



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للجماعات المحلية

دراسة حالة ولاية توفرت خلال سنة 2023

من إعداد الطالبة: كديدة حنان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ حجاج مراد..... (أستاذ التعليم العالي - جامعة ورقلة -) رئيسا

د/ بو علي ليندة..... (أستاذ محاضر أ-جامعة ورقلة-) مشرفا ومقررا

أ.د. / . عرابة الحاج ..... (أستاذ التعليم العالي - جامعة ورقلة -) مناقشا

السنة الجامعية: 2023 /2022





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للجماعات المحلية

دراسة حالة ولاية توفرت خلال سنة 2023

من إعداد الطالبة: كديدة حنان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ حجاج مراد..... (أستاذ التعليم العالي - جامعة ورقلة -) رئيسا

د/ بو علي ليندة..... (أستاذ محاضر أ-جامعة ورقلة-) مشرفا ومقررا

أ.د. / . عرابة الحاج ..... (أستاذ التعليم العالي - جامعة ورقلة -) مناقشا

السنة الجامعية: 2023 /2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من تقف عندهم كل عبارات الحب والاحترام والتقدير، ولا توافيهم حقهم، إلى من تعبوا وسهروا الليالي من أجل راحتي، وسجدوا للمولى عز وجل راجين أن أتمكن من تحقيق أحلامي، إلى الوالدين العزيزين.

إلى من الجنة تحت قدميها التي أنجبتني وارثي نور الحياة، والتي ضحت براحتها وسعادتها لأجلي، ومن علمتني حب الخير وكانت رمزا للعطاء والصبر أُمِّي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها وصانها في رعايته.

إلى من كان عوناً وسنداً لي في الدنيا، وغذى روحي بحب الله ورسوله (ص) وكان نعم الولي إلى من ، أبي العزيز حفظه الله وأطال في عمره.

إلى كل إخوتي حفظهم الله من أكبرهم إلى أصغرهم.

إلى جميع الأهل والأقارب وأصدقاء العمر والدراسة ، إلى كل من أحبهم قلبي .

# الشكر والعرفان

"سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم" صدق الله العظيم  
لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم ويسرت لنا سبله، ومن يعيننا على  
تحصيله،

وعلمتنا ما لم نكن نعلم، ثم الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خير الأنام.  
من باب من لا يشكر الناس لا يشكر الله، نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير  
إلى "الأستاذة بوعلي ليندة"

التي تكرمت بقبول الاشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات  
والملاحظات والنصائح.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة الكلية وأعضاء اللجنة  
المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها .

وفي الأخير نشكر كل من قدم يد المساعدة من قريب أو بعيد .

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في ولاية توفرت. وللإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث اقتصرتم عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 49 عامل في الولاية توفرت تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية SPSS. من أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة هي أنه يتم استخدام الإدارة الإلكترونية في ولاية توفرت بدرجة جيدة و مستوى تحسين الخدمة العمومية فيها مرتفع؛ هناك علاقة ارتباط طردية بين الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمات العمومية المقدمة أي أن زيادة الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في الخدمة العمومية بمقدار (0.74) من الوحدة الواحدة، وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير كبير وعالي على تحسين الخدمة العمومية المقدمة كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق في تحسين الخدمة العمومية تعود إلى المتغيرات الديمغرافية.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة إلكترونية؛ الخدمة عمومية؛ الإدارة محلية؛ ولاية توفرت.

## Abstract:

This study aimed to find out the impact of electronic management in improving public service in the state of Toubert. In order to answer the research problem and test the hypotheses, the analytical descriptive approach was relied upon, in addition to the questionnaire as a tool for data collection, as the distribution process was limited to the simple random sample method, so that the study sample consisted of 49 workers in the state of Toqurt. The data contained in the questionnaires were analyzed by using the package SPSS Statistical. One of the most important results that we reached through this study is that the electronic administration is used in the state of Togort to a good degree, and the level of improving public service is high; There is a direct correlation between electronic administration and the improvement of public services provided, that is, increasing electronic administration by one unit leads to a positive change in public service by (0.74) per unit, and this means that the application of electronic management has a significant and high impact on improving the public service provided as well. The study showed that there are no differences in the improvement of public service due to demographic variables.

**Keywords:** Electronic management; Public service; local administration; Touggourt.

قائمة المحتويات

V.....	الإهداء
VI.....	الشكر والعرفان
VII.....	الملخص:
	قائمة الجداول..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
X.....	defined.
XII.....	قائمة الأشكال
XIII.....	قائمة الملاحق
V.....	الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية والعلاقة بينهما
2.....	تمهيد:
3.....	المبحث الأول: الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية
3.....	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
3.....	الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
5.....	الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية
7.....	الفرع الثالث: متطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية
9.....	الفرع الرابع: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر
12.....	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لتحسين الخدمات العمومية
12.....	الفرع الأول : ماهية الخدمات العمومية
13.....	الفرع الثاني : أنواع الخدمات العمومية
15.....	الفرع الرابع: أبعاد تحسين الخدمات العمومية
16.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة



16.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة.....
16 .....	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية .....
16 .....	الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية .....
19 .....	المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .....
20.....	خلاصة الفصل الأول .....
V.....	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت .....
23.....	تمهيد: .....
24.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية .....
24 .....	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة .....
24 .....	الفرع الأول: منهج الدراسة .....
24 .....	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة .....
31 .....	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة .....
39.....	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج .....
39 .....	المطلب الأول: تحليل اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة .....
48 .....	المطلب الثاني: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات .....
62.....	خلاصة الفصل الثاني .....
V.....	الخاتمة .....
V.....	قائمة المصادر والمراجع .....
V.....	الملاحق .....

## قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(1-1)	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة	21
(1-2)	بطاقة تقنية لولاية توقرت	27
(2-2)	محصلة توزيع الإستبانة على عينة الدراسة بولاية توقرت	29
(3-2)	توزيع العينة حسب الجنس	30
(4-2)	توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	31
(5-2)	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	32
(6-2)	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية	33
(7-2)	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الفئة المهنية	34
(8-2)	قيم المتوسطات الحسابية المرّجحة الخاصة بمقياس ليكارت الثلاثي	36
(09-2)	معامل الثبات ألفا كرونباخ	37
(10-2)	الإتساق الداخلي للمحور الأول للإدارة الالكترونية	38
(11-2)	الإتساق الداخلي للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية	39
(12-2)	إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	40
(13-2)	نتائج اجابات المبحوثين حول محور الادارة الالكترونية	42
(14-2)	نتائج اجابات المبحوثين حول إتجاه البُعد الأول البرمجيات والتطبيقات الرقمية	43
(15-2)	نتائج اجابات المبحوثين حول بُعد نظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات	44
(16-2)	نتائج اجابات المبحوثين حول بُعد شبكات الاتصال	45
(17-1)	نتائج اجابات المبحوثين حول البُعد الرابع المورد البشري	46
(18-1)	نتائج اجابات المبحوثين حول محور تحسين الخدمة العمومية	48
(19-2)	نتائج اجابات المبحوثين حول بُعد جودة الخدمة العمومية	48
(20-2)	نتائج اجابات المبحوثين حول البُعد الثاني الاداء الوظيفي	50
(21-2)	علاقة الارتباط بين المتغير المستقل الإدارة الالكترونية والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية	52
(22-2)	إعدادات علاقة الارتباط القانوني بين المتغيرات	54
(23-2)	قياس قيمة الارتباط القانوني وتحديد قيمه الاحصائية	54
(24-2)	المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة خط الانحدار a	55
(25-2)	ملخص نموذج خط الانحدار	56
(26-2)	جودة النموذج الخطي ANOVA	57

58	معاملات معادلة خط الانحدار ودالاتها المعنوية	(27-2)
60	اختبار (T) للعينة الواحدة (قياس درجة استعمال الادارة الالكترونية)	(28-2)
61	اختبار (T) لعينة الواحدة (قياس مستوى تقديم الخدمة العمومية)	(29-2)
62	اختبار (T) لعينتين مستقلتي الفروق الاحصائية حسب متغير الجنس	(30-2)
62	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين الفئات العمرية	(31-2)
62	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين المؤهلات العلمية	(32-2)
63	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين مراتب الأقدمية	(33-2)
64	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين الفئات المهنية	(34-2)

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
9	أبعاد الإدارة الإلكترونية	(1-1)
30	توزيع العينة حسب متغير الجنس	(1-2)
31	توزيع العينة حسب متغير السن	(2-2)
32	توزيع البيانات حسب المؤهل العلمي	(3-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية	(4-2)
35	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الفئة المهنية	(5-2)
40	التوزيع الطبيعي للبيانات حول متغير الادارة الالكترونية	(6-2)
40	التوزيع الطبيعي للبيانات حول متغير تحسين الخدمة العمومية	(7-2)
44	نتائج إجابات المبحوثين حول بُعد البرمجيات والتطبيقات الرقمية	(8-2)
45	نتائج إجابات المبحوثين حول بُعد نظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات	(09-2)
46	نتائج إجابات المبحوثين حول بُعد شبكات الاتصال	(10-2)
47	نتائج إجابات المبحوثين حول بُعد المورد البشري	(11-2)
50	نتائج إجابات المبحوثين حول بُعد جودة الخدمة العمومية	(12-2)
51	نتائج إجابات المبحوثين حول بُعد الأداء الوظيفي	(13-2)

### قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
95	الإستبيان	1
98	قائمة المحكمين	2
99	مخرجات SPSS	3
119	الميكمل التنظيمي لولاية توقرت	4

# مقدمة

أ- توطئة:

تُعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها وإلى يومنا هذا، وذلك من خلال التطوير الدائم والمستمر للآليات المخصّصة لهذا الغرض؛ وهو المسعى الذي تهدف الدولة من خلاله إلى تحقيق رضا المواطن، ومنه تحقيق إستقرار وتوازن المجتمع بما يتماشى ومتطلبات العيش الكريم للمواطن المواطن وضمان الثقة بين الفرد والنظام الحاكم.

ففي الأونة الاخيرة نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنت ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وعمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها اشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد وهو نمط، الإدارة الإلكترونية، الذي يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال وذلك من أجل تحسين أداء الإدارات وتحسين رضا عملائها.

فالإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم؛ تعمل بنحو كبير في تحسين تقديم الخدمة العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن، وسرعة استجابتها، ودقة أداؤها، وغيرها من مظاهر الفعالية؛ وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وذلك من خلال عصنة القطاعات العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، وقد أخذت الإدارة النصبب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال إكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لإستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية. ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لأحداث تغييرات في المجال الاداري بتحديث هياكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث اصبحت هذه الاخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية انجاز التعاملات إلكتروني، لهذا فقد اطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في أواخر سنة 2013 مشروع، المواطن الإلكتروني،، بُغية تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية، و من ثمّ الاسهام في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن، وتسهيل مساعيه اليومية، وتحسين عمل وأداء الادارات العمومية، قصد تحسين تقييم الخدمة العمومية.

أولا : إشكالية الدراسة : بناء على ما تم تقديمه سابقا يمكن أن نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية بولاية توفرت؟

و للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات التالية:

- 1- ماهي درجة استعمال الادارة الالكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توفرت ؟
- 2- ما هو مستوى الخدمة العمومية المقدم من طرف مصالح ولاية توفرت من وجهة نظر موظفيها ؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استخدام الادارة الالكترونية و تحسين الخدمات العمومية المقدمة من طرف مصالح ولاية توفرت ؟

4- هل توجد فروقات في مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، السن، الرتبة الوظيفية) ؟

#### ثانياً : فرضيات البحث

من خلال الأسئلة المطروحة وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ، يمكن وضع الفرضيات التالية:  
الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين الإدارة الالكترونية و تحسين الخدمات العمومية المقدمة من طرف مصالح ولاية توفرت. و تتفرع هذه الفرضية لمجموعة من الفرضيات الفرعية و المتمثلة في:

- 1- هناك درجة مرتفعة لاستعمال الإدارة الالكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توفرت.
- 2- هناك مستوى جيد ( مرتفع ) للخدمة العمومية المقدم من طرف مصالح ولاية توفرت من وجهة نظر موظفيها.
- 3- عدم وجود فروقات في مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

#### ثالثاً: مبررات إختيار الموضوع

توجد عدة أسباب وراء اختيار هذا الموضوع منها ما يلي:

##### 1. الأسباب الذاتية

- إرتباط موضوع البحث بمجال التخصص حيث يعتبر من المواضيع المهمة في تخصص إدارة الأعمال ؛
- الرغبة في الإطلاع أكثر على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.

##### 2. الأسباب الموضوعية

- زيادة أهمية موضوع الرقمنة و ابراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للجماعات المحلية ؛
- حداثة موضوع نمط الإدارة الإلكترونية ؛
- الرغبة في الربط بين متغيري الدراسة و دراسة علاقة التأثير بينهما؛

#### رابعاً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة بما تقدمه من إضافة على المستويين العلمي والعملي، وذلك وفق الآتي:

##### 1. الأهمية العلمية

- يكتسي هذا البحث أهمية لكونه يبحث في موضوع الاقتصاد الرقمي الذي أعيد التركيز عليه بقوة في الوقت الراهن، فالتحول من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي، والإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تستهدف توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تقديم الخدمة، لاسيما في مجال الإدارات العمومية؛
- تعد هذه الدراسة مكملّة للدراسات الحديثة في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- إفادة الباحثين في إجراء بحوث جديدة من خلال الاطلاع على نتائج الدراسة الحالية وما توصلت إليه من إقتراحات، وإمكانية تطبيق دراسات مشابهة على عينات أخرى.

##### 2. الأهمية العملية

- من يتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تعريف الجماعات المحلية بأهمية الإدارة الإلكترونية و أثرها على تحسين الخدمات العمومية المقدمة ، الأمر الذي يمكنها من الوقوف على نقاط القوة ودعمها وكذا محاولة معالجة نقاط الضعف.



**خامسا: أهداف الدراسة**

تتمثل أهداف هذه الدراسة في العناصر الآتية:

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية كونه مصطلحا جديداً.
- إبراز أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية؛
- الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر.

**سادسا: حدود الدراسة**

تتمثل حدود الدراسة في العناصر الآتية:

- ✓ **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع دور استخدام الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجماعات المحلية.
  - ✓ **الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة في الفترة ما بين 2023/03/05 الى غاية 2023/03/23
  - ✓ **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في ولاية توفرت.
  - ✓ **الحدود البشرية:** شملت هذه الدراسة على جميع فئات عمال ولاية توفرت بمختلف رتبهم ودرجاتهم.
- سابعاً : منهج البحث والادوات المستخدمة:**

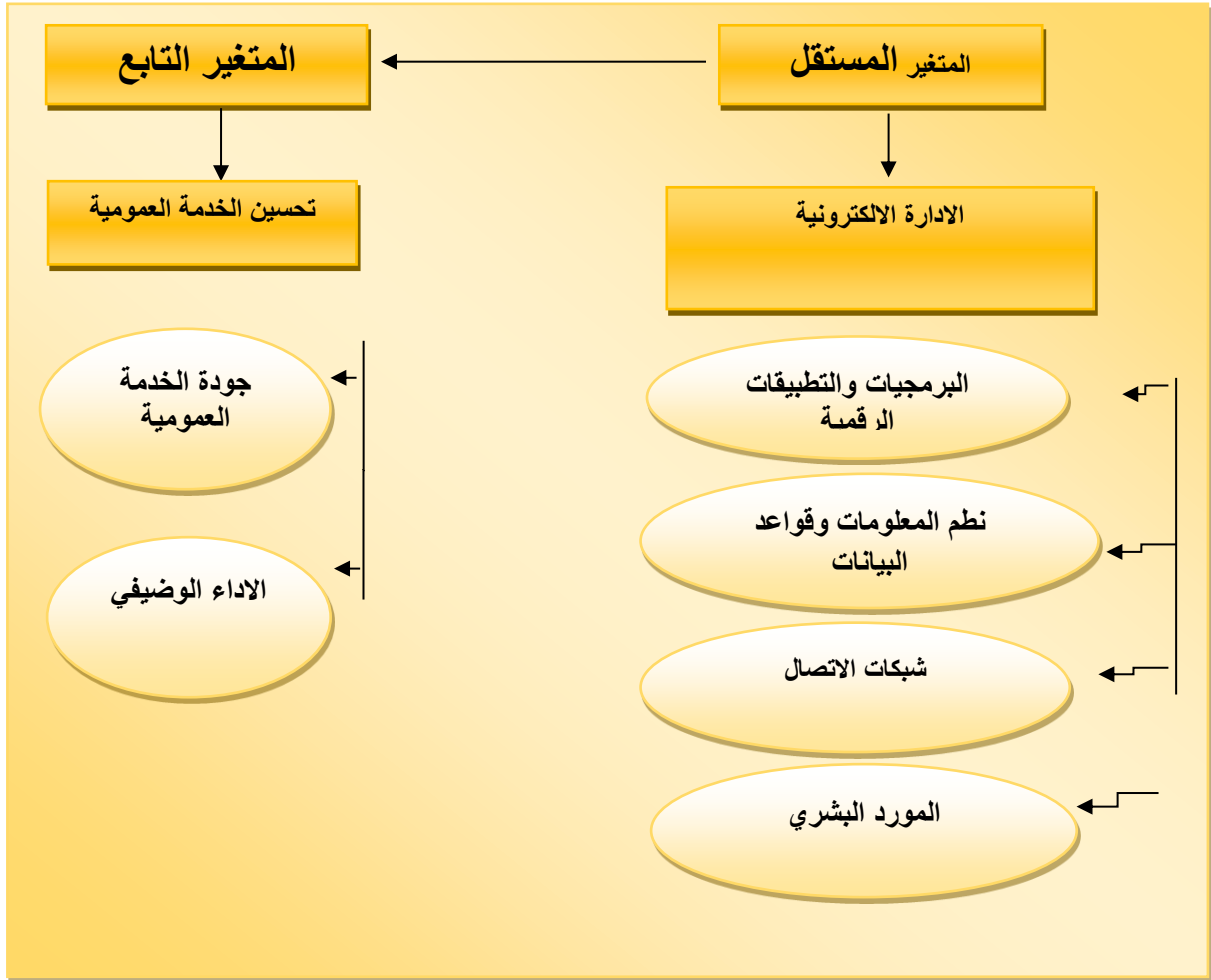
من أجل الوصول إلى هدف البحث والإجابة عن الأسئلة التي ضمن الإشكالية، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على جميع المعلومات المتعلقة بالدراسة من مراجع ومقالات وأطروحات للإلمام بالجانب النظري أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة الحالة بالاستعانة بمجموعة من وثائق المؤسسة، بالإضافة إلى استبانة لجمع المعلومات واقتصرتم عميلة التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار.

**ثامنا: هيكل الدراسة**

لدراسة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين، الفصل الأول يتكون من مبحثين، حيث أن المبحث الأول خصص لدراسة الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وقمنا بتقسيمه إلى مطلبين، مطلب ضم الإدارة الإلكترونية وقد تم التطرق فيه لمفاهيم الإدارة الإلكترونية وأهميتها وخصائصها بحيث تناولنا فيه مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر لدى الجماعات المحلية؛ أما المطلب الثاني فقد تطرقنا فيه إلى الخدمة العمومية وأنواعها وخصائصها ومبادئها، كما تم التطرق إلى الأسس القانونية والتنظيمية لتحسين الخدمة العمومية، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع دراستنا واستنتاج مجالات الاستفادة من هذه الدراسات. الفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت. واحتوى على مطلبين، المطلب الأول تناولنا فيه الطريقة المعتمدة في الدراسة، والمطلب الثاني تناولنا فيه تقديم الأساليب الإحصائية، والمطلب الثاني تناولنا فيه تحليل النتائج واختبار صحة الفرضيات. أما الخاتمة فقد تطرقنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

تاسعا : نموذج الدراسة

يمكن توضيح نموذج الدراسة في مايلي :



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة



## الفصل الأول:

الاطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

والعلاقة بينهما

تمهيد:

يعرف عصرنا هذا بعصر المعلوماتية والتكنولوجية وكذا عصر انفجار المعرفي فقد غزت التكنولوجيا جميع مجالات النشاط الإنساني وأحدثت تغييرات هائلة في طريق اتصال وانجاز أعمال وتقديم الخدمات العامة وغيرها من تغييرات التي طرأت في الحياة اليومية وكما أن تطور التقنية المعلومات والاتصالات، أثرت على مستوى الإدارة حيث كانت الإدارة قائمة على أساليب تقليدية لانجاز الأعمال وتقديم خدمات للمواطنين وأصبحت أكثر فعالية لاستخدامها الوسائل التكنولوجية في تسيير وتنفيذ أعمالها فظهرت الإدارة الالكترونية التي تمثل الحاجات جديدة في عالم الإدارة، تسعى الإدارة إلى تحويل الإدارة والمؤسسات إلى مؤسسات الكترونية تستخدم الحاسب الآلي والانترنت في انجاز أعمالها ووظائفها الإدارية، بسرعة ودقة أكثر ومن خلال ذلك تسعى لمعالجة جوانب متعلقة بالإدارة الالكترونية في ظل تحسين الخدمة العمومية .

من خلال هذا الفصل سيتم التطرق للاطار النظري المتعلق بالادارة الالكترونية و الخدمة العمومية ،أما العلاقة بين المتغيرين سيتم شرحها من خلال الدراسات السابقة التي ستعرض في المبحث الثاني.

### المبحث الأول: الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

نظرا لتطور الكبير في كافة المجالات تكنولوجيا المعلومات بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الإبتكارات والتكنولوجية في المجال الإداري من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية، مما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية وفي هذا المبحث سنعرض الجوانب المرتبطة بهذا المفهوم ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من نشأة وأهم وأهداف وما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص وعناصر ومتطلبات تطبيقها.

### المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

لقد سعت العديد من المؤسسات والمنظمات عن طريق تكنولوجيا معلومات واتصالات الولوج الى العالم الإلكتروني في تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية في شتى المجالات حيث اغلب المعاملات الادارية بداءة تأخذ مسار جديد يتسم بشفافية وسرعة، عن طريق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية لذلك ستعرض في هذا المبحث أهم جوانب متعلقة بالإدارة الإلكترونية.

### الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

#### أولا: نشأة الإدارة الإلكترونية

يمكن القول إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور أو أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات ازدياد الحاجة إلى توظيف تكنولوجيا حديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات .

يرى السالمي أن بدايات الإدارة الإلكترونية بداءة منذ 1960م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكإسب إطلاق المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب الى انتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحواسوب واستخدام معالج الكلمات وان البرهان على أهميته ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م.<sup>1</sup>

الإدارة الإلكترونية هي امتداد التطور التكنولوجي في الإدارة فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء الى احلال الالة محل العامل ثم تطور في وصل الانترنت وشبكات الاعمال كما يؤكد بعض العلماء ان ظهور الإدارة لإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد الى عقود الخمسة الاخيرة من القرن الماضي وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في الانشطة الاعمال منذ اية العقد الخمسينات و الستينيات . حيث وجدت معظم المنظمات و المؤسسات العامة ان إستخدامها للحواسوب بغرض الاسراع في انجاز الاعمال واختصار الجهد و الوقت . حيث استخدم مصطلح المكتب الأورقيين لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة اشارة الى فكرة مفادها التحول الى العمل الورقي و في عام 1974 اخذت مؤسسة (زيروكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل. وكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان عام 1996، من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما ادى الى تقليص الحاجة الى استخدام الورق بقدر كبير جدا وفي اية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد وسيلة من وسائلها في توفير خدمات عن بعد.<sup>2</sup>

1 محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجية في الإدارة العامة، الحكومة الإلكترونية، دار ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2018، ص 14.

2 جمعة اسماعيل العياض، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد لنشر وتوزيع، عمان، 2004، ص -ص 18-19.

### ثانيا: تعريف الإدارة الإلكترونية

شغلت أهمية وحدانية الإدارة الإلكترونية شغل اهتمام كثير من الباحثين فتعددت بذلك تعريف إدارة الإلكترونية، ستعرض أهم تعريف الإدارة الإلكترونية هي:

-حسب السالمي: "هي عملية مكتبة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الادارية بالاعتماد على كافة تقنيات ومعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات و القضاء على الروتين السرير والدقيق للمهام والمعلومات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا"<sup>1</sup>.

-الإدارة الإلكترونية تقوم على "استخدام المعرفة والمعلومات والبرامج المنظورة والإتصالات بالقيام الاطلاق الادارية وانجاز الاعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الآخر في تقديم الخدمات والسطح بصورة إلكترونية بالإضافة الى تبادل المعلومات بين العاملين وبين الاطراف الخارجية كما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء و فاعليته"<sup>2</sup>.

-الإدارة الإلكترونية هي "استراتيجية ادارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها للإدارة الخاصة فهم من الاستقلال أمثل المصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال الامثل للوقت والمال والجهد وتحقيق المطالب المستهدفة والجودة المطلوبة"<sup>3</sup>.

ومن خلال التعريف السابقة يتضح لنا ان الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على الإستخدام الحسن لوسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، والاعتماد على الشبكات الحديثة وللقيام بالوظائف والاعمال الادارية مما يؤدي الى انجازها بسهولة ودقة عالية مع توفير الوقت والجهد، وذلك بهدف تحسين ادائها وتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات الإدارية

### ثالثا: أهداف الإدارة الإلكترونية

وللإدارة الإلكترونية أهداف منها مايلي<sup>4</sup>:

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة ايام الاسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- ضم تندفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

1 جمعة اسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، د.ت، 2015 ص10.

2 بدر محمد السيد القرار، الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الاداري، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، مصر، طبعة الأولى 2015، ص 15 .

3 السعيد مبروك ابراهيم، إدارة الموارد البشرية بالمكنبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، طبعة أولى، الاسكندرية، القاهرة، 2014 ص163.

4 محمد سمير احمد الإدارة إلكترونية ط 1 دار المسير عمان، الاردن 2009 ص73 .

#### رابعا: خصائص الإدارة الإلكترونية

تمثل خصائصها الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية<sup>1</sup>:

- أنها إدارة بلا ورق: اذ تعتمد على البريد الإلكتروني، والارشيف الإلكتروني، والرسائل الصوتية، والادلة والمفكرات الإلكترونية، ونظم المتابعة الإلكترونية.
- إدارة بلا مكان: فهي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية؛
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والاسبوع والشهر والسنة، ولا تتقيد بمحدود زمنية؛
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة: والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية، والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.

#### الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الاداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

**أولا: التخطيط الإلكتروني: (E-planning)** يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات<sup>2</sup>:

- ان التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة، والانية، وقصيرة الامد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل؛
- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛
- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة واعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان؛

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية، والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول الى الجديد من الافكار، والاسواق، والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة، وفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

**ثانيا: التنظيم الإلكتروني: (E-Organizing)** في ظل التحول الإلكتروني فان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي الى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الاعلى الى الاسفل ، الى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغير في مكونات التنظيم . بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساسالفرق ،

1 عمر احمد ابو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية، مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الأولى 2013، ص63.

2 محمد ، بن عبد العزيز الضافي ، "مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض" ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، 2006 ، ص 23.



بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام ، والانتقال إلى سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة<sup>1</sup>.

**ثالثاً: الرقابة الإلكترونية: (E - controllIng )** إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تنفيذ ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية إكتشاف الانحراف ، أو الخطأ ، وعملية تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول ، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين ، والعاملين ، والموردين ، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، والولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة<sup>2</sup> .

**رابعاً: القيادة الإلكترونية:** أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلت نوعية كان من نتائجها الاستقلالية نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية<sup>3</sup>:

- القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطها على استخدام تكنولوجيا الإنترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الاحساس بالثقة (sense Technology)، والبرمجيات ، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الاحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات .

- القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

- القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب انتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الإنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

ان التحول في وظائف الإدارة الإلكترونية على حساب الوظائف التقليدية للإدارة، يؤدي إلى نتيجة تتمثل في القضاء على ابتداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية، والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المرتفقين وأجهزة

1 نجم، عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر، ص 248-247.

2 محمد، بن عبد العزيز الضافية، مرجع سابق، نقلاً عن ص 27،

.Afro I work for management. New jersey: Prentice hall Dessler.G .(2001).

3 نجم ، عبود نجم ، مرجع سابق ، ص 260-266.

الإدارة، وضرورة انتم مراعاة هذا الجانب خاصة ان هناك نظريات تركز على العامل الانساني في المنظمة، ولها ما يمثلها (مدرسة العلاقات الانسانية في التنظيم).

### الفرع الثالث: متطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية

أولا: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافه مرتبط بتوفير مجموعة من المتطلبات اللازمة ، وهناك من يرى من الضروري توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية والبرمجيات ولتوضيح تلك المتطلبات من خلال الشرح التالي:

#### **1 -المتطلبات الادارية:** تنحصر المتطلبات الادارية في العناصر التالية<sup>1</sup>:

- وضع استراتيجيات وخطط تأسيس: التي يمكن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم مع توفير مخصصات كافية لأجراء التحول المطلوب.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: توفير العتاد وشبكات الاتصال والبرامج.
- القيادة والدعم الاداري: دعم والتزام الإدارة العليا امر مهم لنجاح الإدارة الإلكترونية.
- الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل هرمي يعتمد على قواعد تقليدية وروتين اداري وعمل يدوي.

- التعليم والتدريب والتثقيف: بما ان التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة للأدوات العمل التقليدية بشكل كبير فانه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة الإلكترونية وتدريبهم على اساليب العمل الجديدة و الأجهزة فحسب بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية.

**2 -المتطلبات البشرية:** يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، اذ هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى إذا امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة لذا لا بد من تأهيل العناصر البشرية. وكذلك اعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة.

**3-المتطلبات المالية:** يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة، والتي تحتاج الى اموال طائلة لكي نضمن له الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة والادوات اللازمة والبرامج وتحديثها وتدريب العنصر البشري<sup>2</sup>.

#### **رابعا-المتطلبات الأمنية:**

التأمين والحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشرع الانظمة وسن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستنفدين ومن المعروف انا جهاز حاسب تم توصيله بشبكة الانترنت يمكن اختراقه إذا كان خاليا من برامج الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخالي من الاختراقات ولكن هناك مجموعة من الاجراءات يجب توفيرها مثال:

1 عبد العزيز رحابي، أمال عباس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة، ملكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، 2017، ص 27.

2 . محمد سعيد نمر، مرجع سبق ذكره ، ص 126.

- التحديث المستمر لانظمة التشغيل للحاسبات الآلية؛

- التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات؛

- تركيب الجدار الناري بين المستفيدين ومصادر المعلومات؛

- عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في اماكن امنه؛

- استخدام البطاقة الممغنطة أو البصمات؛

- سن القوانين والتشريعات التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل فيها<sup>1</sup>.

**5-المتطلبات السياسية:** حيث تترجمها وجود ارادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة مشاريع الإدارة

الإلكترونية عن تقديم العون المادي والمعنوي لمساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية<sup>2</sup>

**ثانيا : أبعاد الإدارة الإلكترونية :**

انطلاقا من الدراسات السابقة فانه يمكن تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية فيما يلي :

**1-البرمجيات والتطبيقات الرقمية:** وتحتوي على<sup>3</sup> :

- البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات،

البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة وادوات تدقيق البرمجة.

- عتاد الحاسوب (Hardware): ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

**2-نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات:**

**-نظم المعلومات الإدارية:** هي انظمة واسعة تزود صانعي القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة انه نظام يقوم بانشاء

ومعالجة وتخزين وتوليد المعلومات داخل وخارج المنظمة. في الآونة الأخيرة، أصبح نظم المعلومات مرادفا تقريبا للانظمة الحاسوبية.

الهدف من نظم المعلومات هو توفير المعلومات اللازمة لصنع القرار والتخطيط والبدء والتنظيم والتحكم في عمليات الانظمة الفرعية

للمنظمة كما يمكن اعتبار نظم المعلومات مجموعة من الأجزاء المركبة والمكونة ذات العلاقة بأعمال جمع، ومعالجة وتخزين وتوزيع

المعلومات لدعم صانع القرار داخل المنظمة<sup>4</sup>.

**-قواعد البيانات:** قاعدة البيانات هي أداة لتجميع المعلومات وتنظيمها. يمكن لقواعد البيانات تخزين المعلومات حول الأشخاص

أو المنتجات أو الطلبات أو أي شيء آخر. تظهر العديد من قواعد البيانات كقائمة في برنامج معالجة الكلمات أو جدول

البيانات. كلما زاد حجم القائمة، تبدأ حالات عدم التناسق والتكرار في الظهور بين البيانات. يصبح من الصعب فهم البيانات في

نموذج القائمة.

1 . محمد القدوة، مرجع سبق ذكره، ص127.

2 . براهيمى سميحة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوانالنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ،جامعة المسيلة 2019، ص25.

3 ياسين سعد غالب، "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض، معهد الادارة العامة، 2005 ص ذ151.

4 والى مساعد، دور نظام المعلومات في تحسين كفاءة الأنشطة اللوجستية ، نظام تخطيط موارد المؤسسة erp نموذجا، مجلة الاقتصاد والتنمية ، المجلد 05، العدد 08، 2022، ص580.

كما تكون طرق البحث عن المجموعات الفرعية للبيانات أو سحبها للمراجعة محدودة. وبمجرد ظهور تلك المشاكل، يكون من الأفضل نقل البيانات إلى قاعدة بيانات تم انشاؤها بواسطة نظام إدارة قاعدة البيانات (DBMS)، مثل Access<sup>1</sup>.

**3- شبكة الاتصالات (Network Communication):** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنيت Extranet & Intranet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارة الإلكترونية.

- الأنترنت Internet فالأنترنت وسيلة اتصال هامة إحتلت مكانة بين مختلف وسائل الإتصال الأخرى، فهي لا تستلزم مبالغ أو تكاليف، تتميز بالمعالجة الجدية والموضوعية لموضوعات عامة، فهي شبكة لمجموعة أجهزة الحاسب تتصل معا بواسطة بروتوكولات معينة، ويتم من خلالها انتقال كافة الموارد الكمبيوتر من ملفات وغيرها من الأجهزة المتصلة بالشبكة الأم من أي مكان في العالم<sup>2</sup>.

#### 4- المورد البشري (صناع المعرفة Workers Knowledge):

وهم الخبراء والمختصون في حقل المعرفة، ويمثلون البنية الانسانية والوظيفية للمنظمة، ويقع في قلب هذه المكونات، حيث يتكون من القيادات الرقمية Leaderships Digital والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، و رأس المال الفكري في المنظمة<sup>3</sup>.

#### الشكل رقم: (1-1)

#### أبعاد الإدارة الإلكترونية



المصدر: من اعداد: الطالبة.

#### الفرع الرابع: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية مستدامة في مختلف جوانب الحياة. كما يندرج أيضا في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني

support.microsoft.com 1

2 ليلي لعجال يوسف أزروال دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات الحمية بالجزائر، جامعة تبسة، الجزائر، ص5.

3 - محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد، 24 العدد، 2016/04 ص 393-394.

متطور شامل وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، البنوك، الإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم وصولا إلى تقديم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع<sup>1</sup>.

#### أولا: الإستراتيجية الجزائرية للتحويل للإدارة الإلكترونية

يتمحور مشروع بناء الإدارة الإلكترونية حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال والتحضير اللازم للعنصر البشري وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الاعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد يتيح اجراء مختلف المعاملات بين هذه الاطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة. مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف ويحقق لمؤسسات الاعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي. وركز هذا المشروع على استراتيجية تنفيذية مضبوطة تتمثل في مجموعة من المحاور وهي كالتالي:<sup>2</sup>

- تسريع إستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية على مستوى المؤسسات.  
- تطوير الآليات والاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.

- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.

- تطوير القدرات البشرية.

- تدعيم البحث في مجال التطوير والابداع وتأهيل الإطار القانوني سواء التشريعي والتنظيمي.

- تامين التعاون الدولي.

- ضمان فعالية الاستراتيجيات من خلال اليات التقييم والمتابعة.

#### ثانيا: تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتسطير عدة مشاريع وبرامج تسعى من خلالها إلى رقمنة الخدمات الإدارية على مستوى الهيئات المحلية، من خلال توفير الوسائل التكنولوجية والبنية التحتية الإلكترونية اللازمة للتواصل بين الإدارة والمواطن.

وفيما يلي سنحاول التطرق إلى أهم المشاريع والتطبيقات التي جاءت لتحسين أداء الجماعات المحلية:

أ- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: في إطار عصرنة الإدارة تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيث دخل حيز الخدمة ابتداء من 15/02/2014<sup>3</sup>. وهو نظام رقمي يتضمن كل العقود المسجلة بسجلات الحالة المدنية و التعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها و هو سجل مستحدث لدى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية يرتبط بالبلديات و ملاحقها

1 يوخنوفة عبد الوهاب، المدرسة والتلميذ و المعلم و تكنولوجيا الاعلام والاتصال، رسالة دكتوراه دولة غير منشورة، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2115، ص05.

2 نفس المرجع السابق، ص6.

3 دليلة قادة، الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية " دراسة حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، 2017، ص. 163.

الإدارية و كذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية، كما أنه سجل يربط بين المؤسسات العمومية المحلية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل<sup>1</sup> بالإضافة إلى وضع ثلاث برمجيات على مستوى كل بلدية تتمثل في: برمجيات لتسليم الشهادات، برمجيات نقل الشهادات والتعديلات وبرمجيات تبليغ عن أخطاء محتملة أثناء الحجز أو النقل.

ترسل البلدية كل أسبوع ما استحدثت في قاعدة البيانات المحجوزة (ولادات جديدة وبيانات هامشية ) إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عبر الولاية عن طريق برمجيات نقل الشهادات.

#### ب- جواز السفر البيوميتري الإلكتروني :

هو عبارة عن وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية للدولة الجزائرية. مثلما تنص عليه توصيات و معايير المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI). و تم إطلاق أول جواز سفر بيوميتري بداية من 5 جانفي 2012 و هذا على مستوى 48 موقعا نموذجيا ليتم تعميم العملية تدريجيا لتشمل كافة المقاطعات الإدارية ، الدوائر ، الممثلات الدبلوماسية و القنصليات، و مع الآجال التي حددتها المنظمة الدولية للطيران بتاريخ 25 نوفمبر 2015 كتاريخ نهائي لمنع استعمال جواز السفر الكلاسيكي ، تم تسخير الكفاءات البشرية و الإمكانيات المادية و المالية لتحويل كل جوازات السفر الكلاسيكية إلى جوازات إلكترونية بيوميتريية ، و ذلك بالاستعانة بمركزين بيوميتريين بالجزائر و الأغواط اللذان يوظفان ما يزيد عن 400 عامل و مهندس متخصصين يتحكمون في تقنيات و تجهيزات دقيقة ففضل هذه الجهود المبذولة تم التوقف عن التداول بجواز السفر العادي غير البيوميتري مع نهاية 2015.<sup>2</sup>

ج- بطاقة التعريف الوطنية البيوميتريية الإلكترونية: بعد جواز السفر البيوميتري انتقلت وزارة الداخلية إلى أهم وثيقة لدى المواطن والإدارة، و يتعلق الأمر ببطاقة التعريف الوطنية البيوميتريية التي تتميز بتأمين خاص بمكونات مؤمنة تتمثل في شريحتين الأولى مرئي و الأخرى خفية، تتضمن معلومات محددة عن المواطن تكون موجودة في المركز البيوميتري .

و تتضمن بطاقة التعريف البيوميتريية الإلكترونية رقم التعريف الوطني إلى جانب رقم البطاقة ، و في هذا الإطار أطلقت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر من خلال وضع رقم وطني لكل جزائري و جزائرية يكون مطبوعا على بطاقة التعريف البيوميتريية محل محل كل الوثائق ، و الذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة ، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية . فهذه الإجراءات تساهم بشكل كبير في تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بمختلف الملفات التي تم المواطن إضافة إلى الملفات المتعلقة بإصدار جواز السفر و رخصة السياقة دون اللجوء إلى التحقيقات الأمنية ، والاكتفاء ببطاقة التعريف الوطنية كبطاقة رقمية تكون صلاحيتها مدى الحياة .<sup>3</sup>

د - رخصة السياقة البيوميتريية الإلكترونية والبطاقة الرمادية الإلكترونية: عرف المشرع الجزائري رخصة السياقة البيوميتريية بأنها: ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح

<sup>1</sup> فضيلة خلفون، رايض بوريش ، تطور أداء الجماعات المحلية في الجزائر على ضوء مشروع الإدارة الالكترونية، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية العدد 16 ، 2020 ، ص. 376

<sup>2</sup> عبد القادر بن زعمة ، 2018 ، مرجع سبق ذكره ، ص. 165

<sup>3</sup> العريب بوعمامة ، حليلة رقاد ، 2014 ، الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية: رهانت ترشيد الخدمة العمومية، جملة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، العدد 09 ، 2014 ، ص. 43

بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، ويمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعاة التطورات التكنولوجية، (قانون رقم 17-05-2017)<sup>1</sup>.

هـ- التسجيل الإلكتروني للحج : شرعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج سنة 2016 و ذلك عبر كافة بلديات الوطن عبر موقع إلكتروني وذلك عن طريق فتح حساب على الموقع ، بعدما كانت عملية التسجيل بالمكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية للتسجيل في الحج .

### المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية

إن وجود الدولة متعلق بتقديم الخدمة العمومية للمواطن من خلال تلبية حاجيات المواطن من احتياجات سواء كانت ضرورية أم ثانوية وذلك في جميع المستويات، لهذا إن قبل الخوض في موضوع الخدمة العمومية يتوجب علينا التطرق الى تعريف الخدمة العمومية وتبيان خصائص هذه الخدمة و أنواعها وكذلك المبادئ التي تستند لها، و النقطة الثانية نستعرض من خلاله الى القانون الاساسي لتحسين الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية.

### الفرع الأول: ماهية الخدمة العمومية

تشير الخدمة العمومية حسب علماء الإدارة العامة إلى "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين ورفاهيته، حيث تقع مسؤوليتها على الدولة أولاً.

### أولاً : تعريف الخدمة العمومية

يمكن تعريف الخدمة العمومية على انها "جميع انواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في اطار جماعي تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون أو يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث ادائها مراقبتها"<sup>2</sup>. يتضح من خلال هذا التعريف بان الخدمة العمومية تتعلق باشباع الحاجات الأساسية للمواطنين بصفة دائمة.

كما تعرف كذلك بانها "الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية و الأجهزة الدولة الى المستفيد ضمن اطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد"<sup>3</sup>.

ويعرفها فليب كوتلر بانها "نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر"<sup>4</sup>، وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها اية ملكية، واننتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا تكون". وعلى ضوء على هذا التعريف يمكن القول انالخدمة هي عبارة عن انشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس ، مع عدم امكانية نقل ملكيتها.

<sup>1</sup> ج.د.ش، 2017، القانون رقم 05-17 المؤرخ في 16 / 2017 يعدل ويتم القانون رقم 14-01 المؤرخ في 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلاقتها وأمنها ، ج ر العدد 12 الصادرة في 22 فيفري .2017.

<sup>2</sup> حمد امين ،عودة المشروعات العامة و قضايا استراتيجية، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996 ص 23.

<sup>3</sup> عباس بدر إنالخ ، الكومة الإلكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان، 2004 ص 138.

<sup>4</sup> Philip KOTLER, Marketing management, 13ème édition, Pearson éducation, Paris, 2009, p521

وتعرف الخدمة العمومية أيضا على انها "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ، ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة"<sup>1</sup>.

من خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بانها محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف المؤسسات القطاع العمومي أو المؤسسات القطاع الخاص ، وهذا في اطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف المسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط اي خدمة عمومية.

### ثانيا : مبادئ الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الموضوعية وهي : 2

- مبدأ المساواة: مضمون هذا المبدأ هو انه ينبغي ان يحصل جميع أفراد المجتمع دون استثناء، دون عوائق ، وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع و بصورة عادلة.

- مبدأ الاستمرارية: يعني هذا المبدأ ضمان استمرار الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع ومهما كانت الظروف، وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين من الخدمة العمومية.

- مبدأ التكلفة: ويسمى أيضا بمبدأ الملائمة، اذ يرعى هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية.

- مبدأ المجانية: يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل.

### الفرع الثاني : انواع الخدمات العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها<sup>3</sup> :

- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على أرض 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 أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربح.

- خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا ان نفعها يعم الكل ، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الاقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف ، المنتزهات العمومية... الخ

- خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وانما تمتد الى الاجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات، والجامعات.

تصنف الخدمات العمومية كذلك كالتالي:<sup>4</sup>

1 المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الدار الجامعية، 2004، ص.29.

2 . مروانحي الدين القطب، طرق خصخصة المرافق العامة، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009، ص.28.

3 . عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، صص 63-62.

4 نفس المرجع السابق ص64.



- خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة : هي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجالات العدالة، الامن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.

- خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي : هي الخدمات التي تشمل التعليم ، الصحة والمساعدات الاجتماعية.

- 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، الإتصالات .

### الفرع الثالث : الأسس القانونية والتنظيمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر :

ان مفهوم تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دفع بالمشروع الجزائري الى صياغة جملة من النصوص القانونية والتنظيمية بهدف تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة للفرد (المواطن)، ففي هذا الاطار أسس المشرع العديد من الهيئات والأجهزة التي تولت متابعة ملف اصلاح الخدمة العمومية عبر منهجية الإدارة الإلكترونية، وهي التالي 1 :

#### أولاً: على صعيد الأحكام :

##### ا- الدساتير:

- دستور 1963 مسطر المادة 10 من هذا الدستور على جملة من الأهداف الأساسية التي ترمي الى تحقيقها الدولة ومن بين هذه الأهداف مقاومه الاستغلال الانساني في جميع اشكاله وضمان حق العمل وضمان مجانية التعليم.

- دستور 1996 المعدل والمعتم حيث جاء ضمن احكامه في المادة 99 جميع الصلاحيات والممارسات التي يمارسها الوزير الأول ومن بين الصلاحيات سهر هذا الاخير على حسن سير الإدارة العمومية.

#### ب . احكام قانون البلدية رقم /11 10:

بحيث تنص المادة ثلاثة في الفقرة الثانية، مع الدولة بصفه خاصة وتعيه الاقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والامن وكذا الحفاظ على الاطار المعيشي للمواطن وتحسينه .

#### ثانيا: على الصعيد الأحكام التنظيمية

هناك العديد من المراسيم التنظيمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر وهي:

- المرسوم رقم 131 / 88 : المؤرخ في 7 / 4 / 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن والذي أكد على ضرورة المصالحة الغائبة بين المواطن والإدارة من خلال استراتيجية الحوار .

- المرسوم الرئاسي رقم 03 / 16 : بموجب هذا المرسوم تم انشاء المرصد الوطني للمرفق العام وللإشارة فأن هذا المرسوم صدر وسط الإصلاحات الخاصة بعصرنة الخدمات المرفق العمومي.

#### ثالثاً: على الصعيد التشريع الفرعي:

- تعليمات الوزير: صدور تعليمتين للوزير الأول متعلقين بإصلاح الخدمة العمومية وفي التعليم رقم 298 المؤرخة في 22 / 9 / 2013 وكذلك التعليم رقم 321 المؤرخة في 20 / 11 / 2013 أين حددت بموجبها المحاور المخصصة لتحسين الخدمة العمومية.

- تعليمات وزير الداخلية: التعليم الوزاري رقم / 11 / 1599 المؤرخة في 25 / 5 / 2011 والمتعلقة بسهر الحكومة على تحسين أداء الخدمة العمومية وتضمنت هذه التعليم الوزاري النص على العديد من الاجراءات الهادفة الى اقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الإدارة بالمرتفقين.

#### الفرع الرابع: أبعاد تحسين الخدمة العمومية

من خلال الدراسات السابقة يمكن حصر أبعاد تحسين الخدمة العمومية في بعدين أساسيين هما :

##### أولا : جودة الخدمة العمومية

لقد أعطيت عدة تعاريف لجودة الخدمة العمومية من أهمها " تحقيق رغبات العميل ان متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع توقع مع تلك الخدمة"<sup>1</sup> .  
وكما يعرفها البعض الآخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملائمتها لاستخدامه استعمالاته أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها و فهي مطابقة الخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقا لها<sup>2</sup>.

##### ثانيا : الأداء الوظيفي

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد لامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض<sup>3</sup>.

##### خاتمة المبحث الأول :

تطرقنا في هذا المبحث الى مطلبين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ,وقد قسما كلا المطلبين الى فرعين , وقسمنا الفروع الى مجموعة من العناصر التي تضمنت مجموعة من التعاريف بشكل مفصل , كما تطرقنا الى الأهمية وبعض الجوانب الأساسية , وذلك من أجل الإحاطة بالموضوع من الجانب النظري, ومن خلال المبحث الثاني سوف يتم التطرق الى الدراسات السابقة باللغتين العربية والاجنبية حيث تناولت موضوع دراستنا مع تسليط الضوء على أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومجالات الإستفادة منها.

1 محمد توفيق ماضي ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2005، ص 17.

2 سعود قانه ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر 03 ، الجزائر ، 2012، ص 07.

3 محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2004، ص 25.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة

للادراسات السابقة أهمية قصوى في تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات البحث, وجب على كل باحث الاستعانة بها, بإعتبارها الأرضية والقاعدة الاساسية لبحثه, كما يقال ولو ظل الباحث ينطق من الصفر دون مراعاة ما تم انجازه ما حدث تطور في المعرفة البشرية ولا عرفة التقدم العلمي والتكنولوجي الذي نراه اليوم.

#### المطلب الاول: الدراسات السابقة

##### الفرع الاول : الدراسات السابقة باللغة العربية

-دراسة خوخواوي عائشة (2022)، إدارة الإلكترونيات و دورها في تحسين أداء الجماعات المحلية " دراسة حول الخدمات العمومية الإلكترونية في البلديات". مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات. المجلد 11 العدد. 01. قد هدفت هذه الدراسة الى إبراز مدى تأثير التطورات والتغيرات التي أحدثتها الثورة المعلوماتية والتكنولوجية على العمل الإداري. بالاعتماد على المنهج التاريخي أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الإدارة الإلكترونية كمدخل حديث يعتمد على الانظمة المعلوماتية والشبكات الإلكترونية في التواصل مع الزبون التي تسهم بشكل كبير في التقليل من التعقيدات البيروقراطية والاستغناء عن المعلومات الورقية وكذا رقمنة مختلف السجلات والعمليات الإدارية التي تعمل على تسهيل مختلف الخدمات وتحسينها.

- دراسة توفيق رفاع وفائزة عدمان (2019 )، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية بلدية الدويرة. المجلة الجزائرية للاداء الاقتصادي عدد2 رقم 1. هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة ما مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية. استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة المقابلة مع مسؤول الرتبة في البلدية ورئيس مصلحة المستخدمين وعينة من المواطنين. توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تؤثر على تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال الأبعاد الرئيسية لها في كسب ثقة المواطن. تلعب الإدارة الإلكترونية دورا هاما في تدني التكاليف.

- دراسة عبد القادر عبان (2016)، بعنوان: تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالكيتوس بالجزائر العاصمة أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة. هدفت الدراسة الى قياس درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر كبلد يسعى لان يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا و معرفة ما مدى وعي المدراء و العاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الالكترونية في إداراتهم.اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي، وذلك من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بالموضوع الإدارة الالكترونية قدر المستطاع ومن بين الأدوات التي استخدمها الباحث ، بطاقة الملاحظة ، دليل المقابلة، أداة الاستخبار القياسي. توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية و التي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا و التحديات التنظيمية و التي تخص نقص الإجراءات و الاستراتيجيات الإدارية و التحديات الاجتماعية التي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة

والتحديات التنموية و التي تخص عدم توفير الأجهزة التكنولوجية بالشكل الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو و بناء بنية تحتية للإدارة الالكترونية ما يجعل الإدارة الجزائرية لازالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي ولازالت رهينة الإجراءات التقليدية.

دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011)، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي مجلة الباحث، جامعة ورقلة العدد 09. هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعليته، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتسييل الضوء على الواقع الإدارة الالكترونية في مؤسسة التعليم العالي. ثم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج هي : الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، الأجهزة ، المعدات، البرمجيات، والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات. تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف .

-دراسة كلثم محمد الكبيسي (2008)، متطلبات تطبق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال . حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر . استخدمت هذه الدراسة منهج البحث المسحي الارتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الالكترونية في مؤسسات المعلومات في دولة قطر. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: من أهم معوقات الإدارة الالكترونية في التنظيمات الحكومية ما يلي :ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، الأمية الالكترونية لدى القطاعات, عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المنظار, ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية, نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية وضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الالكترونية الحكومية.

### الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

- دراسة Liang Ma et Yueping Zheng (2019). أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية،، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، ، العدد. 3 مجلد 98. هدفت الدراسة إلى معرفة أداء الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين (المستفيد من الخدمة)؛ حيث طرح المشكل التالي: هل الموظفون راضون عن الإدارة الإلكترونية حيثما تكون في أعلى ترتيب؟ وقد استخدم الباحثين في دراستهم المنهج التجريبي. ومن أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثين نذكر ما يلي: عرض الخدمات في الإدارة الإلكترونية متناسق جزئيا مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة؛ يمكن ان تكون المعايير في كل مكان فيها الإدارة الإلكترونية مؤشرات موثوقة لرضا المواطنين؛ رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة؛ أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين هي التي تربطهم بخدماتها؛ يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الإلكترونية أكثر من اهتماماتهم بالإعلانات؛ وجود ترابط ايجابي بين الإدارة الإلكترونية ورضا الزبائن.

- دراسة **Amel Attoura et Christian Longhi (2014)**. تطوير الإدارة الإلكترونية في البلديات الفرنسية، مجلة جغرافيا اقتصادية، 2014، العدد 16. وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية و إثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية حيث تمحورت إشكالية الدراسة في اقتراح تحليل إستراتيجية تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية في البلديات الأكثر من 10 ألف نسمة. وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية: كشفت نتائج التحليل البسيط لقواعد البيانات على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها: فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور و تقع في المناطق الحضرية. البلديات التي لم تشارك في التخلي من النمط التقليدية في تقديم الخدمات بغض النظر عن كبرها هي بلديات صناعية قليلة الكثافة ضعيفة في المجال الاقتصادي الاجتماعي. الخصائص الاجتماعية و الاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ حجم وكثافة السكان هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسن خدماتها. ومن أهم توصيات الدراسة: البلديات الواقعة في الأرياف والضواحي هي البلديات المدعوة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تحسين الخدمات والتخلي على الممارسات التقليدية.

#### المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

#### الفرع الأول: جدول مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

جدول رقم (1-1): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

المعايير	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث المكان والزمان	انجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الدراسي 2023 /2022 بالتحديد من 2023/03/05 الى 2023/03/23 اما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في ولاية توفرت	تمت هذه الدراسات في بيئات مختلفة منها عربية كالجائر والسعودية وقطر؛ وأخرى اجنبية وفرنسا والدول الأوربية؛ وامتدت من 2008 الى 2022.
من حيث العينة	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية مكونة من 50 عامل في ولاية توفرت بمختلف رتبهم واصنافهم في المؤسسة محل الدراسة.	ركزت معظم الدراسات على عينات مختارة اي موجهة الى فئة معينة من مجتمع الدراسة، كما ان هناك العديد من الدراسات كانت عيناتها عشوائية، فيما ان عدد العينات كان اكبر من عينة الدراسة الحالية.

معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة الى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية، مع لفت النظر اهنالك كم دراسة مستثناة اعتمدت على منهج المقابلة والملاحظة.	اعتمدنا الى المنج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع واستقطاب الجانب النظري على الواقع، بالإضافة الى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية.	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام شملت من الجماعات المحلية كالبلديات والدوائر والولايات.	استهدفت الدراسة القطاع العمومي، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع العمومي للجماعات المحلية : ولاية توقرت	من حيث قطاع الدراسة
تأولت الدراسات الأخرى من متغير الى متغيرين وأكثر	اعتمدت دراستنا على متغيرين الا وهم: المتغير المستقل : الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع :تحسين الخدمة العمومية	من حيث متغيرات الدراسة
اختلفت الأبعاد بالنسبة للدراسات السابقة فمنها من اعتمد على المتغير المستقل والتابع ومنها من اعتمد على مستقل	اعتمدت دراستنا على اربعة أبعاد في المتغير المستقل وبعدين في المتغير التابع	من حيث أبعاد الدراسة

– مجال الإستفادة من الدراسات السابقة:

تكمن أهم مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة في كونها اسهمت في إثراء واعداد الادبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة الى:

- ❖ ضبط متغيرات الدراسة حيث كانالمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية؛
- ❖ المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيانالأهمية والأهداف من هذه الدراسة؛
- ❖ ضبط المصطلحات الأساسية للبحث والتعمق في الموضوع؛
- ❖ المساعدة في تصميم اداة الدراسة (الاستبيان)؛
- ❖ الإستفادة من الدراسات السابقة في وضع الاطار النظري للدراسة؛

- ❖ المساعدة في تحديد منهج الدراسة، وانتقاء الاساليب الاحصائية المناسبة لتحليل البيانات؛
- ❖ الإستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة في مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

#### خلاصة الفصل الأول :

تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية من حيث المفاهيم والمتغيرات، وكذا البحث في العلاقة بينهما؛ ولهذا الغرض تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين اثنين، بحيث تطرقنا في المبحث الأول الى مفاهيم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية في مطلبين، أما المبحث الثاني فقد حُصص لعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية من جهة، وكذا عرض عملية المقارنة بين تلك الدراسات السابقة والدراسة الحالية من جهة أخرى.

## الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في  
تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت





تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية سنحاول في الفصل التطبيقي معرفة دور الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في ولاية توفرت، وقد تم تقسيم هذا الفصل التطبيقي إلى مبحثين حيث تمحور المبحث الأول حول الطريقة والأدوات المستخدمة والذي يندرج تحته مطلبين، فالمطلب الأول يركز على طريقة الدراسة (مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة) أما المطلب الثاني فستتطرق فيه إلى أدوات الدراسة المستخدمة والمعالجات المستخدمة في التحليل, أما المبحث الثاني فهو عبارة عن تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات من أجل الوصول للإستنتاجات الخاصة بالدراسة.

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا الجانب الميداني الى دراسة دور استخدام الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية و قد تم استخدام استمارة الاستبيان كاداة رئيسية للدراسة صممت لجمع البيانات المطلوبة عن مجتمع الدراسة من خلال عينة عشوائية.

#### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب للمنهج المعتمد بالاضافة الى عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة.

#### الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي اعتمد عليها الباحث في الدراسة للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، أو دراسة اشكالية معينة بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة، سوف نعتد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

#### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

سنتطرق في هذا الفرع الى التعريف بالمنشأة ولاية توقرت وعينة الدراسة.

#### أولاً: مجتمع الدراسة

##### 1- التعريف بولاية توقرت:

تمثل الولاية الجماعات المحلية الاقليمية للدولة , تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وهي الدائرة الادارية الغير المركزية للدولة وتشكل بهذه الصفة لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الاقليمية والدولة, حيث تساهم مع الدولة في ادارة وتهيئة الاقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الاطار المعيشي للمواطنين, تتدخل في كل المجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون, شعارها هو بالشعب وللشعب.

نشأة ولاية توقرت هي حديثة بناء على قانون 03/21 المؤرخ في 2021/03/25 المعدل والمتمم رقم 09/84 المؤرخ 1984/02/04 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد. حيث تتربع على مساحة تقدر بـ26.443 كم، عدد السكان يقدر بـ338.613 نسمة، حيث تتكون الولاية من خمس دوائر مقسمة إلى 13 بلدية.

#### الجدول رقم (1.2): بطاقة تقنية لولاية توقرت

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العاملين في 2023
ولاية توقرت	2021/03/25	مؤسسة عمومية	567 موظف

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الولاية توقرت .

## 2- مهام والخدمات المقدمة من طرف مختلف مصالح ولاية توفرت

يتكون الهيكل التنظيمي لولاية توفرت من الوالي والديوان والمجلس الشعبي الولائي والمفتشية العامة ومصالح مختلفة تعمل على التنسيق الجيد من أجل تلبية المصالح العامة كهدف أساسي وجدت من أجله وتنفيذ السياسات المختلفة، والشكل الموالي الهيكل التنظيمي لولاية توفرت موضح في الملحق رقم 04.

يتبين لنا من خلال الهيكل التنظيمي الموضح في الملحق ان ولاية توفرت تضم كل من :

- **الوالي**: يعتبر الوالي أعلى هيئة إدارية على مستوى الولاية، يتم تعيينه من قبل رئيس الجمهورية، وله عدة مهام مختلفة باعتباره ممثل لدولة على مستوى إقليم الولاية من جه وممثل للولاية من جهة أخرى.

- **الامانة العامة**: أو يطلق عليها الكتبة العامة و هي تعتبر أهم جهاز في الولاية أنها هي الجهة المسؤولة والملمة بكل ما له علاقة بالولاية ومصالحها، وتجدر الاشارة ان مركز الملمين العام يأتي مباشرة بعد الوالي، وتتكون الامانة العامة من مصلحي:

\***مصلحة التلخيص**: تعتبر المصلحة المشرفة على مشاريع التنمية المحلية على مستوى الولاية، من خلال المتابعة الدورية لملفات المشاريع منذ بداية المشروع إلى غاية تسليمه، كذلك تتمثل مهمتها في السهر على التنظيم العام (الاجتماعات، البروتوكولات، وأيضا تقوم بتلخيص مختلف التقارير ومحاضر الاجتماعات واللجان والاستقبالات والخرجات الميدانية.

تتكون هذه المصلحة من أربعة مكاتب: مكتب الصفقات العمومية؛ مكتب التلخيص؛ مكتب التنظيم و مكتب التنسيق.

- **مصلحة الارشيف**: تتمثل مهمته أساسا في نقل الارشيف و تنظيمه بطريقة تسهل إمكانية البحث والدراسة.

- **ديوان الوالي**: يتأسس ديوان الوالي رئيسا لديوان يتلقى في حدود اختصاصاته تفويضا بالمضاء من الوالي، ويتكون عادة من 05 إلى 10 مناصب للملحقين بالديوان وذلك حسب عدد نسمة الولاية. يكلف رئيس الديوان بمساعدة الوالي في مهامه منها : الاهتمام بالعلاقات الخارجية والتشريفات؛ العلاقات مع أجهزة الصحافة والاعلام ؛ أنشطة الإتصالات السلوكية والالسلوكية والتشهير و التنسيق مع اللجنة الوالقية للأمن.

- **المفتشية العامة**: يشمل مجال تدخل المفتشية العامة في الولاية كل الأجهزة والهيكل والمؤسسات غير الممركزة والامركزية الموضوعة تحت وصاية وزير الداخلية والجماعات المحلية وتتمثل مهامها فيما يلي:- السهر على احترام التشريعات التنظيمات المعمول بها في إطار القانون؛ السهر على استمرار عمل الهيكل والأجهزة والمؤسسات بصفة دائمة واقتراح التصحيحات اللازمة إذا تطلب الامر بشكل يساهم في تحسين النتائج وتحسين نوعية الخدمات المقدمة لصالح المواطنين و إجراء التحقيقات بأمر من الوالي في كل ما له علاقة بالأجهزة السالفة الذكر.

- **الاتصالات السلوكية والالسلوكية**: هو عبارة عن مكتب في غاية السرية وذلك لوجود معلومات سرية خاصة بالاتصالات ويعمل على فك الشيفرات والإتصالات المشفرة .

- **مديرية التقنين والتنظيم والشؤون العامة**: تسهر المديرية بشكل عام على ضمان المراقبة على شرعية التدابير التنظيمية المعتمدة محليا، ضمان تنفيذ وتطبيق القواعد القانونية العامة وفق نصوص وتشريعات تنظيمية، متابعة التقارير والمداوات الوالقية والبلدية،

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

تطبق التنظيم المتعلق بتنقل الأشخاص، التكفل بإجراءات نزع الملكية من أجل المنفعة العامة ومتابعتها. تتمثل هذه المديرية في ثالث مصالح بتسع مكاتب على التوالي: مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات التي تتكون من: مكتب العقود الإدارية والمداوات الوافية، مكتب القرارات والمداوات البلدية ومكتب نزع الملكية والمنازعات. مصلحة تنقل الأشخاص التي تحتوي على مكتب تنقل المواطنين، مكتب تنقل الأجانب، مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية. مصلحة التنظيم العام تتكون من مكتب حركة السيارات، مكتب الانتخابات و مكتب المؤسسات المصنفة.

- **مديرية الإدارة المحلية:** من المهام الموكلة لهذه المديرية كل ما يتعلق بالميزانيات والمصادقة عليها، تنفيذها، مراقبتها، متابعتها ومراقبة ممتلكات الولاية والبلديات وكذا الصفقات العمومية على مستوى البلديات، كذلك تسهر على تسيير الموارد البشرية والاهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشري داخل الولاية من الناحية الادارية والقانونية على حد سواء. تتكون مديرية الإدارة المحلية من ثالث مصالح وتسع مكاتب كالتالي:

\* **مصلحة التنشيط المحلي:** وتتكون من مكتب الصفقات والبرامج، مكتب ميزانية وممتلكات البلديات و المؤسسات العمومية البلدية ومكتب العالم آلي.

\* **مصلحة الميزانية والممتلكات:** تتكون من مكتب ميزانية الدولة، مكتب ميزانية الولاية، مكتب الممتلكات.

\* **مصلحة تسيير الموارد البشرية:** تتكون من مكتب تسيير وتكوين مستخدمي البلديات، مكتب تسيير و تكوين مستخدمي الولاية.

ثانيا: عينة الدراسة و خصائصها

### 1- عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من عمال وموظفي ولاية توقرت، حيث تم المسح الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة التي تمكنا من الوصول إليها، وتألفت من الموظفين والعاملين بمختلف مصالح الولاية وقد بلغت العينة المسحوبة (55)، تم توزيع استمارات الاستبانة عليهم وكانت المحصلة كما يلي:

جدول رقم ( 2-2): محصلة توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بولاية توقرت

النسبة %	العدد	البيان
89%	49	الاستمارات المسترجعة
11%	06	الاستمارات غير المسترجعة
100%	55	مجموع الاستمارات الموزعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج اكسيل 2019

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

من خلال الجدول نلاحظ ان حجم العينة الإجمالي يمثل 55 استمارة تم توزيعها في المؤسسة، وكانت محصلة العينة المعتمدة في الدراسة كما هو مبين أعلاه، 49 استمارة، بنسبة استرجاع الاستبانة 89%، وهي نسبة جيدة، يمكننا الاعتماد عليها في الدراسة.

أما الاستمارات الغير المسترجعة فعددها 6 استمارة، بمعدل 11% وهي نسبة ضعيفة لا تؤثر على مجمل الدراسة، والعينة المكونة من 49 مبحوث في مجملها مقبولة يمكننا الاعتماد عليها في تحليل النتائج وتعيمها على مجتمع الدراس

### 2- عرض خصائص العينة

قد أجريت هذه الدراسة على عينة عددها 49 عامل في الولاية اخترناها من مختلف الرتب الوظيفية باستخدام الطريقة العشوائية القصدية، قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها نتعرض إليها كما يلي:

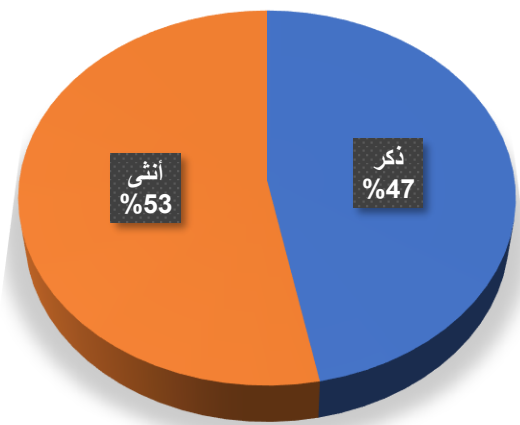
أولا: توزيع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

جدول رقم (2-3) : توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	23	46,9%
انثى	26	53,1%
المجموع	49	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

شكل رقم (2-1) توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

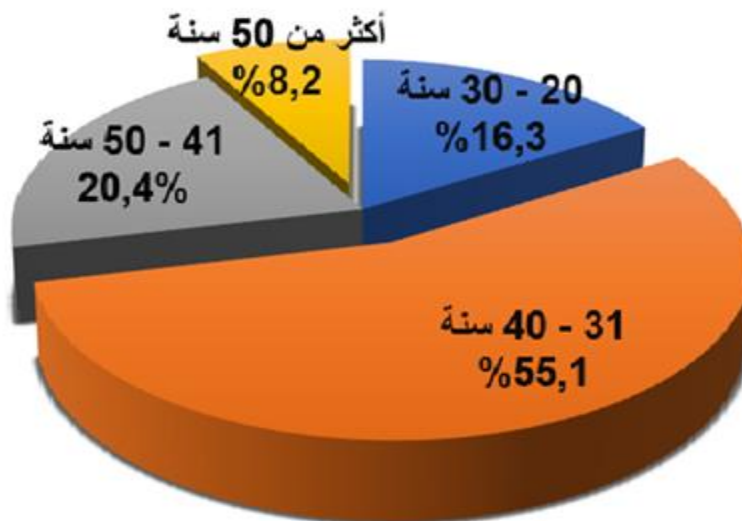
من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه، يتبين لنا ان عينة الدراسة مقسمة حسب نوع الجنس إلى ذكور بعدد 23 بنسبة 46.9% من إجمالي العينة، واثان بعدد 26 بنسبة 53%. وهذا سيفيدنا فيما بعد في دراسة الفروقات الإحصائية وأثرها في الدراسة. وان كان فيما نتوقعه عدم وجود فروق ظاهرة من خلال النتائج المذكورة أعلاه.

ثانيا: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:  
جدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

الترتيب				الفئة
	النسبة المئوية	التكرار	البيان	
3	16,3%	8	20 - 30 سنة	1
1	55,1%	27	31 - 40 سنة	2
2	20,4%	10	41 - 50 سنة	3
4	8,2%	4	أكثر من 50 سنة	4
	100%	49		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

شكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

يتضح من خلال الجدول وتمثيله البياني ان العينة البحثية بمقر ولاية توقرت تتكون من أربع فئات عمرية، وكانت النتيجة لصالح الفئة العمرية الثانية (31-40 سنة) بمعدل 55.1%، تليها الفئة العمرية الثالثة (41-50 سنة)، بمعدل 20.4%، ثم الفئة الأولى (20-30 سنة) بمعدل 16.3%، ثم الفئة الرابعة (50 سنة فأكثر) بمعدل 8.2%.

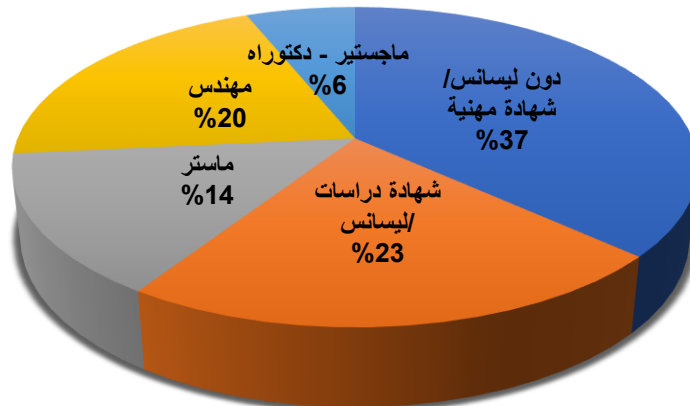
ثالثا: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

المستوى	التكرار	النسبة %
دون ليسانس / شهادة مهنية	18	36,7%
شهادة دراسات / ليسانس	11	22,4%
ماستر	7	14,3%
مهندس	10	20,4%
ماجستير - دكتوراه	3	6,1%
المجموع	49	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

شكل رقم (2-3) توزيع البيانات حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26



## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

من خلال الجدول أعلاه فالعينة البحثية تتكون من خمسة (5) مستويات علمية تتوزع كما يلي: مستوى دون ليسانس/ شهادة مهنية بمعدل 36.7%، مستوى شهادة دراسات/ ليسانس 22.4%، ثم يليها مستوى المهندس بمعدل 20.4%، ثم مستوى ماستر بمعدل 14.3%، ثم مستوى ماجستير - دكتوراه بمعدل 6.1%.

ويدلنا هذا على ان ولاية توفرت تعتمد في الأساس على مستوى الجامعي الذي يمثل بمجمله معدل 63.2% لما تتطلبه طبيعة الوظائف بالولاية. وفي المقابل نجد مستوى الشهادات المهنية دون ليسانس فهم يمثلون فئة العمال ذوي الخبرة وغيرهم من العمال المهنيين حسب متطلبات العمل بالولاية.

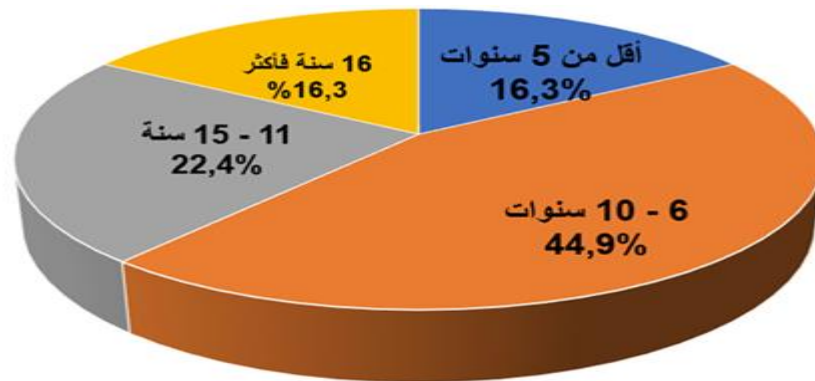
رابعا: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الأقدمية: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية

الترتيب				الفئة
	النسبة المئوية	التكرار	البيان	
3	16,3%	8	أقل من 5 سنوات	1
1	44,9%	22	6 - 10 سنوات	2
2	22,4%	11	11 - 15 سنة	3
4	16,3%	8	16 سنة فأكثر	4
	100%	49		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

من خلال الجدول وتمثيله البياني يتضح لنا ان العينة البحثية تتكون من أربعة (4) مستويات من الأقدمية تتوزع كما يلي: من 6 إلى 10 سنوات بمعدل 44.9% يليها العمال الذين تتراوح أقدمتهم ما بين 11 إلى 15 سنة بمعدل 22.4% ثم أقل من 5 سنوات و 16 سنة فأكثر يتوزعان بمعدل واحد يقدر ب 16.3%.

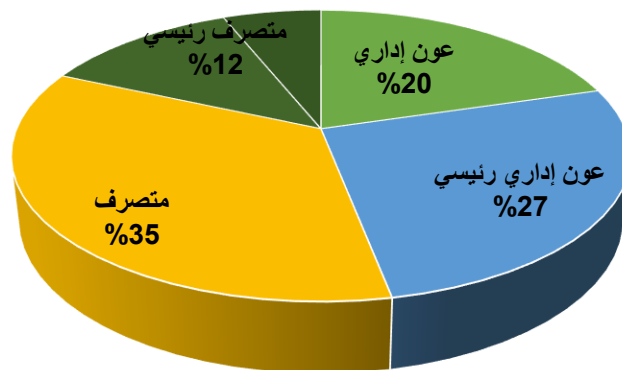
خامسا: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الفئة المهنية: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الفئة المهنية

الترتيب	الفئة		
	النسبة المئوية	التكرار	البيان
3	20,4%	10	عون إداري
2	26,5%	13	عون إداري رئيسي
1	34,7%	17	متصرف
4	12,2%	6	متصرف رئيسي
	100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الفئة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss v 26

من خلال الجدول وتمثيله البياني أعلاه فالعينة البحثية تتكون من أربع (4) فئات وظيفية تتوزع كما يلي:

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

متصرف 35%، ثم يليها عون إدارة رئيسي بمعدل 27%، ثم يليها عون إداري بمعدل 20.4% ثم متصرف رئيسي بمعدل 12% وهذا يدل على أن أغلب موظفي ولاية توقرت وظيفتهم متصرف .

### المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة

سنعرض في هذا المطلب الأساليب الإحصائية والأدوات المستخدمة في جمع البيانات كما سنختبر صدق و ثبات هذه الدراسة.

#### الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل الحصول على نتائج إحصائية تمكننا من التحليل الجيد لإجابات أفراد عينة الدراسة من خلال عبارات الاستبيان بعد جمعنا للاستمارات الصالحة للدراسة، قمنا بتشفير عباراتها بالطرق المناسبة، حيث استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاقتصادية SPSS 29.

وقد تمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة في:

- صدق المحكمين؛
- حساب معامل ألفا كرونباخ "coefficient alpha Cronbach's"، وذلك لقياس ثبات الأداة المستخدمة في جمع المعلومات (الاستبيان) ؛
- حساب معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجات الكلية لأبعاد الدراسة للأجل قياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة؛
- الإحصاء الوصفي من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، استخدام المنحنيات والرسومات البيانية؛
- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات؛
- كما قمنا باستخدام اختبار T-test (T) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي Anova للوقوف على الفروقات الإحصائية؛
- استخدام معامل الارتباط سييرمان لدراسة العلاقة بين لمتغيرات؛
- كما قمنا باستخدام برنامج الإكسيل نسخة 2019، في رسم الجداول وتمثيلها بيانياً.

#### الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

##### أولاً: أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة قمنا بصياغة استبيان (ارجع إلى الملحق رقم 1) و توزيعه على عينة الدراسة والذي يتكون من محورين:

- ✓ المحور الأول: الإدارة الالكترونية و يتضمن ( البرمجيات و التطبيقات الرقمية , نظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات , شبكات الإتصال المورد البشري) و يتكون من أربعة أبعاد.
- ✓ المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية و يتضمن (جودة الخدمة العمومية ,الآداء الوظيفي) و يتكون من بعدين.

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

لوقوف على مدى توفر المتطلبات المذكورة ومعرفتها فاننا قمنا باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي، الذي من خلاله تم حصر رأي الباحثين بشكل صريح بناء على موافقتهم أو مستوى اختلافهم. مما يسمح هذا المقياس بتحديد مستوى الاتفاق أو الخلاف بين المستجيبين. حيث يفترض مقياس ليكرت ان قوة التجربة وشدتها خطية. لذلك ينتقل من اتفاق كامل إلى خلاف كامل، بافتراض انه يمكن قياس المواقف.

### جدول رقم (2-8) قيم المتوسطات الحسابية المرجحة الخاصة بمقياس ليكرت الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
(2.34-3)	(1.67 – 2.33)	(1 – 1.66)

المصدر اعداد الطالبة.

لوقوف على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى أفراد العينة البحثية وتطبيقه في الجماعات المحلية بولاية توفرت، قمنا بتوجيه العينة وفق مقياس ليكرت الثلاثي. وقد قمنا بدراسته وفق قسمين اثنين: القسم الأول: تحليل اتجاه العينة للمحور الأول الإدارة الإلكترونية والقسم الثاني تحليل الاتجاه للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية.

### ثانيا: ثبات وصدق الاستبانة –أداة الدراسة-

لاختبار الفرضيات يجب أولا معرفة صدق وثبات الاستبيان حيث تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدقه وثباته الاستبيان. حيث تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف لمناقشته من حيث شموليته وإمكانيته لتحقيق الهدف الذي يرمي إليه، كما تم عرضه على الأساتذة المحكمين (ارجع إلى الملحق رقم 02) لابداء الرأي حول وضوح صياغة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، كما طلب من المحكمين إسداء النصح بإدخال أية تعديلات على صياغة العبارات لتزداد وضوحا، أو إضافة أي عبارة جديدة ليزداد الاستبيان شمولاً أو حذف أي عبارة مكررة أو غير ضرورية.

### 1-ثبات صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق وثبات الاستبيان تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ.

### جدول رقم: (2-9) معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحور	معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)	العدد الكلي لفقرات الاستبانة
المحور الأول: الادارة الإلكترونية	0.790	16 فقرات
المحور الثاني: تحسين الخدمة	0.756	10 فقرة

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

		العمومية
26 فقرة	0.860	نتيجة الدراسة العامة
	49	حجم العينة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

يتضح من خلال الجدول ان معامل الثبات العام ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للدراسة مرتفع حيث بلغ (0.860) أي نسبة 86% الإجمالي فقرات الاستبيان الستة والعشرين. وكذلك الأمر معامل ثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول الادارة الإلكترونية يدل على ثبات المحور 0.790، ويتمتع بدرجة مقبولة من الثبات بلغت 79 %، والمحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية معامل ثبات 0.756 ويتمتع بدرجة مقبولة من الثبات بلغت 76%.

وهذا يدل على ان أداة الدراسة الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات يمكننا الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانالي (Nunnally and Bernstein) الذي اعتمد معدل 0.70 كحد أدنى للثبات.

2- نتائج صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

أ) نتائج صدق لاتساق الداخلي للمحور الأول الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (2 - 10): الإتساق الداخلي للمحور الأول الإدارة الإلكترونية

الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	Sig قيمة الدلالة
1	.617**	.000
2	.543**	.000
3	.619**	.000
4	.538**	.000
5	.361*	.011
6	.416**	.003
7	.514**	.000

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

8	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والبلديات والوزارات المختلفة	.526**	.000
9	يتوفر تدفق انترنيت جيد في ولاية توقرت	.312*	.029
10	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل الولاية	.526**	.000
11	تمتلك ولاية توقرت موقع الكتروني لها على شبكة الانترنت متاح للمواطنين	.600**	.000
12	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين الولاية والجماعات المحلية الأخرى	.409**	.004
13	تتناسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	.533**	.000
14	تعمل مصالح ولاية توقرت على تدريب وتكوين الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	.482**	.000
15	لدى ولاية توقرت كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	.405**	.004
16	يعي العاملون في ولاية توقرت بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تماشي والتطورات التكنولوجية الحاصلة	.462**	.001

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

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

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من نتائج الجدول السابق نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائيا حيث ان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط  $0.312^*$  بقيمة دلالة (Sig) = 0.029 وهي أقل من مستوى 0.05، للفقرة التاسعة (9) وهو بمستوى ضعيف، فيما كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط  $0.619^{**}$  بقيمة دلالة (Sig) = 0.000 وهي أقل من مستوى 0.01، للفقرة الثالثة (3) وهو بمستوى متوسط. فالعلاقة طردية بين مستوى الدلالة 0.05 و 0.01، وهي تعكس مدى الترابط والاتساق الداخلي للمحور مع فقراته. وعليه فان جميع فقرات المحور الأول الإدارة الإلكترونية متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه.

(ب) نتائج الاتساق الداخلي للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية

جدول رقم ( 2\_ 11): الإتساق الداخلي للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية

الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	Sig قيمة الدلالة
1	.564**	0,000
2	.559**	0,000
3	.595**	0,000

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

4	تسعى ولاية توفرت لتقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها الفعلي	.519**	0,000
5	تسعى ولاية توفرت لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين	.717**	0,000
6	أحرص دائما على تسليم مهامي بالجودة المطلوبة	.598**	0,000
7	تساهم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي	.484**	0,000
8	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	.413**	0,003
9	أحرص دائما على إنجاز الخدمة في وقتها القياسي	.568**	0,000
10	تحرص المؤسسة دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل إنجاز المهام بالدقة والجودة المطلوبة	.582**	0,000

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

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

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من نتائج الجدول السابق نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائية حيث ان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط  $0.413^{**}$  بقيمة دلالة (Sig) = 0.003 وهي أقل من مستوى 0.01، للفقرة الثامنة (8) وهو بمستوى معتدل، فيما كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط  $0.717^{**}$  بقيمة دلالة (Sig) = 0.000 وهي أقل من مستوى 0.01، للفقرة الخامسة (5) وهو بمستوى قوي. فالعلاقة طردية عند مستوى الدلالة 0.01، وهي تعكس مدى الترابط والاتساق الداخلي للمحور مع فقراته. وعليه فان جميع فقرات المحور الثاني تحسين الخدمة العمومية متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه.

ثالثا: اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري الدراسة

لأجل اختبار التوزيع الطبيعي فاننا نفترض ما يلي:

▪ الفرض الصفري ( $H_0$ ) البيانات لا تتوزع طبيعيا حول متغيري الدراسة وهي بقيمة دلالة أقل من مستوى المعنوية 0.05 Sig

▪ الفرض البديل ( $H_1$ ) البيانات تتوزع طبيعيا حول متغيري الدراسة وهي بقيمة دلالة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 Sig

وبما ان عينة الدراسة أصغر من 50 ( $50 > 40$ ) فاننا سنختار اختبار Shapiro-Wilk لمعرفة اعتدالية التوزيع الطبيعي.

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

جدول رقم (2-12) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Tests of Normality						المحور
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
Sig. قيمة الدلالة	Df درجة حرية	إحصائية	Sig. قيمة الدلالة	Df درجة حرية	إحصائية	
.224	49	.969	.200*	49	.079	الإدارة الإلكترونية
.323	49	.973	.200*	49	.088	تحسين الخدمة العمومية

\*. This is a lower bound of the true significance.

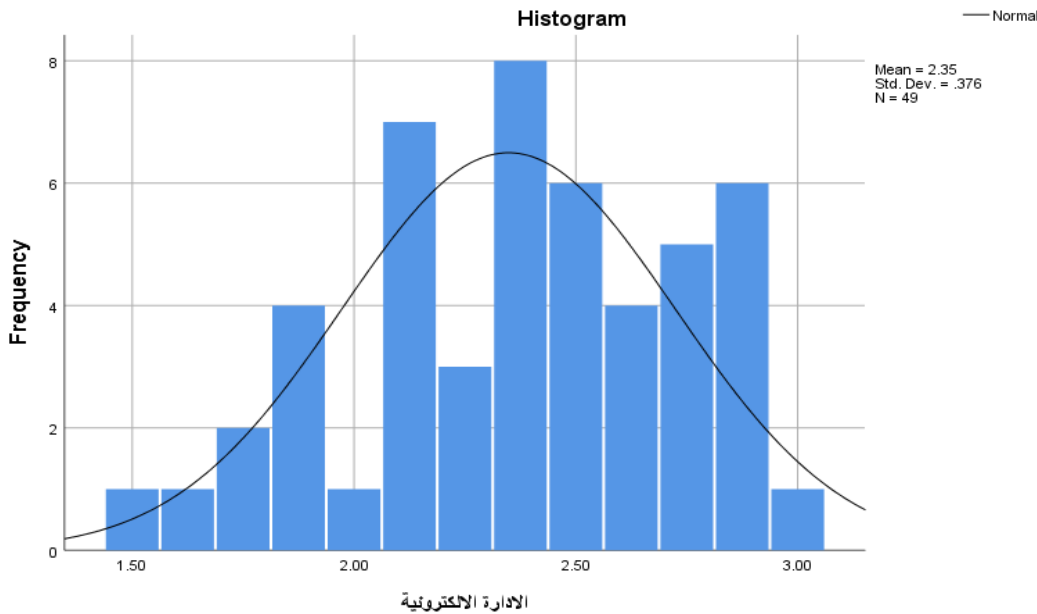
a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال النتائج المتحصل عليها فإن نتيجة اختبار Shapiro-Wilk كانت كالتالي:

- بالنسبة للمحور الأول الإدارة الإلكترونية: قيمة الاحتمالية الاختبار 0.969 عند درجة حرية 49، بقيمة دلالة 0.224 Sig وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05  $\alpha$  وعليه فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (2-6) التوزيع الطبيعي للبيانات حول متغير الإدارة الإلكترونية



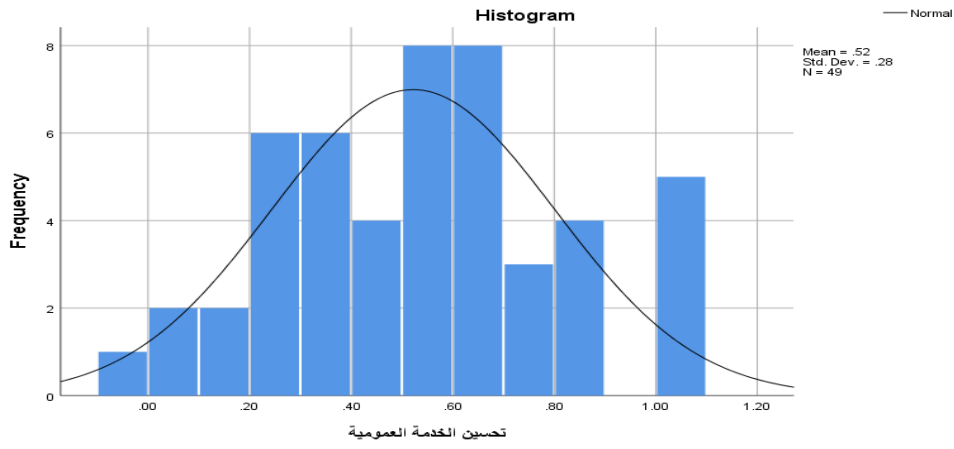
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

- بالنسبة للمحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية: قيمة احتمالية الاختبار 0.973 عند درجة حرية 49، بقيمة دلالة 0.323 Sig وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05  $\alpha$  وعليه فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ( $H_0$ ) ونقبل الفرض البديل ( $H_1$ ). فالبيانات حول المتغيرين تتوزع توزيعا طبيعيا وشرط الاعتدالية في المتغيرين قد تحقق.



## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

رقم رقم (2-6) التوزيع الطبيعي للبيانات حول متغير تحسين الخدمة العمومية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

### المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

في هذه المرحلة سيتم عرض النتائج التي تم التوصل إليها بشكل متسلسل ومنظم مع استخدام الوسائل التوضيحية كالجداول والأشكال ثم تأتي خطوة المناقشة وذلك تحليل وتفسير المخرجات كما يجب ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها وفي الأخير الوصول إلى الاستنتاجات و اقتراح التوصيات.

#### المطلب الأول: تحليل اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة

عليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

#### الفرع الأول: تحليل اتجاه العينة للمحور الأول الإدارة الإلكترونية

اولا: تحليل محور الإدارة الإلكترونية بشكل عام

جدول رقم ( 2- 13 ). نتائج إجابات المبحوثين حول محور الإدارة الإلكترونية

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3 —	محايد	0,57	2,33	1 البرمجيات والتطبيقات الرقمية
1 —	موافق	0,47	2,42	2 نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات
2 —	محايد	0,47	2,33	3 شبكات الاتصال
4 —	محايد	0,51	2,31	4 المورد البشري
	موافق	0,38	2,35	المحور الأول الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة كان نحو الموافق، بمتوسط حسابي قدره 2.35 وانحراف معياري قدره 0.38، وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب للمحور الأول الإدارة الإلكترونية، حيث انه كلما كان متطلباتها متوفرة، كلما تحسنت الإدارة الإلكترونية. فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاق. ويأتي في المقام الأول نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات، ثم شبكة الاتصال ثم البرمجيات والتطبيقات الرقمية ثم المورد البشري. فجميع الأبعاد تتطلبها الإدارة الإلكترونية غير انها تعتمد أكثر على نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات. وهذا يعكس أولويات الولاية في ترتيب متطلباتها في الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

ثانيا: تحليل عبارات أبعاد الإدارة الإلكترونية

من خلال هذا الفرع سنقوم بتحليل أبعاد الإدارة الإلكترونية كل على حدى

1- بعد البرمجيات والتطبيقات الرقمية

جدول رقم ( 2 - 14) نتائج إجابات المحوئين حول اتجاه البعد الأول البرمجيات والتطبيقات الرقمية

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
<u>3</u>	محايد	,822	2,31	تتوفر لدى الولاية حواسيب وملحقاتها بشكل كاف متطورة وملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام
<u>4</u>	محايد	,830	2,24	تتوفر لدى الولاية البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لإدارة العلاقات مع مختلف الشركاء والموردون ومقدمي الخدمات، والمقاولون،...إلخ
<u>2</u>	موافق	,779	2,35	تتوفر لدى الولاية البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لإدارة العلاقات مع المواطنين
<u>1</u>	موافق	,705	2,41	تتوفر لدى الولاية الإمكانيات المادية والبشرية لصيانة وتحسين مختلف البرمجيات والتطبيقات بصفة دورية ومستمرة
	محايد	,57101	2,3265	البرمجيات والتطبيقات الرقمية

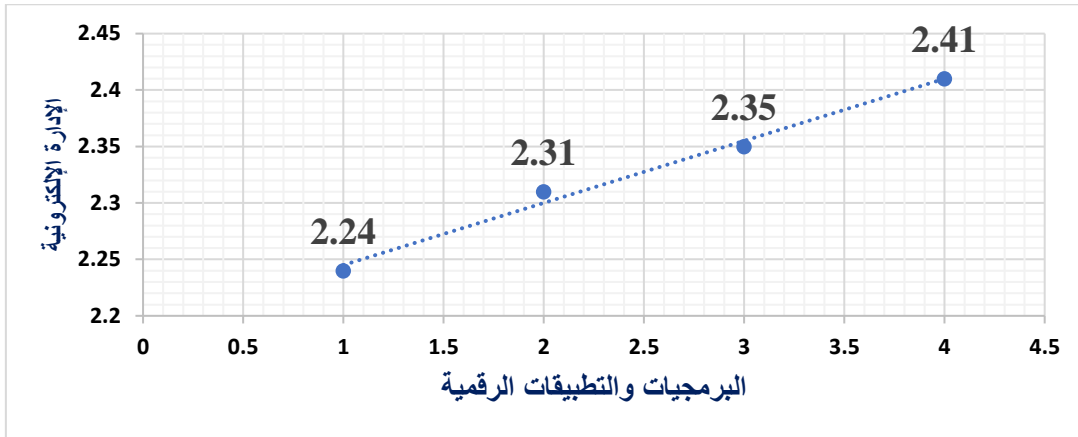
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة كان نحو الحياد، بمتوسط حسابي قدره 2.33 بالتقريب وانحراف معياري قدره 0.571، وهي نتيجة تقع في آخر مجال الحياد وفق مقياس ليكارت الثلاثي حيث ان مجال الحياد ينتهي في المتوسط الحسابي 2.33 ومنه يبدأ مجال الوفاق " موافق". بمتوسط قدره 2.34. فنتيجة البعد قريبة جدا من مجال الموافق. بفارق 1%.

وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب لبعد البرمجيات والتطبيقات الرقمية، حيث انه كلما توفرت متطلبات البرمجيات والتطبيقات الرقمية، كلما تحسنت الإدارة الإلكترونية. فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاق فالمتوسطات الحسابية كانت على الترتيب:

2.41 - 2.35 - 2.31 - 2.24

شكل (2-8) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد البرمجيات والتطبيقات الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال التمثيل البياني للبيانات التي تتعلق باتجاه آراء العينة البحثية حول البرمجيات والتطبيقات الرقمية، نلاحظ ان أكثر ما يفسر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال البرمجيات والتطبيقات الرقمية هو توفر البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لإدارة العلاقات مع المواطنين وتوفر الإمكانيات المادية والبشرية لصيانة وتحسين مختلف البرمجيات والتطبيقات بصفة دورية ومستمرة لدى الولاية. حيث انهما يقعان على خط العلاقة الخطية باتجاه الإيجاب. أما بقية النقاط التي بجوار الخط فهي تدل على وجود علاقة خطية موجبه، تفسر المتطلبات الرقمية ولكنها لا تأخذ الشكل الأكثر تفسيراً للمتطلبات الرقمية التي ينبغي التركيز عليها.

## 2- بعد نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات

جدول رقم (2-15) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	موافق	0,751	2,35	لدى الولاية نظم معلومات يتم استخدامها في توفير وتوزيع المعلومات واتاحتها في الوقت المناسب
1	موافق	0,679	2,55	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في تحسين اتخاذ القرارات
4	محايد	0,683	2,31	لدى الولاية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات
2	موافق	0,739	2,49	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والبلديات والوزارات المختلفة
	موافق	0,46827	2,4235	نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة كان نحو الموافق، بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري قدره 0.468، وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب لبعده نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات، حيث انه كلما كان نظام المعلومات وقواعد البيانات جيدة، كلما تحسنت الإدارة الإلكترونية. فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاء فالمتوسطات الحسابية كانت على الترتيب:

2.55 – 2.49 – 2.35 – 2.31

شكل (2-9) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال التمثيل البياني للبيانات التي تتعلق اتجاه آراء العينة البحثية حول نظام المعلومات وقواعد البيانات، نلاحظ ان أكثر ما يفسر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال نظام المعلومات وقواعد البيانات هو مساهمة نظم المعلومات المستخدمة في تحسين اتخاذ القرارات. حيث انها تقع على خط العلاقة الخطية باتجاه الإيجاب. أما بقية النقاط التي بجوار الخط فهي تدل على وجود علاقة خطية موجبه، تفسر المتطلبات التي تتعلق بنظام المعلومات فيما يخص الإدارة الإلكترونية.

### 3- بعد شبكات الإتصال

جدول رقم (2-16) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد شبكات الإتصال

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
4	محايد	,865	2,04	1 يتوفر تدفق انترنت جيد في ولاية توفرت
1	موافق	,739	2,49	2 يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل الولاية
3	محايد	,801	2,33	3 تمتلك ولاية توفرت موقع الكتروني لها على شبكة الانترنت متاح للمواطنين
2	موافق	,710	2,47	4 يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين الولاية والجماعات المحلية الاخرى

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

شبكات الإتصال	2,3316	,46879	محايد
---------------	--------	--------	-------

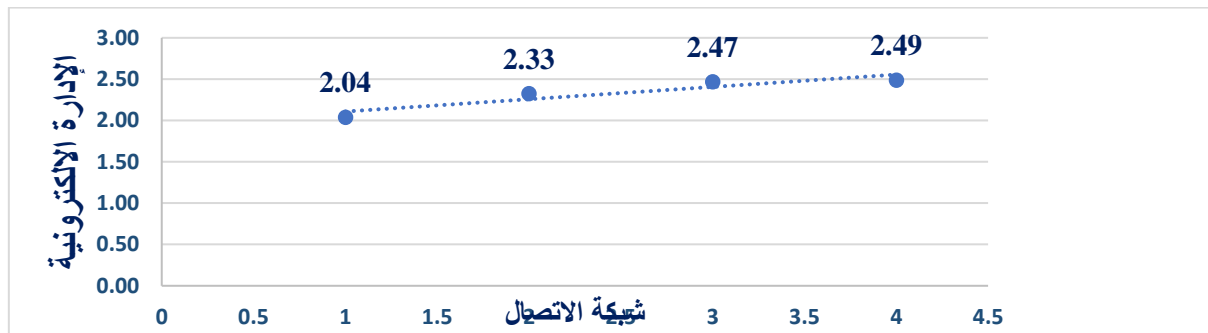
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة كان نحو الحياد، بمتوسط حسابي قدره 2.33 بالتقريب وانحراف معياري قدره 0.468، وهي نتيجة تقع في آخر مجال الحياد وفق مقياس ليكرات الثلاثي حيث ان مجال الحياد ينتهي في المتوسط الحسابي 2.33 ومنه يبدأ مجال الوفاق " موافق" بمتوسط قدره 2.34. فنتيجة البعد قريبة جدا من مجال الموافق. بفارق 1%.

وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب لبعده شبكات الاتصال، حيث انه كلما توفرت متطلبات الاتصال، كلما تحسنت الإدارة الإلكترونية. فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاق فالمتوسطات الحسابية كانت على الترتيب:

2.04 – 2.47 – 2.33 – 2.49

شكل (2-10) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد شبكات الإتصال



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال التمثيل البياني للبيانات التي تتعلق اتجاه آراء العينة البحثية حول شبكة الإتصال، نلاحظ ان أكثر ما يفسر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال شبكة الاتصال هو استخدام البريد الالكتروني. والاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين الولاية والجماعات المحلية الأخرى حيث انها تقع على خط العلاقة الخطية باتجاه الإيجاب. أما بقية النقاط التي بجوار الخط فهي تدل على وجود علاقة خطية موجبه، تفسر المتطلبات التي تتعلق بشبكة الاتصال فيما يخص الإدارة الإلكترونية.

4-بعد المورد البشري

جدول رقم (2 - 17) نتائج إجابات المبحوثين حول البعد الرابع المورد البشري

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	محايد	,823	2,22	تناسب مهارات ومعارف العمال في مجال

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

				تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	
4	محايد	,800	2,16	تعمل مصالح ولاية توقرت على تدريب وتكوين الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	2
1	موافق	,736	2,43	لدى ولاية توقرت كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	3
2	موافق	,764	2,43	يعي العاملون في ولاية توقرت بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة	4
	محايد	,50911	2,3112	المورد البشري	

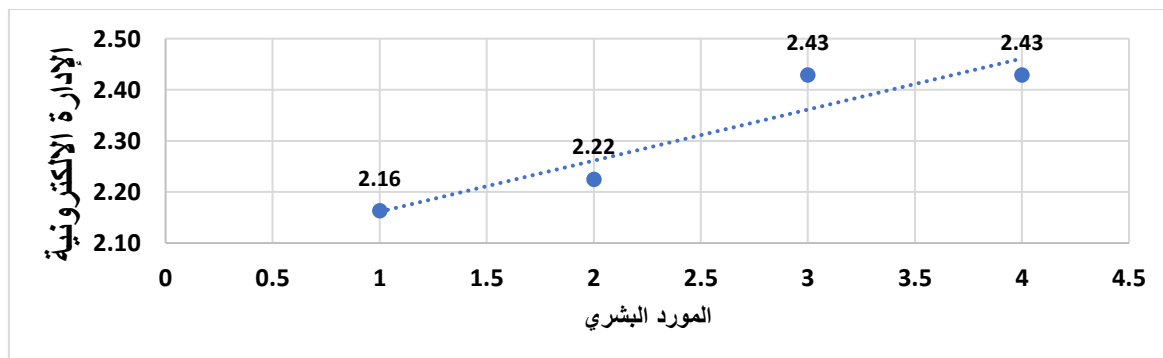
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة كانت نحو الحياد، بمتوسط حسابي قدره 2.31 بالتقريب وانحراف معياري قدره 0.509، وهي نتيجة تقع في آخر مجال الحياد وفق مقياس ليكارت الثلاثي حيث ان مجال الحياد ينتهي في المتوسط الحسابي 2.33 ومنه يبدأ مجال الوفاق " موافق". بمتوسط قدره 2.34. فنتيجة البعد قريبة جدا من مجال الموافق. بفارق 3%.

وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب لبعد المورد البشري، حيث انه كلما توفرت متطلبات الموارد ، كلما تحسنت الإدارة الإلكترونية. فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاق فالمتوسطات الحسابية كانت على الترتيب:

$$2.16 - 2.22 - 2.43 - 2.43$$

شكل (2-11) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد المورد البشري



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

من خلال التمثيل البياني أعلاه فان جميع النتائج تفسر متطلبات المورد البشري للإدارة الإلكترونية حيث ان جميع النقاط هي باتجاه موجب بعلاقة خطية طردية متجهة. وأكثر النقاط المفسرة هي ان تعمل مصالح ولاية توقرت على تدريب وتكوين الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا رغم الحياض المسجل فيها حيث نجدتها تقع على الخط. كذلك نجدعبارة التي تنص على "تناسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم". وكذلك بقية النقاط فهي مفسرة لمتطلبات المورد البشري.

الفرع الثاني: تحليل اتجاه العينة للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية  
اولا: تحليل محور تحسين الخدمة العمومية بشكل عام

جدول رقم (2 - 18) نتائج إجابات المبحوثين حول محور تحسين الخدمة العمومية

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
<u>2</u>	محايد	.55094	2.2980	جودة الخدمة العمومية
<u>1</u>	موافق	.47820	2.5388	الاداء الوظيفي
	<u>موافق</u>	.41265	2.4184	المحور الثاني تحسين الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية كان نحو الموافق، بمتوسط حسابي قدره 2.41 وانحراف معياري قدره 0.412، وعند ترتيب الأبعاد نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية، حيث انه كلما كان متطلباتها متوفرة، كلما تحسنت الخدمة العمومية فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاق. ويأتي في المقام الأول الأداء الوظيفي ثم جودة الخدمة العمومية.

ثانيا: تحليل عبارات أبعاد تحسين الخدمة العمومية

من خلال هذا الفرع سنقوم بتحليل أبعاد تحسين الخدمة العمومية كل على حدى.

1- بعد جودة الخدمة العمومية

جدول رقم (2 - 19) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد جودة الخدمة العمومية

الترتيب	اتجاه	الانحراف	المتوسط	الفقرة
---------	-------	----------	---------	--------



الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

	العينة	المعياري	الحسابي	
5	محايد	,797	2,10	1 توفر الولاية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة
1	موافق	,762	2,41	2 تساعد الانتقادات العامة الموجهة نحو الإدارة العمومية في التحسين المستمر للخدمة
4	محايد	,798	2,22	3 لا يوجد تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة
3	موافق	,727	2,37	4 تسعى ولاية توفرت لتقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها الفعلي
2	موافق	,786	2,39	5 تسعى ولاية توفرت لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين
	محايد	,55094	2,2980	جودة الخدمة العمومية

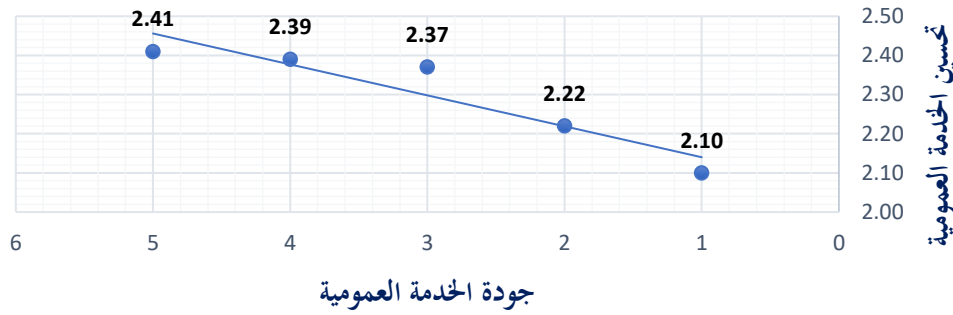
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة للبعد جودة الخدمة العمومية كان بالحياد، بمتوسط حسابي قدره 2.29 وانحراف معياري قدره 0.550، وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب في البعد رغم الحياد الملاحظ، فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المنتجه نحو الإيجاب والوفاق، وللوقوف على أكثر ما يفسر جودة الخدمة العمومية قمنا بترتيب البيانات من الأصغر إلى الأكبر لنحصل على المتوسطات الحسابية كانت على الترتيب التالي:

2.41 – 2.39 – 2.37 – 2.22 – 2.10

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

شكل (2-12) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد جودة الخدمة العمومية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال التمثيل البياني أعلاه فان جميع النتائج تفسر متطلبات جودة الخدمة العمومية، حيث ان جميع النقط هي باتجاه موجب بعلاقة خطية طردية متجهة. وأكثر النقاط المفسرة لجودة الخدمة العمومية هي التي تقع على الخط لا يوجد تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة. تليها نحو الإيجاب الفقرة التي تنص على ان ولاية توفرت تسعى لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين. أما بقيت النقط فهي واقعة بجوار النموذج المفسر لجودة الخدمة العمومية، وكلها باتجاه موجب رغم الحياد الملاحظ.

### 2- بعد الأداء الوظيفي

جدول رقم (2-20) نتائج إجابات المبحوثين حول البعد الثاني الأداء الوظيفي

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	موافق	.636	2.63	أحرص دائما على تسليم مهامي بالجودة المطلوبة
3	موافق	.649	2.53	تساهم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي
5	موافق	.762	2.41	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية
2	موافق	.671	2.61	أحرص دائما على انجاز الخدمة في وقتها القياسي
4	موافق	.767	2.51	تحرص المؤسسة دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالدقة والجودة المطلوبة
	موافق	.47820	2.5388	الاداء الوظيفي

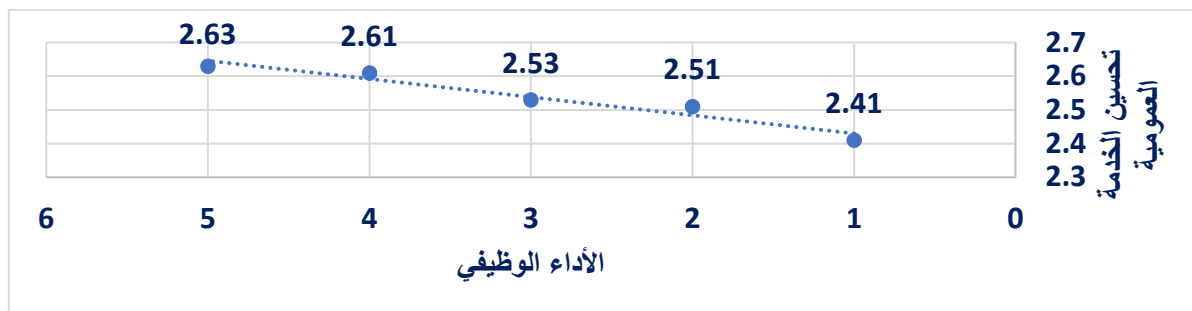
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

من خلال الجدول أعلاه نجد ان نتيجة اتجاه العينة للبعد الأداء الوظيفي كان بالموافق، بمتوسط حسابي قدره 2.53 وانحراف معياري قدره 0.478، وعند ترتيب الفقرات نلاحظ ان النتائج الإحصائية تأخذ الاتجاه الموجب بشكل خطي وهو يعكس صورة الايجاب في البعد، فالنتائج على الترتيب تأخذ المنحنى الخطي المتجه نحو الإيجاب والوفاق، وللوقوف على أكثر ما يفسر الأداء الوظيفي قمنا بترتيب البيانات من الأصغر إلى الأكبر لنحصل على المتوسطات الحسابية كانت على الترتيب التالي:

2.41 – 2.51 – 2.53 – 2.61 – 2.63

شكل (2-13) نتائج إجابات المبحوثين حول بعد الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال التمثيل البياني أعلاه فان جميع النتائج تفسر متطلبات الأداء الوظيفي، حيث ان جميع النقط هي باتجاه موجب بعلاقة خطية طردية متجهة. وأكثر النقاط المفسرة للأداء الوظيفي هي التي تقع على الخط تساهم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي، تليها نحو الإيجاب الفقرة التي تنص على ان الموظف يسعى إلى تسليم مهامه بالجودة المطلوبة، في وقتها القياسي أما بقيت النقط فهي واقعة بجوار النموذج المفسر للأداء الوظيفي، وكلها باتجاه موجب رغم الحياد الملاحظ.

### المطلب الثاني: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سنحاول التعرف على أثر الادارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية من خلال اختبار فرضيات .  
أولاً: اختبار الفرضية الرئيسة:

نص الفرضية: " توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بولاية توقرت  
1- اختبار العلاقة الارتباطية:

ويمكن ذلك من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات دراسة وسوف نستخدم كذلك الارتباط القانوني لما تتطلبه الدراسة. حيث ان المتغيرات تتكون من مجموعة من المتغيرات الفرعية المستقلة ومجموعة من المتغيرات التابعة.

أ) دراسة علاقة خط الارتباط لقياس العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية

لأجل اختبار الفرضية فاننا نفترض ما يلي:

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

- الفرض الصفري ( $H_0$ ) " لا توجد علاقة ارتباط عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بولاية توفرت "

- الفرض البديل ( $H_1$ ) توجد علاقة ارتباط عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بولاية توفرت "

جدول رقم (21 - 2) علاقة الارتباط بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية

المتغير المستقل وأبعاده	الأسلوب الاحصائي المستخدم	جودة الخدمة العمومية	الاداء الوظيفي	تحسين الخدمة العمومية
الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط بيرسون	.573**	.473**	.657**
	Sig قيمة الدلالة	0,000	0,001	0,000
البرمجيات والتطبيقات الرقمية	معامل الارتباط بيرسون	.360*	0,185	.348*
	Sig قيمة الدلالة	0,011	0,202	0,014
نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات	معامل الارتباط بيرسون	.365**	.597**	.590**
	Sig قيمة الدلالة	0,01	0,000	0,000
شبكات الاتصال	معامل الارتباط بيرسون	.549**	.357*	.574**
	Sig قيمة الدلالة	0,000	0,012	0,000
المورد البشري	معامل الارتباط بيرسون	.450**	.311*	.480**
	Sig قيمة الدلالة	0,001	0,03	0,00

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

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

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه فان نتيجة معامل الارتباط بيرسون كانت بعلاقة خطية طردية موجبة بقيمة معامل  $0.657^{**}$  بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بولاية توفرت. وهي علاقة خطية قوية نوعا ما. بمستوى دلالة قيمتها  $0.000$  وهي أقل من مستوى المعنوية  $0.01$ ، حيث انه كلما زادت الإدارة الإلكترونية كلما تحسنت تقديم الخدمة العمومية بالولاية.

وكانت علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمة العمومية أقوى من علاقتها بالأداء الوظيفي حيث يدل معامل ارتباط الجودة بدرجة معتدلة جدا  $0.573^{**}$  بمستوى دلالة قيمتها  $0.000$  وهي أقل من مستوى المعنوية  $0.01$ ، بينما معامل ارتباط الأداء الوظيفي بدرجة معتدلة كذلك ب  $0.473^{**}$ . بمستوى دلالة قيمتها  $0.001$  وهي أقل من مستوى المعنوية  $0.01$ .

ومهما يكن من أمر فان العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية والأداء الوظيفي هي علاقة جيدة إلى حدٍ مقبول حيث انه كلما زادت الإدارة الإلكترونية كلما تحسنت جودة الخدمة العمومية ب  $57.3\%$ . وكلما تحسن الأداء ب  $47.3\%$ . كما نلاحظ كذلك ان البرمجيات والتطبيقات الرقمية لها علاقة طردية ودور في تحسين الخدمة العمومية بمعامل ارتباط  $0.348^{**}$  بمستوى دلالة قيمتها  $0.014$  وهي أقل من مستوى المعنوية  $0.05$ . فكلما زادت الإدارة الإلكترونية من خلال البرمجيات والتطبيقات الرقمية كلما تحسنت جودة الخدمة العمومية ب  $36\%$ . وبالتالي تحسنت الخدمة العمومية ب  $35\%$ . ونلاحظ هنا ان

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقيت

البرمجيات والتطبيقات الرقمية لها دور في جودة الخدمة فقط وليس لها دور في الأداء الوظيفي. كما تدل عليه نتائج معامل الارتباط الأداء والبرمجيات 0.185 بدلالة 0.202. وهي أكبر من 0.05 فلا توجد علاقة بينهما. ومنه فالبرمجيات تفسر تحسين الخدمة العمومية من خلال جودة الخدمة فقط.

كما نلاحظ كذلك نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات لها علاقة طردية ودور في تحسين الخدمة العمومية بمعامل ارتباط  $0.590^{**}$  بمستوى دلالة قيمتها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.01. فكلما زادت الإدارة الإلكترونية من خلال نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات كلما تحسنت جودة الخدمة العمومية ب 36%. وتحسن كذلك الأداء الوظيفي ب 57.9%، وبالتالي تحسنت الخدمة العمومية ب 35%. ومنه فان نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات لها دور يقارب 60% في تحسين الأداء الوظيفي. أكثر منه في تحسين جودة الخدمة.

كما نلاحظ كذلك شبكات الاتصال لها علاقة طردية ودور في تحسين الخدمة العمومية بمعامل ارتباط  $0.574^{**}$  بمستوى دلالة قيمتها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.01. فكلما زادت الإدارة الإلكترونية من خلال شبكات الاتصال كلما تحسنت جودة الخدمة العمومية ب 54.9%. وتحسن كذلك الأداء الوظيفي ب 35.7%، وبالتالي تحسنت الخدمة العمومية ب 57.4%، ومنه فان شبكات الاتصال لها دور يقارب 55% في تحسين جودة الخدمة أكثر منه تحسين الأداء الوظيفي.

كما نلاحظ كذلك المورد البشري له علاقة طردية ودور في تحسين الخدمة العمومية بمعامل ارتباط  $0.480^{**}$  بمستوى دلالة قيمتها 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.01. فكلما زادت الإدارة الإلكترونية من خلال المورد البشري كلما تحسنت جودة الخدمة العمومية ب 45%. وتحسن كذلك الأداء الوظيفي ب 31.10%، وبالتالي تحسنت الخدمة العمومية ب 48%. ومنه فان المورد البشري له دور 45% في تحسين جودة الخدمة أكثر منه تحسين الأداء الوظيفي.

ومنه فاننا نقول نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو انه توجد علاقة ارتباط عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية لولاية توقيت تتمثل في 65.7%.

ب) دراسة العلاقة الارتباطية باستخدام معامل الارتباط القانوني بين مجموعة الأبعاد المشتركة المستقلة، ومجموعة الأبعاد المشتركة التابعة

بما ان متغيرات الدراسة تتضمن مجموعة عناصر في المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية، ومجموعة عناصر في المتغير التابع تحسين الخدمة العمومية، فانه من الصعب الوقوف على العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأبعاد تحسين الخدمة العمومية كل على حدا، حيث اننا مثلاً، لا بد لنا من معرفة العلاقة بين بعد المورد البشري مع جميع أبعاد المجموعة المستقلة الذي ينتمي إليها ومع جميع أبعاد المجموعة التابعة تحسين الخدمة العمومية. ومعرفة العلاقة بين هذا البعد والمجموعة التي تنتمي إليها المتغيرات التابعة ككل. وهكذا في بقية الأبعاد الأخرى فاننا نقيس العلاقة بين كل بعد مع كل بعد في المجموعة التابعة على حدا ثم العلاقة بينها وبين المجموعة ككل. فتنشأ عندنا مصفوفة العلاقة الارتباطية والتباين بين كل أبعاد المجموعتين والتباين المشترك بين المجموعتين. والأسلوب الاحصائي المستخدم لمعرفة ذلك هو اختبار علاقة الارتباط القانوني وكانت المحصلة الإحصائية حسب مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.V26 كما يلي:

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقيت

جدول رقم (2-22) يبين إعدادات علاقة الارتباط القانوني

القيم	تقسيم المجموعات
البرمجيات والتطبيقات الرقمية، شبكات الاتصال نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات، المورد البشري	متغيرات المجموعة الأولى
جودة الخدمة العمومية، الاداء الوظيفي	متغيرات المجموعة الثانية
نموذجين ارتباطيين (2) ارتباطات	الارتباطات القانونية المستخدمة التي تم اقتراحها لتحقيق العلاقة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل إعدادات الارتباط القانوني، فقد تم تجزئة متغيرات الدراسة إلى مجموعتين لقياس ذلك، المجموعة المشتركة الأولى تتضمن الأبعاد المستقلة البرمجيات والتطبيقات الرقمية، شبكات الاتصال نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات، المورد البشري. والمجموعة المشتركة الثانية تتضمن الأبعاد التابعة جودة الخدمة العمومية، الاداء الوظيفي وعلى هذا الأساس فقد اقترح البرنامج نموذجين ارتباطيين قانونيين لاختبار العلاقة بين المجموعتين.

جدول رقم (2-23) يمثل قياس قيمة الارتباط القانوني وتحديد مستوى معنويته الإحصائية

مستوى المعنوية Sig	التباين F	Wilks Statistic إختبار ويلكس	Eigenvalue القيم الذاتية	الارتباط	نماذج الأرتباط القانوني
.000	6.366	.394	1.208	.740	النموذج الأول
.105	2.172	.871	.148	.359	النموذج الثاني

H0 for the Wilks test means that the correlations of the current line and the following lines are equal to zero.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه، الذي يمثل قياس قيمة الارتباط القانوني وتحديد مستوى معنويته الإحصائية، نلاحظ ان الجدول يتكون من نموذجين ارتباطيين وقيمتها الذاتية واختبار ويلكس والتباين ومستوى دلالة كل نموذج ارتباطي. وحسب مخرجات البرنامج الاحصائي، فقد تم قياس النموذجين، وكانت النتيجة الإحصائية اختيار النموذج الأول حيث هو النموذج الوحيد الذي يحقق علاقة الارتباط بين المجموعتين بقيمة ارتباطية قدرها 0.740، وهو دال إحصائيا بقيمة إحصائية معنوية Sig 0.000 وهي أقل من 0.01

أما النموذج الثاني فعلاقة الارتباط هي 0.359 وهو غير دال إحصائيا. بقيمة دلالة 0.105 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وعليه فانه تم رفض النموذج الثاني، إذ لا يعبر عن العلاقة الارتباطية بين المجموعتين. فالنموذج الارتباطي الأول هو الأكثر وأقوى دلالة. حيث انه يمثل العلاقة الارتباطية بين المجموعتين بمعدل 74 % وهذا أقصى ما وصلت له العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة في المجموعتين.

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

حيث انها كانت تمثل حسب معامل الارتباط بيرسون 0.657 أي 65.7%. ولما قمنا بدراسة العلاقة بين المجموعات المستقلة والمجموعات التابعة زادت العلاقة بشكل إيجابي طردي بين المجموعة المشتركة المستقلة التي تمثل الإدارة الإلكترونية المشتركة، والمجموعة المشتركة التابعة التي تمثل تحسين الخدمة العمومية المشتركة. وصلت إلى 74%. وهي علاقة طردية موجبة بدرجة قوية وهي أقصى ما يمكن ان تحققه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من دور حيث انه كلما زادت الإدارة الإلكترونية بدرجة زادت تحسين الخدمة العمومية بـ 74%.

ومنه يمكننا القول ان الفرضية التي تتعلق بقياس علاقة الارتباط قد تحققت من خلال قياس درجة العلاقة بالارتباط القانوني الذي خلصت نتيجته إلى وجود علاقة خطية طردية تمثلت في 74%. وهي أقصى ما يمكن ان تحققه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من دور حيث انه كلما زادت الإدارة الإلكترونية بدرجة زادت تحسين الخدمة العمومية بـ 74%. وهي بمستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05. ومنه فاننا نرفض الفرض الصفري (H0) ونقبل الفرض البديل (H1) الذي ينص على وجود علاقة ارتباط عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية ولاية توفرت "

### 2- خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل

للقيام باختبار هذين الفرضين السابقين قمنا وفق برنامج SPSS.V26 باختباره عن طريق معادلة خط الانحدار التدريجي وكانت المحصلة كما يلي: حيث يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على ان خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

### جدول رقم: (2 - 24) يبين المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة خط الانحدار a

نموذج	المتغيرات المدخلة في معادلة خط الانحدار	المتغيرات المستبعدة	طريقة الإدخال في معادلة الانحدار
1	نظم المعلومات وقواعد البيانات	/	الانحدار التدريجي
2	شبكة الإتصال	/	

a- Variable dépendante : المحور الثاني تحسين الخدمة العمومية

### المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V26

يوضح الجدول أعلاه أسماء المتغيرات التي أدخلت في معادلة الانحدار بطريقة الانحدار المتعدد التدريجي، الذي يتم من خلاله استبعاد المتغيرات غير المؤثرة وإبقاء المتغيرات المؤثرة. فالنموذج يثبت المتغيرات التي لها أثر فقط، وتمثل في دراستنا في متغير نظم المعلومات وقواعد البيانات، ومتغير شبكة الإتصال. أما بقيت المتغيرات البرمجيات والتطبيقات الرقمية، والموارد البشري تم استبعادهم بطريقة الانحدار التدريجي المتعدد.

### جدول رقم: (2 - 25) ملخص نموذج خط الانحدار

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

Std. Error of the Estimate الانحراف والخطأ في التقدير	Adjusted R Square معامل مربع الارتباط المعدل	R Square مربع معامل الارتباط	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار
,33682	,334	,348	,590 <sup>a</sup>	1
,29557	,487	,508	,713 <sup>b</sup>	2
a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات				
b. Predictors: (Constant), شبكات الاتصال, نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات				
c. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية				

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح ملخص نموذج خط الانحدار الذي اقترح نموذجين اثنين النموذج الأول (1)، والنموذج الثاني (2).

ففي النموذج الأول فان النتائج الإحصائية تدل على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي معتدل 0.590 ويوضح النموذج الأول كذلك ان متغير نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات يؤثر في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 34.8%، وهذا يعني ان كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث تزيد نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات من مستوى تحسين الخدمة العمومية.

يلعب R square أيضاً دوراً حيوياً في النموذج، وتشير الارتباط "R" إلى قوة العلاقة بين التنبؤ والنتيجة من هذه الدراسة البحثية التي تم قياسها. حسب الجدول أعلاه، يظهر ان مربع معامل الارتباط R Square هو 0.348 أو 34.8%. كما يعني ذلك 34.8% من المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات ، تؤثر بشكل مباشر على المتغير التابع وهو تحسين الخدمة العمومية. في الوقت نفسه، يحدد ذلك أيضاً 34.8% من التباين الكلي في تحسين الخدمة العمومية يفسره نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات. (أي ان نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات يفسر 34.8% من تحسين الخدمة العمومية) لذلك فان النسبة المتبقية 65.2% يحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.

ويمثل النموذج الثاني (2) من معادلة الانحدار على وجود علاقة خطية بمعامل ارتباط طردي عالي 0.713 ويوضح كذلك ان متغير نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات، شبكات الاتصال يؤثران في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 71.3%، وهذا يعني ان كلا المتغيرين مرتبطان بشكل إيجابي ومتصلان ببعضهما البعض حيث يزيد نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات، شبكات الاتصال من مستوى تحسين الخدمة العمومية.



## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقيت

يلعب R square أيضاً دوراً حيوياً في النموذج، وتشير معامل الارتباط "R" إلى قوة العلاقة بين التنبؤ والنتيجة من هذه الدراسة البحثية التي تم قياسها. حسب الجدول أعلاه، يظهر ان مربع معامل الارتباط R Square هو 0.508 أو 50.8%. كما يعني ذلك 50.8% من المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات, شبكات الاتصال يؤثران في تحسين الخدمة العمومية، تؤثر بشكل مباشر على المتغير التابع وهو تحسين الخدمة العمومية في الوقت نفسه، يحدد ذلك أيضاً 50.8% من التباين الكلي في تحسين الخدمة العمومية يفسره الاتصال. (أي ان الاتصال يفسر 50.8% من تحسين الخدمة العمومية) لذلك فان النسبة المتبقية 49.2% يُحمل على المتغيرات الأخرى التي لم تشارك في هذه الدراسة.

ويلاحظ أيضاً ان نموذج الانحدار الثاني أفضل من نموذج الانحدار الأول من حيث جودة المطابقة بالنظر إلى قيمة الانحراف والخطأ في التقدير Std. Error of the Estimate ففي النموذج الأول قيمة الخطأ في التقدير تساوي 0.33682 وهي أكبر من قيمة الخطأ في التقدير في النموذج الثاني حيث نجدها تساوي 0.29557 فكلما كان الخطأ أصغر كانت قوة تقدير الانحدار أفضل. وكلما كانت الخطأ أعلى كلما أدى ذلك إلى تراجع قوة الانحدار.

وبالنظر إلى معاملات الارتباط R فان النموذج الثاني أفضل من الأول من حيث جودة المطابقة ذلك لانه يعبر عن العلاقة ب 71.3% ويفسر 50.8% من الأثر بمتغيري تفسير (نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات, شبكات الاتصال) في تحسين الخدمة العمومية.

ونلاحظ كذلك من خلال نتيجة مربع معامل الارتباط المعدل Adjusted R Square انها زادت بزيادة عدد المتغيرات المستقلة، حيث انها في النموذج الأول معامل الارتباط المعدل يقدر ب 0.334 وهو يعبر عن العلاقة بين متغير مستقل واحد وهو نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات. ونجدها في النموذج الثاني زادت بزيادة عدد المتغيرات المستقلة (نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات, شبكات الاتصال) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المعدل ب 0.487 فدللت هذه الزيادة على انه يوجد علاقة مشروطة بين الزيادة في المتغيرات المستقلة والزيادة في معامل الارتباط المعدل. وهي تدل على ان العلاقة تستحق الزيادة في عدد المتغيرات المستقلة. وبذلك ظهرت النتائج ان النموذج الثاني هو الأفضل من حيث المطابقة ولها أثر في المتغير التابع أقوى من النموذج الأول.

جدول رقم (2 - 26) جودة النموذج الخطي ANOVA<sup>a</sup>

جدول رقم 2 - 31 جودة النموذج الخطي ANOVA <sup>a</sup>						
نموذج الانحدار	Sum of Squares المجموع المربع	df درجة الحرية	Mean Square مربع المتوسط	تحليل التباين اختبار فيشر F	Sig. مستوى المعنوية	
Regression الانحدار	2,842	1	2,842	25,048	,000 <sup>b</sup>	1
Residual البواقي	5,332	47	,113			

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

			48	8,173	Regression الانحدار	2
	,000 <sup>c</sup>	23,778	2,077	4,155	Residual البواقي	
			46	4,019	المجموع	
Dependent Variable: a. تحسين الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات						
c. Predictors: (Constant), شبكات الاتصال						

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال الجدول أعلاه فان النتائج الإحصائية الاستدلالية تدل على ان نموذج الانحدار معنوي في كلا النموذجين وذو دلالة وله أثر كما تشير إليه قيمة التباين (F) البالغة 25,048 في النموذج الأول (نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات) وبلغت قيمة التباين (F) في النموذج الثاني (نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات, شبكات الاتصال) 23,778 وكلاهما دالين إحصائيا بدلالة إحصائية Sig 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية ( $\alpha 0.01$ ). فالتباين في النموذج الأول أكبر من التباين في النموذج الثاني وهذا يدل على أفضلية الانحدار في النموذج الثاني من حيث جودة المطابقة. ويظهر ذلك في قيمة البواقي Residual وهي تعبر على القيم المتبقية غير المفسرة. فكلما كانت أصغر كلما كانت أفضل ويعبر على قوة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

ففي دراستنا هذه نجد ان قيمة البواقي SSR في النموذج الأول تساوي 5,332 بمتوسط حسابي مربع Mean Square 0.113 وهي أكبر من قيمة البواقي في النموذج الثاني 4.155 بمتوسط مربع Mean Square قدره 2.077 وهذا يدل على الانحدار في النموذج الثاني أفضل من الانحدار في النموذج الأول.

### 3-دراسة معاملات خط الانحدار

جدول رقم (2- 27) معاملات معادلة خط الانحدار ودلالاتها المعنوية<sup>a</sup> Coefficients

إحصائيات العلاقة الخطية المتداخلة		Sig.	t	معاملات موحدة	معاملات غير قياسية		النموذج
VIF	Tolerance				Beta	الخطأ المعياري	
		,000	4,525		,256	1,159	الثابت (Constant) 1

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقيت

1,000	1,000	,000	5,005	,590	,104	,520	نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات	
		,034	2,188		,269	,588	(Constant) الثابت	
1,124	,890	,000	4,095	,449	,097	,395	نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات	2
1,124	,890	,000	3,877	,425	,096	,374	شبكات الاتصال	
a. Dependent Variable: تحسين الخدمة العمومية								

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال الجدول أعلاه فان النتائج الإحصائية توضح معاملات معادلة خط الانحدار التدريجي في النموذجين الأول والثاني، وكانت النتائج كما يلي:

**ففي النموذج الأول:** تعتبر المعاملات المعيارية للمتغير المستقل نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات مهمة حيث ان قيمة بيتا (Beta) تساوي (0,590) وهي تبين العلاقة بين نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات والمتغيرات المفسرة التنبئية له، بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 5.005 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0.05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك انه كلما كانت متطلبات نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات متوفرة بوحدة واحدة فان تحسين الخدمة العمومية تتحسن بمقدار (0,590) وحدة.

كما ان قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.000 أقل من 3 وهذا يدل على انه لا يوجد متغيرات عالية الترابط في هذا النموذج. كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الأول كالتالي:

تحسين الخدمة العمومية المتوقعة =  $0.520 + 1.159$  (نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات)

$$y = 1,159 + 0,520x$$

حيث ان:

y: يمثل تحسين الخدمة العمومية المتوقعة

x: تمثل نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات

**وفي النموذج الثاني:** تعتبر المعاملات المعيارية للمتغير المستقل نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات والمتغير المستقل شبكة الاتصال مهمة حيث ان قيمة بيتا (Beta) نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات تساوي (0,449) وهي تبين العلاقة بين نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات والمتغيرات المفسرة التنبئية له وهي بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 4.095 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من 0.05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك انه كلما كانت متطلبات نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات متوفرة فان تحسين الخدمة العمومية تتحسن بمقدار (0,449) وحدة.

وقد تبين ان قيمة بيتا (Beta) لشبكة الاتصال تساوي (0,425) وهي تبين العلاقة بين شبكة الاتصال والمتغيرات المفسرة التنبئية له وهي بقيمة ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (اختبار ت) 3.877 بدلالة معنوية Sig 0.000 أقل من

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

0.05، كما توضح الدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك انه كلما كانت متطلبات المتابعة والتقييم متوفرة بوحدة واحدة فان تحسين الخدمة العمومية تتحسن بمقدار (0,425) وحدة.

كما ان قيمة معامل تضخم التباين VIF 1.124 أقل من 3 وهذا يدل على انه لا يوجد مشكلة في التعددية الخطية في هذا النموذج. وان التباين المسموح به Tolerance يقدر 0.890  
كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج الثاني كالتالي:  
تحسين الخدمة العمومية المتوقعة = 0.588 + 0.395 (نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات) + 0.374 (شبكة الاتصال)

$$y = 0,588 + 0,395x_1 + 0,374x_2$$

حيث ان:

y: يمثل تحسين الخدمة العمومية المتوقعة

x1: تمثل نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات

x2: تمثل شبكة الاتصال

ومنه فان الفرضية التي تنص على الأثر قد تحققت من خلال النموذجين الأول في نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات بميل أثر قدره 0.520، وفي النموذج الثاني تحققت في نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات بميل قدره 0.395 وفي شبكة الاتصال بميل قدره 0.374 والنموذج الثاني هو الأفضل في تفسير الأثر في تحسين الخدمة العمومية. حيث انه يفسر 50.8% بينما النموذج الأول يفسر 34.8% فقط.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

1-تحليل نتائج اختبار الفرضيات التي تتعلق بقياس المستوى للمتغيرين

(أ) تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بقياس درجة استعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت

-نص الفرضية: " هناك درجة مرتفعة لاستعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت "  
-الأسلوب أو المقياس الإحصائي المستخدم: للوقوف على اختبار هذه الفرضية قمنا باجراء اختبار (ت) لعينة واحدة وذلك بعد توفر شرط الاعتدالية.

لأجل اختبار الفرضية المقترحة فاننا نفترض ما يلي:

الفرض الصفري (H<sub>0</sub>) " لا توجد درجة مرتفعة لاستعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت "

الفرض البديل (H<sub>1</sub>) توجد درجة مرتفعة لاستعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت "

جدول رقم (2-28) اختبار (ت) للعينة الواحدة One-Sample Test قياس درجة استعمال الإدارة الإلكترونية

المحور	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t قيمة اختبار (ت)	df درجة الحرية	Sig قيمة الدلالة
الإدارة	49	2.3482	0.37608	6.481	48	0.000

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة التي تتعلق بقياس درجة استعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت، حيث كانت قيمة اختبار (ت) تساوي 6.481 عند درجة حرية 48 بقيمة دلالة sig 0.000 وهي أقل من 0.05. وعليه فاننا نرفض الفرض الصفري ( $H_0$ ) ونقبل الفرض البديل ( $H_1$ ). وهو انه درجة استعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت مرتفعة وعالية.

(ب) تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بقياس مستوى تقديم الخدمة العمومية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت

-نص الفرضية: " هناك مستوى جيد ومرتفع للخدمة العمومية المقدم من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت "  
-الأسلوب أو المقياس الإحصائي المستخدم: للوقوف على اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) لعينة واحدة وذلك بعد توفر شرط الاعتدالية.  
لأجل اختبار الفرضية المقتر فاننا نفترض ما يلي:

الفرض الصفري ( $H_0$ ) " لا يوجد مستوى جيد ومرتفع للخدمة العمومية المقدم من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت "  
الفرض البديل ( $H_1$ ) يوجد مستوى جيد ومرتفع للخدمة العمومية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت "

جدول رقم (2-29) اختبار (ت) للعينة الواحدة One-Sample Test قياس مستوى تقديم الخدمة العمومية

المحور	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t قيمة اختبار (ت)	df درجة الحرية	Sig قيمة الدلالة
تحسين الخدمة العمومية	49	2.4184	0.41265	7.097	48	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة التي تتعلق بقياس مستوى تقديم الخدمة العمومية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت، حيث كانت قيمة اختبار (ت) تساوي 7.097 عند درجة حرية 48 بقيمة دلالة sig 0.000 وهي أقل من 0.05. وعليه فاننا نرفض الفرض الصفري ( $H_0$ ) ونقبل الفرض البديل ( $H_1$ ). وهو ان مستوى تقديم الخدمة العمومية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت مرتفعة وعالية.

(ج) تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة التي تتعلق بقياس الفروق الإحصائية بين المتغيرات نص الفرضية: عدم وجود فروقات في مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

صياغة الفروض:

## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

1- اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $0,05 < \alpha$  لنظرة الباحثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (2 - 30) اختبار (ت) لعينتين مستقلتين الفروق الإحصائية تعزى لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجة الحرية	قيمة الدلالة
تحسين الخدمات العمومية	الذكور	23	2.3783	.43793	-0.636	47	0.528
	الاناث	26	2.4538	.39419			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول يتبين لنا انه لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى للجنس حول تحسين الخدمات العمومية، حيث بلغت قيمة اختبار (ت) - 0.636 عند درجة حرية 47 بقيمة دلالة 0.528 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق إحصائية حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الجنس. وعليه فاننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

2- اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $0,05 < \alpha$  لنظرة الباحثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير السن

جدول رقم (2 - 31) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين الفئات العمرية

الفروق بين المتوسطات لمتغيرات الدراسة	مجموع المربعات	Df درجة الحرية	المتوسط المربع	قيمة اختبار التباين F	Sig قيمة الدلالة
تحسين الخدمات العمومية	.673	3	.224	1.346	.272

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

		.167	45	7.501	الفروق الداخلية
			48	8.173	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول يتبين لنا انه لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى للسن تحسين الخدمات العمومية حيث بلغت قيمة اختبار (F) = 346.1 عند درجة حرية 3 بقيمة دلالة 0.272 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 Sig ومنه لا توجد فروق إحصائية حول تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير السن. وعليه فاننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

3- اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $0,05 < \alpha$  لنظرة الباحثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

جدول رقم (2-32) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين المؤهلات العلمية

قيمة Sig الدلالة	قيمة اختبار التباين F	المتوسط المربع	Df درجة الحرية	مجموع المربعات	الفروق بين المتوسطات لمتغيرات الدراسة
.804	.405	.073	4	.291	الفروق بين المجموعات
		.179	44	7.883	الفروق الداخلية
			48	8.173	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول يتبين لنا انه لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى للمؤهل العلمي حول تحسين الخدمات العمومية حيث بلغت قيمة اختبار (F) = 0.405 عند درجة حرية 4 بقيمة دلالة 0.804 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 Sig ومنه لا توجد فروق إحصائية حول تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وعليه فاننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

4- اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $0,05 < \alpha$  لنظرة الباحثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير الأقدمية

جدول رقم (2-33) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين مراتب الأقدمية

الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توقرت

الفروق بين المتوسطات لمتغيرات الدراسة	مجموع المربعات	Df درجة الحرية	المتوسط المربع	قيمة اختبار التباين F	Sig قيمة الدلالة
الفروق بين المجموعات	.441	3	.147	.855	.471
الفروق الداخلية	7.733	45	.172		
المجموع	8.173	48			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول يتبين لنا انه لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى للأقدمية حول تحسين الخدمات العمومية حيث بلغت قيمة اختبار (F) = 0.855 عند درجة حرية 3 بقيمة دلالة 0.471 وهي أكبر من مستوى الدلالة Sig 0.05 ومنه لا توجد فروق إحصائية حول تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير الأقدمية. وعليه فاننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

5- اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $\alpha < 0, 05$  لنظرة الباحثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير الفئة المهنية

جدول رقم (2-34) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين الفئات المهنية

الفروق بين المتوسطات لمتغيرات الدراسة	مجموع المربعات	Df درجة الحرية	المتوسط المربع	قيمة اختبار التباين F	Sig قيمة الدلالة
الفروق بين المجموعات	.311	4	.078	.435	.783
الفروق الداخلية	7.863	44	.179		
المجموع	8.173	48			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

من خلال الجدول يتبين لنا انه لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات الحسابية تعزى للفئة المهنية حول تحسين الخدمات العمومية حيث بلغت قيمة اختبار (F) = 0.435 عند درجة حرية 4 بقيمة دلالة 0.783 وهي أكبر من مستوى الدلالة Sig 0.05



## الفصل الثاني: ..... الإطار التطبيقي لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لولاية توفرت

ومنه لا توجد فروق إحصائية حول تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير للفتة المهنية. وعليه فاننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

اذن فيما يخص اختبار الفرضية: " عدم وجود فروقات في مستوى إدارك أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية " فالنتيجة اظهرت تحققت هذه الفرضية في جميع المتغيرات الشخصية والوظيفية ومنه نستطيع القول بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من  $05 < \alpha$  لنظرة المبحوثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية "

### خلاصة الفصل

قمنا في هذا الفصل بعرض مجريات الدراسة الميدانية التي قمنا بها، والتي شملت عينة من عمال ولاية توفرت، وقد اعتمدنا على الاستبيان لدراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ، من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المتعارف عليها، وبالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS، ثم تحليل وتفسير نتائج البرنامج حيث تأكدنا من خالها من صحة الفرضيات المطروحة في بداية هذه الدراسة و ذلك من خلال الإجابات التي تم التوصل إليها عن طريق المؤسسة محل الدراسة.

خاتمة

## الخاتمة:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال رافعة أساسية لتحديث الإدارة أمام محيط يعرف التحولات متواصلة. فالإدارة بكل مكوناتها بما فيها الإدارات العمومية مدعوة للتلاؤم مع هذا السياق لانجاح مشروع التغيير و تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. وتجدد الإشارة إلى ان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مرتبط بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فأفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم الإستراتيجية الإدارة الإلكترونية لتحقيق النتائج المرجوة، لا يتحقق إلا بإصلاح الاختلالات واستعمال المعلومات كالية للتجديد والتطور.

من خلال كل ما سبق التطرق له في بحثنا، بداية من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وكذا تجربة الجزائر في مجال إدراج الإدارة الإلكترونية كالية لتحسين الخدمة العمومية و الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع و في الاخير دراستنا الميدانية في ولاية توفرت، خلصنا إلى مجموعة من النتائج نحاول ان تستعرضها بانجاز على النحو التالي:

## اولا : نتائج الدراسة النظرية

- ◀ الإدارة الإلكترونية أصبحت، حتمية لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم يه على تكنولوجيا المعلومات كأساس للتنمية في كل المجالات.
- ◀ الإدارة الإلكترونية تحمل على عاتقها تأدية وظائف لا يمكن لغيرها القيام بها، كما تعتبر مركز تلاقي وتبادل المعلومات بين المواطنين والسلطات العليا، فهناك من بعثوها مركز يقطة الدولة.
- ◀ ان التحول نحو الإدارة الإلكترونية يستلزم التحول الناجح المبني على رؤية وإستراتيجية وذلك بتوفير التخطيط السليم والتدرج في الانتقال إلى أسلوب الإدارة العامة الجديدة بتوفير البنية التحتية اللازمة والتمويل اللازم والتشريعات الحاضنة والمساعدة في ذلك بالإضافة إلى تدريب الموظفين.
- ◀ التطبيق السليم والمحكم الإدارة العامة الإلكترونية يزيد في تحسين الخدمة العمومية .

## ثانيا : نتائج الدراسة الميدانية

أظهرت نتائج الدراسة :

- ◀ انه يمارس موظفي ولاية توفرت استخدام الادارة الإلكترونية بكفاءة حيث ساهمت في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين , حيث اسفرت النتائج ان مستوى اتخدام الادارة الإلكترونية من طرف موظفي ولاية توفرت في المتوسط العام جاءت بتقدير جيد. حيث جاءت جميع ابعاد الادارة الإلكترونية بتقدير جيد. ويأتي في المقام الأول نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات، ثم شبكة الاتصال ثم البرمجيات والتطبيقات الرقمية ثم المورد البشري. فجميع الأبعاد تتطلبها الإدارة الإلكترونية غير انها تعتمد أكثر على نظم المعلومات الادارية وقواعد البيانات. وهذا يعكس أولويات الولاية في ترتيب متطلباتها فيالإدارة الإلكترونية.

◀ مستوى تقديم الخدمة العمومية من طرف موظفي مصالح ولاية توقرت مرتفعة وعالية باعابها الاثنين (الاداء الوظيفي و جودة الخدمة).

◀ هناك علاقة ارتباط بين الادارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية بعلاقة خطية طردية موجبة حيث اسفر قياس درجة العلاقة بالارتباط القانوني إلى وجود علاقة خطية طردية تمثلت في 74% وهي أقصى ما يمكن ان تحققه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من دور حيث انه كلما زادت الإدارة الإلكترونية بدرجة زادت تحسين الخدمة العمومية بـ 74%.

◀ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لنظرة المبحوثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية. **ثالثا: توصيات الدراسة**

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات:

◀ التدريب المتواصل للموظفين مع استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات ذات جودة وكفاية عالية.

◀ تفعيل دور المجتمع المحلي في التحول الإلكتروني وهذا ما يجعل مشروع الولاية الإلكترونية ناجح كونه متوافق مع توجهات وأهداف الجمع، وهذا ما يضيفي الشفافية والمشروعية عليه.

◀ ينبغي على السلطات العامة تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية و دعمها من أجل تحسين الخدمة العمومية.

◀ إستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية لتطوير برامج المؤسسة ومواكبة التطورات .

◀ إجراء بحوث دورية حول المعوقات التي تواجه تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ومحاولة إيجاد الحلول لها.

◀ إستغلال الإطارات المؤهلة التي تتميز بالكفاءة والفاعلية في مجال الإدارة الإلكترونية .

◀ تعزيز البنية التحتية المتكاملة لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

◀ ضرورة تخصيص ميزانية خاصة بتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

◀ قيام الإدارة العليا بإرشاد الموظفين حول تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال عقد ندوات ومؤتمرات لزيادة الوعي لدى الموظفين.

و في الاخير يقع على عاتق الدولة توفير الحماية في مجال التعامل الإلكتروني لاسيما وان مخاطر تكنولوجيا الإعلام والاتصال متعددة، فلا بد من صيانة الحياة الخاصة للمواطنين من الانتهاكات التي قد تحدث.

#### رابعا: افاق الدراسة

في ختام البحث وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال؛:

◀ أثر الإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي؛

◀ دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة؛

- ◀ أثر الإدارة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي؛
- ◀ لأمن الإلكتروني ودوره في تعزيز الإدارة الإلكترونية

## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1- الكتب:

- ◀ احمد امين :عود المشروعات العامة القضايا استراتيجيات، منشورات جامعه الكويت، الكويت، 1996.
- ◀ بدر محمد السيد القرار، الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الاداري، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، مصر، طبعة الأولى 2015.
- ◀ جمعة اسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، د.ت، 2015.
- ◀ جمعة اسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد لنشر وتوزيع، عمان، 2004.
- ◀ السعيد مبروك ابراهيم، إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، طبعة أولى، الاسكندرية، القاهرة، 2014.
- ◀ عباس بدرالنخ : كومة الإلكترونية من الإستراتيجية الى التطبيق، دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- ◀ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001.
- ◀ عمر احمد ابو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية، مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الأولى 2013.
- ◀ محمد راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، القاهرة، 2001، محمد سعيد انور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2004.
- ◀ محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجية في الإدارة العامة، الحكومة الإلكترونية، دار ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2018.
- ◀ محمد سمير احمد الإدارة إلكترونية ط 1 دار المسير عمان، الاردن 2009
- ◀ محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد، 24 العدد 2016/04
- ◀ المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الدار الجامعية، 2004.
- ◀ مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرافق العامة، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009
- ◀ نجم، عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر.
- ◀ والى مساعد، دور نظام المعلومات في تحسين كفاءة الأنشطة اللوجيستية ، نظام تخطيط موارد المؤسسة erp نموذجاً، مجلة الاقتصاد والتنمية ، المجلد 05.

## 2 المقالات:

- ◀ محمد توفيق ماضي ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2005.
- ◀ ياسين سعد غالب، "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض، معهد الادارة العامة، 2005 .

## 3 المجالات:

- ◀ على السايح جبور/ الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الاداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومى الإلكترونية بالجزائر مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية العدد الاول 2017.

## 4. المداخلات:

- ◀ براهيمى سميحة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ،جامعة المسيلة 2019.

## 5- الرسائل الجامعية:

- ◀ بوخنوفة عبد الوهاب المدرسة والتلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام والاتصال ( رسالة دكتوراه دولة غير منشورة)، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2015.
- ◀ دور الإدارة إل لكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات الحمية بالجزائر ليلى لعجال يوسف أزروال جامعة تبسة / الجزائر
- ◀ سعود قانه ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر 03 ، الجزائر ، 2012.
- ◀ عبد العزيز رحابي، أمال عباس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر.
- ◀ محمد ، بن عبد العزيز الضافي ، "مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض" ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، 2006 .

## 6 – مواقع إلكترونية:

- ◀ سليمانى السعيد: الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، مجله منازعات الاعمال، تاريخ تصفح الموقع، 2023 /5/16 .
- ◀ عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر المعوقات والأفاق المركز الديمقراطي العربي تم زيارة الموقع <http://democraticac.de>



- ◀ <https://revues.imist.ma/index.php?journal=Contentieux-affaires&page=article&op=view&path.30> : Statistical Package for the Social Sciences
- ◀ Academic Research : What is a Likert Scale – Definition, example, characteristics, & advantages, <https://www.questionpro.com/blog/what-is-likert-scale/> The date and time of the site visit : Saturday, May 27, 2023– 06 :40 :38

#### المراجع الأجنبية:

- ◀ Afro I work for management. New jersey: Prentice hall Dessler.G .(2001).
- ◀ Philip KOTLER, Marketing management, 13ème édition, Pearson éducation, Paris, 2009
- ◀ Reliability, Validity and Uni-Dimensionality Nunnally and Bernstein, 1994: 264–265.

الملاحق

## قائمة الملاحق

الملحق 1: الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية علوم تجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر اكايمي

الطالبة: كديدة حنان

الأستاذة المشرفة : د. بوعلي

ليندة

الاستبيان

أخي الموظف، أختي الموظفة تحية عطرة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، الهدف منها التعرف على "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للجماعات المحلية. دراسة حالة ولاية توفرت" و لتحقيق هدفنا ولاستكمال موضوع الدراسة نضع بين يديكم استبانة راجيا منكم الاجابة على الأسئلة الواردة بوضع علامة (x) على الاجابة التي تجدونها مناسبة، ونحطكم علما ان اجابتم سنبقى سرية، ويبقى مجال استعمالها في البحث العلمي ولن تعرض إلا في صورة إجمالية ورقمية ونسب مئوية. ان اجاباتكم بموضوعية ودقة ستؤدي حتما إلى تقديم أفضل لموضوع الدراسة، وبالتالي مساعدتنا في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بنتائج وتوصيات المناسبة لهذا الموضوع.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

أولا :البيانات الشخصية ضع علامة × الخانة المناسبة

الجنس	ذكور		انثى			
العمر	30-20		40-31		50-41	أكثر من 50 سنة
المؤهل العلمي	دون ليسانس /شهادة مهنية		شهادة دراسات /ليسانس		ماستر	مهندس ماجستير /دكتوراه
الاقدمية	أقل من 5 سنوات		6 سنوات إلى 10 سنوات		11 سنة إلى 15	16 سنة إلى فما فوق
الفئة المهنية	عون إداري		عون إداري رئيسي		متصرف	متصرف رئيسي أخرى

محور الأول : الادارة الإلكترونية				
البعد الأول: البرمجيات والتطبيقات الرقمية				
الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
1	تتوفر لدى الولاية حواسيب وملحقاتها بشكل كاف متطورة وملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام			
2	تتوفر لدى الولاية البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لادارة العلاقات مع مختلف الشركاء والموردون ومقدمي الخدمات، والمقاولون، إلخ			
3	تتوفر لدى الولاية البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لادارة العلاقات مع المواطنين			
4	تتوفر لدى الولاية الامكانيات المادية والبشرية لصيانة وتحسين مختلف البرمجيات والتطبيقات بصفة دورية ومستمرة			
البعد الثاني: : نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات				
الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
5	لدى الولاية نظم معلومات يتم استخدامها في توفير وتوزيع المعلومات واطاحتها في الوقت المناسب			
6	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في تحسين إتخاذ القرارات			
7	لدى الولاية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات			
8	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والبلديات والوزارات المختلفة			
البعد الثالث: شبكات الاتصال				
الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
9	يتوفر تدفق انترنيت جيد في ولاية توقرت			
10	يتم استخدام البريد الكتروني في العمل داخل الولاية			
11	تمتلك ولاية توقرت موقع الكتروني لها على شبكة الانترنت متاح للمواطنين			
12	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين الولاية والجماعات المحلية الاخرى			
البعد الرابع: المورد البشري				

## قائمة الملاحق

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
13	تتناسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.			
14	تعمل مصالح ولاية توقرت على تدريب وتكوين الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا			
15	لدى ولاية توقرت كوادر بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.			
16	يعي العاملون في ولاية توقرت بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة.			

### ثالثا: محور : تحسين الخدمة العمومية

محور: تحسين الخدمة العمومية				
البعد الأول: : جودة الخدمة العمومية				
الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
17	توفر الولاية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة و السرعة			
18	تساعد الانتقادات العامة الموجهة نحو الادارة العمومية في التحسين المستمر للخدمة			
19	لا يوجد تعارض في المعلومات و اجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة			
20	تسعى ولاية توقرت لتقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها الفعلي			
21	تسعى ولاية توقرت لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين			
البعد الثاني : الاداء الوظيفي				
الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
22	أحرص دائما على تسليم مهامي بالجودة المطلوبة			
23	تساهم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي			

## قائمة الملاحق

			لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	24
			أحرص دائما على انجاز الخدمة في وقتها القياسي	25
			تحرص المؤسسة دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالدقة والجودة المطلوبة	26

الملحق 2: قائمة المحكمين

جدول صدق المحكمين

الرقم	اسم الاستاذ	جامعة الانتماء	الرتبة العلمية
-------	-------------	----------------	----------------

## قائمة الملاحق

01	بوعلی لينة	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر قسم (أ)
02	خمتقاني بدر الزمان	جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي
03	محجوي محمد الاخضر	جامعة غرداية	أستاذ محاضر قسم (أ)

الملحق 3: قائمة المخرجات

SPSS

## قائمة الملاحق

### معامل الثبات ألفا كرونباخ العام Cronbach's alpha

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	26

### معامل الثبات ألفا كرونباخ العام Cronbach's alpha :

المحور الأول الإدارة الإلكترونية

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	16

### معامل الثبات ألفا كرونباخ العام Cronbach's alpha

المحور الثاني تحسين الخدمة العمومية

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	10







تمتلك ولاية توقرت موقع الكتروني لها على شبكة الانترنت متاح للمواطنين	Pears on Correlation	.600**	.415**	.222	.449**	.387**	.085	.275	.080	.146	.217	1	.201	.203	.273	.253	.243	
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.125	.001	.006	.562	.056	.585	.315	.127	.134		.166	.163	.058	.080	.092
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين الولاية والجماعات المحلية الأخرى	Pears on Correlation	.409**	-.001-	.048	.114	.150	.079	.057	.084	.386**	.066-	.347*	.201	1	.422**	.082	.205	.198
	Sig. (2-tailed)	.004	.992	.742	.436	.302	.590	.696	.565	.006	.654	.015	.166		.003	.574	.158	.174
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
تتاسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	Pears on Correlation	.533**	.235	.223	.136	.090	.006	.221	.320*	.329*	.075	.124	.203	.422**	1	.355*	.147	.275
	Sig. (2-tailed)	.000	.104	.124	.352	.538	.966	.126	.025	.021	.610	.397	.163	.003		.012	.312	.056
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
تعمل مصالح ولاية توقرت على تدريب وتكوين الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	Pears on Correlation	.482**	.239	.221	.342*	.175	.008	-.016-	.212	.038	.382*	.179	.273	.082	1	.355*	.126	.054
	Sig. (2-tailed)	.000	.098	.127	.016	.229	.958	.915	.144	.795	.007	.218	.058	.574	.012		.387	.715
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
لدى ولاية توقرت كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	Pears on Correlation	.405**	.330*	.063	.099	.218	.027	-.066-	.148	.142	-.028-	.104	.253	.205	.147	.126	1	.445**
	Sig. (2-tailed)	.004	.021	.665	.500	.132	.854	.655	.310	.330	.848	.477	.080	.158	.312	.387		.001
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
يعي العاملون في ولاية توقرت بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات متماسية والتطورا التكنولوجية الحاصلة	Pears on Correlation	.462**	.152	.028	.095	.133	.062	.339*	.103	.395**	.153-	.358*	.243	.198	.275	.054	.445**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.298	.848	.516	.363	.671	.017	.483	.005	.293	.011	.092	.174	.056	.715	.001	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49

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

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

## صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية Correlations

تحرص المؤسسة دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بدقة والجودة المطلوبة	أحرص دائما على انجاز الخدمة في وقتها والقياسي	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	تساهم البرامج التدرجية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي	أحرص دائما على تسليم مهامتي بالجودة المطلوبة	تسعى ولاية توفرت لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين	تسعى ولاية توفرت لتقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها الفعلي	لا يوجد تعارض في المعلومات و إجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة	تساعد الانتقادات العامة الموجهة نحو الإدارة العمومية في التحسين المستمر للخدمة	توفر الولاية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة و السرعة	تحسين الخدمة العمومية	1	Pearson Correlation	تحسين الخدمة العمومية
.582**	.568**	.413**	.484**	.598**	.717**	.519**	.595**	.559**	.564**				
0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000			Sig. (2-tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
0,083	0,114	-0,139	.296*	0,158	.435**	.401**	.553**	0,170	1	.564**		Pearson Correlation	توفر الولاية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة و السرعة
0,569	0,434	0,342	0,039	0,279	0,002	0,004	0,000	0,242		0,000		Sig. (2-tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
0,242	.316*	0,138	0,185	0,144	.461**	0,213	0,223	1	0,170	.559**		Pearson Correlation	تساعد الانتقادات العامة الموجهة نحو الإدارة العمومية في التحسين المستمر للخدمة
0,093	0,027	0,345	0,203	0,323	0,001	0,142	0,123		0,242	0,000		Sig. (2-tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
0,252	0,049	0,018	0,087	0,084	.523**	.394**	1	0,223	.553**	.595**		Pearson Correlation	لا يوجد تعارض في المعلومات و إجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة
0,081	0,737	0,905	0,552	0,567	0,000	0,005		0,123	0,000	0,000		Sig. (2-tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
0,030	0,084	-0,088	.329*	0,073	.438**	1	.394**	0,213	.401**	.519**		Pearson	تسعى

											Correlation	ولاية توفرت لتقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها الفعلي
0,835	0,564	0,546	0,021	0,620	0,002		0,005	0,142	0,004	0,000	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
.460**	0,094	0,078	.324*	0,083	1	.438**	.523**	.461**	.435**	.717**	Pearson Correlation	تسعى ولاية توفرت لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين
0,001	0,523	0,593	0,023	0,573		0,002	0,000	0,001	0,002	0,000	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
.392**	.685**	.531**	.382**	1	0,083	0,073	0,084	0,144	0,158	.598**	Pearson Correlation	أحرص دائما على تسليم مهامي بالجودة المطلوبة
0,005	0,000	0,000	0,007		0,573	0,620	0,567	0,323	0,279	0,000	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
0,114	0,100	0,016	1	.382**	.324*	.329*	0,087	0,185	.296*	.484**	Pearson Correlation	تساهم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي
0,433	0,496	0,911		0,007	0,023	0,021	0,552	0,203	0,039	0,000	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
.314*	.520**	1	0,016	.531**	0,078	- 0,088	0,018	0,138	-0,139	.413**	Pearson Correlation	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية
0,028	0,000		0,911	0,000	0,593	0,546	0,905	0,345	0,342	0,003	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
.352*	1	.520**	0,100	.685**	0,094	0,084	0,049	.316*	0,114	.568**	Pearson Correlation	أحرص دائما على انجاز الخدمة في وقتها القياسي
0,013		0,000	0,496	0,000	0,523	0,564	0,737	0,027	0,434	0,000	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
1	.352*	.314*	0,114	.392**	.460**	0,030	0,252	0,242	0,083	.582**	Pearson	تحرص

											Correlation	المؤسسة دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالدقة والجودة المطلوبة
	0,013	0,028	0,433	0,005	0,001	0,835	0,081	0,093	0,569	0,000	Sig. (2- tailed)	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

### تحليل البيانات الشخصية للعينة

		النوع			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	23	46.9	46.9	46.9
	انثى	26	53.1	53.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	

		السن			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	20 - 30 سنة	8	16.3	16.3	16.3
	31 - 40 سنة	27	55.1	55.1	71.4
	41 - 50 سنة	10	20.4	20.4	91.8
	أكثر من 50 سنة	4	8.2	8.2	100.0
Total		49	100.0	100.0	

		المؤهل_العلمي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	دون ليسانس/ شهادة مهنية	18	36.7	36.7	36.7
	شهادة دراسات/ ليسانس	11	22.4	22.4	59.2
	ماستر	7	14.3	14.3	73.5

	مهندس	10	20.4	20.4	93.9
	ماجستير – دكتوراه	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

#### الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	8	16.3	16.3	16.3
	6 - 10 سنوات	22	44.9	44.9	61.2
	11 - 15 سنة	11	22.4	22.4	83.7
	16 سنة فأكثر	8	16.3	16.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

#### الفئة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون إداري	10	20.4	20.4	20.4
	عون إداري رئيسي	13	26.5	26.5	46.9
	متصرف	17	34.7	34.7	81.6
	متصرف رئيسي	6	12.2	12.2	93.9
	أخرى	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

### تحليل اتجاه العينة للمحور الأول الإدارة الإلكترونية

البعد الأول: البرمجيات والتطبيقات الرقمية

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
--	---	------	----------------

تتوفر لدى الولاية حواسيب وملحقاتها بشكل كاف متطورة وملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام	49	2,31	,822
تتوفر لدى الولاية البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لإدارة العلاقات مع مختلف الشركاء والموردون ومقدمي الخدمات، والمقاولون،...إلخ	49	2,24	,830
تتوفر لدى الولاية البرمجيات والتطبيقات المناسبة والكافية لإدارة العلاقات مع المواطنين	49	2,35	,779
تتوفر لدى الولاية الإمكانيات المادية والبشرية لصيانة وتحسين مختلف البرمجيات والتطبيقات بصفة دورية ومستمرة	49	2,41	,705
البرمجيات والتطبيقات الرقمية	49	2,3265	,57101
Valid N (listwise)	49		

### البعد الثاني: نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
لدى الولاية نظم معلومات يتم استخدامها في توفير وتوزيع المعلومات واتاحتها في الوقت المناسب	49	2,35	,751
نظم المعلومات المستخدمة تساهم في تحسين اتخاذ القرارات	49	2,55	,679
لدى الولاية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات	49	2,31	,683
تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والبلديات والوزارات المختلفة	49	2,49	,739
نظم المعلومات الادارية و قواعد البيانات	49	2,4235	,46827
Valid N (listwise)	49		

### البعد الثالث: شبكات الإتصال

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتوفر تدفق انترنيت جيد في ولاية تونقرا	49	2,04	,865



يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل الولاية	49	2,49	,739
تمتلك ولاية توقرت موقع إلكتروني لها على شبكة الإنترنت متاح للمواطنين	49	2,33	,801
يتم الاعتماد على شبكة الإنترنت للربط بين الولاية والجماعات المحلية الأخرى	49	2,47	,710
شبكات الاتصال	49	2,3316	,46879
Valid N (listwise)	49		

## البعد الرابع: المورد البشري

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تناسب مهارات ومعارف العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	49	2,22	,823
تعمل مصالح ولاية توقرت على تدريب وتكوين الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	49	2,16	,800
لدى ولاية توقرت كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	49	2,43	,736
يعي العاملون في ولاية توقرت بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة	49	2,43	,764
المورد البشري	49	2,3112	,50911
Valid N (listwise)	49		

## نتيجة المحور الأول الإدارة الإلكترونية

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البرمجيات والتطبيقات الرقمية	49	2,3265	,57101
نظم المعلومات الإدارية و قواعد البيانات	49	2,4235	,46827
شبكات الاتصال	49	2,3316	,46879
المورد البشري	49	2,3112	,50911
الإدارة الإلكترونية	49	2,3482	,37608
Valid N (listwise)	49		

تحليل اتجاه العينة للمحور الثاني تحسين الخدمة العمومية  
البعد الأول: جودة الخدمة العمومية

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
توفر الولاية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة و السرعة	49	2,10	,797
تساعد الانتقادات العامة الموجهة نحو الإدارة العمومية في التحسين المستمر للخدمة	49	2,41	,762
لا يوجد تعارض في المعلومات و إجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة	49	2,22	,798
تسعى ولاية توفرت لتقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها الفعلي	49	2,37	,727
تسعى ولاية توفرت لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين	49	2,39	,786
جودة الخدمة العمومية	49	2,2980	,55094
Valid N (listwise)	49		

البعد الثاني الأداء الوظيفي

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
أحرص دائما على تسليم مهامي بالجودة المطلوبة	49	2.63	.636
تساهم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في تحسين مستوى أدائي الوظيفي	49	2.53	.649
لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	49	2.41	.762
أحرص دائما على انجاز الخدمة في وقتها القياسي	49	2.61	.671
تحرص المؤسسة دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالدقة والجودة المطلوبة	49	2.51	.767
الاداء الوظيفي	49	2.5388	.47820
Valid N (listwise)	49		

نتيجة المحور الثاني تحسين الخدمة العمومية

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
--	---	------	----------------

جودة الخدمة العمومية	49	2.2980	.55094
الاداء الوظيفي	49	2.5388	.47820
تحسين الخدمة العمومية	49	2.4184	.41265
Valid N (listwise)	49		

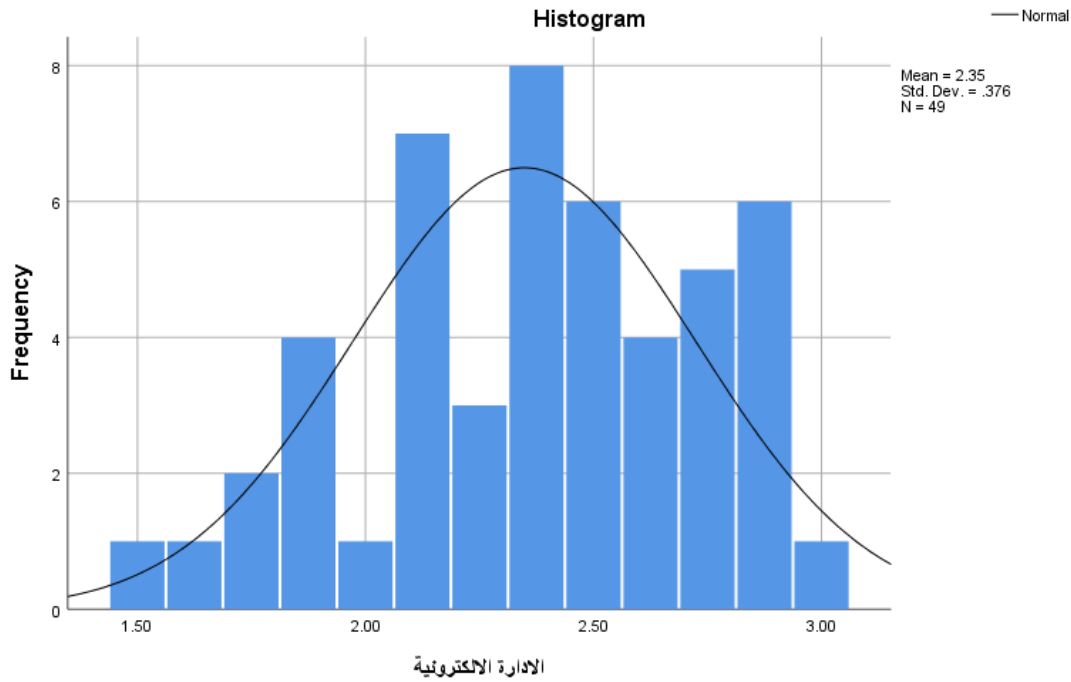
## اختبار التوزيع الطبيعي حول متغيري الدراسة

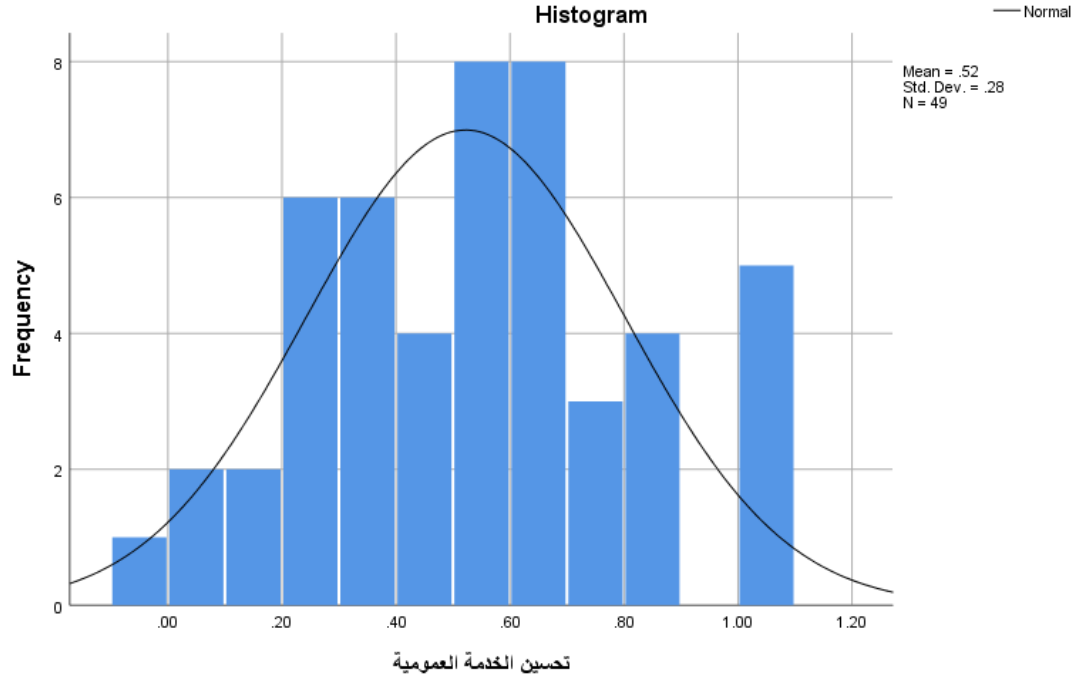
### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الادارة الإلكترونية	.079	49	.200*	.969	49	.224
تحسين الخدمة العمومية	.088	49	.200*	.973	49	.323

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction





نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى قياس درجة استعمال الإدارة الإلكترونية من طرف موظفي مصالح ولاية توفرت

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإدارة الإلكترونية	49	2.3482	.37608	.05373

#### One-Sample Test

Test Value = 2

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإدارة الإلكترونية	6.481	48	.000	.34821	.2402	.4562

نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية قياس مستوى تقديم الخدمة العمومية من طرف موظفي مصالح ولاية توفرت

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تحسين الخدمة العمومية	49	2.4184	.41265	.05895

#### One-Sample Test



تحسين الخدمة العمومية	Pearson	.657**	.348*	.590**	.574**	.480**	.831**	.768**	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49

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

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

علاقة الارتباط القانوني بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية

## Canonical Correlations

F:\[DataSet1] تحليل استبيان الإدارة الإلكترونية\مجلد جديد\دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.sav

### Canonical Correlations Settings

	Values
Set 1 Variables	A B C D
Set 2 Variables	E F
Centered Dataset	None
Scoring Syntax	None
Correlations Used for Scoring	2

### Canonical Correlations

	Correlation	Eigenvalue	Wilks Statistic	F	Num D.F	Denom D.F.	Sig.
1	.740	1.208	.394	6.366	8.000	86.000	.000
2	.359	.148	.871	2.172	3.000	44.000	.105

H0 for Wilks test is that the correlations in the current and following rows are zero

### Set 1 Standardized Canonical Correlation Coefficients

Variable	1	2
A	.186	-.520-
B	-.653-	.914
C	-.515-	-.433-
D	-.248-	-.311-

### Set 2 Standardized Canonical Correlation Coefficients

Variable	1	2
E	-.575-	-.869-
F	-.671-	.797

**Set 1 Unstandardized  
Canonical Correlation  
Coefficients**

Variable	1	2
A	.326	-.910-
B	-1.395-	1.952
C	-1.100-	-.924-
D	-.487-	-.611-

**Set 2 Unstandardized  
Canonical Correlation  
Coefficients**

Variable	1	2
E	-1.044-	-1.578-
F	-1.404-	1.668

**Set 1 Canonical Loadings**

Variable	1	2
A	-.448-	-.459-
B	-.826-	.443
C	-.751-	-.536-
D	-.632-	-.398-

**Set 2 Canonical Loadings**

Variable	1	2
E	-.765-	-.644-
F	-.834-	.552

**Set 1 Cross Loadings**

Variable	1	2
A	-.331-	-.165-
B	-.611-	.159

C	-.556-	-.193-
D	-.468-	-.143-

### Set 2 Cross Loadings

Variable	1	2
E	-.566-	-.231-
F	-.617-	.198

### Proportion of Variance Explained

Canonical Variable	Set 1 by Self	Set 1 by Set 2	Set 2 by Self	Set 2 by Set 1
1	.462	.253	.640	.350
2	.213	.028	.360	.046

### الفروق الإحصائية لمتغير الجنس حول تحسين الخدمة العمومية

#### Group Statistics

النوع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تحسين الخدمة العمومية ذكر	23	2.3783	.43793	.09131
انثى	26	2.4538	.39419	.07731

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
تحسين الخدمة العمومية	Equal variances assumed	.735	.395	-.636-	47	.528	-.07559-	.11886	-.31470-	.16353
	Equal variances not assumed			-.632-	44.652	.531	-.07559-	.11964	-.31661-	.16544



اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $\alpha < 0,05$  لنظرة المبحوثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير السن

### Descriptives

تحسين الخدمة العمومية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
20 - 30 سنة	8	2.4500	.35456	.12536	2.1536	2.7464	1.70	2.90
31 - 40 سنة	27	2.5037	.37260	.07171	2.3563	2.6511	1.90	3.00
41 - 50 سنة	10	2.2300	.47152	.14911	1.8927	2.5673	1.60	3.00
أكثر من 50 سنة	4	2.2500	.58023	.29011	1.3267	3.1733	1.70	3.00
Total	49	2.4184	.41265	.05895	2.2998	2.5369	1.60	3.00

### ANOVA

تحسين الخدمة العمومية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.673	3	.224	1.346	.272
Within Groups	7.501	45	.167		
Total	8.173	48			

اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $\alpha < 0,05$  لنظرة المبحوثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

### Descriptives

تحسين الخدمة العمومية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
دون ليسانس/ شهادة مهنية	18	2.3556	.44487	.10486	2.1343	2.5768	1.60	3.00
شهادة دراسات /ليسانس	11	2.5545	.40832	.12311	2.2802	2.8289	1.70	3.00
ماستر	7	2.4143	.35790	.13527	2.0833	2.7453	1.90	2.80
مهندس	10	2.3800	.45898	.14514	2.0517	2.7083	1.70	3.00
ماجستير - دكتوراه	3	2.4333	.30551	.17638	1.6744	3.1922	2.10	2.70
Total	49	2.4184	.41265	.05895	2.2998	2.5369	1.60	3.00

### ANOVA

تحسين الخدمة العمومية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.291	4	.073	.405	.804
Within Groups	7.883	44	.179		
Total	8.173	48			

ثالثاً: اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $0,05 < \alpha$  لنظرة المبحوثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير الأقدمية

### Descriptives

تحسين الخدمة العمومية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	8	2.4875	.30443	.10763	2.2330	2.7420	1.90	2.90
6 - 10 سنوات	22	2.4818	.41015	.08744	2.3000	2.6637	1.70	3.00
11 - 15 سنة	11	2.3818	.44681	.13472	2.0816	2.6820	1.80	3.00
16 سنة فأكثر	8	2.2250	.47132	.16664	1.8310	2.6190	1.60	3.00
Total	49	2.4184	.41265	.05895	2.2998	2.5369	1.60	3.00

### ANOVA

تحسين الخدمة العمومية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.441	3	.147	.855	.471
Within Groups	7.733	45	.172		
Total	8.173	48			

رابعاً: اختبار الفروق ذات دلالة إحصائية عند قيمة الدلالة  $0,05 < \alpha$  لنظرة المبحوثين تجاه تحسين الخدمات العمومية تعزى لمتغير الفئة المهنية

### Descriptives

تحسين الخدمة العمومية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
عون إداري	10	2.3300	.38601	.12207	2.0539	2.6061	1.90	2.80
عون إداري رئيسي	13	2.5385	.45192	.12534	2.2654	2.8116	1.70	3.00
متصرف	17	2.3941	.45342	.10997	2.1610	2.6272	1.60	3.00
متصرف رئيسي	6	2.3500	.39370	.16073	1.9368	2.7632	1.70	2.70
أخرى	3	2.4667	.05774	.03333	2.3232	2.6101	2.40	2.50
Total	49	2.4184	.41265	.05895	2.2998	2.5369	1.60	3.00

## ANOVA

تحسين الخدمة العمومية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.311	4	.078	.435	.783
Within Groups	7.863	44	.179		
Total	8.173	48			

الملحق رقم 4: الهيكل التنظيمي لولاية توقرت

