôle important dans l'amélioration des services publics fournis aux citoyens par le rythme de réalisation, et de perfectionnement en service, la précision et l'efficacité et à réduire les actions à mener à bien des opérations, il est plus facile que la communication entre les citoyens avec l'administration.

En vue d'assurer le service de l'administration électronique doivent diffuser la culture électronique des services auprès des citoyens et de l'infrastructure d'institutions comme l'adapter à l'environnement modernes.

En vue de cette étude à la recherche sur les divers aspects de l'administration électronique et leur rôle dans

l'amélioration de la fonction publique qui est devenue la préoccupation de tous les institutions administratives et autres.

Nous avons tenté de cette étude de mettre en évidence les principales applications de gestion électronique de latechnologie de l'information tels que les télécommunications, en particulier d'Internet comme principal moyen par l'administration dans lafourniture de services d'une part, et de plus les techniques qui ont recours aux citoyens lorsqu'il souhaitait obtenirla fonction d'autre part, ont été effectués dans la municipalité deouledaissa mandat générateurs de tous les travaux de l'intérêt des documents biométrique au niveau municipal, où nous avons adopté la méthode de descriptif des travaux d'analyse dans la description et l'analyse du phénomène de départ des questions soulevées dans l'étude.

Key words: E-gouvernance ,améliorer la performance de la fonction publique

المقدمة العامة

توطئة

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي ثورة المعلومات والاتصالات. لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا آثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيها المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموما وفي الآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة أخذت النصب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديثها كلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز المعاملات إلكترونيا.

الإشكالية

الى اي مدى تساهم الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية ؟

وفي مضمون الإشكالية نطرح الأسئلة التالية:

- ما هو مستوى تطبيقها لإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية؟
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الخدمة العمومية؟

فرضيات الدراسة

1. هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسن أداء الخدمة العمومية تعزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

اسباب اختيار الموضوع

تتمثل اهم الدوافع لاختيار الموضوع ما يلي

اسباب ذاتية: الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف في خبايا الموضوع

وكذا اعلام المؤسسات الجزائرية باهمية الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية من تسهيلات وانجاز في المعاملات للمواطنين

اسباب موضوعية: بحكم التخصص العلمي المدرس الذي يتماشى مع الموضوع

الحداثة: اعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لانه يواكب التطورات الحديثة

اهداف الدراسة :

يسعى موضوع الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية

- تسليط الضوء على دور الادارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية اولاد عيسى وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الالكترونية للخدمات العمومية
- ابرز اهمية الادارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها
- التعرف على مختلف تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها
- اثناء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية.

اهمية الدراسة

ان موضوع دور الادارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية اولاد عيسى له اهمية بالغة من حيث الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية وكذا التحول من معاملات ورقية الى الالكترونية يعتبر من اهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال عصنة الادارة للحاق بالتحولات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن اهمية دراستنا في معرفة دور الادارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

حدود الدراسة

حدود مكانية: حيث تم حصر الحدود المكانية في ولاية ادرار بلدية اولادعيسى

حدود زمنية: حيث امتدت من شهر مارس 2017 الى غاية شهر افريل 2017

حدود البشرية: يتكون المجتمع المستهدف لدراسة 50 شخص بالاعتماد على العينة العشوائية وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر

زيارات ميدانية لافراد عينة البحث

متغيرات الدراسة

تعالج الدراسة الحالية المتغيرات التالية:

❖ المتغيرات الرئيسية : المتغير المستقل (الادارة الالكترونية) ، والمتغير التابع (تحسين اداء الخدمة العمومية)

❖ المتغيرات الوسيطة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)

منهج البحث والادوات المستخدمة :

بحكم طبيعة الموضوع يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي تحليلي في شقه نظري ، واسلوب دراسة حالة في شق تطبيقي

منهج الدراسة : كما اسلفنا الذكر ان بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة الذي سيساد في انشاء رؤية جديدة في علم الادارة ،

ويدعم استخدام الادارة الالكترونية ، كاسلوب جديد في العمل زوتقديم الامثل للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية ، وعلى

هذا الاساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام

المنهج الوصفي التحليلي : بهدف الوصول الى معرفة دقيقة لعناصر الاشكالية ، وذلك باظهار مختلفة الجوانب النظرية للموضوع

، وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة ، ثم تحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية

الادوات المستخدمة اهمها: الاستبيان : وذلك من اجل المعلومات و البيانات الميدانية وتحليلها

بالاضافة الى استخدام برنامج spss في المعالجة الاحصائية وبرنامج SXLE لرسم الاشكال والبيانات

مرجعية الدراسة:

في الجانب النظري من دراستنا ركزنا على المذكرات والمقالات العلمية بدرجة اولى اما في الجانب الميداني فقمنا بجمع البيانات من

خلال استمارة الاستبيان والملاحظة والوثائق.

صعوبات البحث:

1. قلة المراجع التي تنصب حول هذا الموضوع .
2. صعوبة تجاوب العمال مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة استرجاع البيانات.

هيكل الدراسة:

نتطرق الى فصلين أساسيين :

الفصل الأول : سنحاول من خلاله عرض مبحثين أساسيين

المبحث الأول الابيات النظرية النظرية

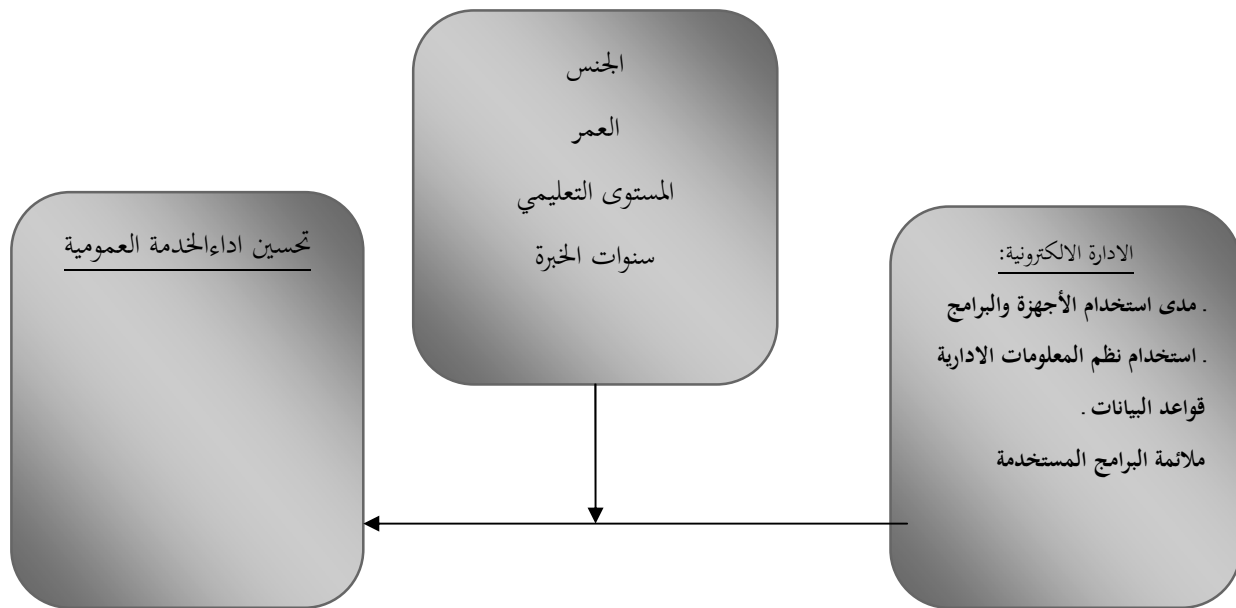
المبحث الثاني : الدراسات السابقة

الفصل الثاني: سنحاول من خلاله عرض مبحثين أساسيين

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات

المبحث الثاني: تحليل النتائج

المتغيرات الوسيطة



المتغير التابع: تحسين اداء الخدمة العمومية

المتغير المستقل: الادارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة .

الفصل الأول
الأدبيات النظرية و
التطبيقية

تمهيد

لقد أصبحت الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والاعمال الإدارية، لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي. لقد مثلت الإدارة الالكترونية تصور حديث لمفهوم . الخدمة العمومية، مما نتج عنها تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات للمواطنين، إذ من شأنه أن يسرع في عملية الانجاز، وزيادة الإتقان، وتخفيض التكاليف وغيرها فضلاً عن تحقيق الشفافية الادارية.

و عليه سنحاول من خلال هذا الفصل بيان مفهوم التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية و أهميته و أهدافه ، و هذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فنحاول من خلاله عرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة و التعليق عليها، فكان تقسيم الفصل كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية السابقة لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية

أولاً : نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها ، و هو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو الإدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية ، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و انتشار شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات و توجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و بتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ، و يعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم¹ إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ، و قد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات² . لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، و بأساليب بسيطة ، و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ن خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة

و من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام، و تنفيذها على الوجه الأكمل. فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، و تبعتها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي³ .

¹ ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005ص3 .
² سعيد ، بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ، 2003ص1 .
³ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر مذكرة غير منشورةمقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة 2010،ص12

ثانيا: تعريف الإدارة الالكترونية

وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ماهو مبسط و منها ماهو مركب و أكثر عمقا ، و لعل من أهم هذه التعريفات مايلي:

- كما تعرف الإدارة الالكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الالكترونية ، عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة ، لتقدم الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر و سهولة¹

و رغم حداثة المصطلح في الدولة العربية إلا أنه توجد له تعريفات كثيرة و متنوعة من أهمها نجد مايلي:

- أنها " مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا²

- تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها³

كما يقصد بالإدارة الالكترونية تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر⁴.

وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر⁵.

و كتعريف إجرائي " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية

الفرع الثاني: اسباب التحول وخصائص واهمية الادارة الالكترونية

اولا: اسباب التحول الى الادارة الالكترونية:

توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول و الاتجاه إلى الإدارة الالكترونية و التي من أهمها⁶.

- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؟

- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؟

- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؟

- التطور السريع في أساليب و تقنيات الأعمال؟

¹ محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (24-26 أبريل 2003)، ص18.

² عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص182.

³ توفيق عبد الرحمان ، الإدارة الالكترونية ، مركز الخبرا المهنية لإدارة ، القاهرة ، 2003، ص95.

⁴ مها وليد علي الفاضل، الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات، مجلة رسالة المكتبة، المجلد السابع والأربعون- العدد الثاني، الأردن، 2012، ص20.

⁵ علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ، 2001، ص323.

⁶ عامر، طارق عبد الرؤوف، "الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص45.

- توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات؟
- - حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؟

ثانيا: خصائص الادارة الالكترونية

تمثل هذه الخصائص فيما يلي:¹

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها
 - توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة ،وتوفير المعلومات للمستفيدين بصور فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والادارة العليا.
 - إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
 - توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدل كافة العاملين.
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فكرية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- ومما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للادارة الالكترونية كالآتي:²

- زيادة الاتقان : ان الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الاداري، والتغير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ،والانشطة الادارية التقليدية حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات
- تبسيط الاجراءات: امام الحاجة للتحديث ، والعصرنة الادارية عملت جل الادارات على ادخال المعلومات الى مصالحتها ،وحرصت على الاستخدام الامثل ، لما لها من امكانيات ، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ،خاصة في ظل الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة
- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات اذ تعرف الشفافية انها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن المهام الادارية من جهة اخري ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله

¹ رأفت رضوان ، الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقي الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ،مركز المعلومات واتحاد القرار، القاهرة ،2004،ص 4

² احمد محموددرويش ،الشفافية والنزاهة حلمنا القادم ، نشرية تكنولوجيا الإدارة ، العدد الثامن ، فيفري- مارس، 2007وزارة الدولة للتنمية الإدارية ،

مصر ، ص 3

ثالثا: اهمية الادارة الالكترونية

- تمثل اهمية الادارة الالكترونية فيما يأتي¹:
- انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة؟
 - تحسين مستوى اداء المنظمات الحكومية؟
 - تلافي مخاطر التعامل الورقي؟
 - زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني؟
 - إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في اشواق التكنولوجيا المتقدمة؟

الفرع الثالث : اهداف ومزايا الادارة الالكترونية

اولا : اهداف الادارة الالكترونية:

للادارة الالكترونية اهداف منها ما يلي²:

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
 - إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
 - تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
 - الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها
 - إدارة الملفات بدلاً من حفظها³.
 - البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد ..
 - ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.

¹ غنيم، أحمد محمد الإدارة الالكترونية، افاق الحاضر وتطلعات المستقبل المنصورة. المكتبة العصرية، 2004، ص43

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص73

³ السالمي، علاء عبدالزاق، والسليطي، خالد البراهيم، الإدارة الإلكترونية. عمان دار وائل، ص39-40

ثانيا : مزايا الادارة الالكترونية

بحيث توفر الادارة الالكترونية مزايا للمنظمات

بالنسبة للادارات العمومية

- تبسيط اجراءات انجاز الوظائف؟
- توفر برمجة سير المعاملات الكترونيا؟
- تساعد الادارات على تحسين جودة خدماتها المقدمة؟
- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائرها المختلفة ، وكذلك مع مختلف المؤسسات الاخرى؟
- تساهم في تحقيق التميز ،من خلال تقليص اوقات انجاز المعاملات وتكلفتها؟

بالنسبة لمنظمات الاعمال

- تساعد في عرض اجراءات الحصول على الخدمات العمومية وخطواتها ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل؟
- اساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

مزايا للمجتمع:يمكن اختصارها فيما يلي¹:

- تساهم عي زيادة شفافية الادارات العمومية فيما يتعلق بتحسين الخدمات وتبسيط الاجراءات ، وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع الفئات المجتمع؟
- تساهم في توفير المعلومات ، واطاحتها لجميع فئات المجتمع؟
- الاسهام في تحقيق اتصال افضل واسرع ،من خلال استخدام بوابة الالكترونية واحدة لتقديم الخدمات العمومية ، والتي تساعد المواطنين في الحصول على تلك الخدمات بجودة عالية وتكلفة اقل؟
- تمكن المواطنين من ايجاد المعلومات والحصول على الخدمات العمومية في اماكن وجودهم من غير الحاجة الى مراجعة الادارات العمومية المعنية؟
- تساعد على زيادة ولاء المواطن ، نتيجة الاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم المبسط للخدمات المقدمة لهم؟

¹ فطمي سعاد ، العمري احمد، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ،دراسة ميدانية بمؤسسة بريد-ورقلة- مذكرة ماستر (غير منشورة) جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة،2015،ص10

المطلب الثاني ما هية الخدمة العمومية.

الفرع الاول : تعريف و نظم و أنواع الخدمة العمومية

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

- أ- تعريف الخدمة: يعرفها فليب كوتلر بأنها نشاط او انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف اخر، وتكون اساسا غير ملموس ولا ينتج عنها اية ملكية، وان انتاجها او تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي اولاً تكون¹. وعلى ضوء على هذا التعريف يمكن القول ان الخدمة هي عبارة عن انشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي او العكس، مع عدم امكانية نقل ملكيتها.
- ب- تعريف الخدمة العمومية: هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الادارات العمومية² وهذا التعريف يحمل عي طياته معنيين مختلفين
- المعنى المقيد: ادارة نشاط معين من طرف الادارات العمومية في كل الاحوال انه مستوحاة من المصلحة العمومية، ولا تمثل تلك الادارات دائماً صفات نشاط الخدمة العمومية
- المعنى الواسع: لا يمكن ربط دائماً توفير الخدمة العمومية بالادارات العمومية، حيث انه في الواقع يمكن للخواص في ضمان ادارة هذه الخدمة خارج اطار القانون العام الذي يحكم سير الادارات العمومية.
- وتعرف الخدمة العمومية ايضاً على انها "تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة³.
- ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها "محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف المؤسسات القطاع العمومي او المؤسسات القطاع الخاص، وهذا في اطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة او غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية

¹ Philip KOTLER, Marketing management, 13ème édition, Pearson éducation, Paris, 2009, pj452.

² Jacques CHEVALLIER, Essai sur la notion juridique de service public, sur le site:

<http://www.U-picardie.fr/lab0/curapp/revues/Consulté> le: 20-10-2015, pj: 138-139 .

³ المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الدار الجامعية، 2004ص29.

ثانيا: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم الخدمة العمومية الى نظامين وهما¹

- نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح الى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم اعداد الفرد لها، ويتفرع لممارستها طول حياته العملية وتقوم بالمؤسسة او المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية خدمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب اثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات ، كما ان القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الادارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.

ثالثا: انواع الخدمة العمومية:

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها²:

- خدمات ضرورية لافراد المجتمع باختلاف توزيعهم على ارض الدولة الواحدة ، وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته، حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل "النقل العمومي ، المياه" وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات انها لم تعد حكرا على الدولة وانما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص ، وتتم ادارتها على اسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربح
- خدمات ذات منفعة اجتماعية او ثقافية: يستفيد منها افراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع الا ان نفعها يعم المجتمع ككل ، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الاقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف ، المنتزهات العمومية... الخ
- خدمات راسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وانما تمتد الى الاجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات، والجامعات

حسب هذا التقسيم فيمكن أدرج هذا نوع من الخدمات العمومية كالتالي

- خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية
- خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: وهي الخدمات التي تشمل التعليم ، الصحة والمساعدات الاجتماعية

¹ الحميد، محمود النعمي، مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ، 1997، ص 164-166.

² عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001 ص 62-63

- خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري: ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل، الاتصالات

الفرع الثاني : مبادئ وخصائص الخدمة العمومية

هناك مبادئ مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها¹

اولا: مبادئ الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الموضوعية وهي:

- **مبدأ المساواة:** مضمون هذت المبدأ هو انه ينبغي ان يحصل جميع افراد المجتمع دون استثناء، أي ان هذا المبدأ يجيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق ، واطاحتها لجميع افراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.
- **مبدأ الاستمرارية:** يعني هذا المبدأ ضمات استمرار الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع ومهما كانت الظروف، وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين من الخدمة العمومية.
- **مبدأ التكلفة:** ويسمي ايضا بمبدأ الملائمة، اذ يرعي هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية².
- **مبدأ المجانية:** يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

- تعتبر مفهوم متغير، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل الاطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة، وعلى هذا الاساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية الى ثلاثة انواع³
- المصلحة العمومية الوطنية:** تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الاساسية، كالنشاط الدبلوماسي ، والامن الداخلي والخارجي ، كما ان بعض الانشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في اطار الدولة الاساسية للدولة ، وهي الانشطة التي تشبع الحاجات الاساسية للافراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.
- **المصلحة العمومية الادارية:** وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية الا ان السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بارادتها الصريحة وتسعي الى تحقيقها.

¹ عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية : دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2007 ص 121.

² المرسي السيد حجازي ، مرجع سبق ذكره ، ص 30

³ مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرافق العامة، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009 ص 28.

— المصلحة العمومية المستحدثة: ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على اشخاص القانون الخاص، الا ان الازمات الاقتصادية والاجتماعية ادت الى ظهور مصالح عمومية جديدة من اجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

تعددت وتنوعت الدراسات والبحوث التي تناولت مواضيع الادارة الالكترونية، إلا أننا اخترنا بعضا من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بالموضوع بشكل مباشر.

المطلب الاول: الدراسات العربية

1/دراسة بوغلاشي عماد2011 بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل"مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر- 3
أهداف الدراسة :

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها.
منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وكذا اتبع أسلوب دراسة الحالة

أهم النتائج:

— أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزمتها المشروعة، سعيا منها لتحسين أدائها.
— في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام.وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع
النتيجة العامة: وتمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن تأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية . كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين مختلف المشاريع الإلكترونية.

2/ دراسة جهاد مختار 2007 بعنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" مذكرة

الماجستير ،جامعة يوسف بن خدة - الجزائر

تهدف دراسة الى توضيح و ابراز تأثير الادارة الالكترونية على دوام السير الحسن للمرافق العامة وعلى اداء موظفيه حيث تسعى الادارة الالكترونية الى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التغيرات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف امام السير الحسن للمرافق العامة من خلا توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج المقارن

أهم النتائج:

-عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي.

-هناك قصور واضح في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الاستفادة الكاملة منها.

-أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول خدمات لمستحقيها.

النتيجة العامة: وفي الأخير وعلى ضوء معالجتنا لموضوع البحث وما استخلصنا من نتائج فإن العلم بموضوع الإدارة الإلكترونية لا يكون مفيدا إلا إذا استثمر في تطبيق العملي، واستفاد منه المتعاملون مع خدمات المرافق العامة، وإلا فما الفائدة أن نعلم ولا نعمل.

3/دراسة عشور عبد الكريم 2010 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية

والجزائر " مذكرة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة

اهداف الدراسة :

.إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية

. الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكترونية باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.

- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال،التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية

منهج الدراسة :

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة ومنهج التاريخي. أهم نتائج:

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

النتيجة العامة هي أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، ويقربها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعاً لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

4/دراسة ايداد خالد عدوان 2007 بعنوان "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية"(دراسة حالة قطاع غزة)مذكرة الماجستير، الجامعة الاسلامية غزة

أهداف الدراسة.

- الوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على نسبة دراية المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على حجم ثقة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية.
- الوقوف على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين.
- تحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.

منهج الدراسة :

لإنجاز البحث تم الاعتماد على اسلوب الاستبيان والمقابلة

اهم نتائج الدراسة:

- وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها.

- يوجد وعي لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- تتوافر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- توافر الثقة في الخدمات الإلكترونية كحل لكافة الخدمات التقليدية

5/دراسة آسيا سليمان 2014 بعنوان " واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية و دورها في تطوير العمل الإداري " دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب RTE لولاية سكيكدة مذكرة ماجستير جامعة 02 أوت - 5511 سكيكدة

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف علمية و أخرى عملية كما يلي:
- جمع الأفكار و المعلومات النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية و إبراز أهمية العمل الإداري و زيادة فاعليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؛
- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة؛
- معرفة مدى إسهام شبكات الاتصالات في تطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة؛
- معرفة مدى إسهام صناعات المعرفة في تطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة.

منهجية الدراسة

لانجاز بحثنا هذا اعتمدنا المنهج الوصفي و المنهج التحليلي و المنهج الإحصائي لجمع البيانات و معالجتها إحصائيا في الجانب التطبيقي.

نتائج الدراسة:

- تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق الإدارة التقليدية.
- تعد الإدارة الإلكترونية المضلة التي تدخل تحتها كل من الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، و الحكومة الإلكترونية.
- تتوفر لدى المديرية المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة ما نسبته 62.18%
- تتوفر لدى المديرية المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية ما نسبته 70.88%
- هناك واقع عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة و ذلك بنسبة 73,70%.

تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة جيدة جدا في تطوير العمل الإداري بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنايب لولاية سكيكدة.

6/دراسة : محمد جمال "أكرم عمار 2009 بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين" مذكرة الماجستير ،الجامعة الاسلامية غزة

أهداف الدراسة

- الأبعاد الأمنية المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تحديد مدى وعي العاملين بخصائص و مزايا الإدارة الإلكترونية .
- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين.
- معرفة أهم المبررات التي تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الإلكترونية .
- المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة الغوث بغزة .

نتائج الدراسة:

- وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها.
- توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- حرص الإدارة على مواكبة المستجدات التقنية وتهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا لاستخدام الإدارة الإلكترونية .
- توفر القناعة بان استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

دراسة: ويست, 2002West

بعنوان: الحكومة الالكترونية المدنية-جامعة بروان بالولايات المتحدة الأمريكية

هدفت الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80مدينة بأمريكا، والتعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية لدى كافة سكان المدن ، وأهم نتائج هذه الدراسة :

- أن المدن قد عملت الخطوات الرئيسة نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة.
- أن هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527موقع حكومي

يعرض % 49من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة ، تماما عن نسبة %25في العام الماضي.

دراسة: 2002 John bourn

بعنوان: تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الالكترونية -

هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الالكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبية كافة احتياجات المتعاملين معها ، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، ذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمتها الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل

نتائج الدراسة:

- أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
- أن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً لكل المواطنين والقطاع الخاص ويعمل على تقليل الفجوة ما بين من يعرف ومن لا يعرف.

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

يمكن عرض مميزات دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في النقاط التالية :

إن حل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون فيها بمتغير آخر، في حين أننا ومن خلال هذه الدراسة حاولنا أن ندرس دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية، وقد نجد أن أحد هذه الدراسات السابقة قد جمعت بينهما إلا أن دراسة الحالة قد اختلفت وتباينت، ففي حين كانت دراسة الحالة فيها ضمن مؤسسات مختلفة من حيث الزمان والمكان (غزة، الجزائر، الولايات الامريكية ، سكيكدة، قسنطينة .. الخ)، قد ارتأينا أن نجد العلاقة بين المتغيرين في المؤسسة العمومية (بلدية اولادعيسى ولاية ادرار) ومن حيث المقارنة الزمنية فإن الدراسات السابقة كانت ما بين 2002-2014 , بينما كانت الدراسة الحالية في سنة 2017.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الإدارة الالكترونية ومدى اهميتها بنسبة للؤسسات في هذه الفترات الاخيرة ، مما ادى بالمجتمعات الالتحاق بالركب تجنباً لاحتتمالات العزلة والتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات ، والتنافس في تقديم السلع والخدمات ، خاصة عندما بدأت الادارة الالكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية ، وفق لمعايير الدقة، السهولة ، والكفاءة ، وذلك من اجل خلق بيئة وثقافة ادارية الالكترونية حديثة ، تعهدف الى تحسين المستمر في الخدمة العامة ، وتخفيض من تكاليف وريح الوقت ، وذلك من خلال اشراك المواطنين "الزبائن" في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق تسهيلات الجديدة من اجل مواصلة سيرورة العمل وفق تكنولوجيا الحديثة بما يوافق مع الخدمات العامة للمواطنين.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل :

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع الادارة الالكترونية والخدمة العمومية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية، في هذا البحث سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي spss، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي.

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى :

المبحث الاول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسةالمبحث الثاني : تحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول : طرق وأدوات الدراسة

يتناول هذا المبحث في اهم الأدوات والطرق المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية وتشمل (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة، الادوات المستخدمة في جمع البيانات،، صدق وثبات).

المطلب الاول : طريقة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، تحديد متغيرات الدراسة، كيفية قياسها ومصادر بيانات الدراسة.

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

يمكن ايجاز مجتمع وعينة الدراسة كما يلي :

أولاً: مجتمع الدراسة:

- بما أن محل الدراسة قطاع خدماتي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع، تم تطبيق هذه الدراسة على المؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى وذلك عن طريق دراسة دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية.

ثانياً: عينة الدراسة

بم أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد توصلنا الى تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة غير العشوائية (غير الاحتمالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ونظراً لسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى.

حجم العينة : استهدف الاستبيان موظفي وعمال بلدية اولادعيسى ، وقد تم توزيع 55 إستبانة على الموظفين والجدول الآتي يبين ذلك

الجدول رقم (2-1) عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

النسبة	العمال	البيان
%100	55	الإستبيانات الموزعة

الإستيبيانات المفقودة	03	%5.45
الإستيبيانات الملقاة	02	%3.64
الإستيبيانات الصالحة للتحليل	50	%90.91

المصدر : من إعداد الطالب

الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم اختيار مجموعة من المتطلبات للادارة الالكترونية كمتغير مستقل وتطبيق تحسين اداء الخدمة العمومية كمتغير تابع ويمكن توضيحها فيما يلي :

أولاً: المتغير المستقل: الادارة الالكترونية

يتمثل المتغير المستقل في دراسة الادارة الالكترونية (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الادارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة) باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر في تطبيق الادارة الالكترونية.

ثانياً: المتغير التابع: تحسين اداء الخدمة العمومية

يتمثل المتغير التابع في الدراسة تحسين اداء الخدمة العمومية

جدول رقم (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

Name	المتغيرات
MY	المتغير التابع: تحسين اداء الخدمة العمومية
MX	المتغير المستقل: الادارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

أولاً : الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة ببرنامج SPSS النسخة 19، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي :

❖ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛

- ❖ استخدام المتوسطات الحسابية؛
- ❖ استخدام الانحرافات المعيارية؛
- ❖ أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين الإدارة الالكترونية و تحسين اداء الخدمة العمومية
- ❖ معامل الثبات معيار كرونباخ ألفا؛
- ❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)

ثانيا : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية.

❖ الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم إدارة المسارات المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الاول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال بلدية اولادعيسى بادرار مثل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة في مجال العمل).

الجزء الثاني: يتعلق بالادارة الالكترونية ويحتوي على 13 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق اداء العاملين ويحتوي على 11 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي :

❖ موافق تعطى لها ثلاث درجات؛

❖ محايد تعطى لها درجتان،

❖ غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المتوسط الحسابي	من 1 الى 1.66	1.67 الى 2.34	من 2.35 الى 3
الإتجاه	لأوافق	محايد	أوافق
درجة التقييم	ضعيف	متوسط	عالي

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم قسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 غير موافق ومن 1.67 إلى 2.34 محايد ومن 2.35 إلى 3 موافق).

❖ الملاحظة العلمية :

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهيكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة اداء وعلاقات العمال .

ثالثا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

✓ صدق المحكمين :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

✓ ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ ان معامل الثبات للمؤسسة العمومية البلدية نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب ان لا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-4) :معامل الثبات للمؤسسة العمومية باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المؤسسة	بلدية اولادعيسى
معامل ألفا كرونباخ	0.633

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 63.3%، حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثقة والثبات ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة، سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها إحصائيا في المطلب الأول، ومناقشة وتفسير النتائج إقتصاديا في المطلب الثاني.

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة المتوصل اليها بناء على المعلومات التي تم جمعها، تلخيصها ومعالجتها من خلال البرامج الإحصائية سالفه الذكر.

الفرع الاول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

دراسة وتحليل البطاقة الشخصية: من خلال نتائج الاستبيان للعمال

أولا: عرض النتائج المتعلقة بالجنس

جدول رقم (2-5) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس في المؤسسة محل الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
48.0	24	ذكر
52.0	26	أنثى
100	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفراد العينة تمثل في نسبة 48.0% ذكور، وما نسبته 52.0% إناث، أي سيطرة العمال من فئة الاناث على فئة الذكور في بلدية اولادعيسى بادرار.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالعمر

الجدول رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب العمر في المؤسسة محل الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	العمر
32.0	16	أقل من 30
60.0	30	من 31 إلى 40 سنة
6.0	3	من 41 إلى 50 سنة

2.0	1	من 50 فأكثر
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لأفراد العينة تمثل ما نسبته 32.0% أعمارهم أقل من 30 سنة، وما نسبته 60.0% أعمارهم من 31-40 سنة ، وما نسبته 6.0% أعمارهم من 41-50 سنة ، وما نسبته 2.0% أعمارهم من 50 سنة فأكثر، أي أن فئة الموظفين 31-40- في البلدية هي التي تمثل أكبر نسبة.

ثالثاً: عرض النتائج المتعلقة بالتحصيل التعليمي

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي في المؤسسة محل الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
48.0	24	دون الليسانس
14.0	7	شهادة الليسانس
8.0	4	مهندس
30.0	15	ماجستير
100	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي نجد اغلبيّة دون مستوى شهادة الليسانس وذلك بنسبة 48.0% من مجموع الموظفين ثم يليها الفئة الموظفين الذين يحملون شهادة الماجستير بنسبة 30.0% وفي الأخير شهادة مهندس بنسبة 17.6% ومن خلال هذا التحليل إن الفئة الغالبة دون شهادة الليسانس.

رابعاً: عرض النتائج المتعلقة بالخبرة

الجدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة محل الدراسة

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	12	24.0
من 5 إلى 10 سنوات	27	54.0
من 11 إلى 20 سنة	7	14.0
أكثر من 20 سنة	4	8.0
المجموع	50	100

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب فئة الخبرة إلى أن فئة (من 5 إلى 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 54% وهم عمال من ذوي خبرة طويلة في المؤسسة، وتليها فئة أقل من 5 سنوات عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة 24% وهذا ما يدل على مهارة وخبرة العمال في التعامل وجهودها في تقديم الأفضل للمؤسسة

الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة بالادارة الالكترونية

اولاً: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الاول:مدى استخدام الاجهزة والبرامج

جدول رقم (2-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى

الرقم	العبارة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	03	2.52	0.61	عالي
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	04	2.46	0.73	عالي

عالي	0.56	2.74	01	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	03
عالي	0.64	2.70	02	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	04
عالي	0.73	2.42	05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	05
عالي	0.35	2.56	مدى استخدام الأجهزة والبرامج		

تعليق

يتضح من الجدول أن بعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج سائد بدرجة متوسطة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.56) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة " بمتوسط حسابي بلغ (2.74) و انحراف معياري (0.56) ثم تليها عبارة " البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة " بمتوسط حسابي (2.70) و بانحراف معياري (0.64)، تليها عبارة " تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة " بمتوسط حسابي (2.52) و بانحراف معياري (0.614) ، في حين جاءت العبارة " البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.42) و انحراف معياري (0.73) ، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا عالي عن البرامج المستخدمة .

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الادارية

جدول رقم (2-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرقم	العبارة	الرقم
متوسط	0.66	2.08	02	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	06
عالي	0.58	2.78	01	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	07
متوسط	0.32	2.26	استخدام نظم المعلومات الادارية		

يتضح من الجدول رقم (2 . 12) أن بعد استخدام نظم المعلومات الادارية سائد بدرجة متوسطة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.26) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة " بمتوسط حسابي بلغ (2.78) و انحراف معياري (0.58) ، في حين جاءت العبارة " تساهم نظم

المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (208) و انحراف معياري (0.66) ، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا متوسط عن استخدام نظم المعلومات الادارية .

ثالثا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: قواعد البيانات

جدول رقم (2-11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	العبرة	الرقم
عالي	0.65	2.68	01	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	01
عالي	0.61	2.50	03	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	02
عالي	0.62	2.68	02	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	03
عالي	0.36	2.62	- -	قواعد البيانات	

يتضح من الجدول رقم (2 . 11) أن بعد قواعد البيانات سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.62) و انحراف معياري (0.36) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها " بمتوسط حسابي بلغ (2.68) و انحراف معياري (0.65) مع العبارة " تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة " بمتوسط حسابي (2.68) و بانحراف معياري (0.62) ، في حين جاءت العبارة " تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) و انحراف معياري (0.61) ، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا عالي عن قواعد البيانات.

رابعا: عرض النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة

جدول رقم (2-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	العبارات	الرقم
عالي	0.53	2.80	01	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	01
عالي	0.51	2.76	02	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	02
متوسط	0.73	2.10	03	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	03
متوسط	0.33	2.55		ملائمة البرامج المستخدمة	

يتضح من الجدول رقم (2 . 12) أن بعد ملائمة البرامج المستخدمة سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.55) و انحراف معياري (0.33) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات " بمتوسط حسابي بلغ (2.80) و انحراف معياري (0.53) ثم تليها عبارة " تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل " بمتوسط حسابي (2.76) و بانحراف معياري (0.51) ، في حين جاءت العبارة " تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.10) و انحراف معياري (0.73) ، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا متوسط عن ملائمة البرامج المستخدمة.

الفرع الثالث: عرض نتائج المتعلقة بتحسين اداء الخدمة العمومية

جدول رقم (2-13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	العبارة	الرقم
عالي	0.67	2.46	10	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي.	01
عالي	0.73	1.58	07	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى .	02
عالي	0.49	2.72	03	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل.	03
عالي	0.41	2.78	01	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال .	04
عالي	0.58	2.68	04	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة.	05
عالي	0.52	2.74	02	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	06
عالي	0.66	2.62	05	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة	07
عالي	0.64	2.48	09	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	08
عالي	0.67	2.52	08	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	09
عالي	0.67	2.60	06	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم.	10
عالي	0.63	2.04	11	تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الأداء.	11
عالي	0.47	2.62		تحسين اداء الخدمة العمومية	

التعليق

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.26)، وقد احتلت العبارات رقم (04) المراتب الأولى بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (0.41)، في حين جاءت العبارة رقم (11) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.63). كما يظهر في الأخير أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة مما يدل على وجود مستوى اهتمام عالي باداء العاملين.

الفرع الرابع عرض النتائج المتعلقة بعلاقة ابعاد الادارة الالكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية

اولا: باستخدام معاملات الارتباط سييرمان

الجدول رقم (14.2) : العلاقة الارتباطية بين جميع الابعاد

ابعاد الادارة الالكترونية					مدى استخدام الاجهزة والبرامج	اداء الخدمة العمومية
الادارة الالكترونية	ملائمة البرامج المستخدم	قواعد البيانات	استخدام نظم المعلومات الادارية	مستوى الدلالة		
0.163	0.068	0527	0.430	0.041	مستوى الدلالة	
0.200	0.261	-0.092	0.114	0.290	معامل الارتباط	
50	50	50	50	50	حجم العينة	

يلاحظ من خلال الجدول أن

يتضح من خلال جدول الارتباط للمؤسسة العمومية محل الدراسة استنتجنا بان اغلب العلاقات الارتباطية ضعيفة ليس لها دلالة وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل الادارة الالكترونية والمتغير التابع اداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة (بلدية اولادعيسى)، في حين وجدنا ان بعد واحد من أبعاد الادارة الالكترونية يؤثر على اداء الخدمة العمومية هو بعد مدى استخدام الاجهزة والبرامج بنسبة (29.0%) ومستوى دلالة (0.041)، وهو اقل من 0.05 وبالتالي يجب على المؤسسة ان تستغل وتنمي وتحافظ بشكل اكبر على هذا البعد لدى الأفراد العاملين وهذا دال على ان عمال المؤسسة لا يرغبون في تغيير الاجهزة والبرامج، وهي قيمة ايجابية وذات ارتباط ضعيف تؤكد على الدور الذي يلعبه بعد مدى استخدام الاجهزة والبرامج على اداء الخدمة العمومية إلا ان هناك عوامل أخرى تؤثر اداء الخدمة العمومية، في حين جاء بعد قواعد البيانات سالب في المرتبة

الاحيرة بنسبة (-0.092) ومستوى دلالة (0.527) بالتالي هنا يجب على المؤسسة ان تعمل على البحث عن نقاط الضعف ومحاولة معالجتها و توفير مختلف الظروف والوسائل التي تجعل العامل يهتم بتحسين اداء الخدمة العمومية في المؤسسة . هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير بشكل ضعيف وعلاقة ارتباطية ضعيفة بين أبعاد الادارة الالكترونية وتحسين اداء الخدمة العمومية

ثانيا: باستخدام معادلة خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة العمومية محل الدراسة.
جدول رقم (2-15): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة العمومية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.785	.274		6.509	.000
ملائمة البرامج المستخدمة	.270	.107	.344	2.536	.015

a. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : التابع المتغير :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة العمومية محل الدراسة.

ومن خلال الجدولين نلاحظ ان متغير مستقل واحد هو الذي يؤثر في اداء الخدمة العمومية وهو ملائمة البرامج المستخدمة وباقي المتغيرات المستقلة (مدى استخدام الاجهزة والبرامج ،استخدام نظم المعلومات الادارية، قواعد البيانات) لا تؤثر في اداء الخدمة العمومية وهذا لان مستوى دلالتها اكبر من (0.05) ويمكن اعطاء علاقة التأثير بالمعادلة التالية: $Y = 1.78 + 0.27x$ ومنه فان زيادة الملائمة في البرامج يؤدي الى زيادة اداء الخدمة العمومية ب 27%

جدول رقم (2-16): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين في تحسين اداء

الخدمة العمومية حسب الجنس

البيان	F المحسوبة	SIG
دور الادارة الالكترونية	0.131	0.719

المصدر: من اعداد الطالب من مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير العمر لان مستوى الدلالة المحسوبة (0.719) = (sig.) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

جدول رقم (2-17): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين في تحسين اداء الخدمة العمومية حسب العمر

البيان	F المحسوبة	SIG
دور الادارة الالكترونية	3.125	0.035

المصدر : من إعداد الطالب من مخرجات SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير العمر لان مستوى الدلالة المحسوبة (0.035) (sig.= وهو اصغر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

جدول رقم (2-20): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين في تحسين اداء الخدمة العمومية حسب المستوى التعليمي

البيان	F المحسوبة	SIG
دور الادارة الالكترونية	3.289	0.029

المصدر: من اعداد الطالب من مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لان مستوى الدلالة المحسوبة (0.029) (sig.= وهو اصغر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

جدول رقم (2-19): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين في تحسين اداء الخدمة العمومية حسب الخبرة

البيان	F المحسوبة	SIG
دور الادارة الالكترونية	2.356	0.084

المصدر: من اعداد الطالب من مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الخبرة لان مستوى الدلالة المحسوبة (0.084) (sig.= وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

يقدم هذا المطلب عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول الى نفي او ثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة .

اختبار الفرضية الاول والتي تنص: هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية

اثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الادارة الالكترونية ، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.55) و هو مستوى عالي

اختبار الفرضية الثانية والتي تنص: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور الادارة الالكترونية وتحسين اداء الخدمة العمومية

اثبتت الدراسة انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين بعد ملائمة البرامج وتحسن اداء الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.

وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الإدارة الالكترونية وتحسين اداء الخدمة العمومية

اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة احصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الديمغرافية

الفرضية الفرعية الاولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس .

نلاحظ ان $SIG=0.719$ و هي أكبر من مستوى الدلالة المطلوبة 0.05 .

نرفض الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس .

و نقبل الفرضية البديلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر .

نلاحظ ان $SIG = 0.035$ و هي أكبر من مستوى الدلالة المطلوبة 0.05 .

نقبل الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر.

ونرفض الفرضية البديلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: و التي تنص التي تنص توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

نلاحظ ان $SIG = 0.029$ و هي أكبر من مستوى الدلالة المطلوبة 0.05 .

نقبل الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغيرالمستوى التعليمي.

ونرفض الفرضية البديلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير التحصيل العلمي.
اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:و التي تنص التي تنص توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير الخبرة

نلاحظ ان.

$SIG = 0.084$ و هي أكبر من مستوى الدلالة المطلوبة 0.05 .

نرفض الفرضية الصفرية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغيرالخبرة.
و نقبل الفرضية البديلة لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغيرالخبرة.

خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية بلدية اولادعيسى حول دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية، حيث تم التطرق فيها الى عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصرت على 50 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة ببرنامج SPSS من اجل اختبار الفرضيات الدراسة وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة

الخاتمة

الخاتمة:

وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية ، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع ، وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقرب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية بارساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية. لكن هذا لا ينفى وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية

. النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات

الفرضية الأولى: أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الادارة الالكترونية ، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.55) و هو مستوى عالي

الفرضية الثانية: أثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين اداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الإدارة الالكترونية وتحسين اداء الخدمة العمومية

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الديمغرافية

أثبتت الدراسة ان هناك

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغير لعمر.
- الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغيرالمستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزى لمتغيرالخبرة.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي يمكن أن تفيد بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسة في ذاتها ومن بينها:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الانتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الامن لاستخدام هذه التكنولوجيا
- محاولة القضاء على مشكلة الامية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الاجهزة والوسائل الحديثة

افاق الدراسة:

للبحوث والدراسات المستقبلية يمكن انجازها فيما بعد لان المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي ستتناول موضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية واثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لاهم النقاط نذكر منها :

- نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية
- متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية
- واقع الخدمات الالكترونية في الادارات العمومية الجزائرية

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

1. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009.
2. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
3. المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الدار الجامعية، 2004.
4. رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتحاد القرار، القاهرة، 2004.
5. السلمي، علاء عبد الزاق، والسليطي، خالد البراهيم، الإدارة الإلكترونية. عمان دار وائل.
6. علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
7. توفيق عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرا المهنية لإدارة، القاهرة، 2003.
8. عامر، طارق عبد الرؤوف، "الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007.
9. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
10. غنيم، أحمد محمد الإدارة الإلكترونية، افاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة. المكتبة العصرية، 2004،
11. م.ها وليد علي الفاضل، الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات، مجلة رسالة المكتبة، المجلد السابع والأربعون - العدد الثاني، الأردن، 2012.
12. مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرافق العامة، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009.
13. الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات، 1997.

البحوث الجامعية

1. عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية : دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2007
2. سعيد ، بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ، 2003ص . 1
3. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر مذكرة غير منشورةمقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة 2010،
4. ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005ص . 3
5. فطمي سعاد ، العمري احمد، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ،دراسة ميدانية بمؤسسة بريد-ورقلة- مذكرة ماستر (غير منشورة) جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة،2015
6. محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية ،بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من(24-26 أبريل 2003)،الحמיד، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ،

المجلات

علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23 ،مركز الخليج للابحاث،2006،متاح

الدراسات الاجنبية

Philip KOTLER, Marketing management, 13ème édition, Pearson
éducation, Paris, 2009

الملاحق

الملحق الاول: الاساتذة المحكمين

اسم الأستاذ	درجة العلمية
مناصرية رشيد	أستاذ محاضر - ب- جامعة قاصدي مرباح . ورقة
لشهب الصادق	أستاذ مساعد - ب- جامعة قاصدي مرباح . ورقة
قواميد بوبكر	أستاذ مساعد-أ- جامعة قاصدي مرباح . ورقة

الملحق الثاني: الاستبيان

المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1.الجنس : ذكر انثى
- 2.العمر : اقل من 30 30 و40 40 و50 بين 50 و50
- 3.المستوى التعليمي :دون الليسانس شهادة دراسات/ليسانس مهندس ماجستير
- 4.الاقدمية : اقل من 5سنوات 1سنوات من 11السنة اكثر من 15

الإدارة الالكترونية			
أبعاد الإدارة الالكترونية			
الرقم	البند	غير موافق	موافق
مدى استخدام الأجهزة والبرامج			
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة		
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق		
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة		
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة		

			البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	05
استخدام نظم المعلومات الادارية				
			تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	06
			نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	07
قواعد البيانات				
			تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	09
			تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	10
			تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	11
ملائمة البرامج المستخدمة				
			تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	12
			تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	13
			تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	14

ثانيا :تحسين اداء الخدمة العمومية

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي .			
02	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى .			
03	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل .			
04	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال .			
05	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة .			
06	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال			
07	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة			
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء			
09	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد			
10	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم.			
11	تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من			

				الأداء.
--	--	--	--	---------

الملحق الثالث: نتائج تحليل استبيان الادارة الالكترونية و تحسين اداء الخدمة العمومية

معام اتساق الفا كرونبيخ

كانت قيم الفا اقل من المستوى المطلوب بسبب العبارة رقم 8 من متغير الادارة الالكترونية وبعد حذفها اصبحت قيمتها مقبولة لمواصلة التحليل الاحصائي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléme nts
.633	24

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسطات لحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecum ulé
Valide	1.00	24	48.0	48.0	48.0
	2.00	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecum ulé
Valide	1.00	16	32.0	32.0	32.0
	2.00	30	60.0	60.0	92.0
	3.00	3	6.0	6.0	98.0
	4.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

التعليم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	24	48.0	48.0	48.0
	2.00	7	14.0	14.0	62.0
	3.00	4	8.0	8.0	70.0
	4.00	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	12	24.0	24.0	24.0
	2.00	27	54.0	54.0	78.0
	3.00	7	14.0	14.0	92.0
	4.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	50	2.5200	.61412
تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	50	2.4600	.73429
البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	50	2.7400	.56460
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	50	2.7000	.64681
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	50	2.4200	.73095
تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل	50	2.0800	.66517
تسهل نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	50	2.7800	.58169
تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	50	2.6800	.65278

تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	50	2.5000	.61445
تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	50	2.6800	.62073
تتصفح البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	50	2.8000	.53452
تتصفح البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	50	2.7600	.51745
تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	50	2.1000	.73540
تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي.	50	2.4600	.67643
لا أعيب عن عملي إلا للضرورة القصوى .	50	1.5800	.73095
أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل.	50	2.7200	.49652
ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال .	50	2.7800	.41845
أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة.	50	2.6800	.58693
تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	50	2.7400	.52722
تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة	50	2.6200	.66670
تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	50	2.4800	.64650
حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	50	2.5200	.67733
تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم.	50	2.6000	.67006
تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الأداء.	50	2.0400	.63760
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	50	2.5680	.35309
استخدام نظم المعلومات الإدارية	50	2.2667	.32297
قواعد البيانات	50	2.6200	.36892
ملائمة البرامج المستخدمة	50	2.5533	.33408
المتغير المستقل الإدارة الالكترونية	50	2.5020	.20924
المتغير التابع : تحسين اداء الخدمة العمومية	50	2.4745	.26251

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطيب استخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع هو (تحسين اداء الخدمة العمومية) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع :

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل الإدارة الالكترونية	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع : تحسين اداء الخدمة العمومية

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	.242 ^a	.059	.039	.25736
---	-------------------	------	------	--------

a. Valeursprédites : (constantes), المتغير المستقل لإدارة الألكترونية

b. Variable dépendante : تحسين أداء الخدمة العمومية : المتغير التابع

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.198	1	.198	2.983	.091 ^a
Résidu	3.179	48	.066		
Total	3.377	49			

a. Valeursprédites : (constantes), المتغير المستقل لإدارة الألكترونية

b. Variable dépendante : تحسين أداء الخدمة العمومية : المتغير التابع

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.715	.441		3.889	.000
المتغير المستقل لإدارة الألكترونية	.303	.176	.242	1.727	.091

a. Variable dépendante : تحسين أداء الخدمة العمومية : المتغير التابع

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.2716	2.6257	2.4745	.06350	50
Résidu	-.76690-	.46044	.00000	.25472	50
ErreurPrévision	-3.196-	2.380	.000	1.000	50
ErreurRésidu	-2.980-	1.789	.000	.990	50

a. Variable dépendante : تحسين أداء الخدمة العمومية : المتغير التابع

تحسين اداء الخدمة العمومية

مصفوفة الارتباطات

		المتغير التابع : تحسين اداء الخدمة العمومية	
Rho de Spearman	مدى استخدام الأجهزة والبرامج	Coefficient de corrélation	.290
		Sig. (bilatérale)	.041
		N	50
	استخدام نظم المعلومات الادارية	Coefficient de corrélation	.114
		Sig. (bilatérale)	.430
		N	50
	قواعد البيانات	Coefficient de corrélation	-.092-
		Sig. (bilatérale)	.527
		N	50
	ملائمة البرامج المستخدمة	Coefficient de corrélation	.261
		Sig. (bilatérale)	.068
		N	50
المتغير المستقل الادارة الالكترونية	Coefficient de corrélation	.200	
	Sig. (bilatérale)	.163	
	N	50	

الانحدار المتدرج:

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	ملائمة البرامج المستخدمة		. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire<= .050, Probabilité de F pour éliminer>= .100).

a. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.344 ^a	.118	.100	.24907

a. Valeursprédites : (constantes), ملائمةالبرامجالمستخدمة

b. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.399	1	.399	6.430	.015 ^a
Résidu	2.978	48	.062		
Total	3.377	49			

a. Valeurs prédites : (constantes), ملائمة البرامج المستخدمة

b. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.785	.274		6.509	.000
ملائمة البرامج المستخدمة	.270	.107	.344	2.536	.015

a. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

Variables exclues^b

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
					Tolérance
1 مدى استخدام الأجهزة والبرامج	.239 ^a	1.753	.086	.248	.951
استخدام نظم المعلومات الإدارية	.070 ^a	.515	.609	.075	.997
قواعد البيانات	-.281 ^a	-2.012	.050	-.282	.883

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), ملائمة البرامج المستخدمة

b. Variable dépendante : تحسين اداء الخدمة العمومية : المتغير التابع :

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.1451	2.5952	2.4745	.09022	50
Résidu	-.68786-	.49396	.00000	.24652	50
ErreurPrévision	-3.652-	1.337	.000	1.000	50
ErreurRésidu	-2.762-	1.983	.000	.990	50

a. Variable dépendante : المتغير التابع : تحسين اداء الخدمة العمومية :

أولا علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.009	1	.009	.131	.719
Intra-groupes	3.368	48	.070		
Total	3.377	49			

ثانيا علاقة العمر توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع : تحسين اداء الخدمة العمومية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.572	3	.191	3.125	.035
Intra-groupes	2.805	46	.061		
Total	3.377	49			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع: تحسين اداء الخدمة العمومية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.596	3	.199	3.289	.029
Intra-groupes	2.780	46	.060		
Total	3.377	49			

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع: تحسين اداء الخدمة العمومية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.450	3	.150	2.356	.084
Intra-groupes	2.927	46	.064		
Total	3.377	49			

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	الاهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة المختصرات
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
أ. ج	المقدمة
الفصل الاول : الادبيات النظرية و التطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الاول: الادبيات النظرية.....
3	المطلب الاول: ماهية الادارة الالكترونية.....
3	الفرع الاول: نشأة وتعريف الادارة الالكترونية.....
4	الفرع الثاني: اسباب التحول وخصائص واهمية الادارة الالكترونية.....
6	الفرع الثالث : اهداف ومزايا الادارة الالكترونية
7	المطلب الثاني ما هية الخدمة العمومية.....
7	الفرع الاول : تعريف و نظم و أنواع الخدمة العمومية.....
10	الفرع الثاني : مبادئ وخصائص الخدمة العمومية.....
11	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية.....
11	المطلب الاول :الدراسات العربية.....
15	المطلب الثاني :الدراسات الاجنبية.....
16	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
17	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
19	تمهيد
20	المبحث الاول : الطريقة و الادوات
20	المطلب الاول : طريقة الدراسة
20	الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

21	الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة
21	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
24	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها.....
24	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
24	الفرع الاول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية.....
26	الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة بالادارة الالكترونية
29	. الفرع الثالث: عرض نتائج المتعلقة تحسين اداء الخدمة العمومية.....
30	الفرع الرابع عرض النتائج المتعلقة بعلاقة ابعاد الادارة الالكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية...
31	الفرع الخامس :اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة أثر المتغيرات الشخصية على إجابات أفراد العينة حول تحسين الخدمة العمومية.....
32	المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات.....
34	خلاصة الفصل.....
36	الخاتمة
39	قائمة المراجع
42	قائمة الملاحق
53	فهرس المحتويات