

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf Université of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and

Management Sciences

Département of Management



جامعة محمد بوضياف - المسيلة-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي دراسة حالة لبلدية برهوم ولاية المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

إعداد الطالبتين: كتاب زينب ، ناصر فوزية

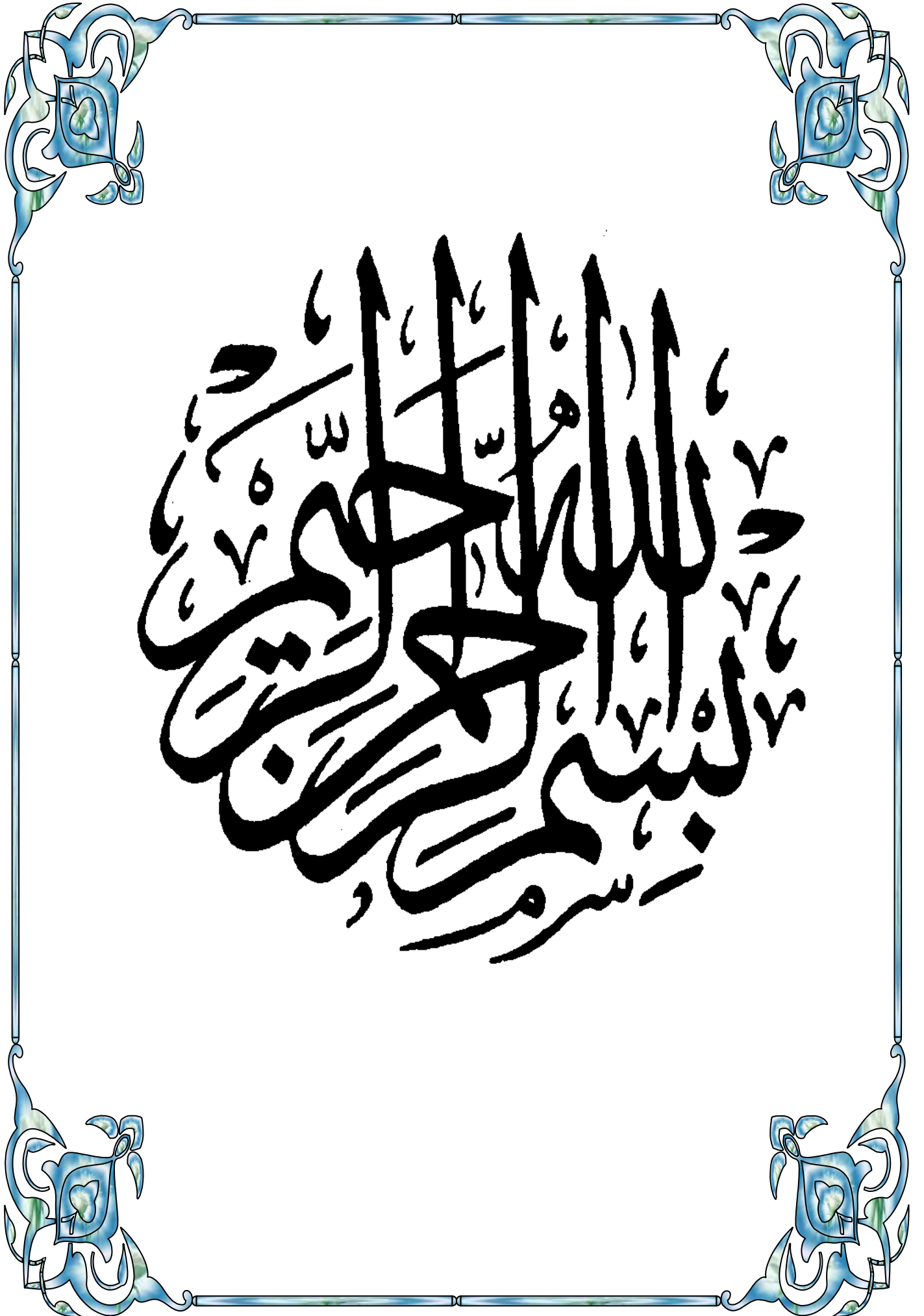
نوقشت بتاريخ: 2024/06/08

لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
نوي نبيلة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
رحماني سناء	أستاذ محاضر (أ)	مشرفا ومقررا
لعشاش عبد الحليم	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا

السنة الدراسية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير

قال تعالى

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

سورة النمل الآية 19.

وقال: ﴿ من لم يشكر الناس لم يشكر الله ﴾

فيا رب شكرك واجب محتتم
عد الحسا بعرض السماء مقدارها
مالي أرى نعم الإله تحيطني
دعني أحدث بالنعيم فإنني
ها أنا ذا بالشكر أتكلم
يرضيك أني بعد شكرك مسلم
من كل جنب ثم لا أتكلم
ممن يقر ولست ممن يتكلم

البداية نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع
بعد شكرنا لله تعالى على فضله و مننه علينا أن هدانا وأمرنا بالعزم والقوة
والإرادة والصبر لإنجاز هذا العمل المتواضع والصلاة والسلام على من بعث
رحمة للعالمين وهداية للضالين، نتوجه بخالص الشكر إلى من كان سندنا في
مشوارنا الدراسي

إلى الأستاذ *رحماني سناء* الذي تابعت عملنا هذا، ولم تبخل علينا
بنصائحها،

القيمة والمفيدة، ولم تبخل علينا بوقتها الثمين.

وإلى كل من أمد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد. ألف تحية وشكر



الإهداء

إلى من يحمل صدارة إهدائي وطني الغالي الجزائر
إلى من اشترت راحتي وسعادتي بتعبها وشقائها إلى أغلى اسم نطقه لساني أُمي
إلى من كان لي بمثابة الشمعة التي تحترق لتنير طريق دربي. إلى نعم المثل ونعم القدوة
أبي

لكما يا أغلى ما أملك في الحياة والديا الكريمين
إلى كل من زوجي وأبنائي و إخوتي كل باسمه:
إلى أساتذتي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف
بالمسيلة

.... إلى كل من عرفني سواء من قريب أو من بعيد
إلى كل من أحمل لهم في قلبي مشاعر الحب والخير
إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث المتواضع
إلى كل من لم يجد اسمه فغضب.....
إلى كل ..
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة عملي هذا.

كتاب زينب

الآهداء

إلى والدي الكريمين حفظهما الله وأدامهما وجزاهما عنا خير الجزاء
إلى سندي في هذه الحياة زوجي الكريم حفظه الله إلى مصابيح عائلتي مؤنساتي الغاليات
بناتي فاطمة الزهراء، تقوي الله، نور الإيمان
إلى أختي العزيزة الغالية شيماء
إلى من سعادتهم من سعادتني إخوتي الأعزاء رعاهم الله وحفظهم
إلى كل الأهل والأصدقاء حفظهم الله
إلى من كانت لي صديقة وأخت حفظها الله بدرة

ناصر فوزية

تشكرات:

إهداء:

قائمة المحتويات :

قائمة الجداول :

قائمة الرسوم البيانية :

ملخص الدراسة :

مقدمة:

الفصل الأول.

الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

13..... تمهيد:

14..... المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية:

14..... المطلب الأول: ماهية الإدارة العمومية الالكترونية:

14..... الفرع الأول: نشأة الإدارة العمومية الالكترونية:

15..... الفرع الثاني: مفهوم الإدارة العمومية الالكترونية:

16..... الفرع الثالث: خصائص وفوائد الإدارة العمومية الالكترونية:

19..... المطلب الثاني: أبعاد ومراحل تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

19..... الفرع الأول: أبعاد الإدارة العمومية الالكترونية:

21..... الفرع الثاني: مراحل تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

22..... المطلب الثالث: انعكاسات وآثار الإدارة العمومية الالكترونية:

22..... الفرع الأول: انعكاسات الإدارة العمومية الالكترونية:

24..... الفرع الثاني: آثار الإدارة العمومية الالكترونية:

26..... المطلب الرابع: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

26..... الفرع الأول: متطلبات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

28..... الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

31..... المبحث الثاني: الإطار النظري للالتزام الوظيفي:

31..... المطلب الأول: ماهية الالتزام الوظيفي:

31..... الفرع الأول: مفهوم الالتزام الوظيفي:

32..... الفرع الثاني: خصائص الالتزام الوظيفي:

32..... الفرع الثالث: أهمية الالتزام الوظيفي:

الفهرس العام

33	المطلب الثاني: أبعاد الالتزام الوظيفي ومراحل تطوره:.....
33	الفرع الأول: أبعاد الالتزام الوظيفي:.....
34	الفرع الثاني: مراحل تطور الالتزام الوظيفي:.....
35	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي وطرق قياسه:.....
35	الفرع الأول: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي:.....
35	الفرع الثاني: طرق قياس الالتزام الوظيفي:.....
36	المطلب الرابع: نتائج الالتزام الوظيفي:.....
36	الفرع الأول. النتائج الايجابية:.....
37	الفرع الثاني. النتائج السلبية:.....
38	خلاصة:.....

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

40	تمهيد:.....
41	المبحث الأول: بطاقة فنية عن بلدية برهوم:.....
41	المطلب الأول: نظرة عامة حول بلدية برهوم:.....
43	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية برهوم:.....
43	الفرع الأول: المصالح الإدارية:.....
44	الفرع الثاني: المصالح التقنية:.....
45	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية برهوم:.....
46	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة التطبيقية:.....
46	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:.....
51	المطلب الثاني: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:.....
52	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:.....

الفهرس العام

55	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة و اختبار ومناقشة الفرضيات:
55	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة:
56	الفرع الأول: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول:
58	الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني:
61	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات مناقشة النتائج:
61	الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:
62	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:
63	الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية:
65	خلاصة:
66	خاتمة:
67	نتائج الدراسة:
68	اقتراحات:
68	آفاق الدراسة:
	قائمة المراجع:
	الملاحق:

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
42	يوضح الجدول رقم (01): يبين تصنيف ومساحة الأراضي	01
45	يوضح الجدول رقم (02): عدد موظفي البلدية	02
47	يوضح الجدول رقم (03): خصائص العينة وفق متغير الجنس	03
48	يوضح الجدول رقم (04): خصائص العينة حسب متغير الخبرة	04
49	يوضح الجدول رقم (05): خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي	05
50	يوضح الجدول رقم (06): خصائص العينة حسب متغير العمر	06
51	يوضح الجدول رقم (07): توزيع البنود على محور الإدارة العمومية الالكترونية	07
52	يوضح الجدول رقم (08): توزيع البنود على محور الالتزام الوظيفي	08
52	يوضح الجدول رقم (09): توزيع سلم ليكارت	09
53	يوضح الجدول رقم (10): حساب الثبات بمعامل ألفا- كرونباخ لمحور الإدارة العمومية الالكترونية	10
54	يوضح الجدول رقم (11): معامل ألفا- كرونباخ ومعامل محور الالتزام الوظيفي	11
55	يوضح الجدول رقم (12): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكارت الحماسي	12
56	يوضح الجدول رقم (13): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو البعد البشري	13
57	يوضح الجدول رقم (14): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو البعد التقني	14
58	يوضح الجدول رقم (15): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الالتزام العاطفي	15
59	يوضح الجدول رقم (16): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الالتزام الاستمراري	16
60	يوضح الجدول رقم (17): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الالتزام المعياري	17
61	يوضح الجدول رقم (18): نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	18
62	يوضح الجدول رقم (19): نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	19
63	يوضح الجدول رقم (20): يوضح نموذج الانحدار الفرضية الرئيسية	20

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	الرسم البياني	الرقم
5	يمثل الشكل رقم (01): نموذج الدراسة	01
45	يمثل الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للبلدية حسب رئيس المصلحة التقنية لبلدية برهوم	02
47	يمثل الشكل رقم (03): خصائص العينة وفق متغير الجنس	03
48	يمثل الشكل رقم (04): خصائص العينة حسب متغير الخبرة	04
49	يمثل الشكل رقم (05): خصائص العينة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	05
50	يمثل الشكل رقم (06): خصائص العينة حسب متغير العمر.	06
64	يمثل الشكل رقم (07): النموذج الميداني للدراسة	07

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة العمومية الإلكترونية على الالتزام الوظيفي لموظفي بلدية برهوم – المسيلة – ومن أجل تحقيق هذه الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية بالاعتماد على أداة الاستبيان التي تم توزيعه على عينة تتألف من 74 موظف، وقد تم تحليل الاستبيانات المسترجعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-22)، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للإدارة العمومية الإلكترونية ببعديها التقني والبشري على الالتزام الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة العمومية الإلكترونية، البعد البشري، البعد التقني، الالتزام الوظيفي.

Abstract

This study investigates the impact of electronic public management on the job commitment of employees in the municipality of Barhoum, M'Sila. To examine this relationship, a descriptive-analytical approach was employed through a field study. Data was collected using a questionnaire distributed to a sample of 74 employees.

The retrieved data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 22 software, The study's findings indicate a significant positive influence of electronic public administration, encompassing both its technical and human aspects, on employee job commitment.

Key Word:Electronic Public Management, The Human Dimension, The Technical Dimension, Job Commitment.



مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وقتنا الراهن جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، الأمر الذي دفع معظم المؤسسات على اختلاف أنشطتها إلى ملاحقة الأحداث التكنولوجية رغبة منها في زيادة كفاءة الأداء وفعالية العمل، وضمانا للسرعة والإتقان في تقديم الخدمات وتخفيض الإجراءات وإنجاز المعاملات، فالإدارة العمومية الالكترونية تعد حافزا معنويا لدفع الموظفين لبذل جهود إضافية لتحقيق أهداف المؤسسة، فحسن تسييرها يتوقف بالدرجة الأولى على ما تتوفر عليه المؤسسة من موارد بشرية على اعتبار أن هذه الأخيرة من أهم العناصر الحيوية والإستراتيجية بالمؤسسة، بل من العناصر الضامنة لحسن الأداء وفعالية التنظيم.

لذا وجب على المؤسسة إعطاء الموارد البشرية المهارة والكفاءة اللازمتين من أجل مسايرة التحولات التكنولوجية والعمل على توفير بيئة تنظيمية مشجعة ومحفزة على الإبداع والتطوير المستمر في الإمكانيات البشرية من خلال إخضاعها لكافة التدريبات والتكوينات الخاصة بمجال الإدارة العمومية الالكترونية لمواكبة متطلبات التحول الجديد الأمر الذي يسمح بتوليد إحساسا لدى الموظفين بالراحة النفسية والاطمئنان في الوسط التنظيمي الذي ينتمون إليه نتيجة التخفيض من حدة الضغط اليومي الذي يواجهه الموظف لقاء تراحم المواطنين والطواير الطويلة أمام المكاتب، ناهيك عن الروتين الذي بات يكتسي تقديم الخدمة فضلا عن شعورهم بأنهم عناصر فاعلة توليهم المؤسسة اهتماما كبيرا باعتبارهم مصدرا للأفكار وأداة رئيسية لتغيير وتحويل التحديات إلى قدرات تنافسية وليسوا مجرد عامل من عوامل الإنتاج فقط.

ويبرز هذا جليا من خلال التفكير في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة العمومية الالكترونية وما يحمله هذا التحول من مزايا تعود بالنفع على الموظفين والمتمثلة في اختصار الوقت والجهد والتقليل من الجهود المبذولة في تقديم الخدمات والاستفادة من السرعة والمرونة اللذان تقدمهما الإدارة العمومية الالكترونية. كل هذا من شأنه تعزيز وتدعيم روح الالتزام لدى الموظفين لبذل أقصى جهد من أجل السعي الحثيث لتعلم واكتساب هذه التكنولوجيات وتطوير المهارات والقدرات من أجل التميز في تقديم الخدمة وجودها.

من خلال ما سبق ذكره تصبح معالم الإشكالية الرئيسية لموضوع البحث وهي كالآتي:

هل يوجد تأثير للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي ؟ وتندرج من هذه الإشكالية الرئيسية سؤالين فرعيين هما:

إشكالية البحث:

من خلال ما سبق ذكره تصبح معالم الإشكالية الرئيسية لموضوع البحث وهي كالاتي:

هل يوجد تأثير للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم؟

وتندرج من هذه الإشكالية الرئيسية سؤالين فرعيين هما:

1- هل يوجد أثر للبعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم؟

2- هل يوجد أثر للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

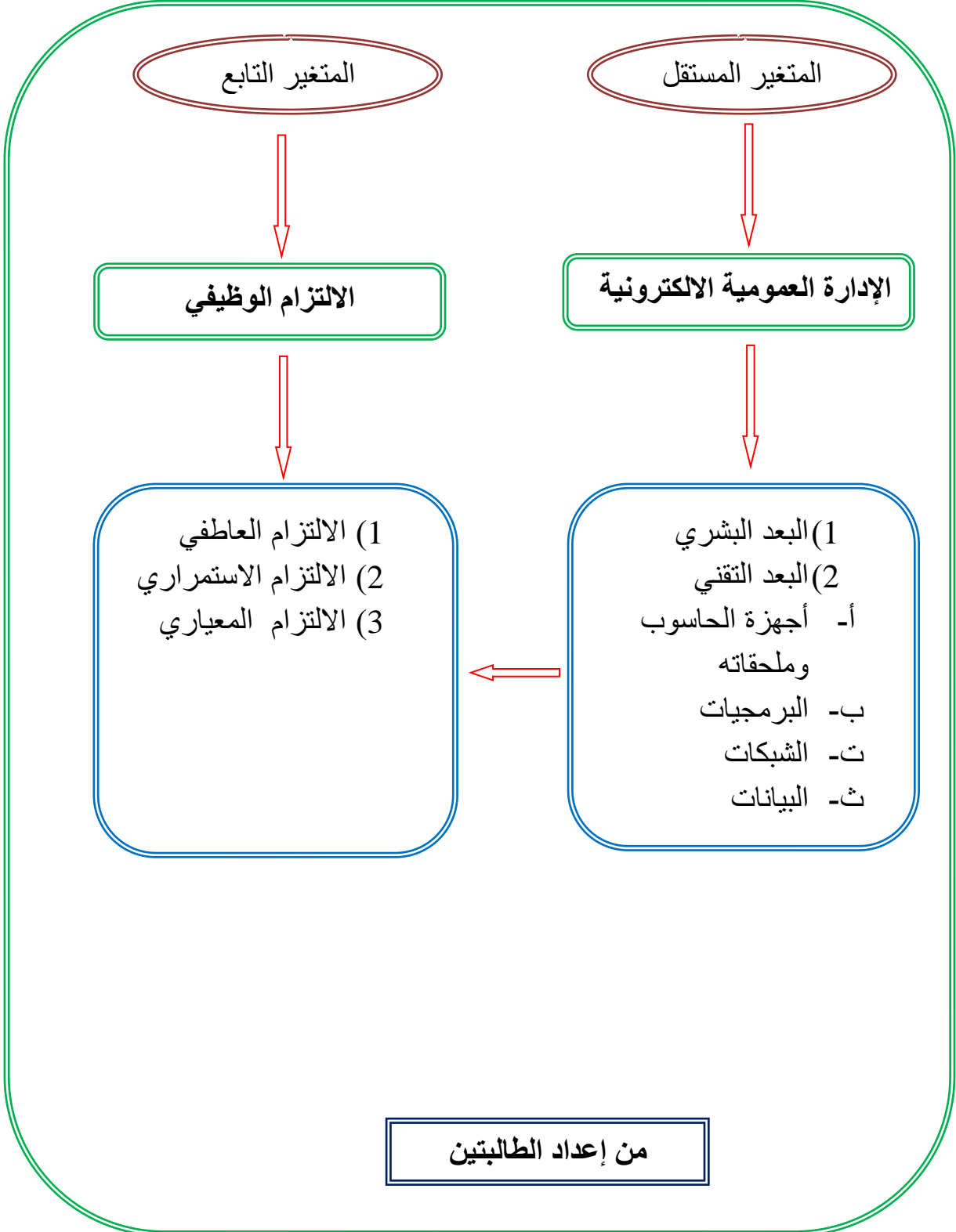
❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم عند مستوى الدلالة 5%.

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم عند مستوى الدلالة 5%.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم عند مستوى الدلالة 5%.

الشكل (01): نموذج الدراسة



أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها المبحوث وهو (أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم) إذ أن مفهوم الإدارة العمومية الالكترونية أصبح يشتمل مدخلا جديدا لتحسين مستوى الأداء في القطاع العام وجودته وعليه تتمثل أهمية الدراسة في شقين:

أولا. الأهمية العلمية:

جاءت أهمية هذه الدراسة من أهمية معرفة أثر الإدارة العمومية الالكترونية في بلدية برهوم ولذلك تعد هذه الدراسة إضافة جديدة لمكتبة الدراسات والأدبيات التي تتعلق بهذا الموضوع، كما وأن تناول معرفة أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم، سيساهم في تقديم العديد من التوصيات والمقترحات التي تساعد في سهولة اتخاذ القرارات في البلديات بشكل عام وفي بلدية برهوم بشكل خاص.

ثانيا. الأهمية العملية:

إن نتائج الدراسة ستوفر لمتخذي القرار الباحثين والمهتمين بالدراسات معلومات مهمة على أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم، وبالتالي تساعدهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتطبيق الإدارة العمومية الالكترونية مما يعمل على تعزيز الالتزام الوظيفي.

وبما أن الإدارة العمومية الالكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى إلى تحويل الإدارات العمومية إلى إدارات عمومية الكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية، الأمر الذي يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها من جهة، ويعود بالإيجاب على زيادة الالتزام الوظيفي.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

تهدف الدراسة التعرف على أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم.

الأهداف الفرعية:

❖ التعرف على أثر البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي.

❖ التعرف على البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي.

أسباب و مبررات اختيار الموضوع:

الإدارة العمومية الالكترونية موضوع مفهوم جديد ظهر مؤخرا بفعل الثورة الرقمية في مجال المعلومات والاتصالات، ولأن هذا المفهوم لا يزال محل اهتمام العديد من المؤسسات بمختلف أنواعها وأنشطتها.

❖ انتماؤنا لهذه الهياكل بالإضافة لشعورنا بضرورة ترقية وتطوير مصالح هذه الوحدات المحلية وإخراجها من إدارة عمومية تقليدية إلى إدارة عمومية الكترونية.

❖ الاهتمام بالموضوع كونه يصب في تخصصنا الدراسي (التسيير العمومي)

صعوبات الدراسة:

الوقت لم يكن لصالحنا مثل هذه البحوث الميدانية تتطلب اجتهادا أكثر حول التقصي على الدراسات الجديدة التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة

❖ ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة.

❖ صعوبة إسقاطها تطبيقيا على أرض الواقع في المؤسسة محل الدراسة.

منهجية البحث وحدود الدراسة:

الحدود المكانية: يتضمن البحث في الموضوع دراسة حالة على مستوى الإدارة المحلية بولاية المسيلة، دراسة ميدانية لبلدية بهوم شرق الولاية.

الحدود الزمنية: تتمحور هذه الدراسة حول التعرف على أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي لسنة 2024/2023.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي، دراسة حالة في بلدية بهوم، وحيث تم إعداد استبانة لتقييم أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي.

الدراسات السابقة:

سيتم في هذا الجزء تسليط الضوء على عدد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بأحد متغيرات الدراسة.

أ- الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة العمومية الالكترونية

الدراسة الأولى:

دراسة رانيا هدار بعنوان: دور الإدارة الالكترونية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر 2018.

حيث تناولت الباحثة موضوعها في شقيه النظري والتطبيقي من خلال معالجة إشكالية: إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الالكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟ وقد تكونت عينة البحث من الموظفين العاملين على مستوى الحالة المدنية ببلدية باتنة والمواطنين المستفيدين من خدماتها، عن طريق توزيع استبيان المستفيدين من خدماتها، وقد اعتمدت في بحثها على المنهج الإحصائي، حيث خلصت الباحثة إلى:

- ❖ عدم جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الالكترونية في ظل هشاشة مجتمع المعلومات وضعف البنية التحتية ومحدودية المتطلبات الداعمة لها رغم توفر الأموال الطائلة التي تم إنفاقها لتطويرها وتحديثها.
- ❖ تزايد الفجوة بين مستوى الأداء الإداري للإدارات العمومية الجزائرية وجودة الخدمات التي تقدمها وبين مستوى تطلعات وتوقعات طالب الخدمة.

الدراسة الثانية:

دراسة محمد عبد الفتاح على الخرابشة 2021: دراسة مقدمة في المجلة العربية للنشر العلمي بعنوان

(متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في بلدية السلط الكبرى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من 26 من الموظفين العاملين في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، واتفق المشاركون على أن درجة الخدمات الالكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة. كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل (متطلبات الحكومة الالكترونية) وبين المتغير التابع (الخدمات الالكترونية) وهو ارتباط عكسي ايجابي فكلما قلت درجة متطلبات الحكومة الالكترونية كلما زادت الخدمة الالكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح، فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الالكترونية فإن درجة الخدمة الالكترونية المقدمة من البلدية ستقل. وقد أوصت الدراسة

بضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى بمتطلبات الحكومة الالكترونية من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين.

الدراسة الثالثة:

دراسة نذار فاطمة: (تطبيقات الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر 2023) هدفت هذه الدراسة إلى إظهار الجانب النظري والتطبيقي للإدارة الالكترونية في الجزائر، حيث تناولت جملة من المفاهيم التي تخص الإدارة الالكترونية وإسقاطها ميدانيا على الإدارة الجزائرية، وكذلك معرفة مواطن الضعف في تطبيق الإدارة الالكترونية وتداركها والاستفادة منها.

وقد تكونت عينة البحث من الموظفين الذين يعملون في الجماعات المحلية موزعين على مختلف المصالح واعتمدت الباحثة منهج دراسة حالة والمنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت من خلال بحثها على النتائج التالية إن تطوير برامج التطبيقات المبرمجة في المرافق العامة وفق المستجدات العصرية بقي محتشما نوعا ما لا يتماشى مع المعايير العالمية المعمول بها

❖ بقي تطبيق مشروع الإدارة العمومية الالكترونية في الجزائر بخطواته الأولى رغم انقضاء المدة المحددة مسبقا لتطبيقها.

من بين أهم التوصيات ما يلي:

- ❖ الاعتماد على الذكاء الاصطناعي داخل المرافق العمومية.
- ❖ سن تشريعات جديدة لتشجيع الابتكار والإبداع في ميدان المعلوماتية.
- ❖ التكوين المستمر للقائمين على تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية.

ب- الدراسات السابقة المتعلقة بالالتزام الوظيفي.

الدراسة الرابعة:

صالح بشير صالح فياض 2013 الدراسة بعنوان (التمكين وأثره على الالتزام الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية) هدفت هذه الدراسة إلى قياس التمكين وأثره على الالتزام الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية، حيث تم قياس مجالات التمكين (المشاركة في اتخاذ القرارات، التحفيز، العمل الجماعي، التدريب، تفويض السلطة) وأثرها على الالتزام الوظيفي بأبعاده (الالتزام الاستمراري، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري).

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع الاستبانة على 370 فرد وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة تمكين عالية للعاملين في دائرة الجمارك ودرجة عالية من الالتزام الوظيفي، وبينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تمكين العاملين و الالتزام الوظيفي.

ومن أهم التوصيات، ضرورة الاستمرار في سياسات تمكين العاملين في الدائرة وضرورة وجود نظام معلومات تتيح للموظفين المشاركة في المعلومات من اجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات.

الدراسة الخامسة:

دراسة بهوطي خديجة 2015/2014 الدراسة بعنوان (البيئة الداخلية للعمل وأثرها على الالتزام

الوظيفي): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بعض عناصر البيئة الداخلية للعمل بمجمع الهامل بولاية أدرار وأثر ذلك على التزام العاملين وظيفيا، تم تصميم استبيان وفق متغيرات الدراسة، وزع على 119 عامل إنتاج بفرع المطاحن ومركز تعبئة قارورات الغاز ومصنع الأجور الأحمر، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: إن العلاقات السائدة بمجمع الهامل جيدة وتجعل العامل يرغب أكثر للبقاء بالعمل وان ظروف العامل المادية أثرت على الالتزام الوظيفي وتضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات الرامية إلى تحسين البيئة الداخلية للعمل. لما في ذلك انعكاس ايجابي على الالتزام الوظيفي.

الدراسة السادسة:

بجدة خديجة، بن السي هو أحمد 2022/2021 الدراسة بعنوان (دور العدالة التنظيمية في الالتزام

الوظيفي) دراسة حالة اتصالات الجزائر بأدرار، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين بمكاتب اتصالات الجزائر بأدرار والسعي إلى معرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام الوظيفي، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع الاستبانة على 60 مفردة وتوصلت الدراسة إلى العدالة التنظيمية تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى موظفي المؤسسة، ومن أهم التوصيات ضرورة العمل على تحسين مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة من خلال تفعيل العدالة التنظيمية و الإجرائية والتعاملية.

في حدود ما طلعنا عليه من دراسات سابقة تميزت دراستنا بربط الإدارة العمومية الالكترونية كمتغير مستقل بالالتزام الوظيفي كمتغير تابع في بلدية برهوم وهذا ما لم نجده في الدراسات السابقة.

هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع ومعالجة الإشكالية المطروحة ارتأينا تقسيم الدراسة إلى فصلين، منها فصل نظري وفصل تطبيقي.

الفصل الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، من خلال التطرق في المبحث الأول الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية (تحديد ماهية الإدارة العمومية الالكترونية، أبعادها ومراحلها، انعكاساتها وأثارها وكذلك متطلباتها، وفي المبحث الثاني إلى الإطار النظري للالتزام الوظيفي (تحديد ماهية الالتزام الوظيفي وأبعاده ومراحل تطوره والعوامل المؤثرة فيه)

أما **الفصل الثاني** تناولنا الجانب التطبيقي الميداني للدراسة والذي من خلاله سلطنا الضوء على الأساليب المستخدمة في جمع وتحليل وتقديم النتائج المتحصل عليها ومناقشتها.



الإطار النظري
- للإدارة العمومية الإلكترونية
والالتزام الوظيفي

تمهيد:

تعتبر الإدارة العمومية الالكترونية أحد أطراف الإصلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام وذلك نظرا لسعي الإدارة العمومية الالكترونية إلى تحقيق الكفاءة الإدارية، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين على صعيدي المواطنين والموظفين

كما يعد الالتزام الوظيفي موضوعا إداريا مهما للمنظمات الحكومية، وذلك لارتباطه بموضوع الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي، لذا نالت ظاهرة الالتزام الوظيفي اهتمام الباحثين لأهميته وانعكاسه على المؤسسة والفرد.

وانطلاقا مما سبق سنحاول في هذا الفصل، الإحاطة بموضوع الإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي من خلال مبحثين نذكرهما كما يلي:

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للالتزام الوظيفي.

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية.

يعد مصطلح الإدارة العمومية الالكترونية مصطلح حديث النشأة، ظهر كنتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها الإنسان حالياً، وكان لشبكة الانترنت الدور الفعال في ظهور الإدارة العمومية الالكترونية في هذا المبحث سنتطرق إلى كل من ماهية الإدارة العمومية الإلكترونية، أبعادها ومراحل تطبيقها، وآثارها وانعكاساتها، ومتطلباتها ومعوقاتها.

المطلب الأول: "ماهية الإدارة العمومية الالكترونية."

يتضمن هذا المطلب نشأة الإدارة العمومية الالكترونية، مفهومها، وأهميتها.

الفرع الأول: نشأة الإدارة العمومية الالكترونية:

بدأت هذه التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية Electronic Villages. (1)

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر، ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991. (2)

وفي الولايات المتحدة الأمريكية كانت بداية ظهور الإدارة العمومية الالكترونية عام 1995 في ولاية فلوريدا الأمريكية من خلال مشروع تبنته هيئة البريد المركزي، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف الدول. (3)

أما في الوطن العربي فقد بادرت حكومة إمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة بإنشاء مدينة دبي للانترنت وكان ذلك على إثر إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الالكترونية 2001، ثم الكويت وانتقلت بعد ذلك إلى مصر، السعودية، قطر، لبنان، اليمن، المغرب، الأردن، عمان، تونس، الجزائر (من خلال مشروع الجزائر الالكترونية 2013) (4).

1- محمود القدوة: الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 16 .

2- عيسى قروش: مطبوعة دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية جامعة محمد بوضياف قسم علوم تسيير، المسيلة 2018/ 2019 ص 14

3- رحمانى سناء: دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية، دروس موجهة لطلبة السنة الثانية تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2024/2023، ص 1 .

4- عيسى قروش: مرجع سابق ص 14 .

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة العمومية الالكترونية:

هناك عدة تعاريف سنحاول ذكر أهمها فيما يلي:

عرفت الإدارة العمومية الالكترونية من خلال " البنك الدولي " على أنها مصطلح حديث النشأة، يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة فعالية شفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن.

أما تعريف الأمم المتحدة للإدارة العمومية الالكترونية، فقد عرفتها بأنها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطن ". (1).

وتعرف كذلك " بأنها قدرة القطاعات على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين و بأقل كلفة ممكنة، مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان ". (2)

ومن تعاريفها أيضا أنها " استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفقا ل ضمانات أمني معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة معا. " (3)

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الإدارة العمومية الالكترونية هي اتجاه فكري إداري جديد يعمل على التخلص من الصعوبات والعراقيل الإدارية التي تعاني منها الإدارة العمومية التقليدية والتحول نحو إدارة عمومية الكترونية حديثة تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا البرامج المتطورة، من اجل اكتساب الوقت والمال والجهد.

1 ختير عبد القادر: الحكومة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية والإدارية،

تخصص قانون وأعمال، جامعة أحمد دراية أدرار 2017/ 2018 ص 9 .

2 محمود القدوة: مرجع سابق ص 17 .

3 عيسى قروش: مرجع سابق، ص 16 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

الفرع الثالث: خصائص وفوائد الإدارة العمومية الالكترونية:

أولاً: خصائص الإدارة العمومية الالكترونية:

الإدارة العمومية الالكترونية أحدث اتجاه إداري وصل إليه الفكر الإداري ومن أهم هذه الخصائص نذكر ما يلي:

- 1. السرعة والوضوح:** تخطت الإدارة العمومية الالكترونية الحواجز الزمنية حيث لا تحتاج المستندات والأوراق إلى إعادة نسخها إلى عدة نسخ وحفظها وإرسالها إلى الجهات المختصة.
- 2. كلية الوجود:** إن الإدارة العمومية الالكترونية متاحة في كل مكان وفي جميع الأوقات ليس لها حدود زمنية أو جغرافية.
- 3. الإثراء:** قدرة المؤسسة على التفاعل مع جميع العاملين وتزويدهم بالخدمات والمعلومات التي يحتاجون إليها، مما يؤدي إلى زيادة عدد المستفيدين من مهارات الأداء الإداري.
- 4. الرقابة المباشرة:** أصبحت الإدارة العمومية الالكترونية بإمكانها أن تراقب مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية لشفافية التقويم.
- 5. السرية والخصوصية:** تتميز الإدارة العمومية الالكترونية بالسرعة العالية والخصوصية في إتاحة المعلومات والبيانات التي تمتلكها ولديها أنظمة منع الاختراق. (1)

1 أحمد راشد عبيد الدرعي: متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية لرفع الكفاءة المهنية لمديري مدارس الحلقة الثالثة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 120 أكتوبر 2022، ص 465 .

ثانيا: فوائد الإدارة العمومية الالكترونية:

إن اهتمام الدول باستخدام تقنيات المعلومات في المؤسسات العمومية لم يأت من فراغ بل لتحقيق فوائد كثيرة ومن أهمها:

1. الفوائد التي تعود على المواطنون:

- ❖ تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات اللازمة.
- ❖ ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.
- ❖ تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين. (1)
- ❖ القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- ❖ تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية. (2)
- ❖ تقليص الوقت المستغرق خلال المعاملات الحكومية وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت.
- ❖ الوصول إلى مختلف المعاملات الحكومية عبر البوابة الموحدة للمعلومات وبالتالي تخفيض عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية.
- ❖ سرعة التبليغ عبر طرق مختلفة مثل: الخلوي، الانترنت، البريد.
- ❖ تقديم الخدمات إلى المواطنين في أماكن وجودهم في كل مناطق الدولة. (3)
- ❖ التخفيض من البطالة بخاصة الوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توظيف الخريجين في القطاع الحكومي.

2. الفوائد التي تعود على الموظفون:

تساهم في التحقيق والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية ومن أبرزها صعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي (4).

1 بوزيان رحمانى جمال: تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 1، 2018، ص 103 .
2 مريم خلاصي حسين: الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 5 مؤتمر الكلية، ص 446 .
3 صدام الخماسية: الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع 2013 ص 88 .
4 بوزيان رحمانى جمال: مرجع سابق، ص 103 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

- ❖ التكامل بين الخدمات.
- ❖ خلق بيئة عمل أفضل أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل الحسن بكل سير وسهولة.
- ❖ تحقيق الاتصال الإداري الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- ❖ العمل بروح الفريق وتوحيد الجهود. (1)
- ❖ تلخيص الإجراءات الإدارية فتعبئة البيانات يدويا واستخدام المستندات الورقية ستعتمد طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها الكترونيا. (2)
- ❖ المرونة عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل.
- ❖ سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
- ❖ سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين. (3)
- ❖ الانجاز الالكتروني للخدمة يخضع الرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.
- ❖ تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عن تأدية الخدمة بالطرق التقليدية (4)
- ❖ زيادة الإنتاجية في العمل من خلال تبسيط الإجراءات وانجازها بسرعة كبيرة.
- ❖ توفر المعلومات في أي مكان وزمان مما يعمل على تخفيض الضغط على الموظفين.
- ❖ سرعة الاتصالات عبر الإدارة الحكومية فيما بينها وبالتالي سرعة الطلب والرد فيما بينها.
- ❖ دفع الرواتب عبر المصرف الالكتروني وعدم حصول حالات الازدحام بين الموظفين.
- ❖ فعالية الخدمة المتصلة بالموارد البشرية، مثل نظام تقييم الأداء والطلبات والتصديقات المباشرة مما يعمل على تحفيز الموظفين في العمل وزيادة التنافسية والعدل في الحوافز والمكافآت وغيرها. (5)

1 مريم خلاصي: مرجع سابق، ص 446 .

2 مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة: مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة تلمسان، العدد 4، ص 267 .

3 موجهة خولة، دغموش عابدة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنسب شهادة الماستر في علم الاجتماع كلية

العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل. 2021/2020 ص 45

4 خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية الإسكندرية سنة 2010 ص ص 68 .

5 صدام الخماسية: مرجع سابق، ص 89 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

- ❖ تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة.
- ❖ التوثيق الالكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف ما يحفزهم للإبداع والتميز. (1)

3. الفوائد التي تعود على الحكومة:

- ❖ توفير الوقت والمال والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين. (2)
- ❖ تمتلك الإدارة العمومية الالكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات والتنافسية بين العاملين.
- ❖ تقليص التكاليف وتعزيز الإدارة وتحسن مستويات جودة الخدمات المقدمة. (3)
- ❖ تساعد الإدارة العليا للمؤسسات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نتيجة توافر البيانات والمعلومة الدقيقة والضرورية.
- ❖ تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن الخزن. (4)

المطلب الثاني: أبعاد ومراحل تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية

الفرع الأول: أبعاد الإدارة العمومية الالكترونية.

أولا. البعد البشري:

يعتبر البعد البشري هو العنصر المرسل للمعلومات والمستقبل له ورأس المال الحقيقي للمنظمة والمتمثل في الخبراء والمتخصصين وصناع المعرفة والذين يمثلون البيئة الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة العمومية الالكترونية وعليه يجب أن يكون العنصر البشري مؤهل ومدرب فنيا من خلال الدورات التدريبية الحديثة في مجاله حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياتها لصالح المنظمة وبيئة العمل وكذلك يكون حافزا للابتكار والبحث عن المعلومات من خلال ما هو متاح والقدرة على التعامل مع المستفيدين والتواصل معهم وتلبية رغباتهم واستفساراتهم (5).

1 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: الإدارة الالكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن، 2015 ص 89 .

2 بوزيان رحمان جمال: مرجع سابق، ص 103

3 رابح الوابي: أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص 36

4 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص 43 .

5 نادية إبراهيم السيد هندي: الإدارة الالكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الالكترونية، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية 2017 ص 113 .

ثانيا. البعد التقني .

تحقيق أهداف الإدارة العمومية الالكترونية لا بد من توفير البنية التحتية لها والمتمثلة في:

1- **عتاد الحاسوب:** ويتمثل في جهاز الحاسوب وملحقاته ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات من الأفضل للمؤسسة امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم.

وعموما تتمثل الأجهزة الملحقة في وسائط التخزين، الطابعات، عارض المعلومات، أجهزة البصمة الالكترونية، أجهزة التصوير الرقمية. (1)

2- **البرامج:** قائمة البرامج التي تعتمد عليها الإدارات تنقسم إلى قسمين.

أ- **برامج عامة:** وهي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها كبرامج إدارة النظام نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة والجدول الالكترونية والبريد الالكتروني وغيرها. (2)

ب- **برامج خاصة:** وهي البرامج التي يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في شركات البيع لأي مستخدم، بل تحمل بناء على طلب المستخدم الذي يحتاج إليها في إدارة أعماله وحين تحتاج الإدارة إلى تنفيذ إجراء إداري ما على دائرتها الالكترونية فإن مبرمجي الحاسوب يبدأ بتصميم البرنامج إلى يحتاج إليه تلك الجهة (3)

3. شبكات الربط الالكتروني:

تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية واللاسلكية أو عن طريق الأقمار الصناعية لنقل المعلومات والبيانات والتبادل فيما بينهما ومنها:

❖ **شبكة الانترنت:** هي الشبكة الداخلية للمؤسسة والتي تشمل الموظفين والمنتسبين لها بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة.

❖ **شبكة الاكسترنات:** هي شبكة انترنت خاصة تسمح لبعض المستخدمين المحددين سلفا بالدخول عبر الشبكة الانترنت إلى الانترنت.

❖ **الشبكة الانترنت:** هي الشبكة العنكبوتية العلمية وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.

1 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص 50-51 .

2 حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، الأردن ص 70 - 71 .

3 حسين محمد الحسن: مرجع سابق، ص 70-71 .

الفرع الثاني: مراحل تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

التحول إلى الإدارة العمومية الالكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف العامة المرجوة، ومن تلك المراحل ما يلي:

أولاً. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنشيطها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة العمومية الالكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخلص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ملاحظة في الوقت الذي يستطيع فيه أن يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك للاطلاع على نشرات للمؤسسات والإدارات والوزارات وأحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ثانياً. مرحلة الفاكس والتلفون:

في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة، يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل دون أي مشاكل وبحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستثمارات أو غير ذلك.

ثالثاً. مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلية:

في هذه المرحلة يتم التخلي الكلي عن الشكل التقليدي للإدارة يعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 25-30 % من عدد الشعب) عال وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها. (1)

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

المطلب الثالث: انعكاسات وآثار الإدارة العمومية الالكترونية.

الفرع الأول. انعكاسات الإدارة العمومية الالكترونية:

إن تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية انعكس على مجمل عمليات الإدارة، وهذا ما سنتطرق إليه باختصار

فيما يلي:

أولاً. التخطيط الالكتروني:

تعني تحديد ما يراد عمله آتياً ومستقبلاً باعتماد تدفق معلوماتي هائل من داخل المنظمة وخارجها، وتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الالكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقاً لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واحدة لخطط آتية وقصيرة الأمد. (1)

وتتعدد نتائج التخطيط الالكتروني على الإدارة العمومية، نذكر منها ما يلي:

❖ التدفق المستمر للمعلومات على دوائر الإدارة العمومية الالكترونية بفعل التواصل الدائم والتفاعل مع كل مستجدات العالم.

❖ التغيير المستمر في الخطط الالكترونية يضمن تعديل وتطوير في الخطط مع كل تغيير. (2)

❖ تخطيط أفقي ومشاركة جميع العاملين في عملية التخطيط.

❖ عملية التخطيط ديناميكية مستمرة قابلة للتجديد ولا تتحدد بزمن معين. (3)

ثانياً. التنظيم الالكتروني:

هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية، مما يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فهو يعتمد على البريد الالكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل المنظمة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الالكترونية. (4)

يمكن توضيح أهم الانعكاسات التي ظهرت على عناصر التنظيم وأنشطته من خلال النقاط التالية:

❖ مرونة الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة العمومية الالكترونية، حيث أن القيادة التنظيمية أقل سلطوية

وعلاقات الأفراد بها أفقية مما يسمح بمرونة التبادل المعلوماتي، ويمد الإدارة العمومية الالكترونية بقاعدة

بيانات عالية الكفاءة نتيجة للتدفق المعلوماتي.

1 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص 89 .

2 حسين محمد الحسن: مرجع سابق، ص 86 .

3 محمود القدوة: مرجع سابق، ص 56 .

4 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص 103 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

- ❖ إمكانية التكامل بين عدد من النظم الفرعية في ظل الإدارة مثل: الحضور والانصراف والتراسل الالكتروني، مما يجعل الإدارة العمومية الالكترونية أقدر على التكامل والتنسيق بين دوائرها الإدارية. (1)
- ❖ التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) وهذا ما يحقق الصلات الفائقة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة، وبالتالي تجاوز هرمية الاتصالات السائدة في أشكال التنظيم التقليدي. (2)

ثالثا. القيادة الالكترونية:

هي قيام القائد بمهمة الاتصالات سواء داخلية أو خارجية، أفقية أو عمودية، بما يتاح له من مناخ مناسب يوفر له إيصال رسائله للمعنيين عبر شبكة الاتصالات البسيطة والسريعة، إضافة إلى قيامه بمسؤولية التحفيز المباشر، وبما أنه قائد فهو موجه بالضرورة للجماعة التي يقودها، من خلال إرشاد المرؤوسين وترغيبهم بالعمل للوصول إلى الأهداف. (3)

تساهم الإدارة العمومية الالكترونية في تطوير عملية القيادة من خلال النقاط التالية:

- ❖ توفير كم هائل من المعلومات يوميا وفي كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم.
- ❖ توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال شبكة الاتصالات الداخلية الانترنت.
- ❖ توفير الاتصال المستمر بين القادة والموردين والشركاء الآخرين عبر شبكة الإكسترنات.
- ❖ جذب العاملين المتباعدين جغرافيا وربطهم بالإدارة وتشجيع ولائهم لها.
- ❖ زيادة القدرة على إنجاز المهام والابتكار.
- ❖ زيادة المرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة. (4)

رابعا. الرقابة الالكترونية:

هي رقابة فورية تعتمد على الشبكة الداخلية للمؤسسة، لتقلص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والربط الشبكي بين المسيرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الالكترونية على متابعة مختلف العمليات والأنشطة، واتخاذ القرارات وتصحيح الأخطاء. (5)

- 1 حسين محمد الحسين: مرجع سابق، ص 166
- 2 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص 109 .
- 3 حسين محمد الحسن: مرجع سابق، ص 99 .
- 4 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص ص 117- 118 .
- 5 رحمانى سناء: دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2016-2017 ص 164 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

يمكن تلخيص ميزات الرقابة الالكترونية بما يأتي (1):

- ❖ الاقتراب أكثر من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة القائمة على الصلاحيات.
- ❖ قلة المفاجآت الداخلية بوجود الرقابة الفورية عليها وتصحيحها.
- ❖ سرعة انتشار نتائج الرقابة فالجميع يعرف ماذا يحدث.
- ❖ القدرة على تحقيق وفرة عالية في الوقت مقابل شمولية النتائج مقارنة بالنظام اليدوي.
- ❖ الرقابة الالكترونية مرنة بما فيه الكفاية لكي تعمل بكفاءة حتى إذا تم تبديل الخطط. (2)

الفرع الثاني: آثار الإدارة العمومية الالكترونية:

ترتب عن تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية العديد من الآثار الايجابية والسلبية:

أولا. الآثار الايجابية:

- ❖ تقلص كبير في الأعمال الكتابية الورقية والمعاملات الورقية، وفي المقابل زيادة عدد الوظائف المعتمدة على البعد التقني والحاسوبي، مما يزيد عدد هذه الوظائف..
- ❖ أصبح تحت تصرف الإدارة العمومية الالكترونية كم هائل من المعلومات التي تتوافر لديها بفعل السلاسة والمرونة والقدرات الاتصالية التي توفرها البيئة الإدارية العمومية الالكترونية وطبيعة عملها، مما يجعل الإدارة أقدر على وضع خططها المستقبلية. (3)
- ❖ توفير المال والجهد واللياقة يعتبران من العوامل المهمة التي تحكم تقديم الخدمات.
- ❖ القضاء على الازدحام في المصالح الحكومية، حيث أصبح المواطن يستطيع الحصول على مختلف الخدمات التي يرغبها دون أن يضطر إلى التردد على المصالح الحكومية. (4)
- ❖ توفير الشفافية حيث أن المواطن يستطيع بذلك الإلمام بجميع المعلومات عن السياسة المتبعة من طرف الدولة ومختلف الاستراتيجيات الاستثمارية والاقتصادية والقوانين التجارية والأمنية وغيرها من مختلف مناهج الدولة.
- ❖ تحقق التفاعل بين الحكومة كمقدم للخدمة والعديد من الأطراف بين بعضها البعض.

1 محمود القدوة: مرجع سابق، ص 56 .

2 فريد كورتل آسيا تيش سليمان: مرجع سابق، ص 126 .

3 حسين محمد الحسن: مرجع سابق، ص 167 .

4 مسيردي سيد أحمد، سعدي خديجة: مرجع سابق ص 250 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

❖ التخلّص من البيروقراطية وزيادة فعالية الحكومة الالكترونية، مما يؤدي إلى زيادة فعالية وكفاءة الإدارة

العمومية في تقديم خدماتها. (1)

ثانيا. الآثار السلبية:

بالرغم من الفوائد واليجابيات الكثيرة، إلا أنها تعاني من العديد من السلبيات، تتمثل في الآتي:

1. التجسس الالكتروني:

إن عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة العمومية الالكترونية، قد يؤدي للتجسس على الوثائق الإدارية وكشفها ونقلها وحتى إتلافها، لذلك هناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول.

2. زيادة التبعية للخارج:

من المعلوم أن الإدارة العمومية الالكترونية تعتمد بمعظمها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الصناعية وكذلك الاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول الغربية هو تعريض الأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غريبة. (2)

3. شلل الإدارة:

يحدث شلل أطراف الإدارة عندما تكون إجراءات التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة العمومية الالكترونية إلى إجراءات ارتجالية لم يراع فيها الترتيب المنطقي للتحول، الأمر الذي يؤدي إلى شلل في وظائف تلك الإدارة التي تخلت عن نظامها التقليدي. الذي كان يوفر لها الحد الأدنى من الأداء كما أن الإدارة الالكترونية لم تحقق أقل المأمول منها، وفي تلك المرحلة تتعذر العودة إلى الأسلوب التقليدي، مما يؤدي إلى خسائر فادحة ماديا وأديبا للنظام الإدارة والمؤسسة برمتها. (3)

4. البطالة:

إن الاعتماد على الأجهزة الالكترونية في مختلف النشاطات يؤدي إلى التقليل عن الاعتماد على العنصر البشري، وإن كان سوق الإدارة العمومية الالكترونية سيوفر فرص عمل، إلا أنها في الحقيقة ذات طابع نوعي، مما يعني أن المعادلة ستميل في الأخير إلى رفع نسبة البطالة في المجتمع.

1 مسيردي سيد أحمد، سعدي خديجة: مرجع سابق، ص 271 .

2 محمود القدوة: مرجع سابق، ص، ص 251-252-253 .

3 حسين محمد الحسن: مرجع سابق، ص 177 .

5. التكلفة الباهظة للبيئة الالكترونية:

إن تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية يحتاج إلى بنية تحتية قوية وفي مختلف القطاعات خاصة، قطاعات الاتصال والتكنولوجيا. (1)

المطلب الرابع: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية.

الفرع الأول: متطلبات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية.

إن بناء مشروع الإدارة العمومية الالكترونية يحتاج إلى تهيئة وتوفير البيئة المتاحة والمتاحة للمواطنة لصيغة عمل المشروع، ويجب أن يكون هناك نظام متكامل من المكونات البشرية و التقنية والمعلوماتية وغيرها، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة لإخراجها إلى الواقع وهي:

أولا: متطلبات تقنية: يتكون هذا البعد من:

- ❖ إن الإدارة العمومية الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
- ❖ توافر وسائل الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية الالكترونية والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة.
- ❖ توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت وتشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة العمومية الالكترونية.
- ❖ التدريب وبناء القدرات وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات. (2)

ثانيا. متطلبات إدارية وتنظيمية:

توجد كثير من المتطلبات الإدارية والتنظيمية التي تؤثر وتتأثر عند تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية نذكر منها من أجل تطوير المؤسسات الحكومية يجب إحداث تغييرات تنظيمية داخل المؤسسة الحكومية حيث نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية التي تتطلب السرعة والمرونة في اتخاذ

1 غيتاوي عبد القادر: عوائق وسبلات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، مداخلة لليوم الدراسي حول واقع الإدارة الالكترونية بالجزائر، جامعة أدرار، الجزائر، المنعقد يوم 1 مارس 2012، ص 9 .

2 رابح الوائي: مرجع سابق ص 72

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

القرارات إذ يجب تغيير الهياكل بالتحويل إلى الهياكل الشبكية مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل وبالتالي زيادة التوجه نحو دمج الوثائق وتقليل المستويات الإدارية. (1)

ثالثا. متطلبات قانونية:

توفير تشريعات لازمة تتعلق بالإدارة العمومية الالكترونية هذه القوانين والتشريعات تعتبر أسس جوهرية لتعميم تطبيقها.

ولذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنشطة والقوانين لديها للأهداف التالية.

❖ إعطاء المشروعية للأعمال والوثائق الالكترونية.

❖ تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات وفق معايير ثابتة.

❖ تحقيق الشفافية والوضوح في الإجراءات.

❖ تحقيق أمن الوثائق وسرية المعلومات. (2)

رابعا. متطلبات مالية واقتصادية تتمثل في:

❖ ضرورة توفير الأموال لأجل تطبيق نظام الحكومة الالكترونية.

❖ زيادة سرعة وفعالية الاتصال لأنه عند زيادة سرعة الانترنت تؤدي إلى تخفيض كلفة شبكة الانترنت وتوفير وقت الاختصار لإنزال الملفات.

❖ ضرورة وضع أسعار مناسبة للاشتراك في الانترنت تتوافق مع فئات المجتمع.

❖ زيادة تحويل الحكومة من اجل صيانة دورية وتدريب الموظفين من اجل الحفاظ على مستوى عالي من تقديم

الخدمات. (3)

خامسا. متطلبات بشرية:

بعد العنصر البشري أهم العناصر اللازمة لإنجاح أي مشروع حيث أن التحويل نحو الإدارة العمومية الالكترونية لا تعني الاستغناء على العنصر البشري لأنه هو من يسير الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة فأهمية العنصر

1 نعيحي شهرزاد: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر. مجلة ايليز للبحوث والدراسات، العدد 1 المجلد 7/ 2022، ص 532 .

2 صدام الحماسة: مرجع سابق، ص 27 .

3 نعيحي شهرزاد: مرجع سابق، ص 533 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

البشري في تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية تفوق أهمية توفير الأجهزة إذ أن الفشل في تضيق الإدارة الالكترونية يعود لفشل العنصر البشري في انجاز المهام المطلوبة منه. (1)

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية:

إن الوصول من مرحلة الحكومة الكلاسيكية إلى مرحلة الحكومة الالكترونية ليس سهلا بل يواجه مجموع من الصعوبات ويمكن إجمال هذه المعوقات كالتالي:

أولاً: المعوقات التقنية:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدماً واضحاً في العديد من الدول المتقدمة بينما الدول النامية لم تستطيع الاستفادة من الإمكانيات التقنية لمجموعة من المعوقات التقنية:

- ❖ عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها.
- ❖ عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين. (2)
- ❖ تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في البيئة التعليمية. (3)
- ❖ الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة. (4)

ثانياً: معوقات بشرية تتمثل في:

- ❖ نقص المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات في المنظمات.
- ❖ غياب الاهتمام والدافع من قبل العاملين لتطبيق التقنيات التكنولوجية.
- ❖ عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية حيث يقتصر التدريب على الشرح النظري.
- ❖ انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا. (5)
- ❖ خوف بعض الموظفين وخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد وكذلك ضعف مهارتهم اللغوية وخصوصاً الإنجليزية. (6)

1 حميد راشد عبيد الدرعي: مرجع سابق، ص 469 .

2 رابح الوائي: مرجع سابق، ص 78 .

3 سامر عبد السلام ضو الفحواتش: معوقات الإدارة الالكترونية في كلية الآداب، جامعة صبراتة، مجلة كلية الآداب، العدد 29 الجزء الثاني يونيو 2020، ص 175 .

4 سماعيلي ربيعة: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2020/20/9، ص 10 .

5 فريد كورتل، أسيا تشين سليمان: مرجع سابق، ص 74 .

6 لحسن محمد الحسن: مرجع سابق، ص 190 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

- ❖ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجامعة.
- ❖ ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين مع نقص خبرتهم.
- ❖ ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.
- ❖ الاتجاهات السلبية نحو الإدارة الالكترونية لدى بعض الموظفين. (1)
- ❖ النقص في الإداريين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.

ثالثا: معوقات قانونية:

- ❖ قصور التشريعات والقوانين فيما يخص الإثبات والمصدقية المتعلقة بالتعاملات الالكترونية. (2)
- ❖ غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارة العمومية الالكترونية. (3)
- ❖ الأمن المعلوماتي الذي يعتبر أهم العوائق والتحديات في تطبيق الحكومة الالكترونية وذلك لكثرة المخاطر التي تحيط بتطبيقات الانترنت من الفيروسات والاختراقات. (4)

رابعا: المعوقات المالية:

- ❖ قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية للإدارة العمومية الالكترونية.
- ❖ عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- ❖ ارتفاع تكاليف خدمة أجهزة الحواسيب وشبكاتهما. (5)
- ❖ تقف التكلفة المالية للاشتراك في شبكات الانترنت عائق أمام الأسر الفقيرة ما يعوق إمكانية تواصل تلك الأسر مع الإدارات لإجراء معاملاتها. (6)

خامسا: معوقات إدارية:

- تتمثل في تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية وانعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية وكذلك وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا، إضافة إلى غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة. (7)

-
- 1 سامر عبد السلام ضو القحواتش: مرجع سابق، ص 175 .
 - 2 سماعيل ربيعة: مرجع سابق، ص 10 .
 - 3 رحمان سناء: مرجع سابق، ص 55 .
 - 4 نعيجي شهرزاد: مرجع سابق، ص 534 .
 - 5 فريد كورتل، آسيا تشين سليمان: مرجع سابق، ص 75 .
 - 6 الحسن محمد الحسن: مرجع سابق، ص 193 .
 - 7 خنوش صليحة: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة المحلية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5 العدد 1 جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي الجزائر، جوان 2020، ص 157 .

المبحث الثاني: الإطار النظري للالتزام الوظيفي:

يعد الالتزام الوظيفي من الظواهر المهمة في الحياة البشرية بشكل عام، وتشير المراجع العلمية إلى أن الالتزام والولاء والإخلاص والحب والطاعة هي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال الإدارات، التي تتولى مسؤولية المحافظة عليها في حالة صحية سليمة تمكنها من البقاء والاستمرارية.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى ما يلي:

المطلب الأول: ماهية الالتزام الوظيفي:

الفرع الأول: مفهوم الالتزام الوظيفي:

لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الالتزام الوظيفي لما له تأثير على سلوكيات الأفراد وكذلك المؤسسات، ومن أوائل الذين قدموا تعريف للالتزام الوظيفي كان بورت وسميث (1970) حيث نظر إليه ووضعه بأنه توجه يتسم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة. (1)

أما ديفيز (1989) Davis فينظر إلى الالتزام على أنه درجة انغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض وإلى أي مدى يعد عمله جانبا رئيسيا في حياته. (2)

ويعرف كذلك على أنه مستوى اقتناع العاملين بقيم وأهداف المنظمة إلى الحد الذي يجعلهم يشعرون مدى تأثيرهم، مما يكون دافعا لهم لبذل الجهود التي يتطلبها العمل فضلا عن استعدادهم للقيام بالأعمال التطوعية التي تساهم في نجاح المنظمة وتقدمها. (3)

وكتعريف شامل للالتزام الوظيفي هو ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والمؤسسة، وتتميز هذه العلاقة بأنها تدفع الفرد لبذل الجهود الكبيرة والتي يقوم بها عن حب ورغبة ورضا فتصبح قيمها قيمه وأهدافها أهدافه، فيشعر بالمسؤولية اتجاهها ويندمج فيها ويود البقاء والاستمرارية فيها.

1 بھوطي خديجة: البيئة الداخلية للعمل وأثرها على الالتزام الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علوم اجتماع جامعة أحمد دراية، أدرار 2015/2014، ص 46 .

2 محمد حسن محمد حمدات: قيم الالتزام الوظيفي لدى المديرين في المدارس، دار الخادم للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الأولى 2002 ص 24 .

3 هيثم سعيد مسلم بيت سعيد: الثقافة التنظيمية وأثرها على الالتزام الوظيفي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الأربعون 2022/8/5 المغرب، ص 336 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

الفرع الثاني: خصائص الالتزام الوظيفي:

من خلال التعريفات سابقة الذكر يمكن أن نذكر الخصائص التي يتميز بها فيما يلي:

- ❖ إن الالتزام الوظيفي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد
- ❖ العاملين في التنظيم وتصرفاتهم التي تجسد مدي التزامهم (1)
- ❖ يستغرق الالتزام الوظيفي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية.
- ❖ يعبر الالتزام الوظيفي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد، ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها.
- ❖ يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- ❖ يتأثر الالتزام الوظيفي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل والعمل.
- ❖ يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد.
- ❖ الالتزام الوظيفي حالة نفسية تعبر عن ارتباط الفرد بالمنظمة. (2)

الفرع الثالث. أهمية الالتزام الوظيفي:

يلعب الالتزام الوظيفي دورا هاما في نجاح المنظمة وديمومة استمرارها، ويمكن ذكر أهمية الالتزام الوظيفي في النقاط التالية:

- ❖ يمثل الالتزام الوظيفي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والعاملين بها، لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمة أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- ❖ التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم لعملهم.
- ❖ إن الالتزام الوظيفي يوجه الفرد نحو وضع أولويات لأهدافه وتحقيقها وإدراك أهمية العمل. (3)
- ❖ ارتباطه بسمات ودور الموظف بما فيها الاستقلالية والمسؤولية ونوع الوظيفة وصراع الأدوار والغموض.
- ❖ سلوك الفرد ونشاطاته مثل: التحول الوظيفي والغياب والفاعلية. (4)

1 بهوطي خديجة: مرجع سابق، ص 48 .

2 لروية مشتي، زهية خطار: الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي، مجلة العلوم النفسية التربوية، مخبر التربية والصحة النفسية، جامعة الجزائر 26/04/2020، ص 140 .

3 بهوطي خديجة: مرجع سابق، ص 56 .

4 محمد حسن محمد حمدات: مرجع سابق، ص 22 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

❖ يؤدي الالتزام الوظيفي إلى زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.

❖ يساهم الالتزام الوظيفي في تخفيض المشاكل التي تحصل بين الإدارة والعمال. (1)

المطلب الثاني: أبعاد الالتزام الوظيفي ومراحل تطوره:

اتفقت أغلب الدراسات على ثلاثة أبعاد وعي الالتزام العاطفي والالتزام المستمر والالتزام المعياري.

الفرع الأول. أبعاد الالتزام الوظيفي.

1. الالتزام العاطفي:

الموظف الملتزم عاطفياً بالمنظمة هو ذلك الذي يملك إحساساً بالتعلق والانتماء يتولد عنه انهماك هذا الموظف في نشاطات المنظمة مع رغبة دائمة في البقاء بالمنظمة وربما يصاحبه أداء إضافي للموظف نظراً لإحساسه بالمواطنة ويعبر الفرد عن هذا النوع من الالتزام بعبارات عديدة منها:

❖ أشعر أنني مرتبط عاطفياً بهذه المنظمة.

❖ لدي شعور قوي بانتمائي للمنظمة التي أعمل بها.

❖ سأكون سعيد بأن أمضي بقية حياتي في العمل بهذه المنظمة. (2)

2. الالتزام الاستمراري:

يتميز هذا المفهوم إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيه سيكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل العلاقات والصدقات القوية والمزايا المادية للاستمرار. (3)

3. الالتزام المعياري (الأخلاقي):

وهو يعبر عن الالتزام الأدبي والشخصي من خلال التمسك بقيم وأهداف المنظمة ويكون ناتجاً عن التأثير بالقيم الثقافية والاجتماعية والدينية.

1 مريم سليمان، نبيلة فرتيسي: أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في منظمات الأعمال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير أكاديمي جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017، ص 29 .

2 بهوطي خديجة: مرجع سابق، ص 55 .

3 صالح بشير صالح فياض: التمكين وأثره على الالتزام الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية، رسالة استكمال لمتطلبات درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال جامعة البلقاء التطبيقية السلط، الأردن 2013، ص 30 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

وهناك من يقصد به شعور الفرد بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة والعاملين فيها والذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء في المنظمة و قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة. (1)

الفرع الثاني: مراحل تطور الالتزام الوظيفي:

يتشكل الالتزام الوظيفي ويتطور من خلال مراحل تبدأ من التحاق الفرد بالمنظمة معينة ويتعزز من خلال العمل والانجاز المتواصل وصولا إلى مرحلة الثقة بالمنظمة ويمر الالتزام الوظيفي بثلاث مراحل رئيسية وهي:
أولاً: مرحلة ما بعد التعيين مباشرة (فترة التجربة):

مدتها عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للإعداد والتدريب والاختبار ويكون توجهه الرئيسي في هذه الفترة الحصول على القبول والأمن من قبل المنظمة وأيضا محاولة التعايش والتأقلم مع البيئة الجديدة. (2)

ثانياً: مرحلة العمل والانجاز:

- ❖ تتراوح مدتها بين العامين إلى أربعة أعوام وتلي مرحلة التجربة حيث يسعى الفرد من خلالها إلى تأكيد مفهوم الانجاز.
- ❖ الأهمية الشخصية.
- ❖ وضوح الالتزام بالعمل والولاء للمنظمة.
- ❖ التخوف من العجز الإداري.

ثالثاً: مرحلة الثقة بالمنظمة:

تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة ويمتد إلى ما بعد ذلك حيث تعزز لدى الفرد اتجاهات الالتزام الوظيفي التي تكونت في المراحل السابقة. (3)

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي وطرق قياسه:

لقد ذكر العديد من الباحثين عدة عوامل أو محددات تؤثر على مستوى الالتزام الوظيفي:

1 حيمر سعد: تأثير ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2019/2020، ص 52 .
2 محمد حسن محمد: مرجع سابق، ص 69 .
3 لروية مشتي، زهية خطار: مرجع سابق، ص 140 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

الفرع الأول: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي

أولاً. السن وطول مدة الخدمة:

أثبتت بعض الدراسات أنه كلما تقدم الموظف في العمر ارتفع معدل الالتزام الوظيفي لديه نتيجة كبار السن أكثر حرصاً وظيفياً في العمل وكذلك كلما زادت مدة الخدمة زاد تعلق الفرد بالمنظمة والعكس صحيح.

ثانياً. المستوى التعليمي للعامل:

لقد أثبتت العديد من الدراسات أنه هناك ارتباط عكسي بين التأهيل العلمي للموظف ومعدل الالتزام الوظيفي، أي أن الموظف الذي لديه مستوى تعليمي عالي ولديه طموحات تفوق الوظيفة التي يعمل بها.

ثالثاً. الجنس:

لقد تبينت الآراء من حيث العلاقة بين متغير الجنس ومتغير الالتزام الوظيفي، فهناك من يؤكد على أن الرجل أكثر استقراراً والتزاماً من المرأة، والبعض الآخر أشار إلى أن المرأة أكثر التزاماً من الرجل.

رابعاً. خصائص الوظيفة:

تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ودرجة التأثير بها على مستوى الالتزام الوظيفي، فتتعدد مجالات الوظيفة والاستقلالية والتحدي والشعور بالمسؤولية، وهذا يرتبط إيجاباً بالالتزام الوظيفي. (1)

الفرع الثاني: طرق قياس الالتزام الوظيفي:

تناول الباحثون والأكاديميون العديد من الطرق للقياس لدى الأفراد العاملين، وهذا باختلاف تخصصاتهم والتي اعتمدوا عليها في البحث منها ما يلي:

أولاً. مقياس بورتر و زملائه:

وقد أطلق عليه استبيان الالتزام الوظيفي ويتكون من خمسة عشر (15) فقرة تستهدف.

❖ درجة التزام الأفراد بالمنظمة.

❖ ولائهم وإخلاصهم لها.

❖ الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها. (2)

1 حيمر سعد: مرجع سابق، صص 57 - 58 - 59 .

2 موهبي خديجة: مرجع سابق، ص 60 .

ثانيا. مقياس جورج وزملائه:

وهو محاولة لقياس الالتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال ستة (06) فقرات عبرت كل واحدة منها على القيم التالية:

- ❖ استخدام المعرفة والمهارة.
- ❖ زيادة المعرفة في مجال تخصصه.
- ❖ العمل مع زملائه بكفاءة عالية.
- ❖ بناء سمعة جيدة والعمل على مواجهة الصعوبات والتحديات.
- ❖ المساهمة في أفكار جديدة في مجال التخصص. (1)

ثالثا. مقياس مارتش ومافري:

الذان قدما مقياس للالتزام ويتكون من أربعة (04) فقرات، وقد استخدم كأداة قياس:

- ❖ إدراك الفرد لكيفية تعمق الالتزام مدى الحياة.
- ❖ تعزيز استحسان المنظمة. حث الفرد على الالتزام بقيم العمل.
- ❖ الالتزام للمنظمة حتى إحالته على التقاعد.
- ❖ إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة. (2)

المطلب الرابع: نتائج الالتزام الوظيفي:

تظهر الالتزام الوظيفي على جميع المستويات سواء الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة، وتكون ايجابية أو سلبية وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

الفرع الأول. النتائج الايجابية:

- ❖ يؤدي زيادة الالتزام الوظيفي إلى زيادة المكافأة وذلك لتشجيعهم على بذل الجهد.
- ❖ كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل.
- ❖ كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة كلما زادت درجة التماسك بينهم.

1 بهوطي خديجة: مرجع سابق، ص 60 .

2 ستي سيد أحمد: محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة 2016/2017، ص 33 .

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي

❖ زيادة فرصة الفعالية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول، انخفاض نسبة الغياب والتأخير.

❖ زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر يعطون صورة ايجابية وواضحة عن المنظمة، مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية.

الفرع الثاني. النتائج السلبية:

❖ قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.

❖ زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية، فالفرد الذي يلتزم اتجاه منظمة معينة يبذل الوقت والجهد بها، مما يؤثر على الالتزامات الأخرى.

❖ انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة.

❖ التفكير الجماعي يجعل مجموعة العمل أقل انفتاحا على الآراء والقيم الجديدة.

❖ زيادة عمليات الصراع بين المجموعة التي لديها التزام للمنظمة والمجموعات الأخرى. (1)

1 بهوطي خديجة: مرجع سابق، ص 61-62 .

خلاصة:

لقد تناولنا في الفصل لأول والمتعلق بالإطار النظري للإدارة العمومية الالكترونية و الالتزام الوظيفي مبحثين حيث أن المبحث الأول حاولنا أن نتعرف على فوائد الإدارة العمومية الالكترونية، ومراحل تطبيقها، وبعديها البشري والتقني، ومتطلبات ومعوقات وانعكاسات تطبيقها. أما المبحث الثاني حاولنا التعرف على مفهوم الالتزام الوظيفي خصائصه، أبعاده مراحل تطوره والعوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي، وطرق قياسه ونتائجه.



الدراسة الميدانية

) (



تمهيد:

بعد التطرق إلى المفاهيم النظرية للإدارة العمومية الالكترونية و الالتزام الوظيفي، يأتي هذا الفصل لتجسيد ما تم دراسته نظريا على ميدان الدراسة الذي اخترناه والمتمثل في بلدية برهوم - مسيلة- وذلك من خلال تحديد أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي، بالتطبيق على عينة من موظفي البلدية، وقد تم تقسيم هذا الفصل على النحو التالي:

المبحث الأول: بطاقة فنية عن بلدية برهوم.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة التطبيقية.

المبحث الثالث: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات.

المبحث الأول: بطاقة فنية عن بلدية برهوم:

سنتطرق في هذا المبحث إلى نظرة عامة حول بلدية برهوم والهيكلة التنظيمية لها.

المطلب الأول: نظرة عامة حول بلدية برهوم.

أخذت البلدية قديماً تسمية برهوم نسبة للوادي الذي يشق البلدية إلى نصفين، وينحدر من أعالي جبال منطقة التل إلى غاية شط الحضنة جنوباً، ويسمى واد بونصرون. عرفت في البداية باسم منطقة بلقندوز وهو ابن سيدي غانم أخذ المرابطين الذي جاء من الغرب وفي حوالي منتصف القرن السابع عشر استقر في عين الكلبة أولاً، ثم اتجه شمالاً حيث استقر قرب وادي المنايفة وبما أن المجتمع كان ذا طبيعة قبلية كان هذا الشيخ متنقلاً في سكنائه وكان الناس يتبعونه ويقيمون سوقهم الأسبوعي قربه، فأشار عليهم أن يستقروا في مكان واحد، فاختار لهم مركز برهوم حالياً أو ما يسمى بالرحبة، وهو المكان الذي كانت تقام فيه السوق لعدة قرون، وقد غير مكانه في السنوات الأخيرة.

يقام هذا السوق كل يوم اثنين من كل أسبوع لذلك سمي أيضاً ب سوق الاثنين، وهو الاسم الموجود في بعض المصادر الفرنسية القديمة، كما يوجد في الوثائق الإدارية الفرنسية باسم برهوم وكان تابعا إداريا لبلدية بركة، وأثناء الثورة بقي باسم قسمة برهوم التابعة للمنطقة الأولى، الولاية الأولى الأوراس، وبقيت بعد الاستقلال تابعة لدائرة بركة ولاية باتنة، إلى التعديل الإداري في السبعينات حيث أصبحت تابعة لولاية المسيلة.

أولاً: الموقع الجغرافي والإداري:

تقع بلدية برهوم المنشئة بعد الاستقلال مباشرة في الجهة الشرقية الشمالية لولاية المسيلة على بعد (47) من مقر الولاية، يحدها من الشمال بلدية الدهاهنة، ومن الجنوب بلدية عين الخضراء، ومن الشرق بلدية مقرة، ومن الغرب بلدية أولاد عدي.

تعتبر البلدية بوابة من الجهة الشرقية للولاية من خلال الطريق الوطني (40) والطريق الولائي (42) والطريق الولائي (1).⁽¹⁾

رقم الهاتف 035399113

رقم الفاكس 035399102

عنوان الايميل: Apc BERHOUM2812@CMAIL.COM

الصفحة الرسمية: المجلس الشعبي البلدي لبلدية برهوم.

1 دراسة منوغرافية حول بلدية برهوم على موقع: <https://www.geonames.org> ومؤرشف من الأصل 13 ديسمبر 2019، تم الاطلاع عليه في 2024/04/22 .

ثانيا: المساحة والسكان:

تتربع بلدية برهوم على مساحة قدرها (11961) هكتار مصنفة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يبين تصنيف ومساحة الأراضي

المجموع	تجمعات سكانية	بساتين	أراضي فلاحيه	أراضي فلاحيه حمادة	أراضي فلاحيه رعوية	أراضي فلاحيه واسعة
11961	355.6	29.9	5521.2	1381	4673.3	المساحة بالهكتار

المصدر: رئيس المصلحة التقنية لبلدية برهوم 2024

بلغ عدد السكان لسنة 2024، (35000) نسمة.

يبلغ مجموع عدد المساكن لسنة 2024، 6154 مسكن (5142) داخل المحيط العمراني، و (1012)

مسكن بالمناطق المبعثرة كما يغلب عليها النشاط التجاري حيث يشتغل معظم سكانها بالتجارة أما النشاط

الثانوي، فيتمثل في الفلاحة الموسمية كزراعة الحبوب (القمح، الشعير).

يوجد بالبلدية التجمعات السكانية التالية:

- ❖ قرية لعرابة
- ❖ قرية لغرايب
- ❖ قرية أولاد مرزوق.
- ❖ قرية أولاد بوضياف
- ❖ قرية لعطال
- ❖ قرية أولاد مبارك
- ❖ قرية لهلالات
- ❖ قرية أولاد سيدي علي براح
- ❖ قرية لوعايلية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية برهوم.

الفرع الأول: المصالح الإدارية:

أولاً: الأمانة العامة: تعتبر الأمانة العامة الركيزة الأساسية في البلدية إذ تلعب دور المنسق والمنشط لجميع مصالح

البلدية ويسيرها الأمين العام وتضم ثلاث مصالح:

ثانياً: مصلحة المصالح المشتركة وتسيير شؤون المجلس وتضم.

1- مكتب المصالح المشتركة: هو مكتب مكلف بالبريد سواء الداخل أو الخارج وتبليغه إلى المصلحة المعنية أو الإدارة المعنية.

2- مكتب تسيير الأرشيف: مهامه تسيير وتنظيم أرشيف البلدية.

3- مكتب تسيير شؤون المجلس (الأمانة الخاصة): يقوم هذا المكتب بتسيير عمل المجلس بتحرير المداولات التي يصادق عليها المجلس وإرسالها إلى الوصاية، كتحضير استدعاءات أعضاء المجلس وتسيير اجتماع اللجان وتسجيل حضور وغياب الأعضاء، وكذلك الوكالة من و إلى أعضاء المجلس الشعبي البلدي.

ثالثاً: مصلحة المنازعات والشؤون القانونية.

تتكلف بمتابعة النزاعات التي تكون البلدية طرفاً فيها أمام القضاء واستقبال الطعون والشكاوي، ومن أكثر النزاعات المطروحة نزاعات عقارية.

رابعاً: مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

مكتب التنظيم كالشرطة العامة (حركة السيارات): مكتب يقوم بضمان السير الحسن لحركة دخول وخروج السيارات، والمصادقة على الوثائق الخاصة بالسيارات بعد التحقق من جميع الوثائق والمعطيات المقدمة من طرف المواطنين.

1- مكتب الحالة المدنية: هو مكتب مقسم إلى (03) مكاتب، مكتب مخصص لعقود الزواج والطلاق،

والثاني مخصص لتسجيل المواليد والوفيات، والثالث مخصص لاستخراج مختلف وثائق الحالة المدنية.

2- مكتب رخصة السياقة: يقوم بدراسة ملفات رخص السياقة المقدمة من قبل المواطنين ومنح الجاهزة منها

3- المصلحة البيومترية: تقوم بدراسة ملفات طالبي بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر وتسليمها

لأصحابها، بعد القيام بإجراءات التسجيل، وكذلك تقوم بتقديم الشهادات الإدارية الخاصة ببطاقات التعريف في حال طلبها من طرف المواطنين.

4- مكتب الشؤون الاجتماعية: يتكفل بفئة المعوزين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، كما يقوم على إعداد قوائم طالبي قفة رمضان واستقبال ملفاتهم.

5- مكتب الانتخابات: يقوم بعملية التسجيل والشطب من القائمة الانتخابية في إطار المراجعة الانتخابية العادية والاستثنائية، والتحضير لعملية الانتخاب، وكذا إحصاء شباب الخدمة الوطنية.

خامسا: الفروع الإدارية: يوجد ببلدية برهوم فرعان إداريان يقومان باستخراج مختلف الوثائق الإدارية.

سادسا: مصلحة الميزانية والعمليات الإدارية: تتكون من (03) مكاتب:

1- مكتب الميزانية والحساب الإداري: يتولى هذا المكتب إعداد الميزانية الكلية كالميزانية الأولية والميزانية الإضافية والحساب الإداري.

2- مكتب العمليات المالية: مكلف بالعمليات المالية في إطار تنفيذ الميزانية.

3- مصلحة تسيير الموظفين: تقوم بتسيير الحياة المهنية للموظفين وذلك بإعداد كشوف أجور موظفي البلدية

كالمنح والتعويضات الخاصة ويسهر على الحركة والتعداد والتكوين بالنسبة للموظفين في البلدية .

مصلحة ممتلكات البلدية: تقوم بجرد وإحصاء ممتلكات البلدية من خلال مسك سجل ممتلكات البلدية وحصد جميع الإيرادات.

الفرع الثاني: المصالح التقنية.

أولا: مديرية المصالح التقنية والصفقات العمومية:

1- مصلحة الصفقات: تتولى إعداد دفتر الشروط للمشاريع ومختلف الإعلانات والإجراءات المتعلقة بالصفقات وذلك بالتنسيق مع لجنة الصفقات.

2- مصلحة المتابعة: تتولى متابعة الميدانية في مدى تقدم إنجاز المشاريع التنموية للبلدية والأشغال العمومية.

ثانيا: مديرية الصيانة العامة والوسائل والبيئة.

مكلفة بصيانة كل الممتلكات التابعة للبلدية من عقارات ومنقولات، وتصليح الإعطاب التي تصيب العتاد أو حتى

مقر البلدية كباقي المقرات، كما تتولى تجهيز البلدية وتزويدها بمختلف احتياجاتها من العتاد كعتاد الترميم والصيانة

وشراء واقتناء لوازم الإنارة العمومية وغيرها، وتسيير حظيرة البلدية عبر المصالح التالية:

❖ مصلحة الصيانة العامة.

❖ مصلحة الوسائل العامة.

❖ مصلحة البيئة والصحة.

❖ مصلحة النظافة والمساحات الخضراء.

الجدول رقم (02): يوضح عدد موظفي البلدية

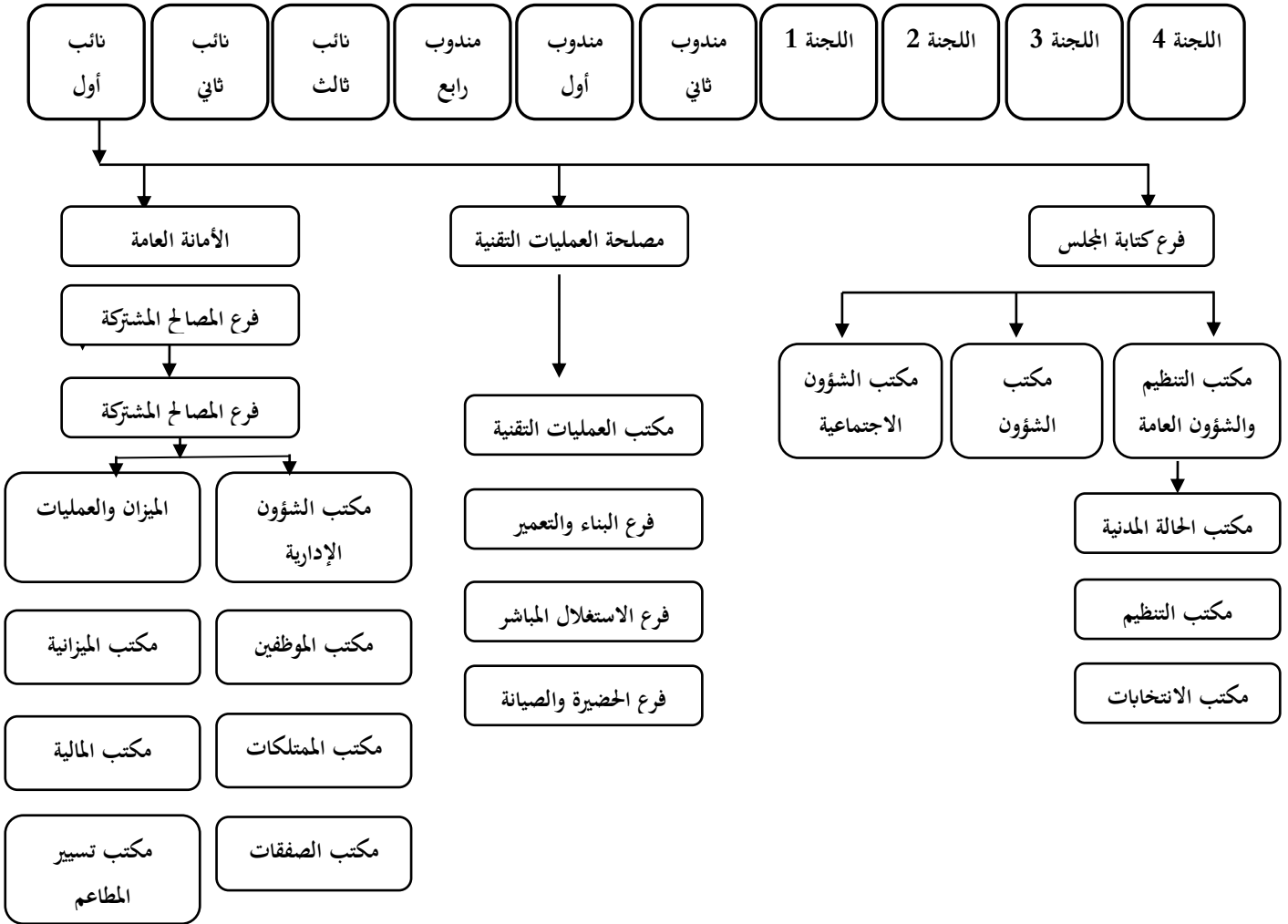
147	عدد الموظفين الدائمين
254	عدد الموظفين المتعاقدين
19	عدد أعضاء المجلس

المصدر::: المكلفة بمكتب المستخدمين ببلدية برهوم

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية برهوم

الشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للبلدية:

الشكل (02) يمثل: الهيكل التنظيمي للبلدية حسب رئيس المصلحة التقنية لبلدية برهوم



المصدر: هيئة المستخدمين

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة التطبيقية:

سنتطرق في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة الدراسة، وكذا منهجية الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: المجتمع الإحصائي للدراسة:

المجتمع الإحصائي للدراسة يتمثل في موظفي الجماعات الإقليمية ببلديات ولاية المسيلة الذين يشتغلون في مناصب إدارية في الهيكل التنظيمي للبلدية، وتحتوي ولاية المسيلة على (47) بلدية وتعتبر ولاية المسيلة من أكبر الولايات التي تضم عدد كبير من البلديات لاتساع مساحته، ويقدر عدد موظفي الجماعات الإقليمية التابعة لمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة بـ (4712) إجمالاً بينما يقدر الموظفين التابعين لشعبة الإدارة العامة بـ (1700) وهذا بعد الاتصال بالمكلف بمكتب البلديات. موزعين على عدة رتب إدارية بمختلف البلديات.

ثانياً: المجال البشري:

اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي الجماعات الإقليمية ببلدية برهوم ولاية المسيلة بمختلف رتبهم الإدارية وعلى سبيل المثال لا حصر (متصرف إقليمي رئيسي، متصرف إقليمي، ملحق رئيسي للإدارة الإقليمية، ملحق الإدارة الإقليمية، عون إدارة رئيسي لإدارة الإقليمية، عون إدارة للإدارة الإقليمية، عون مكتب). كما أنه يجدر بنا أن نوضح أن اصطلاح الإقليمي يتم حصراً على موظفي البلديات التي ينظمها قانون الجماعات الإقليمية 334/11.

ثالثاً: عينة الدراسة ووصف خصائصها:

يضم المجتمع المدروس كل موظفي بلدية برهوم وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 74 موظف.

وفيما يلي وصف للعينة حسب خصائصها الديموغرافية:

أ - الجنس:

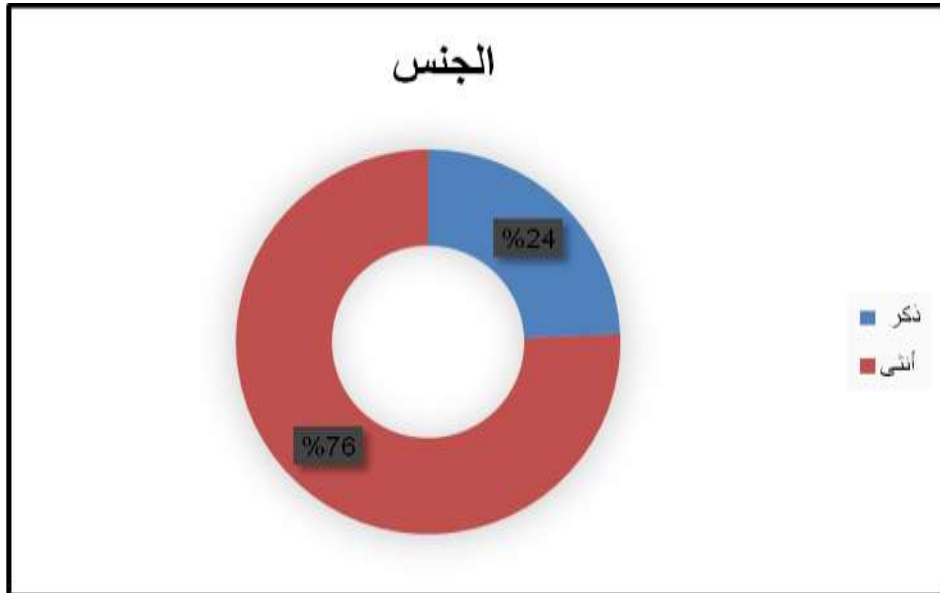
الجدول رقم (03) يوضح خصائص العينة وفق متغير الجنس

المتغير	السمة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	18	% 24
	أنثى	56	% 76
	المجموع	74	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن النسبة الأكبر كانت لصالح أفراد العينة المنتمين إلى الموظفين الإناث بنسبة تقدر بـ 76% ونسبة اقل بقليل للموظفين الذكور بنسبة تقدر بـ 24%، و نستنتج أن هناك عدم تقارب بين النسب مما يدل على التركيبة البشرية من ناحية النوع البشري مؤنثة أي الاتجاه نحو تأنيث المجتمع العمالي لدى موظفي الجماعات الإقليمية بالبلديات.

الشكل (03) يوضح خصائص العينة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ب- الخبرة المهنية (الأقدمية):

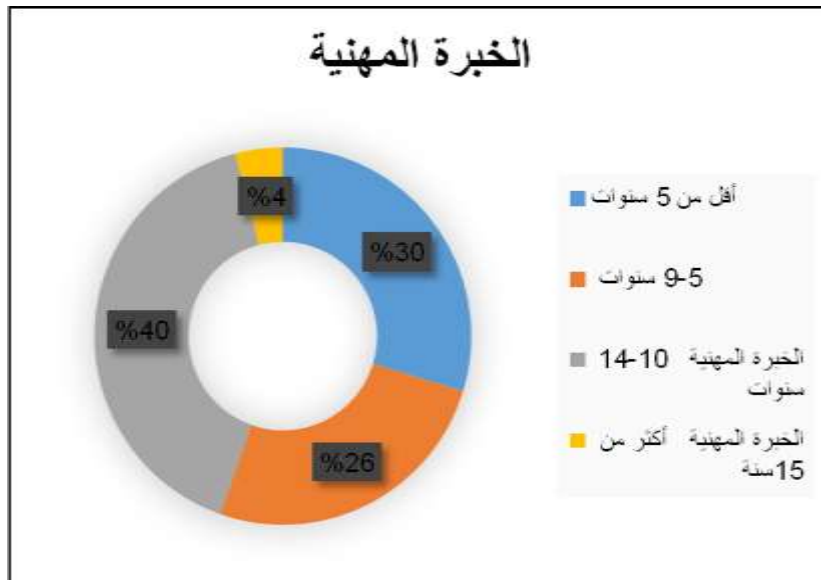
الجدول (04) يوضح خصائص العينة حسب متغير الخبرة.

المتغير	السمة	التكرار	النسبة
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	22	30 %
	5-9 سنوات	19	26 %
	10-14 سنوات	30	40 %
	أكثر من 15 سنة	3	04 %
	المجموع	74	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من خلال قراءة الجدول رقم (04) أن موظفي الجماعات الإقليمية الذين ينتمون إلى الفئة الأقدمية ما بين 10 سنوات إلى 14 سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة تقدر بـ (40 %) تليها الذين لديهم خبرة (الأقدمية) مهنية تقل عن 05 سنوات، بنسبة تقدر بـ (30 %)، تليها الذين لديهم خبرة 05 سنوات إلى 09 بنسبة تقدر بـ (26 %)، و في الأخير فئة الموظفين الذين لهم أقدمية مهنية أكثر من 15 سنة بنسبة تقدر بـ (04%).

الشكل رقم (04) يوضح خصائص العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ت- المؤهل العلمي:

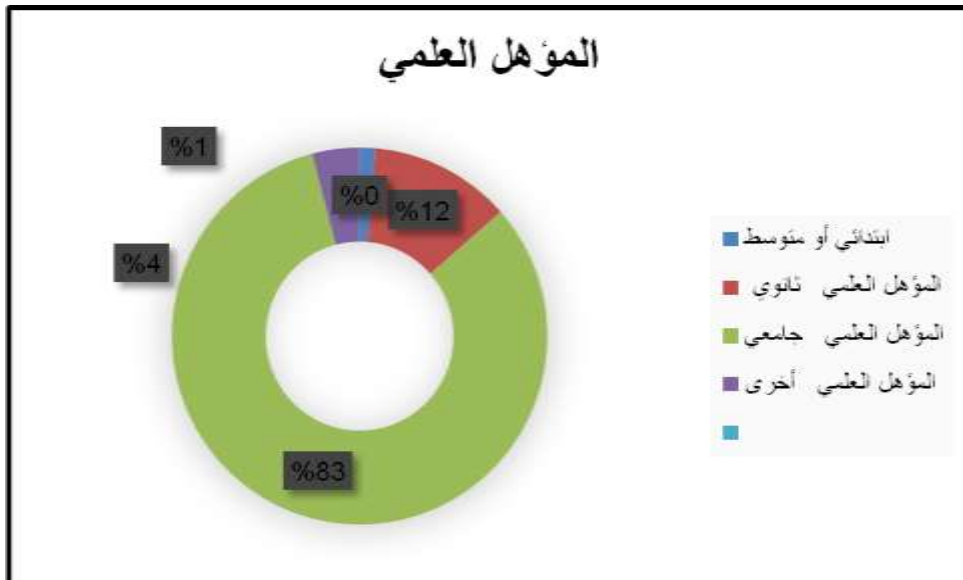
الجدول رقم (05) يوضح خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	السمة	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	ابتدائي أو متوسط	1	01 %
	ثانوي	9	12 %
	جامعي	61	83 %
	أخرى	3	04 %
	المجموع	74	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (05) أن النسبة الأكبر، كانت لصالح الأفراد الذين يجوزون شهادة جامعية بنسبة تقدر بـ (83%)، ثم يليها ذوى المستوى التعليمي الثانوي بنسبة مقدرة بـ (12 %)، وفي الأخير يحتل الأفراد الذين يجوزون على مستوى متوسط بنسبة تقدر بـ (01 %).

الشكل رقم (05) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ث- العمر:

الجدول رقم (06) يوضح خصائص العينة حسب متغير العمر.

المتغير	السمة	التكرار	النسبة
العمر	30 - 39	37	50 %
	40 - 49	35	47 %
	أكثر من 50	2	3 %
	المجموع	74	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من خلال قراءة الجدول رقم (06) أن موظفي الجماعات الإقليمية الذين ينتمون إلى الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة هي الفئة الغالبة بنسبة تقدر بـ (50%) تليها الذين ينتمون إلى الفئة العمرية من 40 إلى 49 إلى سنة بنسبة تقدر بـ (47 %)، ثم تلتها في الأخير فئة الموظفين الذين ينتمون إلى فئة عمرية أكثر من 50 سنة بنسبة تقدر بـ (3%)

الشكل رقم (06) يوضح خصائص العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفرع الثاني: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: المنهج

يعتبر المنهج العلمي من أهم الخطوات التي يجب على الباحث أن يولي لها أهمية بالغة، فهو يساعده في كيفية تناول الظاهرة قيد الدراسة بطريقة منهجية وفق أدوات بحثية معينة، وبما أننا بصدد دراسة علمية تبحث في مدى (أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي)، لذا كان عليك أن نعتمد على المنهج العلمي الذي يمكننا من الفهم السليم لموضوع الدراسة، ويجعلنا أكثر فهم لمتغيراتها، ويسمح بألية معالجتها الإحصائية و الإجابة على أهم إشكالاتها.

وعليه فإن الطالبتين في هذه الدراسة اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من أشهر المناهج استخداماً في العلوم السلوكية.

ثانياً: الأدوات البحثية المستخدمة في الدراسة:

1. استبيان:

بالاطلاع على الأدب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة، تم تصميم استبيان لقياس الإدارة الالكترونية والالتزام و تضمن الاستبيان في صورته النهائية واحد و ثلاثون بنداً لقياس الإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي لموظفي الجماعات الإقليمية بالتأشير على بدائل الإجابات الخمسة وفق مقياس ليكارت الخماسي (موافق تماماً، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وتم توزيع الفقرات على محورين يتعلق بالإدارة العمومية الالكترونية والثاني الالتزام الوظيفي، وهي كالتالي:

الجدول رقم (07): يوضح توزيع البنود على محور الإدارة العمومية الالكترونية

الأبعاد	العنوان	البنود
البعد الأول	البعد البشري	ع 1، ع 2، ع 3، ع 4، ع 5
البعد الثاني	البعد التقني	ع 6، ع 7، ع 8، ع 9، ع 10، ع 11، ع 12، ع 13

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (08): يوضح توزيع البنود على محور الالتزام الوظيفي

الأبعاد	العنوان	البنود
البعد الثالث	الالتزام الاستمراري	ع14، ع15، ع16، ع17، ع18، ع19
البعد الرابع	الالتزام المعياري	ع20، ع21، ع22، ع23، ع24، ع25
البعد الخامس	الالتزام العاطفي	ع26، ع27، ع28، ع29، ع30، ع31

المصدر: من إعداد الطالبتين

وكانت طريقة تصحيح المقياس عن طريق تقدير الدرجات الخام في استبيان الإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي عن طريق إجابة ذي المستويات الخمسة وفق مقياس ليكارت الخماسي: موافق تماما، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة، والجدول رقم (09) يوضح طريقة التصحيح وتقديرات البدائل.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع سلم ليكارت

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	عبارات المقياس
1	2	3	4	5	يتم تحديث التطبيقات المستخدمة دوريا

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

يعبر الأسلوب الإحصائي في معالجة البيانات عن الطريقة الإحصائية التي هي أسلوب عمل لتنفيذ البحوث الاجتماعية ونظرية لاحتمالات والنهاية المركزية وما يشتمل ذلك من تطبيقات أساسية لها أهميتها في هذا المجال، كما أن أسلوب إيجاد علاقة الارتباط سواء كان بسيطا أو متعدد للظواهر الاجتماعية، وكذلك وضع الفروض الاحتمالية ومن هنا نستخلص أهمية المعالجة الإحصائية في البحوث الاجتماعية، ولقد استخدمت الطالبتين البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية statistical package of the social sciences

spss V 22 في معالجة البيانات، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- ❖ معامل الثبات ألفا كرومباخ: لبحث ثبات فقرات الاستبيان.
- ❖ المتوسط الحسابي: بهدف حساب متوسطات درجات أفراد العينة.
- ❖ الانحراف المعياري: بهدف معرفة تركز أو تشتت الإجابات.
- ❖ الانحدار الخطي البسيط: لتحديد شكل العلاقة بين المتغيرين، والتنبؤ بقوتها.
- ❖ النسبة المئوية: بهدف معرفة النسب المئوية لتكرار مفردات العينة.

المطلب الثاني: ثبات الاستبيان.

يقصد بالثبات أن يعطي المقياس النتائج ذاتها في كل مرة يتم اعتماده بغض النظر عن الفرد القائم بعملية القياس، وللتأكد من ثبات الاستبيان استخدم الطالبين: - معامل ألفا كرونباخ. تم التأكد من ثبات المقياس عن طريق معامل الثبات لألفا كرونباخ، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

جدول رقم (10): يوضح حساب الثبات بمعامل ألفا- كرونباخ لمحور الإدارة العمومية الالكترونية

الرقم	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
01	البعد البشري	0.78
02	البعد التقني	0.77
	الدرجة الكلية لمحور الإدارة العمومية الالكترونية	0.75

** دال عند ($\alpha= 0.01$)، * دال عند ($\alpha= 0.05$)

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

يتضح من الجدول رقم (10): أن قيم معامل ألفا كرونباخ لبؤود المحور تراوحت بين (0.77) كأدنى قيمة و(0.78) كأعلى قيمة، في حين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل قدرت بـ (0.75)، وهذا ما يؤكد تمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الثبات وصلاحيته للاستخدام مع العينة النهائية للدراسة الحالية.

جدول رقم (11): معامل ألفا-كرونباخ لمحور الالتزام الوظيفي

الرقم	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
01	الالتزام الاستمراري	0.77
02	الالتزام المعياري	0.77
03	الالتزام العاطفي	0.75
	الدرجة الكلية لمحور الالتزام الوظيفي	0.74

** دال عند ($\alpha = 0.01$)، * دال عند ($\alpha = 0.05$)

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

يتضح من الجدول رقم (11): أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمحور الالتزام الوظيفي تراوحت بين (0.75) كأدنى قيمة و (0.77) كأعلى قيمة، في حين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل قدرت بـ (0.74) وهذا ما يؤكد تمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الثبات وصلاحيته للاستخدام مع العينة النهائية للدراسة الحالية.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة و اختبار ومناقشة الفرضيات

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

في هذا المطلب تم تحميل وعرض بيانات محاور الاستبانة من خلال جداول اتجاه العبارات المكونة من الاستبيان وذلك بالاعتماد على أدوات إحصائية من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري من أجل التعرف على استجابات أفراد العينة المدروسة، اتجاه محاور وأبعاد الدراسة ودرجة موافقتهم لمختلف الفقرات المعبرة عن المحاور والأبعاد وذلك وفقا لمقياس ليكارت الخماسي أي أنه مقسم لخمس أجزاء متساوية حيث نلاحظ في المقياس انه متدرج من موافق بشدة (5) إلى غير موافق بشدة (1) أي أن طول المقياس هو $5-1=4$ ، فنقوم بقسمة 4 على 5 فنحصل على 0.8 أي أن طول كل فئة يساوي 0.8 وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه	الفئة
منخفضة جدا	1 1.80
منخفضة	1.80 2.60
متوسطة	2.60 3.40
مرتفعة	3.40 4.20
مرتفعة جدا	4.20 5

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الأول: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول.

أولاً: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية:

سنحاول عرض إجابات أفراد العينة وتحليلها بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الجدول رقم (13) يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو البعد البشري

ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	سلم ليكرات					العبارة	الرقم
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
أولاً: البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية									
3	1.15	2.57	3	17	13	27	14	التكرار	01
			4.1	23.0	17.6	36.5	18.9	النسبة	تتمتع البلدية بتطوير مهارات الموظفين من أجل تسهيل العمل الالكتروني
1	1.15	3.25	6	36	10	15	7	التكرار	02
			8.1	48.6	13.5	20.3	9.5	النسبة	يمتلك الموظفون في البلدية العديد من المؤهلات التي تساعدهم على التعامل مع العمل الالكتروني
2	1.27	3.21	4	35	9	18	7	التكرار	03
			5.4	47.3	12.2	24.3	9.5	النسبة	يتوفر لدى البلدية فريق من المختصين لإعداد وصيانة برامج تساهم في إنجاز العمل الالكتروني
4	1.08	2.56	1	18	16	26	13	التكرار	04
			1.4	24.3	21.6	35.1	17.6	النسبة	تعمل البلدية لاستقطاب الكفاءات في مجال العمل الالكتروني
5	1.03	2.29	1	11	14	31	17	التكرار	05
			1.4	14.9	18.9	41.9	23.0	النسبة	توفر البلدية دورات تدريبية للموظفين لاستخدام التقنيات التكنولوجية
2.77									06
									المتوسط الحسابي للبعد البشري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للبعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية بلغ 2.77 أي بدرجة موافقة متوسطة كما نلاحظ أن العبارتين (3،2) احتلتا المرتبة الأولى والثانية على الترتيب بمتوسط حسابي 3.25، 3.21 أي بدرجة موافقة متوسطة وهذا ما يعكس أن الموظفين في البلدية يملكون العديد من المؤهلات التي تساعدهم على التعامل مع العمل الالكتروني إلى حد ما، وأن البلدية توفر فريق من المختصين لإعداد وصيانة برامج تساهم في إنجاز العمل الالكتروني أما باقي العبارات جاءت بدرجة موافقة منخفضة حيث أن العبارة (5) احتلت المرتبة الأخيرة، وهذا ما يعكس نقص الدورات التدريبية للموظفين لاستخدام التقنيات التكنولوجية، وأما فيما يخص تشتت اتجاهات مفردات العينة للعبارات السابقة فإن الانحراف المعياري لها. بين انه لا يوجد اختلاف كبير بين آراء المستجوبين (اقل من 1.5) أي أن إجاباتهم تكاد تكون متماثلة في معظم الفقرات.

ثانيا: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية:

سنحاول عرض إجابات أفراد العينة وتحليلها بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية.

الجدول رقم (14) يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو البعد التقني

الترتيب العنقارة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	سلم ليكارت					العبارة	الرقم	
			موافق بشدة	موافق	لا	غير موافق	غير موافق بشدة			
ثانيا: البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية										
7	1.20	2.97	6	26	10	24	8	التكرار	أجهزة في البلدية (حواسيب، الطابعات...) توفر معالجة سريعة ودقيقة للمعلومات	06
			8.1	35.1	13.5	32.4	10.8	النسبة		
6	1.14	2.98	1	35	9	20	9	التكرار	تعمل البلدية على تحويل الأرشيف الورقي إلى رقمي بشكل دوري	07
			1.4	47.3	12.2	27.0	12.2	النسبة		
3	1.02	3.22	3	33	23	8	7	التكرار	يتم تحديث الموقع الالكتروني للبلدية بشكل مستمر	08
			4.1	44.6	31.1	10.8	9.5	النسبة		
1	1.10	3.40	6	41	11	9	7	التكرار	تتيح شبكة الاتصال الداخلي الحصول على معلومات العمل الضرورية	09
			8.1	55.4	14.9	12.2	9.5	النسبة		
8	1.22	2.67	5	17	16	21	15	التكرار	يوجد تواصل للبلدية مع الأطراف المتعاملين معها (المواطنين، الإدارات الأخرى...) عبر الشبكة الخارجية (الاكسترنات)	10
			6.8	23.0	21.6	28.4	20.3	النسبة		
4	1.11	3.16	3	36	12	16	7	التكرار	تتوفر للبلدية على التطبيقات التي تساعد على أداء العمل الالكتروني	11
			4.1	48.6	16.2	21.6	9.5	النسبة		
2	1.09	3.28	4	38	14	11	7	النسبة	يتم تحديث التطبيقات المستخدمة دوريا	12
			5.4	51.4	18.9	14.9	9.5	التكرار		
5	1.12	3.10	4	31	16	12	8	النسبة	تملك للبلدية قواعد بيانات كافية لانجاز العمل	13
			5.4	41.9	21.6	20.3	10.8	التكرار		
3.09								المتوسط الحسابي للبعد التقني		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية بلغ 3.09 أي بدرجة موافقة متوسطة كما نلاحظ أن العبارة رقم (9) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.40، أي بدرجة موافقة مرتفعة وهذا ما يعكس أن جميع مفردات العينة موافقين بدرجة عالية على أن شبكة الاتصال الداخلي تتيح الحصول على معلومات العمل الضرورية. أما باقي العبارات جاءت بدرجة موافقة متوسطة ما يعكس أن جميع

مفردات العينة موافقين إلى حد ما على الطرح الموجود في العبارات الخاصة بالبعد التقني المتمثل في امتلاك البلدية وسائل تقنية كالحاسوب، وأما فيما يخص تشتت اتجاهات مفردات العينة للعبارات السابقة فإن الانحراف المعياري لها بين انه لا يوجد اختلاف كبير بين آراء المستجوبين (اقل من 1.5) أي أن إجاباتهم تكاد تكون متماثلة في معظم الفقرات. وهذا يعبر عن الموافقة إلى حد ما على محتوى العبارات باختلاف ضئيل في الاتجاهات.

الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني.

أولاً: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام العاطفي:

سنحاول عرض إجابات أفراد العينة وتحليلها بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية

الجدول رقم (15) يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الالتزام العاطفي

الترتيب العباري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أولاً: الالتزام العاطفي					العبارات	الرقم
			موافق بشدة	موافق	لا بد	غير موافق	غير موافق بشدة		
2	0.63	4.08	15	53	3	3	0	أعتبر توظيفي بهذه الوظيفة قرار صائباً	26
			20.3	71.6	4.1	4.1	0		
4	1.03	3.25	5	31	21	12	5	تربطني علاقة أحوية بزملائي في العمل	27
			6.8	41.9	28.4	16.2	6.8		
5	1.26	3.16	8	30	13	12	11	أشعر بالانتماء إلى مكان عملي	28
			10.8	40.5	17.6	16.2	14.9		
3	0.83	3.93	16	43	10	4	1	أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلنا الخاصة	29
			21.6	58.1	13.5	5.4	1.4		
6	1.23	2.85	4	26	12	19	13	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في وظيفتي	30
			5.4	35.1	16.2	25.7	17.6		
1	0.63	4.28	26	45	1	2	0	استمتع بالحديث عن وظيفتي مع أصدقائي خارج العمل	31
			35.1	60.8	1.4	2.7	0		
3.59								المتوسط الحسابي للالتزام العاطفي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

يلاحظ من الجدول أعلاه أن درجة أغلب عبارات بعد الالتزام العاطفي جاءت متوسطة ومرتفعة (العبارة:

26،27،28،29) بمتوسط حسابي ينتمي للمجال 2.6 - 4.28، وهذا يبين أن جميع مفردات العينة

موافقين إلى حد ما على الطرح الموجود في العبارات والتي بعد الالتزام العاطفي المتمثل في شعور الموظفين

بالاستقرار والانتماء إلى وظائفهم مما يسمح لهم بالافتخار بها والتحدث عليها أمام أصدقائهم وإحساسهم أن

هناك علاقة أخوية بين العمال والموظفين داخل البلدية , وأما فيما يخص تشتت اتجاهات مفردات العينة للعبارات السابقة فإن الانحراف المعياري لها بين انه لا يوجد اختلاف كبير بين آراء المستجوبين (اقل من 1.5) أي أن إجاباتهم تكاد تكون متماثلة في معظم الفقرات.

وهذا يعبر عن الموافقة إلى حد ما على محتوى العبارات باختلاف ضئيل في الاتجاهات.

ثانيا: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام الاستمراري:

سنحاول عرض إجابات أفراد العينة وتحليلها بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية.

الجدول رقم (16) يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الالتزام الاستمراري

الترتيب العبارة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي						العبارة	الرقم	
			موافقة بشدة	موافقة	متوسط	غير موافقة	غير موافقة بشدة			
ثانيا: الالتزام الاستمراري										
4	1.21	2.87	4	24	19	13	14	النسبة	أعمل على إثبات مكانتي في وظيفتي	14
			5.4	32.4	25.7	17.6	18.9	التكرار		
1	1.05	3.70	15	36	13	6	4	النسبة	يستحق مكان عملي الإخلاص والوفاء من قبل العاملين	15
			20.3	48.6	17.6	8.1	5.4	التكرار		
2	1.21	3.14	6	33	10	16	9	النسبة	أسعى لبناء مسار مهني متميز في وظيفتي	16
			8.1	44.6	13.5	21.6	12.2	التكرار		
5	1.17	2.74	3	22	14	23	12	النسبة	أرغب في مواصلة العمل بوظيفتي حتى مع وجود فرص عمل أخرى	17
			4.1	29.7	18.9	31.1	16.2	التكرار		
6	1.23	2.70	2	25	13	17	17	النسبة	أعتبر أن الاستمرار بوظيفتي سيمنحني ثقة أكبر في تنفيذها	18
			2.7	33.8	17.6	23.0	23.0	التكرار		
3	1.22	2.91	4	27	15	15	13	النسبة	لدي الاستعداد لقبول أي مهام أكلف بها للاستمرار في العمل	19
			5.4	36.5	20.3	20.3	17.6	التكرار		
3.01								المتوسط الحسابي للالتزام العاطفي		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

يلاحظ من الجدول أعلاه أن درجة اغلب عبارات بعد الالتزام الاستمراري جاءت متوسطة و مرتفعة (العبارة: 15،16،14،19) بمتوسط حسابي ينتمي للمجال 2.6 – 3.70، وهذا يبين أن جميع مفردات العينة موافقين إلى حد ما على الطرح الموجود في العبارات والتي بالبعد التقني الممثل في شعور الموظفين بالاستقرار ولديهم الرغبة في الاستمرار في وظائفهم في حالة عدم توفر البديل الأفضل لها خاصة في ظل الظروف الحالية

الموجودة في سوق العمل وصعوبة نيل منصب عمل قار , وأما فيما يخص تشتت اتجاهات مفردات العينة للعبارات السابقة فإن الانحراف المعياري لها بين انه لا يوجد اختلاف كبير بين آراء المستجوبين (اقل من 1.5) أي أن إجاباتهم تكاد تكون متماثلة في معظم الفقرات.

وهذا يعبر عن الموافقة إلى حد ما على محتوى العبارات باختلاف ضئيل في الاتجاهات.

ثالثا: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام المعياري:

سنحاول عرض إجابات أفراد العينة وتحليلها بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية المتوسطة الحسابية

والانحرافات المعيارية

الجدول رقم (17) يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الالتزام المعياري

الترتيب العباري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي						العبارات	الرقم	
			موافقة بشدة	موافقة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
ثالثا: الالتزام المعياري										
2	0.74	4.01	15	50	5	3	1	النسبة	أعتني بالوضع الحالي والمستقبلي لمكان عملي	20
			20.3	67.6	6.8	4.1	1.4	التكرار		
1	0.62	4.09	00	16	51	5	2	النسبة	أشعر أن وجودي في عملي الحالي يمثل استثمارا وظيفيا	21
			00	21.6	68.9	6.8	2.7	التكرار		
3	0.84	3.91	16	42	11	4	1	النسبة	تناسب قلبي الذاتية مع القيم الموجودة في مكان عملي	22
			21.6	56.8	14.9	5.4	1.4	التكرار		
6	1.22	2.70	3	24	9	24	14	النسبة	أفكر في وظيفتي بعد انتهاء العمل حتى أستعد للدوام الموالي بشكل أفضل	23
			4.1	32.4	12.2	32.4	18.9	التكرار		
4	1.23	3.12	6	32	12	13	11	النسبة	مناخ العمل مناسب لي	24
			8.1	43.2	16.2	17.6	14.9	التكرار		
5	1.21	2.90	4	26	16	15	13	النسبة	أبذل قصاري جهدي لأداء مهامي على أكمل وجه	25
			5.4	35.1	21.6	20.3	17.6	التكرار		
3.45									المتوسط الحسابي للالتزام المعياري	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V 22

يلاحظ من الجدول أعلاه أن درجة اغلب عبارات بعد الالتزام المعياري جاءت متوسطة و مرتفعة (العبارات: 20،21،22،24،) بمتوسط حسابي ينتمي للمجال 3.4 - 4.2 وهذا يبين أن جميع مفردات العينة موافقين على الطرح الموجود في العبارات والتي يبعد الالتزام المعياري الممثل في شعور الموظفين بالاستقرار ولديهم علاقة جيدة بوظائفهم وتناسب قيمهم الذاتية مع قيم المنظمة , وأما فيما يخص تشتت اتجاهات مفردات

العينة للعبارات السابقة فإن الانحراف المعياري لها بين أنه لا يوجد اختلاف كبير بين آراء المستجوبين (اقل من 1.5) أي إن إجاباتهم تكاد تكون متماثلة في معظم الفقرات.

وهذا يعبر عن الموافقة على محتوى العبارات باختلاف ضئيل في الاتجاهات.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات مناقشة النتائج.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام

الوظيفي في بلدية برهوم عند مستوى الدلالة 5%

من أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد البشري للإدارة العمومية

الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم.

الجدول رقم (18) يوضح نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات	R	R2	قيمة T	دلالة T	Béta	Y	قيمة F	sig	مستوى الدلالة
البعد البشري للإدارة العمومية	0.37	0.14	11.08	0.00		46.573	11.81	0.001	0.05
الالتزام الوظيفي			3.43	0.00	0.375	0.996			

المصدر: من إعداد الطالبتين في ضوء مخرجات برنامج SPSS

من الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نتائج نموذج الانحدار البسيط معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة

11.81 بدلالة 0.001 أقل من مستوى المعنوية 0.01 و 0.05 وتفسر النتائج أن المتغير يفسر 14% من

التباين الحاصل في إدارة المورد البشري للإدارة الالكترونية العمومية وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R2، كما

جاءت قيمة R التي توضح العلاقة بين البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي بقيمة 0.37

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05، حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة

المرتبطة بها، ويعني ذلك انه كلما تحسن وكان المورد البشري للإدارة العمومية أفضل حال كلما انعكس ذلك

بالإيجاب على الالتزام الوظيفي.

وبناء على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري H0 الذي ينص على عدم وجود أثر بين المتغيرين ونقبل

الفرض البديل H1 الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين، ومنه فإن فرضية الدراسة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي عند

مستوى الدلالة 0.05، محققة.

معادلة الانحدار تكون كالتالي: $Y = 0.996X1 + 46.573$

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم عند مستوى الدلالة 5%.

من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم.

الجدول رقم (19) يوضح نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	R	R2	قيمة T	دلالة T	Béta	Y	قيمة F	sig	مستوى الدلالة
البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية	0.28	0.082	09.71	0.00		48.21	06.54	0.01	0.05
الالتزام الوظيفي			02.54	0.00	0.28	0.492			

المصدر: من إعداد الطالبتين في ضوء مخرجات برنامج SPSS

من الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نتائج نموذج الانحدار البسيط معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 06.54 بدلالة 0.00 أقل من مستوى المعنوية 0.05 وتفسر النتائج أن المتغير يفسر 0.08% من التباين الحاصل في البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R2، كما جاءت قيمة Beta التي توضح العلاقة بين البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي بقيمة 0.28 ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة t والدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك انه كلما تحسن وكان البعد التقني للإدارة العمومية أفضل كلما انعكس ذلك بالإيجاب على مستوى الالتزام الوظيفي.

وبناء على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري H0 الذي ينص على عدم وجود أثر بين المتغيرين ونقبل الفرض البديل H1 الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين، ومنه فإن فرضية الدراسة والتي تنص على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05، محققة.

معادلة الانحدار تكون كالتالي: $Y = 0.492X2+48.21$

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم عند مستوى الدلالة 5%.

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية برهوم.

الجدول رقم (20) يوضح نموذج الانحدار للفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة	sig	قيمة F	Y	Béta	دلالة T	قيمة T	R2	R	المتغيرات
0.05	0.02	10.27	44.763		0.00	08.89	0.12	0.35	للإدارة العمومية الالكترونية
			0.404	0.35	0.00	03.20			الالتزام الوظيفي

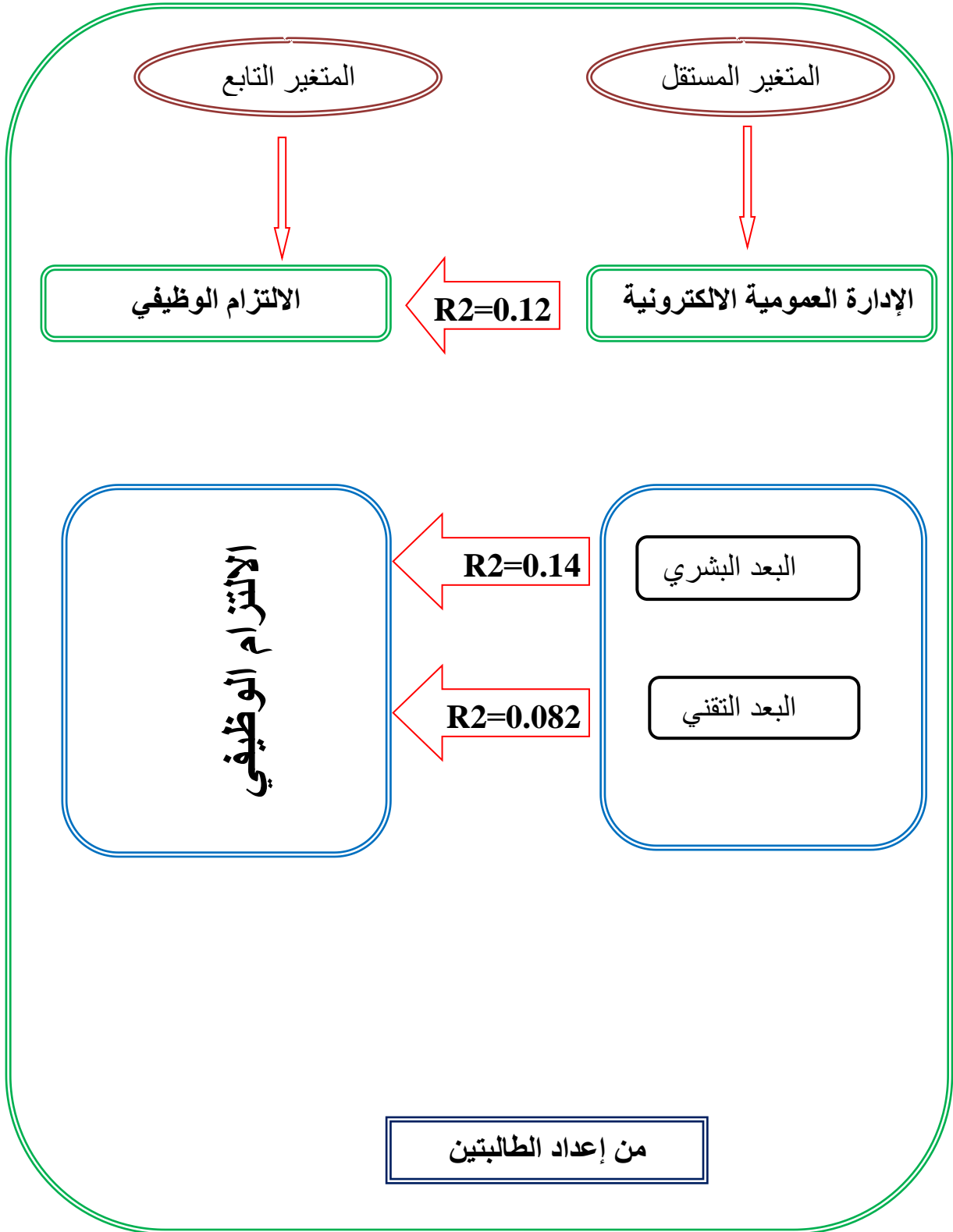
المصدر: من إعداد الطالبتين في ضوء مخرجات برنامج SPSS

من الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نتائج نموذج الانحدار البسيط معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 0.12 بدلالة 0.00 أقل من مستوى المعنوية 0.05 وتفسر النتائج أن المتغير يفسر 12% من التباين الحاصل في مستوى الإدارة العمومية الالكترونية وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R2، كما جاءت قيمة Beta التي توضح العلاقة بين البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية والالتزام الوظيفي بقيمة 0.35 ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة t والدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك انه كلما تحسنت الإدارة العمومية الالكترونية أفضل كلما انعكس ذلك بالإيجاب على مستوى الالتزام الوظيفي.

وبناء على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري H0 الذي ينص على عدم وجود أثر بين المتغيرين ونقبل الفرض البديل H1 الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين، ومنه فإن فرضية الدراسة والتي تنص على: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05، محققة.

معادلة الانحدار تكون كالتالي: $Y = 0.404X + 44.763$

الشكل (07): النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين في ضوء مخرجات برنامج SPSS

خلاصة:

من خلال قيامنا بهذه الدراسة نستنتج أن للإدارة العمومية الالكترونية أثر على الالتزام الوظيفي داخل بلدية بهوم بحيث أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين أي كلما زاد تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية كلما زاد التزام الموظفين داخل البلدية، وهو ما يثبت صحة الفرضيات التالية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم عند مستوى الدلالة 5%.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم عند مستوى الدلالة 5%.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي في بلدية بهوم عند مستوى الدلالة 5%.

خاتمة

تناولنا في الجانب النظري من هذه الدراسة الإطار العام للإدارة العمومية الالكترونية وبعديها البشري والتقني، والإطار العام للالتزام الوظيفي وأبعاده.

أما الجانب التطبيقي فخصصناه لدراسة ميدانية في بلدية برهوم لمعرفة أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي، كما تضمن تحليل البيانات التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية بالإضافة إلى اختيار الفرضيات للإجابة على الإشكالية لهذه الدراسة.

سيتم عرض النتائج التي توصلنا إليها وطرح جملة من الاقتراحات بالإضافة إلى تقديم بعض العناوين كآفاق لدراسات مستقبلية.

نتائج الدراسة

خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

❖ اتفاق مفردات العينة على أن درجة توفر البعد البشري والبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية لبلدية برهوم متوسطة.

❖ اتفاق مفردات العينة على وجود التزام وظيفي في بلدية برهوم بدرجة متوسطة حيث احتل الالتزام العاطفي المرتبة الأولى والالتزام المعياري المرتبة الثانية بدرجة مرتفعة والالتزام الاستمراري في المرتبة الثالثة بدرجة متوسطة.

❖ أثبتت النتائج صحة الفرضية الرئيسية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي. وصحة الفرضيات الفرعية.

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي.

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي.

اقتراحات:

- ◀ تأهيل الكوادر البشرية في بلدية برهوم حول موضوع الإدارة العمومية الالكترونية بالتدريب المستمر لزيادة خبرات العاملين.
- ◀ تطوير البنية التحتية للبلدية بتوفير أجهزة الحواسيب وملحقاتها بشكل أكبر وتخصيص موارد مالية لذلك.
- ◀ الاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة وتطوير الأنظمة.
- ◀ تحديث الحواسيب بصفة دورية من أجل سرعة عمل هذه الأجهزة.
- ◀ زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات لضمان نجاح التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.
- ◀ ضرورة إشراك العاملين في صنع القرارات والاستفادة من الأفكار التي يقدمها الموظفون المطلعين على المشاكل التي تواجههم في العمل وهم الأدرى بالحلول المناسبة لمواجهة المشاكل.
- ◀ القيام بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول موضوع أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي.
- ◀ توفير البيئة الداخلية المناسبة للعمل والقيام بنشاطات غير رسمية.

آفاق الدراسة.:

في ضوء نتائج هذا البحث واستكمالاً لها يمكن أن نقترح على الدراسات المستقبلية العناوين التالية:

❖ متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية.

❖ العوامل المؤثرة على الالتزام الوظيفي.

❖ مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية.

المراجع



قائمة المراجع

الكتب:

- ← حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، الأردن.
- ← خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الالكترونية، دار الجامعة الإسكندرية سنة 2010.
- ← صدام الخماسية: الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع 2013.
- ← فريد كورتل آسيا تيش سليمان: الإدارة الالكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن، 2015
- ← محمد حسن محمد حمدات: قيم الالتزام الوظيفي لدى المديرين في المدارس، دار الخامد للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الأولى 2002.
- ← محمود القدوة: الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

مذكرات:

- ← بهوطي خديجة: البيئة الداخلية للعمل وأثرها على الالتزام الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع كلية العلوم
- ← حيمر سعد: تأثير ضغوط العمل على الالتزام المهني، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2020/2019.
- ← ختير عبد القادر: الحكومة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية والإدارية، تخصص قانون وأعمال، جامعة أحمد دراية أدرار 2018/ 2017
- ← دراسة منوغرافية حول بلدية برهوم على موقع: <https://www.geonames.org> و مؤرشف من الأصل 13 ديسمبر 2019، تم الاطلاع عليه في 2020/04/22.
- ← رابح الوافي: أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، قطاع العدالة نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019
- ← رحامي سناء: دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية، دروس موجهة لطلبة السنة الثانية تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2024.
- ← رحامي سناء: دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2016-2017
- ← ستي سيد أحمد: محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة 2017/2016،
- ← سماعيلي ربيعة: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2020/20/9

(قائمة المراجع)

- ◀ صالح بشير صالح فياض: التمكين وأثره على الالتزام الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية، رسالة استكمال لمتطلبات درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال جامعة البلقاء التطبيقية السلط، الأردن 2013
- ◀ عيسى قروش: مطبوعة دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية جامعة محمد بوضياف قسم علوم تسيير، المسيلة 2019/ 2018
- ◀ غيتاوي عبد القادر: عوائق وسلبيات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، مداخلة لليوم الدراسي حول واقع الإدارة الالكترونية بالجزائر، جامعة أدرار، الجزائر، المنعقد يوم 1 مارس 2012.
- ◀ مريم سليمان، نبيلة فرتيسي: أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في منظمات الأعمال، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017
- ◀ موجة خولة، دغموش عايدة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل. 2021/2020
- ◀ نادية إبراهيم السيد هنيدي: الإدارة الالكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الالكترونية، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية 2017

مجلات:

- ◀ أحمد راشد عبيد الدرعي: متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية لرفع الكفاءة المهنية لمديري مدارس الحلقة الثالثة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 120 أكتوبر 2022.
- ◀ بوزيان رحمان جمال: تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 1، 2018 الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علوم اجتماع جامعة أحمد دراية، أدرار 2015/2014.
- ◀ خنوش صليحة: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة المحلية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5 العدد 1 جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادى الجزائر، جوان 2020
- ◀ سامر عبد السلام ضو القحواتش: معوقات الإدارة الالكترونية في كلية الآداب، جامعة صبراتة، مجلة كلية الآداب، العدد 29 الجزء الثاني يونيو.
- ◀ لروية مشتي، زهية خطار: الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي، مجلة العلوم النفسية التربوية، مخبر التربية والصحة النفسية، جامعة الجزائر 2020/04/26.
- ◀ مريم خلاصي حسين: الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 5 مؤتمر الكلية.
- ◀ مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة: مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة تلمسان، العدد 4
- ◀ نعيجي شهرزاد: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة ايليز للبحوث والدراسات، العدد 1 المجلد 7 2022/
- ◀ هيثم سعيد مسلم بيت سعيد: الثقافة التنظيمية وأثرها على الالتزام الوظيفي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الأربعون 2022/8/5 المغرب.

(قائمة المراجع)

الملاحق





جامعة محمد بوضياف - المسيلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير

تخصص تسيير عمومي

الاستمارة الإستبائية

سيدي الفاضل سيدي الفاضلة: السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

استكمالا لنيل شهادة الماستر تخصص تسيير عمومي بجامعة محمد بوضياف - المسيلة- وبصدد التحضير لمذكرة التخرج بعنوان أثر الإدارة العمومية الالكترونية على الالتزام الوظيفي نرجو من سيادتكم التكرم بتعبئة الاستبيان بعد قراءة كل عبارة من عباراته، وكلنا ثقة في تعاونكم معنا من خلال اختيار الإجابات التي تعبر عن رأيكم و كلنا أمل في إجاباتكم عن جميع فقرات الاستبيان بدقة وموضوعية وذلك للوصول إلى نتائج صحيحة ودقيقة وصادقة، علما أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط مع تمنياتنا لكم بالمزيد من التميز والإبداع والريادة.

تحت اشراف: د رحماني سناء

من إعداد الطالبتين:

فوزية ناصر

كتاب زينب

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (X) في المكان الذي تراه مناسباً.

❖ الجنس: ذكر أنثى

❖ السن:

أقل من 30 سنة ، من 30 إلى 39 سنة ، من 40 إلى 49 سنة

50 سنة فما فوق

❖ المؤهل العلمي: ابتدائي أو متوسط ثانوي جامعي أخرى

❖ الخبرة:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 9 سنوات من 10 إلى 14 سنوات من 15 فأكثر

..... •

الجزء الثاني: الإدارة العمومية الالكترونية

الرجاء وضع العلامة (X) في خانة واحدة فقط من الخانات أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: البعد البشري للإدارة العمومية الالكترونية						
01	تتم البلدية بتطوير مهارات الموظفين من أجل تسهيل العمل الالكتروني					
02	يمتلك الموظفون في البلدية العديد من المؤهلات التي تساعد على التعامل مع العمل الالكتروني					
03	يتوفر لدى البلدية فريق من المختصين لإعداد وصيانة برامج تساهم في إنجاز العمل الالكتروني					
04	تعمل البلدية لاستقطاب الكفاءات في مجال العمل الالكتروني					
05	توفر البلدية دورات تدريبية للموظفين لاستخدام التقنيات التكنولوجية					
ثانياً: البعد التقني للإدارة العمومية الالكترونية						
06	أجهزة في البلدية (حواسيب، الطابعات...) توفر معالجة سريعة ودقيقة للمعلومات					
07	تعمل البلدية على تحويل الأرشيف الورقي إلى رقمي بشكل دوري					
08	يتم تحديث الموقع الالكتروني للبلدية بشكل مستمر					
*0	تتيح شبكة الاتصال الداخلي الحصول على معلومات العمل الضرورية					
10	يوجد تواصل للبلدية مع الأطراف المتعاملين معها (المواطنين، الإدارات الأخرى...) عبر الشبكة الخارجية (الاكسترانت)					
11	تتوفر للبلدية على التطبيقات التي تساعد على أداء العمل الكترونياً					
12	يتم تحديث التطبيقات المستخدمة دورياً					
13	تملك للبلدية قواعد بيانات كافية لانجاز العمل					

الجزء الثالث: الالتزام الوظيفي

الرجاء وضع العلامة (X) في خانة واحدة فقط من الخانات أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: الالتزام العاطفي						
14	أعتبر توظيفي بهذه الوظيفة قرار صائباً					
15	تربطني علاقة أخوية بزملائي في العمل					
16	أشعر بالانتماء إلى مكان عملي					
17	أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة					
18	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في وظيفتي					
19	استمتع بالحديث عن وظيفتي مع أصدقائي خارج العمل					
ثانياً: الالتزام الاستمراري						
20	أعمل على إثبات مكانتي في وظيفتي					
21	يستحق مكان عملي الإخلاص والوفاء من قبل العاملين					
22	أسعى لبناء مسار مهني متميز في وظيفتي					
23	أرغب في مواصلة العمل بوظيفتي حتى مع وجود فرص عمل أخرى					
24	أعتبر أن الاستمرار بوظيفتي سيمنحني ثقة أكبر في تنفيذها					
25	لدي الاستعداد لقبول أي مهام أكلف بها للاستمرار في العمل					
ثالثاً: الالتزام المعياري						
26	ألتزم بالقواعد والقوانين والإجراءات المعمول بها في مكان عملي					
27	أشعر أن وجودي في عملي الحالي يمثل استثماراً وظيفياً					
28	تناسب قلبي الذاتية مع القيم الموجودة في مكان عملي					
29	أفكر في وظيفتي بعد انتهاء العمل حتى أستعد للدوام الموالي بشكل أفضل					
30	مناخ العمل مناسب لي					
31	أبذل قصارى جهدي لأداء مهامي على أكمل وجه					

ملحق رقم (02)

الأستاذة المحكمين

الجامعة	الأستاذة
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	نادية براهيمى
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	نادية تاهمى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 قسم علوم التسيير

المسيلة في _____ / _____ / _____

إلى السيد: م. م. المصطفى المصطفى
 المديرية لولاية بئر هوام

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص المبني.

سيدي المحترم، تحية طيبة وبعد.

في إطار الفعاليات الجامعية على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات بل شهادة الماستر في شعبة التسيير تخصص: تسيير عمومي.

فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيص المبني بؤسنتكم.

تلقوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطالبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.م.	الإمضاء
01	فاصل حورية	UN28016083011284665	200865134	
02	كنايا زينب	202383044016618	135293	

عنوان المذكرة: استفسار الإدارة العمومية الإقتصادية وإدارة علمية
الالتزام السوي في دراسة حالة بلدية بئر هوام

المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)	مراجعة الترخيص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)
ريماني س. 	 م. م. المصطفى المصطفى هذا الترخيص	 م. م. المصطفى المصطفى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والبراهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضى أسفله:

الطالب (ة): **شاه صر قوزية** المولود بتاريخ: **1988/12/26** - بر هـ 03
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (رس) رقم: **200865134**
الصادرة بتاريخ: **1983/12/26** عن **بلدية بر هـ 03**
المسجل (ة) بالنسبة لثالثة ماستر شعبة: علوم التسيير - تخصص: **قسم علوم التسيير**
خلال السنة الجامعية: **2024/2023**
والمعدوة) مذكرة الماستر التي تحمل عنوان: **أتم الإدارة العمومية**
الألكترونية مع الالتزام الوطني ادراسة
حالة للبرية بر هـ 03

أصرح بشرقي أي التزمت بمعايير الأمانة والبراهة العلمية لطلوبتي في اعمار مذكرة

الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

23 ماي 2024

حرر بتاريخ:

التوقيع والتسمة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Bouzaf - Aïn M'elie

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المعضي أسفله:
الطالبة: كعابان زينب المولود بتاريخ: 1984/6/17 المسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ريس) رقم: 135293
الصادرة بتاريخ 2016/1/25 عن دائرة بو سعادة
المسجل (ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: التسيير العمومي
خلال السنة الجامعية: 2024/2023
والمعدرة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: الترا لإدارة العمومية الإلكترونية
على الالتزام الوظيفي لدراسة حالة مديونية برهوم

أصرح بشرفي أي التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة
الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 2024/05/29

التوقيع والبصمة

المصادقة

الأكفصية
29 مايو 2024

شاكور نوادي

ملحق رقم (02)

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد البشري_ الادارة الال . كترونية ^b		Introduire

a. Variable dépendante: الالتزام_ التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,375 ^a	,141	,129	10,32423

a. Prédicteurs: (Constante), البعد البشري_ الادارة الالالكترونية

b. Variable dépendante: الالتزام_ التنظيمي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression 1259,550	1	1259,550	11,817	,001 ^b
	de Student 7674,463	72	106,590		
	Total 8934,014	73			

a. Variable dépendante: الالتزام_ التنظيمي

b. Prédicteurs: (Constante), البعد البشري_ الادارة الالالكترونية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t
	B	Erreur standard	Bêta
1	(Constante) 46,573	4,203	11,081
	البعد البشري_ الادارة الالالكترونية ,996	,290	,375 3,438

Coefficients^a

Modèle	Sig.
1	(Constante) ,000
	البعد البشري_ الادارة الالالكترونية ,001

a. Variable dépendante: الالتزام_ التنظيمي



ملحق رقم (02)

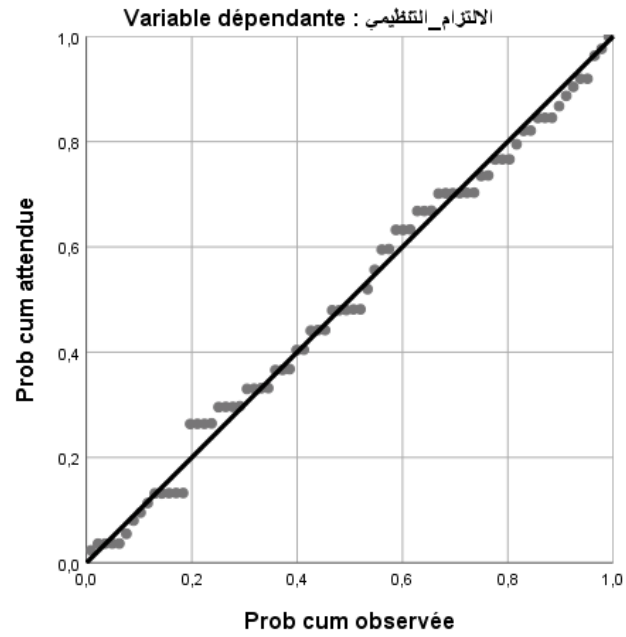
Statistiques des résidus^a

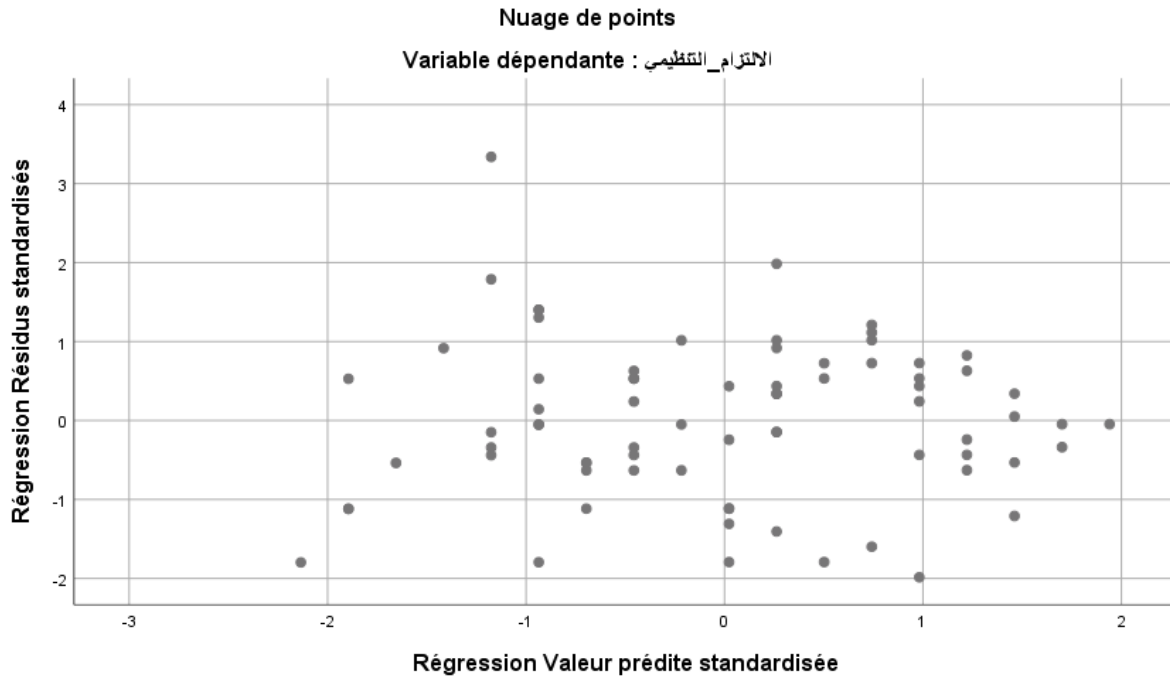
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	51,5514	68,4791	60,4189	4,15381	74
de Student	-20,49609	34,46561	,00000	10,25327	74
Valeur prévue standard	-2,135	1,940	,000	1,000	74
Résidu standard	-1,985	3,338	,000	,993	74

a. Variable dépendante: الالتزام_التنظيمي

Graphiques

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés





REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
)10(. /CRITERIA=PIN(.05) POUT
/NOORIGIN
الالتزام_التنظيمي /DEPENDENT
البيدالتقني /METHOD=ENTER
/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).
    
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables	Variables	Méthode
	introduites	éliminées	
1	البيدالتقني ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante: الالتزام_التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.



ملحق رقم (02)

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,287 ^a	,082	,070	10,67093

a. البعد التقني. Prédictors: (Constante),
b. الالتزام التنظيمي. Variable dépendante:

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	735,471	1	735,471	6,459	,013 ^b
de Student	8198,543	72	113,869		
Total	8934,014	73			

a. الالتزام التنظيمي. Variable dépendante:
b. البعد التقني. Prédictors: (Constante),

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	48,210	4,961		9,717	,000
البعد التقني	,492	,194	,287	2,541	,013

a. الالتزام التنظيمي. Variable dépendante:

Statistiques des résidus^a

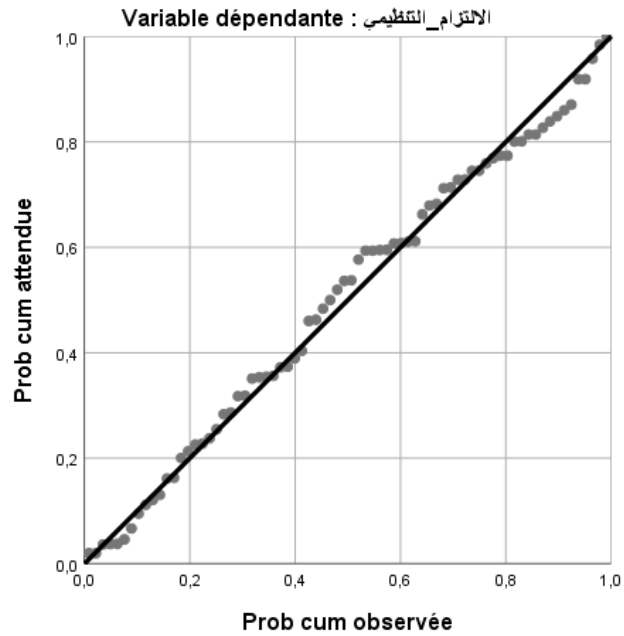
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	52,1446	65,4234	60,4189	3,17411	74
de Student	-21,96435	33,92095	,00000	10,59758	74
Valeur prévue standard	-2,607	1,577	,000	1,000	74
Résidu standard	-2,058	3,179	,000	,993	74

a. الالتزام التنظيمي. Variable dépendante:

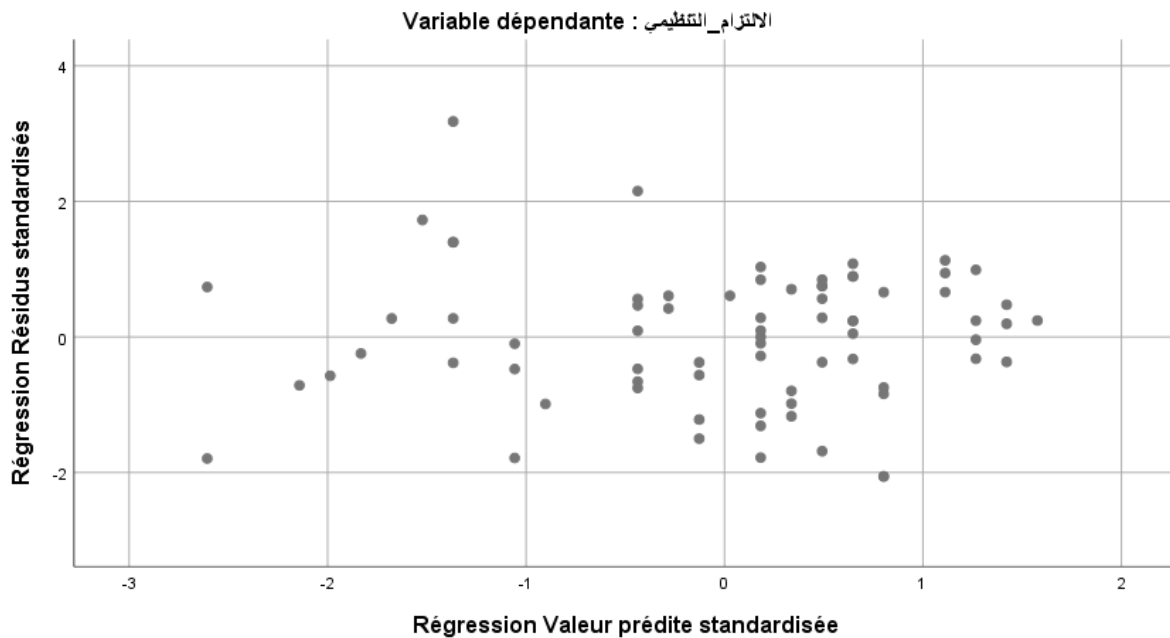


Graphiques

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



Nuage de points



```
REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT الالتزام_التنظيمي
```



ملحق رقم (02)

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الإدارة الإلكترونية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,353 ^a	,125	,113	10,42044

a. Prédicteurs: (Constante), الإدارة الإلكترونية

b. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression 1115,850	1	1115,850	10,276	,002 ^b
	de Student 7818,163	72	108,586		
	Total 8934,014	73			

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

b. Prédicteurs: (Constante), الإدارة الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante) 44,763	5,032		8,896
	الإدارة الإلكترونية ,404	,126	,353	3,206

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	50,0180	67,8045	60,4189	3,90968	74
de Student	-18,93241	35,13116	,00000	10,34882	74
Valeur prévue standard	-2,660	1,889	,000	1,000	74
Résidu standard	-1,817	3,371	,000	,993	74

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي



