جامعة قاصدي مرباح، ورقلة – الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر نظام الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية على الأداء الوظيفي

دراسة حالة بلديات ولاية ورقلة

من إعداد الطالبين: * قنديل سليم
* باهي سفيان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:-- /--/2020
أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ .....

أ.د/ عطية العربي (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د/ .....

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر نظام الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية على الاداء الوظيفي دراسة حالة بلديات ولاية ورقلة

من إعداد الطالبين: * قنديل سليم

*** باهي سفيان**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:--/--/2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/.....

أ.د/ عطية العربي (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د/ .....

السنة الجامعية: 2020/2019

ا لإ هـد ا ء

بسم الله والصلاة والسلام على من كشف بنوره الظلام

أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال الله سبحانه وتعالى فيهم

"وأخفض لهما جناح الذل ..." وجميع الإخوة كل باسمه وكل زملاء الدراسة كل باسمه وكل

عمال بلدية ورقلة

والى كل الذين ساهموا في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

والى الأستاذ المؤطر عطية العربي على المساعدة والتوجيه من أجل انجاز هذا العمل

الى كل الأساتذة طيلة مشواري الدراسي.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

وحفظ الله الجميع إن شاء الله

سفيـان

الإهداء

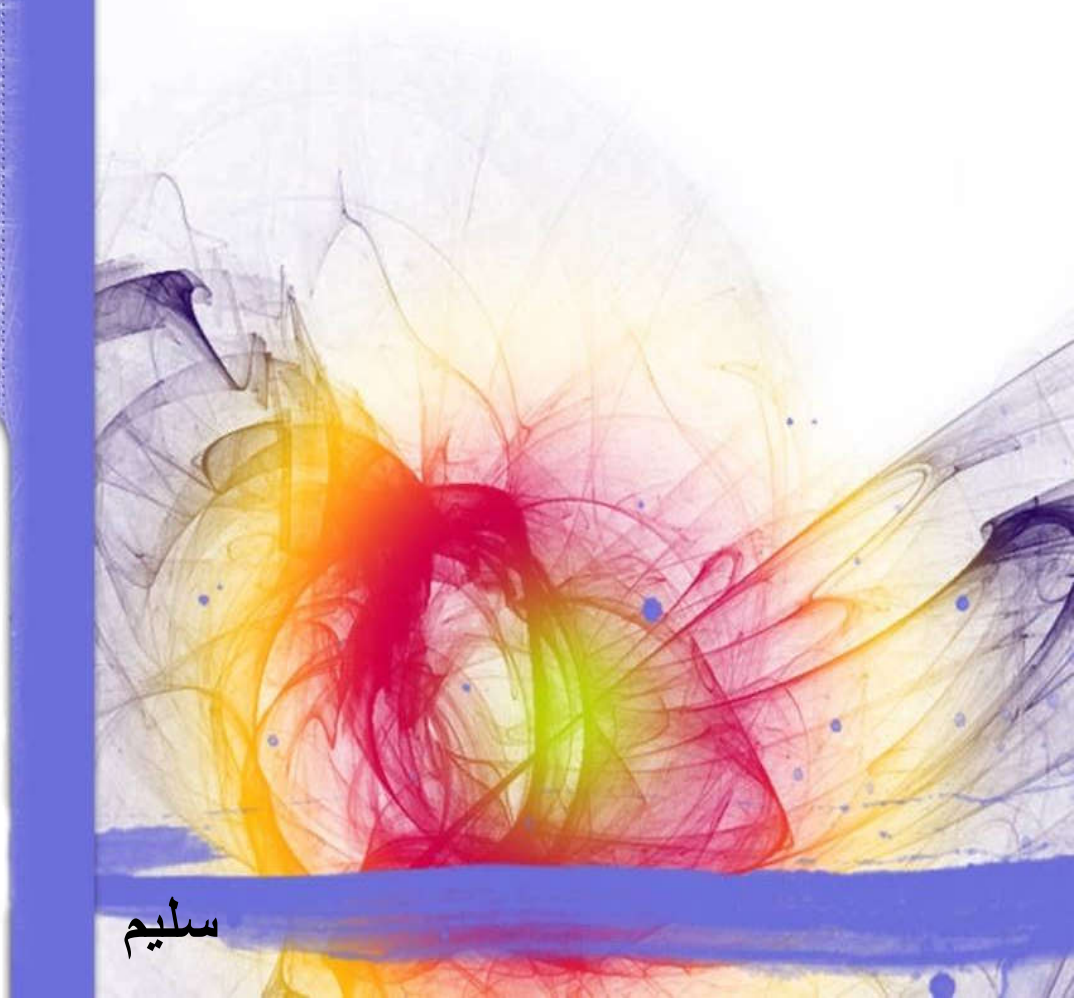
الحمد لله وكفى والسلام على عبده المصطفى أما بعد

أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما

إلى زوجتي العزيزة وأولادي الأعزاء مروة ماريا، احمد يحي، حفظهم الله ورعاهم برحمته

إلى كل من جمعني معه لحظة خير وعلاقة محبة إلى زملائي في العمل والدراسة

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.



سليم

شكـر

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى ولك الحمد على كل حال

فالحمد لله الذي وهبني الصحة و العافية و القدرة على انجاز هذا العمل المتواضع و أرجو أن يكون منبعا للاستفادة و لو قليلا لطلبة الجامعة في المستقبل.

لا شيء يسبق الوالدين فهما الأجدر بالشكر لكل ما قدماه لي في مسيرتي الدراسية

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف «عطية العربي» الذي تابع إنجازي و قدم لي التوجيهات

فله كل الاحترام و التقدير .

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى عمال بلدية ورقلة على المعلومات المقدمة

و التي أفادتني كثيرا.

و في الأخير إلى كل من ساعدني و لو بكلمة طيبة أو سمة عابرة أو نظرة تبعث الأمل

و تزيد النفس المثابرة و الاستمرار في البحث و العمل فشكرا جزيلا.

الملخص:

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية و اقتصرت الدراسة على بلديات ورقلة لتشخيص واقع نظام الحكومة الالكترونية و مدى اثرها على الاداء الوظيفي كأهم الوظائف و اثمن الجهود و لتحقيق هذا الهدف تم استعراض الاطار النظري و المفاهيمي للموضوع قصد الوقوف على خلفيته النظرية و تمحيص الدراسات السابقة بشأنه و الاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة على اشكالية الدراسة بوضوح والمتمثلة في اثر نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي بالبلديات ولاية ورقلة محل الدراسة .و كذلك دراسة العلاقة بين نظام الحكومة الالكترونية و الوظيفية و الذي من شأنه ان يوجه اصحاب الاداء الوظيفي و الفروق في اتجاهات العاملين وفق خصائصهم الشخصية و القرارات بادراك الاهمية الاستراتيجية للبلديات محل الدراسة ،ضمن المعطيات التكنولوجية الجديدة و ضرورة التأقلم معها.
وفي هذا الصدد تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من (106) موظفا وموظفة، و قد تم استخدام الرزمة الاحصائية لتحليل بيانات الاستبانة اعتمادا على مقاييس الاحصاء الوصفي و تحليل التباين الاحادي. الامر الذي يمكننا من اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج التي اعتمدت عليها لتقديم مقترحات ضرورية تحقق اهداف بلديات ورقلة وهي كالتالي:

النتائج:

من خلال الدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها:

* مستوى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في البلديات مقبول، رغم ان بلديات لا تزال في بدايتها الاولى في هذا المجال وترتكز الجهود حاليا في سبيل انشاء بنية تحتية مناسبة وصياغة سياسات واستراتيجيات واضحة في نظام حكومة الالكترونية.

* مستوى الاداء الوظيفي بالبلديات محل الدراسة مقبول رغم ان مصلحة الادارة المحلية لا تحظى بالمكانة التي تخولها لاتخاذ قرارات.

* اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظام الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي مما يؤكد على ان الوزارة الوصية تدرك اهمية وتسير بخطوات ايجابية في الاستثمار وتطوير هذا المجال

* اظهرت الدراسة انه لا توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي تعزى (الجنس، السن، الخبرة المهنية)

*اظهرت الدراسة انه توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي تعزى (مستوى التعليمي، المركز الوظيفي)

Summary:

Study summary:

This study aimed to identify the effect of the e-government system on job performance in government agencies. The study was limited to municipalities and regions to diagnose the reality of the e-government system and the extent of its impact on job performance as the most important jobs and most valuable effort In order to achieve this goal, the theoretical and conceptual framework of the topic was reviewed in order to stand on its theoretical background and scrutinize previous studies regarding it and benefit from them in identifying the variables affecting the problematic study clearly, represented in the impact of the e-government system on job performance in the municipalities of the state of Ouargla of the study. The relationship between the e-government system and job performance and the differences in employee attitudes according to their personal and functional characteristics, which would guide decision-makers to realize the strategic importance of the municipalities understudy, within the new technological data and the need to adapt to it.In this regard, a questionnaire was designed for the purpose of collecting data and distributing it toa sample of (106) male and female employees, and the statistical package was used to analyze the questionnaire data based on the metrics of descriptive statistics and the analysis of single variance, which enables us to test hypotheses and extract The results that I relied upon to submit necessary proposals that achieve the objectives of the municipalities of Ouargla are as follows:

Results:

Through the study, a set of results were reached, the most important of which are:

• The level of implementation of the e-government system in municipalities is acceptable, despite the fact that municipalities are still in their early stages in this field, and efforts are currently focused on establishing appropriate infrastructure and formulating clear policies and strategies in the e-government system.

• The level of job performance in the municipalities under study is acceptable, despite the fact that the local administration does not have the status that entitles it to take decisions.

• The study showed a statistically significant relationship between the dimensions of the e-government system and job performance, which confirms that the guardian ministry realizes the importance and is taking positive, steps in investment and development of this field

• The study showed that there are no differences in the respondents 'attitudes towards the effect of applying the e-government system on job performance due to (gender, age, professional experience)

• The study showed that there are differences in the respondents 'attitudes towards the effect of applying the e-government system on job performance, due to (educational level, job status)

فهرس المحتويات

الإهداء	I
شكر وعرفان	II
الملخص	III
قائمة الجداول	IV
قائمة الأشكال	V
قائمة الملاحق	VI
المقدمة	أ – د
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي	
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و الأداء الوظيفي.	02
المطلب الاول: ماهية نظام الحكومة الإلكترونية	02
الفرع الأول: تعريف نظام الحكومة الالكترونية	02
الفرع الثاني: مراحل الانتقال من نظام الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية	02
الفرع الثالث: خدمات نظام الحكومة الالكترونية	03
الفرع الرابع: مزايا و تحديات نظام الحكومة الإلكترونية	04
المطلب الثاني : ماهية الأداء الوظيفي	05
الفرع الأول : مفهوم الاداء الوظيفي	05
الفرع الثاني : عناصر و محددات الاداء الوظيفي	07
الفرع الثالث : مظاهر الاداء الوظيفي واشكاله	09
الفرع الرابع : أهمية الأداء الوظيفي	10
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و الأداء الوظيفي (الدراسات السابقة)	11
المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة وتحليلها	11
الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية	12

الفرع الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية	14
خلاصة الفصل	17
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي	
المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستعملة في الدراسة	20
المطلب الأول : طريقة المعتمدة في الدراسة	20
الفرع الأول : منهج الدراسة	20
الفرع الثاني : المجتمع وعينة الدراسة.	20
المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات	20
الفرع الاول: الادوات الاحصائية المستخدمة	20
الفرع الثاني: الادوات المستخدمة في جمع البيانات	21
المبحث الثاني : تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	22
المطلب الأول: تحليل البيانات	22
الفرع الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية والوظيفية:	22
الفرع الثاني : التحليل الاحصائي ومجالات اداة الدراسة	25
المطلب الثاني : اختبار وتحليل فرضيات الدراسة	26
الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات	26
الفرع الثاني: اختبار و تحليل الفرضيات	30
خلاصة	32
الخاتمة	35
قائمة المراجع	39
ملاحق	42

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
2-1	تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرث الخماسي	21
2-2	نتائج صدق المقاييس المستخدمة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ	22
2-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	23
2-4	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	23
2-5	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	24
2-6	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	24
2-7	توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	25
2-8	ا مستوى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية	25
2-9	مستوي متغير الأداء الوظيفي	26
2-10	نتائج معامل الارتباط بين الحكومة الإلكترونية وأبعادها بالأداء الوظيفي	27
2-11	نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير (الجنس)	28
2-12	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير AG (السن)	28
2-13	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير NE (المستوى التعليمي)	29
2-14	(2-14)نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير AP (الخبرة المهنية)	29
2-15	اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير PP (المركز الوظيفي)	29

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	يمثل محددات الاداء الوظيفي	09

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	**عنوان الملحق**	**الصفحة**
1	الاستبيان	42
2	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	47

المـــــقدمة

توطئة:

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي امتد إلى كافة جوانب الحياة العامة قد أحدث تأثيرات عديد على طبيعة وأشكال عمل النظم الإدارية ،والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي ولمعلوماتي، للعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات العمال، التي أحدثت تغييرا جوهريا في أشكال ودور الإدارات والأجهزة الحكومية، وعلاقاتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، وهذه التطورات المتسرعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الإلكترونية كبديل للحكومة التقليدية، فبرنامج الحكومة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الحكومة الإلكترونية يمثل توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، ومن بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجهت بنجاح كبير في مناطق منها وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى.

ولاشك أن الاهتمام بمفهوم نظام الحكومة الإلكترونية يشكل عنصرا أساسيا وحاسما للمؤسسات والشركات خصوصا في ظل الاتجاه نحو تبني وتطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتبر وسيلة لتحسين الداء الحكومي وتقليل الضغوط على العاملين داخل الاجهزة الحكومية ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، وزيادة الشفافية، وتقليل المخاطر والحد من الفساد في إدارة المؤسسة، وتقديم خدمات ذات جودة عالية وفي وقت قصير وبتكلفة أقل للمواطنين، ويوظف برنامج الحكومة الإلكترونية في أنشطة عديدة مثل إنجاز العمليات الإحصائية والجغرافية مما يساعدها على إتخاذ القرارات في السياسات العامة ويعد موضوع نظام الحكومة الإلكترونية واحد من أكثر المواضع التي حظيت بإهتمام الباحثين، وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات والبحوث أن نظام الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين أداء الوظيفي، لتقديم خدمات أفضل للمواطنين بالإضافة إلا أنه موضوع يطرح أفكار مهمة وتقنيات جديدة في مجال تحسين أداء الوظيفي ومن خلال ما سبق تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على موضوع نظام الحكومة الإلكترونية والفوائد التي تتحصل عليها الاجهزة الحكومية من خلال تطبيقها لها وكذلك تحسين أداء الوظيفي وسبل تحقيقها إضافة إلى تحديد دور الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الوظيفي.

ثانيا : الإشكالية

بناءا على ما سبق فإن إشكالية الدراسة تتمثل فما يلي:

ما مدى اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي في بلديات ورقلة ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

1-ما مستوى جاهزية البلديات لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ؟

2-ما مستوى الأداء الوظيفي للأفراد في بلديات ورقلة ؟

3 -هل توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و الأداء الوظيفي في بلديات ورقلة ؟

4- هل توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي في بلديات ورقلة تعزى لخصائصهم الديمغرافية والوظيفية ؟

ثالثا: الفرضيات

و كإجابات مبدئية للأسئلة المطروحة و ضعنا مجموعة من الفرضيات التي سنحاول خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها أو خطئها و هي كما يلي :

1 – مستوى جاهزية بلديات ورقلة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية مقبول.

2 – مستوى الأداء الوظيفي للأفراد في بلديات ورقلة مقبول.

3 – توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية (الابعاد) والأداء الوظيفي في بلديات ورقلة .

4 – توجد فروق في اتجاهات الباحثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي في بلديات ورقلة تعزى لخصائصهم الديمغرافية والوظيفية(الجنس ، السن ،المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية ، المركز الوظيفي).

رابعاً : أسباب اختيار الموضوع:

تتفرع أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى أسباب شخصية وأخرى موضوعية:

- أسباب شخصية:

اهتمامي وميولي الشخصي إلى محاولة فهم الحكومة الإلكترونية كموضوع جديد في مجال الإدارة بالإضافة إلى إثراء البحوث الجامعية حول هذا الموضوع.

– أسباب موضوعية:

تتمثل الاسباب الموضوعية في محاولة فهم الحكومة الإلكترونية كمصطلح جديد، ما زال يكتنفه الكثير من الغموض، وما زالت الابحاث جارية نحوه، بالإضافة إلى محاولة التعرف على واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر كمشروع حديث، توليه الجزائر اهتماما خاصا وتعلق عليه الآمال الكبرى في الإصلاح والتطوير.

خامساً : أهمية الدراسة

تنبع أهمية دراستنا في محاولة تسليط الضوء ولفت إنتباه الحكومات والمواطنين إلى موضوع بالغ الاهمية وحديث الدراسة وهو نظام الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بأداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية الجزائرية، وكيفية الإستفادة منها من خلال توفير مجموعة من الوسائل والتقنيات الضرورية لتجسيده على أرض الواقع، وتحقيق التطور والإزهار لما له من دور فعال في تحسين أداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية من خلال الخدمات المقدمة .

سادساً : أهداف الدراسة

من خلال هذه الدراسة الحالية أسعى إلى تحقيق مجموعة من الاهداف العلمية والعملية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

- أهداف العملية:

– محاولة عرض وتقديم الإطار الفكري والنظري لنظام الحكومة الإلكترونية بإعتباره مدخل إداري حديث، وبيان الأثر الذي يتركه عند تطبيقه على أداء الوظيفي.

– تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال .

– التعرف على خصوصية التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

- تحديد مجالات توظيف الحكومة الإلكترونية بالجزائر.

-الأهداف العلمية :

-التركيز على فكرة أساسية وهى محاولة معالجة قصور الاساليب الإدارية التي قد تعيق سير نشاط الحكومة الإلكترونية في المنظمات .

-محاولة إعطاء صورة ميدانية عاكسة لمستوى الحكومة الإلكترونية داخل الاجهزة الحكومية .

-محاولة وضع مقترحات تساهم في صياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لتحسين أداء الوظيفي داخل الاجهزة الحكومية .

سابعاً : نطاق و حدود الدراسة

يمكن تلخيص حدود الدراسة في النقاط التالية:

أ: أما الحدود الزمنية لغرض الإلمام بالدراسة أو تغطية الجزء الاكبر منها حاولنا تمديد مدة التربص إلى شهرين في بلدية ورقلة، بحيث سنحاول إثبات صحة الفرضيات عن طريق الاستبيان ،ومن أجل التوصل إلى النتائج ؛

ب: أما الحدود المكانية لقد تم اختيار بلديات ورقلة (بلدية ورقلة و ملحقاتها، الرويسات ،عين البيضاء ،سيدي خويلد) موقعا للإجراء الدراسة التطبقية لكون هذه البلديات تتبني مشروع الحكومة الإلكترونية ،والذي له دور كبير ومهم في التنمية الإقتصادية للبلاد ،وقد تم صياغة إستبيان وتم توزيعها على مصالح البلديات.

ثامناً: مرجعية البحث

تمثلت في المقالات والكتب والمذكرات والمحاضرات والمداخلات والندوات و الملتقيات السابقة في الموضوع، و كذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة و اهتمام بالموضوع. هذا فيما يخص الفصل النظري فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

تاسعاً: المنهج المتبع

من أجل تحليل أبعاد المشكلة، حاولنا في بداية البحث، أي جانبه النظري الاعتماد على المنهج الوصفي، ثم الاعتماد على المنهج التحليلي باستخدام الأساليب الإحصائية في الجانب التطبيقي.

عاشراً: صعوبات الدراسة

لقد واجهتني بعض الصعوبات أثناء إعداد هذا البحث تتعلق بالجانبي النظري والتطبيقي أهمها:

- تزامن فترة الدراسة الميدانية مع انتشار جائحة كورونا.
-نقص المراجع في المكتبة حول الموضوع، وتعذر الوصول الى بعضها.
-مشكلة الربط بين المتغيرين الحكومة الإلكترونية وأداء الوظيفي خاصة فيما يتعلق بوجود المراجع.
- صعوبة الحصول على المعلومات الدقيقة المتعلقة بموضوع البحث من الجهات الرسمية.
-امتناع بعض الافراد من الاجابة عن الاستبيان بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لهم

حادي عشر : هيكل البحث

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول شمل الدراسة النظرية وفصل آخر شمل الدراسة التطبيقية ففي الفصل الأول حاولنا التعرض إلى الأدبيات النظرية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين الأول اشتمل على الإطار النظري لنظام الحكومة الالكترونية و الاداء الوظيفي، أما المبحث الثاني فشمل الدراسات السابقة، أما الفصل الثاني حاولنا التعرض فيه إلى الجانب التطبيقي حيث تم تقسيمه إلى مبحثين الأول أبرز الطريقة و الأدوات المستخدمة ، أما المبحث الثاني فتم فيه عرض و مناقشة النتائج.

الفصل الأول:
الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي

تمهيد :

تتعرض بيئة الإدارة العامة المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغييرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم و الغد، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلبا أساسيا للوفاء برسالة الاجهزة الحكومية و التخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين و المستثمرين ، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال و سيظل الهدف الأسمى للإدارة العامة، و إذا كانت حاجات و متطلبات هؤلاء المواطنين متعددة و متجددة باستمرار ،فإن التغيير و التطوير المخطط لابد و أن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئة الجديدة للإدارة العامة، و هو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح نظام الحكومة الإلكترونية التي تعد جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة و فضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و الأداء الوظيفي.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية لكلا من نظام الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي، بحيث قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول نظام الحكومة الالكترونية والثاني الاداء الوظيفي.

المطلب الاول: ماهية نظام الحكومة الإلكترونية:

الفرع الأول : تعريف نظام الحكومة الالكترونية:

إن تفسير الحكومة الإلكترونية واسع جدا، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، و لكن يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات و الإدارات و الأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين و الشركات و الأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين و تقديم الخدمات لهم بهدف توصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة و الكفاءة المطلوبة1.

-إن ما تعنيه الحكومة الإلكترونية ليس النظام السياسي و إنما هي المنظمات أو الدوائر الحكومية التي تعمل في قطاع تقديم الخدمات العامة الكترونيا2.

-الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات و المعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية و بسرعة و دقة متناهيتين و بتكاليف و مجهود أقل و في أي وقت3.

و بناء على ما تم ذكره يمكننا أن نستخلص بشكل عام أن الحكومة الإلكترونية ترتبط بفكرة استخدام الحكومة نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية، و توصيل الخدمات إلى المواطنين و قطاع الأعمال و الموظفين و الهيئات الأخرى و الكيانات الحكومية لبناء علاقات أفضل بين الحكومة و الجمهور و جعل التفاعل معه أكثر سلاسة و سهولة و أكثر كفاءة.

الفرع الثاني : مراحل الانتقال من نظام الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية:

إن التحول من الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية إلى الطريقة الإلكترونية عملية مطولة و معقدة تحتاج إلى تخطيط و تنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق، و لقد ذكر الباحثان لوين و لي نموذج الأربع المراحل الرئيسية لتنظيم نمو و تطوير الحكومة

---

[1] .محمد بن احمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي(المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان)، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أفريل 2004 ، ص 91

[2] عادل حرحوش المفرجي ، الإدارة الإلكترونية ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ،2007،ص 16

[3] - Bril Man Jean, Les meilleurs pratiques du management : au cœur de la performance, édition d'organisation, 3ème édition, Paris, 2001, p91

الإلكترونية كما يلي1:

-المرحلة الأولى الفهرسة أو الجدولة : تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة مركزة على إيجاد ظهور لها على الأنترنت، و تكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع و تجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها على الأنترانت و تعبئتها و يتم في هذه المرحلة فهرسة الوثائق الإلكترونية حتى يسهل للمواطنين البحث و الوصل اليسير إلى تلك الخدمات.

-المرحلة الثانية الصفقات المستندية للحكومة :في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية لمواجهة مباشرة على الأنترانت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية الكترونيا إن عملية التبادل بين المواطن و القطاع الحكومي يمثل خفضا في التكاليف و زيادة في فعالية الأجهزة الحكومية، كما يساعد على إيصال المعلومات بسرعة و خفض كميات الورق المتداول و الوصول إلى الدوائر و الأجهزة الحكومية من المناطق النائية و خفض الوقت الضائع في طوابير الانتظار.

-المرحلة الثالثة و الرابعة التكامل العمودي و الأفقي :في حقيقة الأمر أن طلبات المواطنين المتزايدة و التغييرات في المجتمع تدفع الحكومة للذهاب ابعد عندما تكون فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية تمتد من تكامل العمليات عبر مستويات مختلفة من الحكومة و أيضا من وظائف و إدارات حكومية مختلفة يتم تعاملهم مع بعضهم البعض، و عليه فإن هذه العملية يمكن أن تزيل حالات التكرار و التضاربات في مصادر المعلومات المتحصل عليها من المواطنين، و هذا التكامل يمكن أن يحصل بطريقتين أو مرحلتين التكامل العمودي و التكامل الأفقي:

يهدف التكامل العمودي (الرأسي) للأجهزة الحكومية المحلية و المقاطعات و الجهات المركزية التابعة لها إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة، و بالمقارنة يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف و خدمات مختلفة و مرتبطة ببعضهما البعض أو تعملان في نفس البيانات من كل النواحي و الولايات و ترسل الإحصائيات إلى قاعدة بيانات مختلفة للمركز الوطني.

الفرع الثالث: خدمات نظام الحكومة الالكترونية:

1-الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة(Business to Gouvernement B2G):

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية إذ تحق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة و تحسين جودة إدارة المنظمات. كما تساهم في تحقيق تدفق العمل و إلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات و تشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها.

2-خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (Gouvernement to Citizen G2C)

إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين و تحسين خدمات العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الأنترنت و أنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليم و الخدمات الاجتماعية ...و غيرها2.

و بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية و غيرها و ما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الإنترانت الحكومية و شبكة الأنترنت التي يرتبط بها المواطن و من ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة و مرونة.

[1] محمد بن احمد السديري، مرجع سابق، ص :95.

[2] عادل حرحوش المفرجي ، مرجع سابق، ص23.

3-الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية (Gouvernement to Gouvernement):

يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق و الأموال التي تنتقل عبر مؤسسات و الهيئات و وكالات الحكومة في كل يوم، و لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري و تخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة و تسريع وقت الانجاز، و من ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمنية و السرية.

فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية.

4-خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال(Gouvernement to Business G2B):

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة، فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر المشرع، الحامي و المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح و المنافسة في الأسواق المحلية و العالمية، و تساهم مبادرات خدمات الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها و تقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الأنترنت و تستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، و لقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات و اللوائح و الرسوم و نماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات الاطلاع عليها بطريقة إلكترونية و إجراء المعاملات إلكترونيا من غير الحاجة إلى مكتب وسيط[1]

الفرع الرابع: مزايا و تحديات نظام الحكومة الإلكترونية:

1-مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لا شك أن الحكومة الإلكترونية تحقق استخداما فعليا لأنظمة و شبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص و متابعة آنية في كل وقت و شاملة في أي مكان و هذا ما يمكن أن يوفر العديد من المزايا يمكن تحديدها كالتالي[2]

-المزايا بالنسبة للمجتمع:

* تساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات و تبسيط الإجراءات.
* توفر البيانات و المعلومات و إتاحتها لجميع فئات المجتمع.
* تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.
* تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة، إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا و إعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

-المزايا بالنسبة للمنظمات:

* تبسيط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات و تدفق سير المعاملات إلكترونيا.
* تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة.
* توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، فضلا عن الحصول على معلومات صحيحة و موثقة.
* تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
* تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.

[1] سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ص194-196

[2] نفس المرجع، ص ص :35-36.

* تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة و الآنية.

* تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات و تكلفتها.

المزايا بالنسبة للمواطنين:

* المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل.

* الوصول الآني للمعلومات والخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.

* تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.

2-تحديات تطبيق الحكومة الإلكتروني :

على الرغم من المزايا التي توفرها الحكومة الإلكترونية فلا يزال استخدامها يفرض على الدول و الحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات و من أبرز هذه التحديات:

-التحديات الأمنية:

يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، و ما يترتب عليه من فقدان خصوصية و سرية المعلومات و سلامتها و ضمان بقائها و عدم حذفها أو تدميرها[1]

-التحديات التقنية:

* النقص في البنية التحتية للمعلومات و الاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية.

* ارتفاع أسعار الأجهزة و البرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات و ارتفاع تكلفة الاتصالات.

* أخطار الفيروسات، التزوير و التلاعب بالمعلومات و التخريب المقصود للشبكات.

* صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.

-التحديات الإدارية:

* غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية و العاملين و حتى المواطنين يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية.

* إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المنظمة بإعادة توزيع المهام و الصلاحيات و زيادة المسؤوليات و حجم الأعمال و الخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة.

* نقص الموارد البشرية المؤهلة و القادرة على العمل في مجال النظم الإلكترونية.

* الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي و حاسوبي[2]

المطلب الثاني : ماهية الأداء الوظيفي:

يعتبر الاداء الوظيفي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الادارة والعاملين في اطار المنظمات، ويكاد ان يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الادارية، حيث يمثل الاداء الوظيفي الاطار المتكامل لنتائج ومخرجات انشطة المؤسسات في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ومن خلال ما سبق سوف نتعرف اكثر في هذا المبحث على الاداء الوظيفي من حيث المفهوم، العناصر، المحددات، المظاهر والاشكال، والاهمية.

الفرع الأول : مفهوم الاداء الوظيفي:

تبين من مراجعة الادبيات المتوفرة تباين واختلاف اراء الكتاب والباحثين في تحديد تعريف للأداء الوظيفي ويعزى التباين في تحديد

[1] - Neuville Jean – Philipe, La qualité en question, Revue française en gestion, N°18, Mars, Avril, Mai 1996, p39

[2] سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ص. 37-38

مفهوم الاداء الوظيفي الى تباين تناوله في علوم الادارة، لكننا سنحاول تقديم مفهوم مركز للأداء الوظيفي من خلال تعريفات مختلفة ومنها:

فقد عرف راوية (2001)الاداء الوظيفي بانه " : الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات، وادراك الدور او المهام، وبالتالي يشير الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد1

اما مخيمر واخرون(2004) فقد اجمع على انه " : هو المنظومة المتكاملة لنتاج عمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية ،" اي يشتمل على ثلاثة ابعاد هي 2:

* اداء الافراد في اطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.
* اداء الوحدات التنظيمية في اطار السياسات العامة للمؤسسة.
* اداء المؤسسة في اطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

اما الحوامد (2004) فعرف الاداء الوظيفي على انه " : مجموعة السلوكيات الادارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن مجموعة من العوامل كجودة الاداء، حسن التنفيذ، الخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية اعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الادارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص.3

في حين جاء الربيق(2004) بالتعريف التالي ": هو نشاط العاملين من خلال ما يقوم به من واجبات ومسؤوليات، التي يجب على الفرد القيام بها كل في موقعه الوظيفي "4.

وفي تعريف اليوسف(1982) والذي فصله فكان رايه بالأداء الوظيفي كما يلي: هو جهد الموظف في العمل الذي ينجزه والمخول اليه، حيث ينقسم هذا الجهد الى قسمين 5:

الاول:عام حيث يشمل مستوى الجهد في العمل، ونوعية انجاز العمل، وفهم اهداف الجهاز الذي يعمل به الموظف المراد تقييمه.

الثاني:خاص بما يتطلبه هذا المستوى الاداري من مهارات كالقدرة على التخطيط والتنفيذ والاشراف واتخاذ القرار ويعتبر الاداء الوظيفي عنصرا من عناصر الانتاجية، وهو يختص بالجانب الانساني، ويتم تحديده تبعا لعدة ابعاد متداخلة وهي:

– العمل الذي يؤديه العامل، ومدى تفهمه لدوره واختصاصه، ومدى اتباعه للتعليمات التي تصل اليه من الادارة عبر المشرف المباشر له.

– الانجاز الذي يحققه العامل ومدى توافقه مع المعايير ومستويات الجودة.

– سلوك العامل في وظيفته من حيث اهتمامه بالعمل، وأدوات العمل وشعوره بالانتماء لمكان العمل، وتطوره المهني واتقانه.

– سلوك العمل مع زملائه و رؤساءه ومدى تعاونه معهم.

– الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل، واتقانه لعمله والسعي لتطوير نفسه.

– طرق التحسين والتطوير التي يمكن ان يوفرها العامل في عمله، وبالتالي انعكاسها في ترقيته.

من خلال ما سبق عرضه فان الاداء الوظيفي يمكن التعبير عنه في النقاط الاتية:

---

[1]محمد راوية، ادارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)،الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ،القاهرة 2001 ،ص210 .

[2]عبد العزيز جميل مخيمر واخرون، قياس الاداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1 ،المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر الجديدة ،القاهرة 2000،ص9 .

3نضال صالح الحوامد، العلاقة بين مستوى ادراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الاداء وكل من الاداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الاردنية)دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود السادس، العلوم الادارية 2004 ،ص101.

4محمد الربيق، العوامل المؤثرة في فاعلية الاداء الوظيفي للقيادات الامنية، رسالة ماجستير)غير منشورة(أكاديمية نايف للعلوم الامنية، السعودية، 2004،ص9 .

[5]يوسف اليوسف، عملية تقييم الاداء الوظيفي، مجلة الادارة العامة، العدد الثاني، معهد الادارة، الرياض 1982 ،ص40.

1.جهد يهدف الى تحويل المدخلات الى عدد من المخرجات (نتائج ومنتج) ذات مواصفات محددة باقل تكلفة ممكنة.

2.بذل جهد يسعى الى تحقيق الاهداف المرسومة في المؤسسة.

3.سلوك يهدف الى تحقيق نتيجة.

4.استجابة تتكون من فعل ورد فعل.

5.التزام العامل باللوائح والقوانين والنظم الخاصة بمؤسسته.

6.التزام العامل بأوقات العمل ودوامه.

7.انجاز الاعمال في الاوقات المحددة بشكل معين.

8.محصلة لتفاعل محددات هي: القدرة على الانجاز، الجهد، الدافعية، بيئة العمل الداخلية والادراك.

9. يرتبط الاداء الوظيفي بعوامل خارجية تتضمن بيئة العمل الداخلية وما تشمله من عناصر ادارية ومادية

10شعور العامل بالارتياح في العمل والرضا.

11يرتبط الاداء الوظيفي بعوامل داخلية تتضمن القدرات البدنية العقلية والمهارات الشخصية ودرجة الادراك والفهم للأدوار والاستعدادات والميول والرضا.

12 يرتبط الاداء الوظيفي بالعوامل الوراثية والبيئية والثقافية ونوع التعلم والخبرات السابقة.

الفرع الثاني : عناصر و محددات الاداء الوظيفي:

أولا: عناصر الاداء الوظيفي:

هناك عناصر ومكونات اساسية للأداء ،بدونها لا يمكن الحديث عن وجود اداء فعال وتتمثل في[1] :

أ . المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب . نوعية العمل: وتتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطاء.

ج .كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز.

د . المثابرة والوثوق.: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية للعمل وانجاز الاعمال في اوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج العمل.

ثانيا: محددات الاداء الوظيفي:

الاداء الوظيفي هو الاثر الصافي لجهود الفرد بالقدرات، وادراك الدور او المهام، ويعني هذا ان الاداء في موقف معين يمكن ان ينظر اليه على انه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من :2

1. ادراك الدور(المهام):

يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والانشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وبالتالي فان العامل اثناء ادائه لمهنته يلتقي مؤثرات تترجم في شكل معلومات تتكون عبارة من التوجيهات، وردود افعال الزملاء وما يتلقاه من اجور وحوافز، هذه المؤثرات يقوم بها العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقا من تأثره بدوافعه وخبراته السابقة.

---

[1] احمد سيد كردي ،مفهوم الاداء الوظيفي ،نشرت في 2010/05/05 ،ص 5 .

[2] فليه فاروق وعبد المجيد السيد محمد:السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ،ط2 ،الاردن،دار الميسرة، 2009 ص266.

من جهة وخصائص المعلومات من جهة اخرى، ومن هذا المنطلق نجد ان الافراد يختلفون في فهمهم وادراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه.

2. الجهد: حيث يشير الجهد المبذول الى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

3. القدرات : او قدرة الفرد على اداء عمله: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ،والتي لا تتغير او تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة و المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور، فيجب ان تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على اداء العمل المحدد له، والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل: التعليم والتدريب والخبرات ويمكن صياغة محددات الاداء في المعادلة التالية:

محددات الاداء الوظيفي = ادراك الدور*الجهد*القدرات

اذن الاداء الوظيفي ما هو الا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات وادراك الدور او المهنة فكل عامل لا يؤثر. على الاداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الاخرين1

ويرى البعض الاخر من الباحثين ان اداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي 2:

1. الرغبة: وهي حاجة ناقصة الاشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه اشباعها في بيئة العمل، او هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة :

* اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها.

* المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية او معاكسة لاتجاهاته.

2. القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الاداء وتتألف بدورها من محصلة:

أ- المعرفة او المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

ب – المهارة اي التمكن من ترجمة المعرفة او المعلومات في اداء عمله، او مهارات استخدام المعرفة.

ج – مدى وضوح الدور

3. بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل الاضاءة ،التهوية ،ساعات العمل، التجهيزات، الادوات المستخدمة، واخرى معنوية. مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

ومنه يمكن التوصل للمعدلات البسيطة التالية:

الرغبة=الاتجاهات والحاجات الغير مشبعة*مواقف بيئة العمل

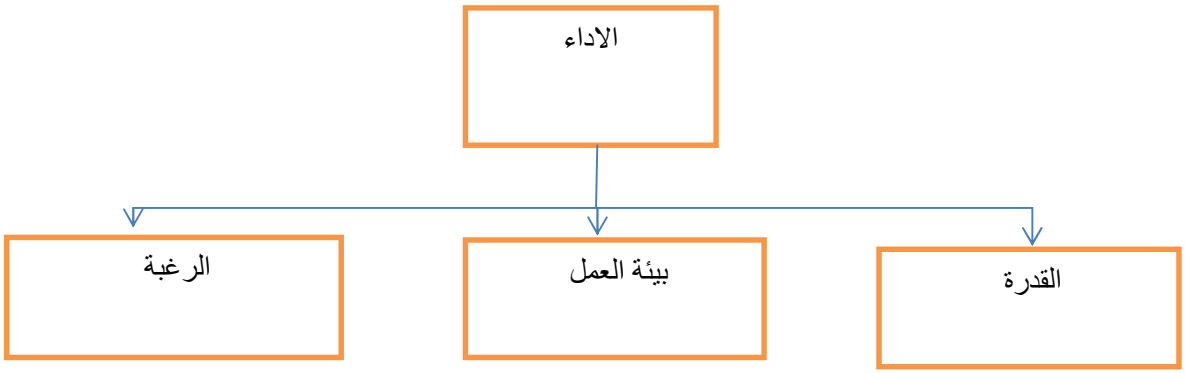
القدرة =المعرفة*المهارة*وضوح الدور

الاداء =الرغبة *القدرة*بيئة العمل

[1]محمد راوية، مرجع سابق، ص216

[2]مصطفى احمد سيد، تكنولوجيا المعلومات والتجسس التجاري، اخبار الادارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، العدد 17 ،ص147

الشكل (1-1): شكل يوضح محددات الاداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة

رغم اختلاف الباحثين في التحديد الدقيق لمحددات الاداء الوظيفي، وذلك نظرا لارتباطه بالسلوك الانساني المعقد الا ، انها تشترك في النقاط الثلاثة التالية:

1. الموظف:وما يمتلكه من معرفة، مهارة، قيم، اتجاهات ودوافع خاصة بالعمل.
2. الوظيفة:وما تتصف به من بيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الاشراف، وفرة الموارد الانظمة الادارية والهيكل التنظيمي.

ان التباين في الاداء ناتج في الاصل عن متغيرات عديدة منها الفيزيولوجية، المادية، التنظيمية، الاجتماعية، البيئية والتقنية وهو تفاعل لسلوك الموظف وان ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته، ويعتمد اغلب المديرين الى التأثير على السلوك والاداء من خلال التوجيه والارشاد، وثم مجموعة اخرى من المحركات تتبع اتمام العمل ولها اثر رجعي على الجهود والسلوك والاداء اللاحق ففي ظروف مماثلة نرى ان جهد الفرد وسلوكه وادائه يحدث استجابة لمؤثرات بيئية وجوانب شخصية ودوافع وقدرات وادراك وتعليم لازمة جميعا لحدوث الفعل وانها عوامل ترتبط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا وتؤثر على السلوك والاداء[1].

الفرع الثالث : مظاهر الاداء الوظيفي واشكاله:

ان مظاهر الاداء الوظيفي من محدداته، حيث يمكن تصورها نتائج لأسباب معينة فمن خلالها يمكن الحكم على الاداء والتعرف عليه وتحديده بانه فعال او غير فعال، ايجابي ام سلبي، وهذه المظاهر تتعدد وتختلف حتى ان هناك من الباحثين الذين يرون ان مظهرا واحدا كاف للحكم على الاداء الوظيفي ونجاح المؤسسة او فشلها وهناك من يرى تساند مظاهر عدة للحكم على الاداء الوظيفي الجيد، وعليه فان اختيار مظهر واحد او عدة مظاهر في ان واحد للحكم على الاداء الوظيفي الجيد يعود لعدة عوامل واسباب تتعلق بالفرد ذاته وبالجماعة وبيئة العمل والمؤسسة ككل، فالفرد يختلف من فرد لأخر والجماعة تختلف من جماعة لأخرى وكذلك المؤسسة تختلف من مؤسسة لأخرى ومع ذلك يمكن تحديد اهم المظاهر التي يمكن من خلالها تحديد مستوى الاداء الوظيفي:

1. رضا العامل عن العمل: النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله[2]

واذا تحقق رضا العامل عن عمله فانه بذلك سيبرز قدراته ومهاراته لتحقيق اهداف المؤسسة أي اداء جيد.

ولمعاينة رضا العامل عن عمله من عدمه لابد من ملاحظة دقيقة للعامل اثناء ادائه للأعمال وذلك من خلال جملة من المؤشرات الدالة على الرضا مثل الالتزام بمواعيد العمل، زيادة في الانتاج، والرضا هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد ان يحصل عليها

[1] العميرة محمد بن عبد العزيز، مرجع سابق، ص52

[2] فليه فاروق وعبد السريد، السيد محمد: السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، ط 2، الاردن،دار الميسرة، 2009 ص 260

من عمله وهي كالاتي:

الرضا عن العمل = الرضا عن الاجر+ الرضا عن محتويات العمل+ الرضا عن فرص الترقية+ الرضا عن الاشراف+ الرضا عن جماعة العمل+ الرضا عن ساعات العمل+ الرضا عن ظروف العمل.

يلاحظ ان الرضا عن العمل يمثل اشباعات يحصل عليها الفرد، و بالتالي فبقدر ما تمثله الوظيفية مصدر اشباعات له، بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة وبالتالي يزداد ارتباطه بها ومن ثم اداء جيد ومقبول.

2. الرضا الجماعي:

الرضا الجماعي يعني رضا جماعة من الافراد والذي ينشأ من خلال العلاقات الاجتماعية والانسانية بين العمال وهو يعمل على تماسك الجماعة، وترابط اعضائها الامر الذي يدفعهم الى تحسين الاداء لزيادة الانتاجية، وهذا الرضا الجماعي لا يتحقق الا اذا اعترفت الادارة بتلك الجماعة المتماسكة، واسندت اليها بعض المهام كإشراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة خاصة بمصلحتهم وبمهامهم1.

3. التعاون مع الزملاء:

التعاون مع الزملاء سمة العمل الجماعي، فهو يحقق الاهداف المشتركة والتعاون عملية اجتماعية تجعل الافراد او الجماعات تعمل متضافرة جنبا الى جنب في سبيل تحقيق اهداف وغايات مشتركة، فالتعاون مع الزملاء جهد متبادل، ونجاح احد الاطراف الاخرى ويعتبر التعاون مع الزملاء احد اهم مظاهر الاداء الجيد لأنه احد اهم العوامل المؤدية الى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين لأنه يتيح لهم فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم، فالتعاون يؤدي الى ارتفاع كفاءة العامل من خلال نقل التجارب والمعلومات فيما بينهم، وعليه يكون مظهرا من مظاهر الاداء الجيد.2

4. معدل الانتاج:

لمعدل يشير الى التأرجح، وزيادة او نقصان، وبالتالي معدل الانتاج دالاً رئيسيا على الاداء في تلك الحالة التي تقوم فيها الادارة باشراك العمال في ارباح المؤسسة مما يعني دخلا اضافيا وتلجأ الادارة الى هذا النوع او الاسلوب كمكافئة جماعية على تضافر جهودهم من اجل رفع مستوى الانتاج وبالتالي فان الانتاج يعد مظهر من مظاهر الاداء الوظيفي او الاداء الاداري.3

الفرع الرابع: أهمية الاداء الوظيفي

للأداء الوظيفي اهمية كبيرة في اية منظمة نذكر منها:

1- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الاهداف المصممة لها، كما تحتاج الى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة تحقق اهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الانتاج الصناعي ،او غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والاداء هو المكون الرئيس

للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان)العنصر البشري ،(الذي يدير العملية ويحول المواد الخام(الموارد) الى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة اعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل(انتاجية) لعنصر البشري، وبذلك تحقق الربح، وعليه فان ثبات كلفة الموارد وتفعيل انتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل الى اهداف المنظمة بأفضل فعالية وافضل قدرة واقل كلفة واكثر ربحا4

[1] عويضة، الشيخ كامل محمد، علم النفس الاجتماعي الصناعي، بيروت، دار الكتب العلمية 1996 ،ص ص 350-349

[2] بن رحمون سهام، العلاقات الانسانية وفعالية الادارة المدرسية، الاردن ،دار ابن بطوطة، 2012 ص27

[3] عشوري مصطفى،اسس علم النفس الصناعي التنظيمي ،الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992 ،ص244

[4] الدحلة فيصل عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص ص 98-99

2- للأداء الوظيفي اهمية كبيرة داخل اية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة، فاذا كان هذا الناتج مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون اكثر استقرارا واطول بقاء حين يكون اداء العاملين متميزا، ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام ادارة المنظمة وقيادتها بمستوى الاداء يفوق عادة العاملين بها، ومن ثم فان الاداء فبأي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة ايضا، كما ترجع اهمية الاداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة لسمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة اذ ان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة اكثر تقدما، انما يعتمد على مستوى الاداء بها1.

كما لا تتوقف اهمية الاداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى اهمية الاداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي (الدراسات السابقة).

من أجل تكوين إطار للدراسة الحالية فقد تم مسح لمجموعة من الدراسات السابقة والتي اختيرت أساسا على مبدأ الاشتراك في المتغيرين المستقل و التابع ثم الاشتراك في المتغير المستقل ثم الاشتراك في المتغير التابع

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة وتحليلها:

لتحقيق أهداف الدراسة، تناول هذا العنصر الدراسات والبحوث السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وهو اثر نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي لبعض بلديات ولاية ورقلة، إن استعراض الدراسات السابقة لها أهمية بالغة في عملية البحث العلمي حيث يستفيد منها الباحث في :

- تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات بحثه العلمي.
- تزويد الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم والإجراءات والاصطلاحية التي يحتاجها.
- كما أنّها تؤكد له بعدم التطرق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية.
- يستفيد الباحث من إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها.
- يضفِي معلومات مفيدة تساعد الباحثين لإكمال ما توقف عنده من سبقهم من الدارسين في الموضوع نفسه، ومكمل لما سوف يعرض من خلال البحث .

لذلك خصص هذا العنصر لطرح الدراسات والبحوث السابقة محل البحث وقد تم تصنيفها وفق الحداثة، وحسب درجة ارتباطها بموضع هذه الدراسة على النحو الموالي:

[1]الشريف طلال عبد الملك، الانماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا،الرياض،2004

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية:

❖ **الدراسة الأولى :دراسة [العربي عطية، 2112] بعنوان "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر"**

مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر، والتي سعى فيها الباحث إلى محاولة إزالة الغموض والإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في التساؤل التالي: إلي أي مدى يمكننا تحسين أداء المؤسسات والهياكل والهيئات العمومية والحكومية انطلاقا من تهيئة وبناء أسس الحكومة الإلكترونية وفقا للمكانيات المتاحة في الجزائر.

أما الهدف الرئيسي الذي سعى الباحث إلى تحقيقه هو إبراز إمكانية استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر بحيث إعتمد في دراسته على المنهج الاستنباطي الذي يربط بين العام والخاص من أجل محاولة الإجابة على إشكاالية البحث وإختبار فرضياته.

وإعتمادا على هذا المنهج وإستناد إلى الدراسة النظرية وبناء على الجانب التطبيقي توصل الباحث إلى جملة من النتائج متمثلة في:

-ضرورة إجراء تعديلات جذرية في النظم الإدارية تستهدف في المقام الأول القضاء على التعقيدات الزائدة والكم المبالغ فيه من الإجراءات وتبسيط الهياكل التنظيمية .

-ضرورة التدرج في تطبيق الحكومة الإلكترونية سواء بين الوحدات الإدارية أو بين الحكومة ومحيطها الخارجي والبدء بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي ثم الإنتقال إلى المستوى المركزي.

-عند تطبيق الحكومة الإلكترونية يجب إعداد إستراتجية متكاملة تحقق رؤية الحكومة وفلسفتها وذلك في ظل الظروف المحيطة بالدولة، مع مراعاة المزج بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وبين المداخل الإدارية الحديثة.

-إتباع منهج تسويقي لتقديم الخدمات الحكومة الإلكترونية وذلك بالتركيز على إحتياجات المواطنين ورغباتهم بإعتبارهم مصدر إهتمام الإدارة العمومية .

❖ **الدراسة الثانية : دراسة [حرز الله فؤاد حسن]2102 بعنوان "الحكومة الإلكترونية في الجزائر"**

مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر والتي سعى فيها الباحث إلى محاولة إزالة الغموض من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في "ماهي متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر"

أما الهداف التي سعى الباحث للوصول إلى تحقيقها فتتمثل في:

-التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية كمصطلح جديد أفرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة والتسيير ؛

-التعرف على أهداف الحكومة الإلكترونية بالجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال ؛

-الوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العامة ؛

ولتحقيق هذه الهدف إعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لتحليل وتفسير الحكومة الإلكترونية وأخذ تصور نظري للمفهوم وإسقاطه على التجربة الجزائرية ليحاول التعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع وبإعتماد هذا المنهج توصل الباحث إلى النتائج التالية:

-إرتباط الإدارة العامة بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال وإفراز ما يسمي بالحكومة الإلكترونية والتي هي ضرورة

مفروضة على كل الحكومات لمسايرة التقدم البشري في ميدان الإدارة وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

-بذلت الجزائر جهودا كبير منذ سنة 2111من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية لكن عدم إستعمال البرامج الكبرى مثل تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار التشريعي التنظيمي وتوفير الإطارات لتنفيذ المشروع كلها عوامل تؤدي إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية في الجزائر في الآجال المحدد له.

-تقديم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك .

-تملك الجزائر إمكانيات بشرية ومادية ،وحسن إستغلالها ستكون له أثار إيجابية على مشروع الحكومة الإلكترونية.

-يتوقف نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على التعرف به وبمزاياه خاصة في بيئة اجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا ولا سيما الأنترنت، وهذا من خلال حملات التوعية والدعاية ويلاحظ قصور شديد في هذا المجال بالجزائر.

-تأخير إستكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال ، إنتشار أمية الحواسب بالجزائر أدي إلى إتساع الفجوة الرقمية والتي تعبر عن تحديات الحكومة الإلكترونية في بلادنا.

❖ **الدراسة الثالثة :دراسة [فارس كريم]2112بعنوان "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر.**

"مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستر، والتي سعى فيها الباحث إلى محاولة إزالة الغموض والإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في "معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر"

-بحيث تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر وذلك من خلال:

-التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومجالات التوظيف في دولة قطر .

-التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية في دولة قطر .

أما النتائج التي توصل إليها الباحث لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في دولة قطر هي:

-تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة .

-نشر الثقافة الإلكترونية إبتداء من تدريس أساسيات الحاسب الالي في المرحلة الإبتدائية مرورا بجميع العمار والمستويات الثقافية في المجتمع .

-إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتصميم الوظائف بشال يلبي متطلبات التغير وإعادة تخطيط الموارد البشرية العاملة .

-وضع الإستراتجيات اللازمة وإعادة تأهيل وتدريب الموارد البشرية .

-وضع التشريعات القانونية والحماية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكتروني.

-توفير الإعتمادات المالية اللازمة والإمكانيات المادية للتطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية.

-وضع خطط وبرامج توعية وتثقيفية لجميع المتعاملين مع الإدارات الحكومية.

❖ **الدراسة الرابعة :دراسة [محمد صالح المنهالى]، 2100بعنوان "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي"**

مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستر، والتي سعى فيها الباحث إلى محاولة إزالة الغموض والإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في "تقييم متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للقامة وشؤون الجانب بإمارة أبو ظبي

حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

-بيان طبيعة العلاقة بين نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية.

-التعرف على طبيعة العلاقة بنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوفير البنية التحتية (توفير هيال تنظيمي ووظيفي واضح ومرن) .

-التعرف على مدى وجود رؤية واضحة وخطط إستراتجية بأولويات محددة للحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للقامة وشؤون الجانب بإمارة أبوظبي.

-التعرف على مدى توفير الإرادة السياسية الكافية لقيادة جهود الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الجانب بإمارة أبوظبي.

وبناء على هذا توصل الباحث الى النتائج التالية:

-يجب أن يكون هناك تقييم مستمر لعمل المؤسسة من أجل تطويرها وتحسينها .

-تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية في المجالات المختلفة .

-الإهتمام بالعاملين في مشروع الحكومة الإلكترونية بتطوير المهارات التدريبية والعلمية خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

-عمل دراسات مستقبلية تأخذ بعين الإعتبار رأي المنتفعين من إستخدام المزايا التي توفرها المشاريع الإلكترونية للحكومة لغرض تحديد المعوقات التي قد يواجهونها.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

❖ **دراسة الأولى: [ويست2002] ,West بعنوان: الحكومة الالكترونية المدنية–جامعة بروان بالولايات المتحدة الأمريكية**

هدفت الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة 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 بلغ1527 موقع حكومي.

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

❖ **دراسة الثانية: John bourn . 2002 بعنوان:" تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الالكترونية"**

هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الالكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبي 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 .

❖ **الدراسة الثالثة:[إبراهيم ، 2112] بعنوان :"خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان"**

التي سعى فيها الباحث إلى التعرف علة توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية، وما هي الخدمات التي يريدون الحصول عليه، حيث توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في:

-تجربة الحكومة الإلكترونية لا تزال ضعيفة في باكستان بإعتبارها من الدول النامية.

-عدم إهتمام المواطنين بإستخدام الخدمات الإلكترونية .

-غياب الثقة من قبل المواطنين في الخدمات المقدمة إلكترونيا.

❖ **دراسة الرابعة لـ: [كريستيانو كوداقنون وماريا ويمر A Maria and Codagnone Cristiano. Wimmer]2009 ، بعنوان: " خارطة طريق بحث الحكومة الالكترونية: الرؤى والإجراءات نحو حكومات ابتكارية في 2020"**

وهي عبارة عن دراسة من 218 صفحة تتناول رؤية مستقبلية للحكومة الالكترونية إلى غاية سنة 2020 ،وقد شارك في إعداد هذه الدراسة العديد من الخبراء عن طريق عدة ورشات واستشارات تمت من خلال الانترنت في كافة أنحاء دول العالم، وقد مولت الدراسة من طرف المفوضية الأوروبية، وقد جاءت الدراسة في تسعة أقسام ، واهم ما تتميز به هي تلك المقارنة التي وردت في القسم الثالث بين كلا من استراليا، الولايات المتحدة الأمريكية، والاتحاد الأوروبي، بناءا على معايير مختلفة أهمها: الاتجاه العام والسياسات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة ببرامج البحث والاستراتيجيات، برامج واستراتيجيات بالنسبة لبحث تحديث أو عصرنة الحكومة، برامج البحث والاستراتيجيات في القضايا الاقتصادية والتشريعية، برامج واستراتيجيات البحث لتحري تطور المجتمع، وبالإضافة فقد تناولت المبادرات الأخرى التي تبني وأ تركز على بحث الحكومة الالكترونية، كالأمم المتحدة، منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وتتميز هذه الدراسة بالطابع الاستشرافي في إطار السياقات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية للعولمة، لذا فقد تناولت الحكومة الالكترونية كعنصر ضمن هذا السياق ، ومن أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة هو ربطها للحكومة الالكترونية كعنصر أساسي في تعزيز الحكم الجيد، حيث تقوي قضايا الشفافية، والمساءلة، والقضاء على الفساد وتحسين مستويات المشاركة، مع وجود مقارنات كبيرة بناءا على الدول السابقة الذكر كنماذج من العالم المتقدم ؛ وقد توصل البحث إلى إصدار 13 توصية أهمها :

1- القيام بقيادة تطبيق استتمام تمويل لبحث الحكومة الالكترونية في المجالات المحددة

2- تأمين بأن بحث الحكومة الالكترونية الجديد متعدد الحقول المعرفية وشمولي ويمس ذلك كل مشاريع البحث الممولة بميزانية متوازنة ويمس ذلك كل مشاريع البحث التكنولوجي والتطوير على كفة واحدة، والبحث القانوني، والتنظيمي، والثقافي، والاقتصادي، والاجتماعي بصفة أكثر من ناحية أخرى

3- صيانة ذلك البحث الأساسي في ناحية ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأساسية نحو تقديرات التأثير، تنمية إطار وتطبيقات واسعة النطاق لارتقاءات التكنولوجيا.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تم عرضها سواء العربية أم الاجنبية نلاحظ ما يلي:

أن أغلب هذه الدراسات لم تتناول موضوع نظام الحكومة الإلكترونية والاداء الوظيفي كمتغيرين معا وهذا ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة من جهة ومن جهة أخر أن أغلب الدراسات ركزت على كيفية توفير المتطلبات الضرورية التي تؤدي إلى نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية في المنظمات بصفة عامة، أي أنها لم تكون دراسات شاملة حول الموضوع، كما أن هذه الدراسات لم تولي إهتمام للعنصر البشري رغم أنه الركيزة الأساسية في إنجاح هذا البرنامج أو فشله وهذا ما تميزت به دراستنا لأنها تناولت تأثير نظام الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الوظيفي، فهي ركزت على المورد البشري في تحسين الاداء الوظيفي دون غيره من الموارد الاخرى، كما أن الدراسات السابقة طبق في جانبها التطبيقي على مستوى الدولة ككل فحين ركزت دراستنا على مستوى جزئي من الدولة وهي البلدية للإجراء الدراسة التطبيقية فيها، ومحاولة معرفة كيفية تأثير نظام الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الوظيفي ضمن هذه البلدية من خلال الاستثمار الفعال في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومحاولة توفير جميع المتطلبات الضرورية لهذا البرنامج.

وفي الاخير هده الدراسة ماهي إلا إستكمالا لجهود الباحثين والدراسات التي تمت سابقا حول هذا الموضوع.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا جليا أن موضوع نظام الحكومة الإلكترونية من الموضوعات الإدارية الحديثة والذي تم الاعتماد عليه من طرف الكثير من الاجهزة الحكومية، كمنهج لتحسين أداء مواردها البشرية والسعي المستمر إلى تقديم خدمات متميزة وبأقل تكلفة في الوقت المناسب للمواطنين، فبرنامج الحكومة الإلكترونية يساعد على تسهيل التعاملات مع المواطنين أو مع المؤسسات فيما بينها، كما أنه يقلل من المخاطر التي قد تنتج عن الإجراءات التقليدية والحد من الفساد الإداري وتقليل الوراق والمستندات داخل الإدارة ،ولاشك أن الاهتمام بمفهوم نظام الحكومة الإلكترونية ومحاولة تعريف العاملين به وبكيفية التعامل مع تقنياته بطريقة فعالة يشكل عنصرا هاما لجميع المؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة، لمواكبة التطورات والتغيرات المتسرعة في بيئة العمال والضغوط الناتجة على طلبيات المواطنين. ومنه فإن برنامج الحكومة الإلكترونية هو البرنامج الذي يساعد على إرتقاء المجتمع و الحصول على معلومات و الخدمات بسهولة ،و هذا ما ادى بدوره الى تحسين نوعية الخدمة المقدمة و تبسيط الاجراءات و ربح الكثير من الوقت و تحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الاعمال و الوظائف او الحصول عليها كما أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد وسيلة لإيصال الخدمات في وقتها فهي ايضا وسيلة تساعد العاملين على تحسين ادائهم و تقليل جهودهم المبذولة في تقديم الخدمة و الحد من الضغوطات الناجمة عن العمل بالوسائل التقليدية .

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية لدور نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي الدراسة الميدانية

تمهيـــد:

استكمالا لموضوع الدراسة نستعرض في هذا الفصل الدراسة التطبيقية والتي تعد تجسيدا لدراسة النظرية على ارض الواقع، حيث تم في هذا الصدد تصميم استبانة لعرض جميع البيانات وتوزيعها على عينة من بلديات ورقلة بمختلف أصنافهم ورتبهم والمتمثلة في آرائهم واتجاهاتهم وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة، منهج الدراسة، عينة الدراسة، والأدوات استخدمت في جميع البيانات ومعالجتها. من ادوات احصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر وكذلك يناسب دراستنا المقتصرة على دراسة وجود علاقة بين المتغير المستقل والمتابع. من وجهة نظر الموظفين العاملين لدى بلديات ورقلة، حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا او كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

واعتمد الطلبة على مصدرين لجمع البيانات وهي:

أ – المصادر الأولية: قد تم استخدام استبانة كأداة لهذه الدراسة وهي أكثر أدوات البحث العلمي استخداما، حيث أن الاستبانة أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين بحيث تقدم الاستبانة على شكل من الأسئلة يتطلب الاجابة عليها من قبل الفئة المستهدفة أي عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبانة.

ب–مصادر ثانوية: وذلك من خلال مراجعة الرسائل العلمية والكتب والمجلات العلمية والمواقع الالكترونية على شبكة الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة وأية مراجع أخرى يتوقع ان تسهم في اثراء الدراسة.

الفرع الثاني: المجتمع وعينة الدراسة.

استهدفت هذه الدراسة عينة من موظفي بلديات ورقلة الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويبلغ عددهم (140) موظف وموظفة وعليه فقد قام الطلبة بتوزيع (140) استبانة على مجتمع الدراسة، وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات تم استرجاع (106) أي نسبة (75.71%) استبانة صالحة للتحليل، وتعتبر هذه النسبة جيدة وممثلة للمجتمع الدراسي ويمكن الاعتماد عليها في استكمال اجراءات الدراسة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل اساسي على استخدام الأحزمة الاحصائية في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) وفي ما يلي أهم الأدوات او الاساليب الاحصائية الوصفية و الاستدلالية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة :

1 – معامل ألفاكرومباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات في البيانات .

2– الوسط الحسابي (Mean) لمعرفة مدى ارتفاع او انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات والابعاد والمجالات الرئيسة الاستبانة.

3– الانحراف المعياري (Standard Déviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المجالات الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

4 – اختبار (One Semple T-Test) لاختبار متوسطات الإجابات على فقرات وأبعاد ومجالات الاستبانة حول القيمة (3) والتي تعبر عن الدرجة الحيادية.

5– معامل ارتباط بيرسون (Pearson Corrélation Coefficient) لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

6 – تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) لاختبار الفروق بين متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

لقد تم الاعتماد في هذا الفرع على الاستبانة كمصدر أولى لجمع البيانات والتي تم اعدادها بالاستعانة بآراء ووجهات نظر المحكمين وذوي الخبرة والاختصاص، وتتكون هذه الاستبانة من ثلاثة أقسام على النحو التالي:

1 – تمثل القسم الاول من الاستبانة من مجموعة اسئلة التي تهدف للتعرف على البيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي).

2– وهو القسم الذي يعبر عن المتغير المستقل للدراسة (تطبيق الحكومة الإلكترونية) ويضم هذا القسم (26) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد موضحة كالتالي:

أ– المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ويقيس هذا البعد مدى توفر الأجهزة والبرامج المستخدمة بالإضافة إلى شبكة الأنترنت وقاعدة البيانات للحصول على النتائج بشكل دقيق ويضم خمس (13) فقرة.

ب– متطلبات بشرية ويقيس هذا البعد مدى توفر البلدية على الموارد البشرية المؤهلة والكفؤة في تطبيق الجيد لنظام الحكومة الإلكترونية ومشاركتها في دورات تكوينية، ويضم خمس (07) فقرات.

ج– القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية يقيس هذا البعد مدى توفرها ومساهمتها في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ويضم ثلاثة (06) فقرات.

3 – ويتمثل هذا القسم في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والذي يقيس توافق حجم الأعمال وانجاز المهام والتنسيق والدقة و السرعة واختصار الوقت و التكاليف ويضم إحدى عشر (11) فقرة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث من الاستبانة يجب التأكد من:

أ– تصحيح أداة الدراسة (الإستبانة):

تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرث الخماسي حيث تعرض فقرات الاستبانة على المبحوثين (الفئة المستهدفة) ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها، ثم تعطى الاجابات اوزان رقمية تميز درجة الاجابة على الفقرة كما هو موضح في الجدول رقم (2-1).

جدول رقم (2–1) تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة للفقرات	5	4	3	2	1

حيث أن المتوسط الحسابي للدرجة الحيادية:

$$MDN = (1+2+3+4+5) / 5 = 3$$

ب– ثبات أداة الدراسة:

لقد تم فحص عبارات الإستبانة من خلال طريقة ألفاكرونباخ والتي تعتمد على الإتساق في إجابات الأفراد على فقرات المقياس وعندما يكون المقياس متجانسا فان كل فقرة فيه تقيس نفس العوامل العامة التي يقيسها المقياس، ويتم حساب معاملات الثبات بطريقة الإتساق الداخلي باستخدام طريقة ألفاكرونباخ, والجدول رقم (2–2) ادناه يوضح نتائج حساب معامل الفاكرونباخ لقياس الثبات في النتائج.

جدول رقم (2–2) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (نظام الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي)

	الأداء الوظيفي	نظام الحكومة الالكترونية	الكلية
ألفا كرومباخ	0.83	0.93	0.94
عدد الفقرات	11	26	37

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (2–2) السابق ان معاملات الثبات بطريقة الفاكرونباخ كانت مرتفعة جدا بشكل عام وكلها تفوق 80 % وكذلك تشير جميع النتائج السابقة لوجود درجة مرتفعة من الثبات في البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة وعليه يمكن الاعتماد عليها وتحليلها وتفسير نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

لقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإجراء المعالجة الإحصائية اللازمة لوصف خصائص عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية، وكذلك تمت المعالجة الإحصائية لبيانات استبانة الدراسة والمتعلقة بفقرات وأبعاد مجالات الدراسة، وكذلك قياس العلاقة ما بين المتغيرات، بالإضافة إلى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، واستخراج معاملات الإرتباط بيرسون، بين محاور مقياس المتغير المستقل (نظام الحكومة الإلكترونية) والتابع (الأداء الوظيفي).

المطلب الأول: تحليل البيانات

الفرع الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية والوظيفية:

ضم هذا الفرع النسب المئوية والتكرارات لوصف أفراد مجتمع الدراسة وفق:

1– الجنس:

يبين الجدول رقم (2–3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث تشير النتائج بأن 51.88 % من مستخدمي نظام الحكومة الإلكترونية بالبلدية كانوا من فئة الاناث ، بينما النسبة الباقية والتي تبلغ

48.11 %كانت نسبة الذكور.

الجدول رقم (2–3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المؤوية
الذكور	**51**	**% 48.12**
الإناث	**55**	**% 51.88**
المجموع	**106**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

2– السن:

بين الجدول رقم (2–4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث تشير النتائج بأن (46.22%) من مستخدمي نظام الحكومة الإلكترونية ببلديات ورقلة تقل أعمارهم عن 40 سنة، و (27.35 %) تتراوح أعمارهم ما بين (21 إلى 30 سنة) بينما (14.15 %) أعمارهم تتراوح ما بين (41 إلى 50 سنة) في حين أن النسبة الباقية مقسمة بين الفئة الأقل من 20 سنة و نسبتها تساوي (7.54 %) وأقل نسبة مقدرة بـ (4.71 %) فئتهم العمرية محددة بين 51 إلى 60 سنة .

ويلاحظ أن عدد الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 40 سنة وأكبر من 20 يوافق 78 موظف وبنسبة تقدر بـ 73.57 % ويعود السبب إلى أن هذه الفئة العمرية هم من أصحاب الجيل الرقمي هو الأقدر على مواكبة واستخدام تكنولوجيا المعلومات (نظام الحكومة الإلكترونية) بخلاف الفئة العمرية الأكبر سنا من 41 سنة إلى 60 سنة.

ويوضح الجدول رقم (2–4) التالي يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الفئة العمرية	العدد	النسبة المؤوية
اقل من 20 سنة	**08**	**% 7.55**
من 21 إلى30 سنة	**29**	**% 27.35**
من 31 إلى40 سنة	**49**	**% 46.22**
من 41 إلى50 سنة	**15**	**% 14.15**
من 51 إلى60 سنة	**05**	**% 04.71**
المجموع	**106**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

3 – المستوى التعليمي:

يبين الجدول رقم (2–5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث تشير النتائج بان 27.36 % ، من موظفي بلدية ورقلة أصحاب مستوى تعليمي اقل من ثانوي بينما 21.69 % من موظفي بلدية ورقلة أصحاب المستوى شهادة ما بعد التدرج، في حين أن غالبية موظفي بلدية ورقلة كانوا أصحاب المستوى تعليمي جامعي (شهادة تدرج) بنسبة 49.05 % من إجمالي عينة الدراسة، وهذا يرجع لقوانين الاختيار والتعيين المعمول بها.

ويوضح الجدول رقم (2–5) التالي يوضح: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المؤوية
أقل من ثانوي	29	% 27.36
شهادة التدرج	52	% 49.05
شهادة ما بعد التدرج	23	% 21.69
المجموع	106	% 100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

4– الخبرة المهنية:

يبين الجدول رقم (2–6) توزيع عينة الدراسية حسب متغير الخبرة المهنية، حيث تشير النتائج بان 22.65 %، من مستخدمي نظام الحكومة الإلكترونية اقل من 05 سنوات في خدمتهم في بلديات ورقلة. أيضا 37.73 %، من أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات وتعتبر أعلى نسبة ما يدل على حداثة تطبيق للحكومة الإلكترونية ببلديات ورقلة ، وكذلك 28.30 % من أفراد العينة تتراوح خبرتهم ما بين 11 و15سنة وهي الفئة التي جمعت بين الخبرة و الرقمنة، في حين أن النسبة المتبقية 11.32%، لذوي الخبرة المهنية أكثر من 16سنة.

ويوضح الجدول رقم (2–6) التالي: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة المؤوية
أقل من 5 سنوات	24	% 22.65
من 06 إلى 10 سنوات	40	% 37.73
من 11 إلى 15 سنة	30	% 28.30
أكثر من 16 سنة	12	% 11.32
المجموع	106	% 100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

5- المركز الوظيفي:

يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي، حيث تشير النتائج بان 17.93 % من افراد العينة ادارة عليا باعتبارهم اصحاب قرار، بينما 59.43 % متمثلة في أصحاب الادارة الوسطى، في حين بلغت النسبة 22.64 % وهي الوحدة التشغيلية الفعلية.

ويوضح الجدول رقم (2-7) التالي: توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي:

المركز الوظيفي	العدد	النسبة المؤوية
إدارة عليا	19	% 17.93
إدارة وسطى	63	% 59.43
إدارة دنيا	24	% 22.64
المجموع	106	% 100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

الفرع الثاني: التحليل الاحصائي ومجالات اداة الدراسة

يضم هذا الفرع تحديد المستوى العام لمتغيرات الدراسة من وجهة نظر مجتمع الدراسة، حيث تم عرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

1 – نتائج تحليل مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية :

كما يضم الجدول الكلي ستة و عشرون (26) فقرة و المؤشرات الإحصائية التي تم حسابها في نتيجة كلية للمجال ، حيث تشير نتائج الجدول رقم (2-8) الى ان الوسط الحسابي الكلي (3.426) درجة وهي تفوق القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا المجال من قبل افراد العينة، وهذا يشير ايضا إلى وجود مستوى جيد من الأبعاد نظام الحكومة الإلكترونية ، ويرجع ذلك أن بلديات ورقلة تعتمد على تكنولوجية اللازمة وموارد بشرية وقوانين وتشريعات تساهم في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية .

جدول رقم (2-8) يوضح مستوى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية

المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	العينة	
3.426	0.568	106	نظام الحكومة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

2 – نتائج تحليل مجال الأداء الوظيفي :

تم تحليل فقرات المجال الثاني الذي يمثل المتغير التابع ضمن هذه الدراسة " الأداء الوظيفي " حيث أن المجال يتكون من إحدى عشر (11) فقرة والجدول رقم (2–9) التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذه الفقرات ويحدد مستوى تطبيق الأداء الوظيفي لبلديات ورقلة محل الدراسة كما يضم الجدول المؤشرات الإحصائية التي تم حسابها في نتيجة كلية للمجال ، حيث تشير نتائج الجدول ان الوسط الحسابي الكلي (3.904) درجة وهي تفوق القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا المجال من قبل افراد العينة، وهذا يشير إلى وجود مستوى جيد من الأداء الوظيفي ، ويرجع ذلك أن بلديات ورقلة تعتمد على التخطيط واجراءات مهنية وذات دقة عالية و استقطاب واختيار أفضل في توظيف وكذلك التدريب و التكوين .

جدول رقم (2–9) يوضح مستوي متغير الأداء الوظيفي

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأداء الوظيفي	106	3,904	0,425

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

المطلب الثاني: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة:

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

1 – بالنسبة للفرضية الأولى:

- مستوى جاهزية بلديات ورقلة لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية مقبول .

فان الجدول رقم (2–8) يوضح هذه النتائج

جدول رقم (2–8) يوضح مستوى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

	العينة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي
نظام الحكومة الإلكترونية	106	0.568	3.426

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

2 – بالنسبة للفرضية الثانية:

- مستوى الأداء الوظيفي للأفراد في بلديات ورقلة مقبول.

فان جدول رقم (2–9) يوضح مستوي متغير الأداء الوظيفي يوضح هذه النتائج

جدول رقم (2-9) يوضح مستوي متغير الأداء الوظيفي.

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأداء الوظيفي	106	3,904	0,425

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

3 – بالنسبة للفرضية الرئيسية الثالثة:

- توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي للأفراد في بلديات ورقلة

فان الجدول رقم (2-10) يوضح هذه النتائج

جدول رقم (2-10) يوضح نتائج معامل الارتباط بين الحكومة الإلكترونية و أبعادها بالأداء الوظيفي

		التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية	الموارد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية	لقوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	الكلية
الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	0,467	0,451	0,395	0,529
	مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000
	العينة	106	106	106	106

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

4 – بالنسبة للفرضية الرئيسية الرابعة:

توجد فروق في إتجاهات المبحوثين نحو أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في بلديات ورقلة تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية (الجنس والسن والمستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي،)

فان الجداول التالية رقم (2-11)، رقم (2-12)، رقم (2-13)، رقم (2-14)، رقم (2-15)، يوضحون هذه النتائج

جدول رقم (2–11) نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير SEX (الجنـس)

مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد افراد العينة	الجنس
,9150	104	–0,107	0,390	3,900	51	ذكر
			0,460	3,909	55	أنثى

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

جدول رقم (2–12) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير AG (السـن)

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الفئة العمرية
0,255	1,354	0,502	3,931	8	1
		0,380	3,793	29	2
		0,405	3,897	49	3
		0,465	4,048	15	4
		0,569	4,145	5	5
		0,425	3,904	106	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

جدول رقم (2–13) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير NE (المستوى التعليمي)

NE	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	29	3,789	0,378	4,911	0.003
2	52	3,856	0,365		
3	25	4,094	0,512		
المجموع الكلي	106	3,904	0,425		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

جدول رقم (2–14) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير AP (الخبرة المهنية)

AP	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	24	3,852	0,477	0,565	0,640
2	40	3,918	0,357		
3	30	3,875	0,434		
4	12	4,037	0,523		
المجموع الكلي	106	3,904	0,425		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

جدول رقم (2–15) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على الأداء الوظيفي حسب متغير PP (المركز الوظيفي)

PP	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
01	19	4,205	0,494	6,625	0,002
02	63	3,857	0,373		
03	24	3,791	0,407		
المجموع الكلي	106	3,904	0,425		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

الفرع الثاني: اختبار و تحليل الفرضيات:

اختبار وتحليل الفرضية الأولى:

من خلال تحليل نتائج مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية يمكننا الحكم على صحة الفرضية الاولى من عدمها حيث اثبتت النتائج انه هناك مستوى عالي جدا في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في البلديات محل الدراسة وهذا ما تعززه قيمة المتوسط الحسابي الذي كانت قيمته 3.426 و هو مستوى عالي و بالتالي نقبل بالفرضية الاولى ، وهذا ما يفسر أن استخدام نظام الحكومة الإلكترونية لبلديات ورقلة أساس عملها بل وسيلة من وسائل تطورها مما أسهم في سرعة ودقة وجودة الانجاز ما ينعكس على اداء الموظفين من زيادة في حجم الخدمات وفي معدل الأعمال المنجزة ودقتها وجودتها وإلغاء الكثير من الإجراءات وتنسيق بين الأعمال، هذا يعني أن نجاح اي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءاتهم من هنا يزيد الاعتقاد بقدرة البلديات ودورها في أحداث التغيير المنشود.

اختبار وتحليل الفرضية الثانية:

حيث تشير نتائج الجدول ان الوسط الحسابي 3.904 بينما الانحراف المعياري الى 0.425 وهذا يشير إلى وجود درجة عالية من القبول على هذا المجال من قبل افراد العينة، وعليه يمكننا من قبول الفرضية الثانية وهذا يدل على وجود مستوى جيد من الأداء الوظيفي ويرجع ذلك الى أن البلديات تعتمد على التخطيط واجراءات مهنية ذات دقة عالية.

اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثالثة:

لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

- قبول H0: إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

رفض H1: إذا كان مستوى الدولة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

أولا: اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الاولى:

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتادة 0.05 وبالتالي نرفض Ho، ونقبل بالفرضية البديلة H1، وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، وقد بلغت قوة العلاقة 46.7 %. وهذا يفسر ان بلديات ورقلة استمرت في هذا المجال بغية مواكبة تطورات المحلية والعالمية

ثانيا: اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثانية:

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض Ho، ونقبل بالفرضية البديلة H1، وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام الموارد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 45.1%. وهذا يفسر أن بلديات ورقلة تتوفر على كفاءات هامة من الموارد البشرية تواكب التطورات مما يساهم في رفع الأداء على مستوى بلديات ورقلة .

ثالثا : اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثالثة:

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض Ho، ونقبل بالفرضية البديلة H1، وهذا يعني وجود علاقة بين القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 39.5%. وهذا يفسر أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية تمتلك قوانين وتشريعات تواكب التطورات على مختلف الأصعدة تساهم في الرفع من الأداء الوظيفي .

2 –اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الرابعة و الفرضيات المنبثقة منها :

من خلال مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم (2-11)، رقم (2-12)، رقم (2-13)، رقم (2-14)، رقم (2-15)، السابقة.

أ – اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الاولى:

من خلال الجدول رقم (2-11) نجد أن قيمة مستوى الدلالة (0.915) أكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل HO ونرفض الفرضية البديلة H1. وهذا يعني لا توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو نظام الحكومة الالكترونية و الاداء الوظيفي، تعزى متغير الجنس وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الذكور (3.900) بانحراف معياري (0.390) أما لدى إجابات الإناث فقد بلغ (3.909) بانحراف معياري (0.460) وهذا يشير إلى تقارب نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي، تعزى للجنس والسبب يعود إلى إقبال المرأة على العمل في جميع الهيئات حيث انخرطت في الحياة العامة وأصبحت تنافس الرجل في جميع المجالات، أو أن الاختبار في بلديات يتم طبقا لي معايير محددة للجميع بغض النظر عن الجنس او يرجع إلى الوعي الكافي لدى وزارة الداخلية التي سمحت بشكل كبير لمشاركة المرأة بجانب الرجل في كافة الأنشطة والأعمال في كل مجالات العمل.

ب – اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الجدول رقم (2- 12) نجد أن قيمة مستوى الدلالة (0.255) أكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي تقبل H0 وترفض الفرضية البديلة H1. وهذا يعني لا توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو نظام الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي تعزى المتغير السن، وقد تقاربت المتوسطات الحسابية لكل فئة وهذا يفسر أن الفئات العمرية ليس له تأثير جوهري على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال او ان عينة الدراسة في سن الشباب وبالتالي فهم أكثر إقبالا على استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة.

ج – اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال الجدول رقم (2- 13) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.003) اقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي ترفض HOونقبل الفرضية البديلة H1. وهذا يعني يوجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو نظام الحكومة الالكترونية و الاداء الوظيفي ، تعزي لمتغير المستوى التعليمي، لصالح الجامعيين وهذا يفسر أن عينة الدراسة من فئة الجامعيين يكونون في المواقع الإدارية العليا كما أنهم قد حصلوا على فرصة اطلاع أوسع وتعليم أكثر حيث أن المدراء الحاصلون على شهادة جامعية يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الإداري بشكل أكبر.

د– اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال الجدول رقم (2- 14) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.640) أكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل HO ونرفض الفرضية البديلة H1. وهذا يعني لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية نظام الحكومة الالكترونية و الاداء الوظيفي، تعزى ، تعزي لمتغير الخبرة المهنية، وهذا يفسر انهم يعملوا بنظام دوري يأخذ العديد من الدورات التدريبية لتزويدهم بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال المؤسسة والمضي في متابعة كل ما هو جديد ومتطور في هذا المجال.

هـ – اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال الجدول رقم (2- 15) نجد أن قيمة مستوى الدلالة (0.002) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H0

وتقبل الفرضية البديلة H1. وهذا يعني يوجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو نظام الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي، نعزي لتغير المركز الوظيفي، وهذا يفسر أن المركز الوظيفي لا يكون قريب من أفراد عينة الدراسة، فجلهم يصنفون من الإدارة العليا للبلديات.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا في هذا الفصل الوقوف على واقع ومستوى نظام الحكومة الالكترونية في بلديات ورقلة محل الدراسة وما تحويه من بنى تحتية تم الوقوف على مستوى وواقع ممارسة الوظائف وأبعاد الإدارة وكذا مختلف الآثار التي خلفتها استخدامات نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي، وهذا من خلال تحليل الاستبانة وباستعمال الأساليب الإحصائية.

الخـــاتمة

الخاتمة :

تناولت هذه الدراسة معرفة أثر نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية حيث تم في هذا الصدد استعراض الإطار النظري والمفاهيم للموضوع قصد الوقوف على خلفيته النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه. والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في اشكالية الدراسة بوضوح، ثم صياغتها في سؤال جوهري وفرضية رئيسية حينها استعرضنا الاطار الميداني و الذي يعد تجسيدا للاطار النظري على ارض الواقع، حيث تم في هذا الشأن تصميم استبانة لغرض جمع البيانات و المعلومات و توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 106 موظفا و موظفة ببلديات ولاية ورقلة، و المتمثلة في آرائهم و اتجاهاتهم ،و باستخدام الاساليب الاحصائية تم تحليل الاستبانة التي تمككنا من اختبار الفرضيات و استخلاص النتائج و تقديم مقترحات بشأن الموضوع .

النتائج:

من خلال الدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها:

- مستوى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديات ورقلة محل الدراسة مقبول، رغم ان بلديات لا تزال في بدايتها في هذا المجال.
- مستوى ممارسة وظائف وابعاد الاداء الوظيفي بالبلديات ورقلة مقبول رغم ان البلديات لا تحظى بالمكانة التي تخولها لاتخاذ القرارات والمساهمة في زيادة تحسين الاداء.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي مما يؤكد على ان البلديات تدرك هذه الاهمية وتسير بخطوات ايجابية لتطوير الاداء وتحسينه.
- أظهرت الدراسة انه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية في اتجاهات العينة نحو اثر نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي تعزى (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، المستوى التعليمي).

الاقتراحات:

من خلال الدراسة النظرية ونتائج الدراسة التطبيقية نقترح مجموعة من التوصيات والمتمثلة في ما يلي:

- ضرورة التدرج في تطبيق الحكومة الالكترونية سواء بين الوحدات الادارية او بين الحكومة والمواطنين.
- اعتماد الحكومات إستراتيجية الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يستلزم إعداد الإطارات والقيادات القادرة على قيادة هذا التغيير وضرورة تشجع العاملين على تبني هذه الفلسفة حتى يتم تطبيقها بنجاح.
- ضرورة الإستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتوفير المتطلبات اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية الاركان.
- للوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية و الفنية والامنية و الانسانية.
- نشر الوعي الإلكتروني للعاملين وللمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات لذلك يجب وضع رؤية وإستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة و خطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات.
- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على مدى تكيف واستجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.

افاق الدراسة:

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

1- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.

2- واقع الخدمات الحكومة الالكترونية في الادارات العمومية الجزائرية.

3- نشر الثقافة الالكترونية داخل الاجهزة الحكومية.

قائمة المراجع والمصادر

أولا: المراجع باللغة العربية

1 –محمد بن احمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة .ضيوف الرحمان)، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أفريل 2004 .

2- عادل حرحوش المفرجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007 .

3- الشريف طلال عبد الملك، الانماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا،الرياض،2004.

4- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005 .

5- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005 .

6- العربي عطية ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاثر الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر مجلة الباحث العدد 10، 2012.

7- أبو النصر مدحت ، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية لتدريب والنشر ،مصر،.2012

8- عبد العزيز جميل مخيمر ، قياس الاداء المؤسسي للأجهزة الحكومية ،ط1 ،المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر الجديدة القاهرة 2000 .

9- نضال صالح الحوامد ، العلاقة بين مستوى ادراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الاداء وكل من الاداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الاردنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود السادس، العلوم الادارية 2004

10- محمد الربيق، العوامل المؤثرة في فاعلية الاداء الوظيفي للقيادات الامنية، رسالة ماجستير أكاديمية نايف للعلوم الامنية، السعودية،.2004

11- يوسف اليوسف، عملية تقييم الاداء الوظيفي، مجلة الادارة العامة، العدد الثاني، معهد الادارة، الرياض.1982

12- احمد سيد كردي، مفهوم الاداء الوظيفي ،نشرت في 2010/05/05

13- فليه فاروق وعبد المجيد السيد محمد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، ط2 ، الاردن، دار الميسرة، 2009 .

17- مصطفى احمد سيد، تكنولوجيا المعلومات والتجسس التجاري، اخبار الادارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، العدد 17 . 2010

18- فليه فاروق وعبد السيد السيد محمد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ،ط 2،الاردن،دار الميسرة، 2009

19- عويضة الشيخ كامل محمد، علم النفس الاجتماعي الصناعي، بيروت، دار الكتب العلمية 1996 .

20- بن رحمون سهام، العلاقات الانسانية وفعالية الادارة المدرسية ،الاردن ،دار ابن بطوطة، 2012 .

21- عشوري مصطفى:اسس علم النفس الصناعي التنظيمي ،الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992 .

22-زينب حوادسي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية ،دراسة حالة بلدية عين مليلة ، رسالة ماستر،جامعة عين مليلة ،2015 .

23- تارقي يونس، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية ببلدية اولاد عيسى، رسالة ماستر ،2017 .

24- واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الحكومية، دراسة حالة وزارة الداخلية و جماعات المحلية، باتنة الجزائر ،2017

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية:

1- Bril Man Jean, Les meilleurs pratiques du management: au cœur de la performance, édition d'organisation, 3ème édition, Paris, 2001, p91

2 - Neuville Jean – Philipe, La qualité en question, Revue française en gestion, N°18, Mars, Avril, Mai 1996, p39

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيـــــان

في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان **"أثر نظام الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية في الجزائر"** وذلك من خلال اتجاهات موظفي بلديات ورقلة .

يشرفنا أن نتقدم إليكم بملئ هذه الاستمارة الإستبيانية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

الطلبة : * **باهي سفيان** * **قنديل سليـم**

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (×) في الخانة التي تتوافق مع آرائك.

الجنس	ذكر	
	أنثى	
السن	من 20 فأقل	
	30-21	
	40-31	
	50-41	
	60-51	
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	
	شهادة تدرج*	
	شهادة ما بعد التدرج**	
الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	
	من 6 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 15 سنة	
	أكثر من 16 سنة	
المركز الوظيفي	إدارة عليا	
	إدارة وسطى	
	إدارة دنيا	

*** شهادة تدرج : (شهادة جامعية و اقل من ماجستير)**
**** شهادة ما بعد التدرج : (ماجستير، دكتوراه....)**

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

* الحكومة الالكترونية						
أبعاد الحكومة الالكترونية						
الرقم	**البند**	**غير موافق تماما**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**
المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية						
01	ـ تتوفر بالبلدية الأجهزة اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
02	ـ توفر البلدية البرامج الحديثة والنظم الضرورية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
03	يتوفر لدى البلدية موقع خاص على شبكة الانترنت					
04	تتصف شبكات المعلومات الخاصة بالبلدية بسهولة الاستخدام وسرعة الوصول					
05	توفر البلدية شبكة الأنترنت بشكل فعال لجميع الموظفين مما يسهل تطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
06	تقدم البلدية معظم الخدمات الالكترونية على مدار الساعة دون انقطاع					
07	تتوسع البلدية بإستخدام الأنترانت يوما بعد يوم					
08	يتوفر لدى البلدية شبكة إنترانت داخلية متكاملة					
09	هناك إمكانية لتداول المعلومات عبر مختلف المستويات الوظيفية في البلدية					
10	تخدم شبكة الإنترانت احتياجات العمل في البلدية					
11	تطور البلدية شبكة الإنترانت بإستمرار للتماشي مع تطبيقات نظام الحكومة الالكترونية					
12	هناك تواصل بين البلدية والوزارة عن طريق شبكة اتصالات خارجية إكسترانت					

13	إن إستخدام قاعدة شاملة للبيانات يسهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية						
14	لدي المعرفة الكافية بمفهوم الحكومة الالكترونية					
15	لدي المهارة اللازمة لإستخدام تطبيقات وبرامج الحكومة الالكترونية					
16	شاركت في دورات تدريبية في مجال استخدام التكنولوجيا					
17	كانت الدورات التدريبية مفيدة في مجال عملي					
18	مؤهلات العاملين في الإدارة تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم					
19	يتمتع موظفو البلدية بمستوى جيد في مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
20	يتوفر لدى البلدية عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية					
القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية						
21	توجد قوانين وأنظمة تسمح بتداول المعلومات الكترونيا					
22	توجد تشريعات تساعد في المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات مما يعزز الثقة في التعاملات					
23	توجد قوانين وأنظمة وتعليمات محددة يتم توجيه الزبون على أساسها					
24	تساهم التشريعات الحالية في جهود تطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
25	تعترف البلدية بقانون التوقيع الالكتروني وإصدار الوثائق الكترونيا.					
26	تستعين البلدية بالجهات الإستشارية المتخصصة في تطبيق الحكومة الإلكترونية					
*** الأداء الوظيفـــــــــي**						
27	ساهمت الحكومة الالكترونية في توافق حجم الأعمال التي أنجزها مع توقعات مسؤولي المباشر					

28	ساهمت الحكومة الالكترونية في إنجاز المهام الوظيفية طبقا لمعايير الجودة المطلوبة					
29	ساهمت الحكومة الالكترونية في إنجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد					
30	ساهمت الحكومة الالكترونية بالتنسيق في العمل مع الجهات المختلفة الداخلية والخارجية					
31	ساهمت الحكومة الالكترونية في تبني سياسة توفير الوقت والجهد أثناء تأدية العمل					
32	ساهمت الحكومة الالكترونية في إضفاء طابع الإبتكار والتجديد في العمل والبعد عن الملل والروتين					
33	ساهمت الحكومة الالكترونية في أداء الأعمال بطريقة صحيحة وخالية من الأخطاء					
34	ساهمت الحكومة الالكترونية في بساطة وسهولة الإجراءات في العمل					
35	ساهمت الحكومة الالكترونية في المعاملات والخدمات المقدمة بالدقة والسرعة في الاستجابة					
36	ساهمت الحكومة الالكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لإنجاز الأعمال بأقل التكاليف والوقت					
37	ساهمت الحكومة الالكترونية في القيام بحل النزاعات وتذليل العقبات التي تبرز خلال العمل					

ملحق رقم 02

قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ.د خروبي يوسف	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
02	أ.د طيبي عبد اللطيف	المعهد التكنولوجي – جامعة ورقلة
03	أ.د عطية العربي	المعهد التكنولوجي – جامعة ورقلة