

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع: العلوم السياسية

تخصص: إدارة محلية



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم: العلوم السياسية

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

تحت عنوان

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

في الجزائر

دراسة حالة بلدية المسيلة 2021-2025

إعداد الطالب:

شلالي موسى

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة المسيلة

د. برادشة فريد

مشرفا ومقررا

جامعة المسيلة

د. بن عمير جمال الدين

مناقشا

جامعة المسيلة

د. حريزي زكرياء

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَسْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾

وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي ﴿٢٦﴾

وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي ﴿٢٧﴾

يَفْقَهُوا قَوْلِي ﴿٢٨﴾

شكر وعرفان

نشكر الله ونحمده عز وجل، نعم المولى ونعم النصير ان اعاننا على الصبر على صعوبات هذا العمل الى ان اكملناه بإذن الله. نتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير:

إلى الاستاذ المشرف على هذه الرسالة الدكتور: " بن عمير جمال الدين " لما بذله معنا من جهد كبير خلال المراحل المختلفة من انجاز البحث، الذي اعتبرناه اشرافك لنا و تكريما وتشريفا لشخصنا، فلم تبخل علينا باقتراحاتك الجدية والتي تصب في تحسين العمل، وملاحظاتك الشكلية والموضوعية القيمة التي كان الهدف منها الوصول إلى بحث أكاديمي متكامل بالرغم من انشغالاته الكثيرة فجزاه الله خير الجزاء.

كما نشكر كل أعضاء لجنة المناقشة على ما جادوا به من وقتهم الثمين لقراءة ومناقشة هذه المذكرة، وحضورهم للمشاركة في إثرائها. وفي النهاية يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من أسهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل ومن مد لنا يد العون في مسيرتنا العلمية. والحمد لله أولا وأخرا

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى:

من ربتي وأنارت دربي وأعاتني بالصلوات والدعوات، إلى أعلى إنسان في هذا الوجود

أمي الحبيبة حفظها الله

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم

إلى زوجتي الكريمة وأولادي حفظهم الله

إلى اخوتي وأخواتي صغيرا وكبيرا

والى من أشرف على بحثي وإلى كل من ساهم في هذا العمل المتواضع

خطة الدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية للإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية.

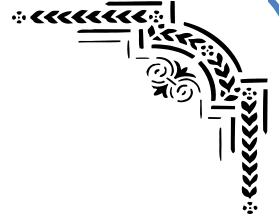
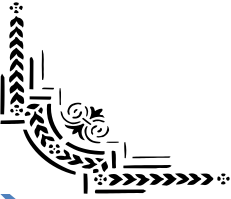
الفصل الثاني: دراسة حالة بلدية المسيلة 2025/2024

المبحث الأول: التعريف ببلدية المسيلة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

مقدمة



مقدمة

تُعَدّ الإدارة الإلكترونية إحدى أبرز مظاهر التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة، حيث لم تعد مجرد خيار تنظيمي أو إداري، بل أضحت ضرورة ملحة تفرضها التحولات المتسارعة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. فهي تمثل نقلة نوعية في أساليب تسيير المرافق العامة، إذ تهدف إلى استبدال النماذج التقليدية البيروقراطية بآليات حديثة قائمة على الرقمنة، بما يضمن تحسين الأداء الإداري ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها وسيلة فعّالة لتبسيط الإجراءات الإدارية المعقدة التي طالما شكلت عائقاً أمام علاقة المواطن بالمرفق العام، حيث تعمل على تقليص الزمن المستغرق في الحصول على الخدمة، وخفض تكاليفها، وتحقيق قدر أكبر من الشفافية في المعاملات. كما تسهم في تعزيز مبدأ المساواة بين المواطنين من خلال إتاحة الخدمات للجميع دون تمييز مكاني أو اجتماعي، مع إمكانية الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان عبر المنصات الرقمية.

وعلى المستوى الأوسع، فإن تفعيل الإدارة الإلكترونية يُعَدّ ركيزة أساسية لتجسيد الحوكمة الرشيدة، لما توفره من آليات للرقابة والمساءلة وتحسين الاتصال بين الإدارة والمواطن، فضلاً عن مساهمتها في مكافحة الفساد والحد من الهدر الإداري. وفي السياق الجزائري، يكتسي هذا الموضوع بعداً خاصاً، حيث تسعى الدولة إلى عصرنه الإدارة العمومية استجابة لتطلعات المواطنين نحو خدمات أكثر كفاءة وجودة، وبما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي وأهداف التنمية المستدامة.

ومن هنا، فإن دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية تُعدّ ذات أهمية بالغة، ليس فقط من الناحية النظرية المرتبطة بإبراز العلاقة بين التكنولوجيا والإدارة، وإنما أيضاً من الناحية العملية باعتبارها مدخلاً لتطوير السياسات العمومية، وتلبية حاجات الأفراد، وترسيخ الثقة بين المواطن والدولة.

الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

أي أدوار تلعبها الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر لا سيما على مستوى بلدية المسيلة في عام 2025/2024؟

الأسئلة الفرعية:

وعليه انطلاقاً من هذا التساؤل سنحاول الإجابة عن التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما دور البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة؟

- ما دور الأطر الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة؟

- ما دور الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة؟

الفرضيات:

للإجابة عن التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

- الفرضية الأولى: تساهم البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

- الفرضية الثانية: تساهم الأطر الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

- الفرضية الثالثة: تساهم الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

أهمية الموضوع

تكمن أهمية هذا الموضوع في كونه يسلط الضوء على إشكالية محورية ترتبط بتحقيق النجاعة الإدارية والاقتصادية، من خلال تخفيف الأعباء البيروقراطية، وترشيد الوقت والجهد والتكاليف، فضلاً عن تحسين جودة الخدمة العمومية وجعلها أكثر قرباً من المواطن. ومن جهة أخرى، فإن دراسة هذا الموضوع تكتسي بعداً عملياً في السياق الجزائري، بالنظر إلى الجهود المبذولة لتجسيد مشروع رقمنة الإدارة وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، بما يساهم في عصنة مؤسسات الدولة وتحقيق التنمية المستدامة.

أهداف الموضوع:

تتجلى فيما يلي:

إبراز الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية من حيث نشأتها، تطورها، ومفاهيمها المختلفة، لفهم خلفياتها العلمية والعملية.

توضيح أهمية الإدارة الإلكترونية كآلية حديثة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

تحليل أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام مثل: المساواة، الاستمرارية، وقابلية التكيف.

تسليط الضوء على انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على الموظفين والإدارة من جهة، وعلى المواطن المستفيد من جهة أخرى.

أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع لمجموعة من الأسباب تتمثل فيما يلي:

أسباب ذاتية:

رغبتي في دراسة هذا الموضوع كونه يواكب وقتنا الحالي.
ارتباط الموضوع مع تخصص دراستي.

الرغبة في التوسع بموضوع الإدارة الإلكترونية.

الأسباب الموضوعية:

مواكبة التحولات التكنولوجية العالمية وتأثيرها على الإدارة العمومية.

السعي لتجاوز مظاهر البيروقراطية وتعقيد الإجراءات الإدارية.

إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وعلاقتها بالمواطن الجزائري.

دراسة انعكاسات الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام (المساواة، الاستمرارية، التكيف).

أهمية الموضوع في السياق الجزائري ضمن جهود عصرنة وتحديث الإدارة العمومية.

منهج الدراسة:

من اجل إرساء مفاهيم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية ارتأينا الاعتماد على المنهجين التاليين الوصفي التحليلي من جهة منهج دراسة حالة عن طريق الاستبيان من جهة اخري حيث يعدان الأنسب إذ يتيحان فهم واقع الخدمة الادارة الالكترونية من خلال وصف مكوناتها ومضامينها، وتحليل فعاليتها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

صعوبات الدراسة:

موضوعنا يواجه جملة من الصعوبات وهي كالاتي:

تتمثل صعوبة هذه الدراسة في حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية وما يرتبط به من ندرة المراجع المتخصصة، خصوصاً في السياق الجزائري. كما أن الطابع المتشعب للموضوع يجمع بين الجوانب القانونية والإدارية والتكنولوجية، مما يفرض صعوبة في الإحاطة بجميع أبعاده بدقة. ويُضاف إلى ذلك محدودية التجارب التطبيقية الناجحة في البيئة الجزائرية، الأمر الذي يجعل عملية التقييم والتحليل أكثر تعقيداً، فضلاً عن التحديات المرتبطة بالحصول على بيانات رسمية دقيقة وحديثة حول واقع الإدارة الإلكترونية والإدارة العمومية.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية وكذلك عن الأسئلة الفرعية تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين كما يلي:

تناولنا في **الفصل الأول**: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث يتعلق الأول بماهية الادارة الالكترونية أما المبحث الثاني ماهية الخدمة العمومية والمبحث الثالث أدوار الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

بينما في **الفصل الثاني** دراسة حالة بلدية المسيلة 2025/2024 فقسمناه إلى ثلاث مباحث تتمثل في:

المبحث الأول التعريف ببلدية المسيلة، أما **المبحث الثاني** منهجية الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، **المبحث الثالث**: اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية
والخدمة العمومية

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل الثورة التكنولوجية التي مسّت مختلف القطاعات، وكان للإدارة العمومية نصيب وافر من هذا التغيير من خلال إدماج الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي لتحسين أدائها. فلم تعد الخدمات العمومية تُقدّم بالطرق التقليدية البطيئة والمعقدة، بل باتت تعتمد على الوسائل الرقمية التي تتيح للمواطن الحصول على خدمات أكثر سرعة وشفافية وجودة.

وفي الجزائر، برزت الحاجة الملحة إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد أهم محاور إصلاح الإدارة العمومية وعصرنتها، تماشياً مع متطلبات التنمية الشاملة وتطلعات المواطن الجزائري إلى خدمات عمومية فعّالة تراعي معايير الكفاءة والإنصاف وقد سعت الدولة في هذا الإطار إلى إطلاق مشاريع رقمنة المرافق العامة، بهدف تبسيط الإجراءات، تقليص التكاليف، وتوفير خدمات ميسّرة عبر شبكات الاتصال الحديثة.

ومن خلال ما سبق سنفصل أكثر في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية للإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية للإدارة الإلكترونية

سنحاول أن نتطرق في هذا المبحث الى الجوانب الأساسية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية انطلاقاً من نشأتها وتعريفها وصولاً الى وظائفها والمعوقات التي من الممكن أن تواجه تطبيقها على أرض الواقع.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية: التعريف، النشأة والتطور التاريخي

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

عرفت الإدارة الإلكترونية على انها¹:

منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بوساطة التقنيات الرقمية الحديثة.

الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.

المظلة لنماذج الأعمال الإلكترونية المتعددة وتحتوي على أدوات لنقل المعلومات وتبادلها إلكترونياً، ويضيف أن الإدارة الإلكترونية تؤكد على المواءمة بين عمل المنظمة وتكنولوجيا المعلومات مع بعضهما بعضاً والقدرة على إيصال الخدمة الآمنة وتوافرها وإنجازها في الوقت المحدد.

¹ احمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، (دار الحامد للنشر والتوزيع: الأردن، 2015): 22-23.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

مما سبق؛ يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة في منظمات الأعمال لتحقيق أهدافها.

ثانياً: النشأة والتطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

يرى السالمي أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 م عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحتها في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط / جهاز الطابعة المختار، حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً خاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري؛ لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء¹.

ويشير نجم عبود نجم إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد

¹ السالمي وعلاء عبد الرزاق محمد، شبكات الإدارة الإلكترونية (ط1) (دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، 2005): 234-

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية¹.

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية امتدادا للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.

كما يؤكد سعد غالب ياسين أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعنى الإسراع في انجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد².

ويذكر بشير عباس أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكرا أملته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره، وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية³.

استخدم مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي (digital) وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، و كانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان في عام 1996 من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق

¹ عبود نجم عبود، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية الوظائف والمشكلات (دار المريخ للنشر: الرياض المملكة العربية السعودية، 2004): 128-130.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005: 49.

³ بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة ط1، 2005: 9-10.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

بقدر كبير جدا وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية وأُعدت كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد¹.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة، والفضاء الرقمي، واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت².

وأشار طارق عبد الرؤوف إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتلخص بما يلي³:

(1) تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية (Intranet) وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة؛

(2) المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود؛

(3) سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً؛

(4) سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية إلى الموظفين والزبائن والمراجعين؛

(5) سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن

الدوائر الأخرى؛

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر (2010/2009): 11.

² ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع: الأردن، 2010): 28.

³ عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية (دار السحاب للنشر والتوزيع: 2007): 35.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

6) سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث؛

7) الفرص والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية للمنظمات الأعمال، والتي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة؛
- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة؛
- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين؛
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة؛
- تلافي مخاطر التعامل الورقي.

ويورد أحمد محمد غنيم أن أهمية الإدارة الإلكترونية تعود الى عدة أسباب منها¹:

1) تحسين مستوى أداء المنظمة، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة إلى زبائنها ويحقق التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة.

2) كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.

3) تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة حيث يختلف شكل المنظمة عن الشكل التقليدي الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محددة أو مبان

¹ احمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل (المكتبة العصرية: مصر، 2004): 46.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

ضخمة كبيرة الحجم الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى إنخفاضها وكذلك تخفيض الوقت والنفقات.

(4) إتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة حيث تزيل حواجز القيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الإتصالات الإلكترونية وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين المعروضات المتعددة.¹

(5) توجيه الإنتاج وفقاً لإحتياجات ورغبات الزبائن إذ يوفر العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومة دقيقة عن إحتياجات ورغبات الزبائن ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات وإحتياجات هؤلاء الزبائن.

(6) تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة درجة التنافسية حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة التواجد عن قرب الأمر الذي يوفر لها المعلومات عن رغبات الزبائن وذلك فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة وهذا بدوره يمكن المنظمة من تحسين جودة منتجاتها وخدماتها فضلاً عن تحسين مستوى الخدمة مما يؤدي إلى تحسين درجة تنافسية المنظمة.

(7) تلافي مخاطر التعامل الورقي لأن بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف والتعرض الى التلف والضياع.

¹ احمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره: 46.

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

يرى العديد من الباحثين أن أهداف الإدارة الإلكترونية متعددة ويمكن تصنيف أهم الأهداف للإدارة الإلكترونية على النحو التالي كما ذكر محمد عثمان حجازي¹ وسعد علي بكري²:

أهداف تتعلق بفائدة المستخدمين وأصحاب المصالح الداخليين والخارجيين للمنظمة وهي:

- (1) التقليل من التعقيدات الإدارية؛
- (2) تحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة؛
- (3) تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستخدمين والاستغلال الأمثل للموارد؛
- (4) توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- (5) التعليم المستمر وبناء المعرفة.

أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

- (1) تحسين مستوى الخدمات؛
 - (2) تخفيض التكاليف؛
 - (3) الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
 - (4) الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛
 - (5) استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد؛
 - (6) التقليل من الموارد البشرية الزائدة على الحاجة في الأعمال الإدارية.
- أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفاعلية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي :**

- (1) المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
- (2) توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستخدمين؛

¹ محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، (2003): 99-103.

² سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202: 14-16.

3) توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي القرار؛

4) تقليل معوقات اتخاذ القرار.

أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محلياً وعالمياً وهي :

1) التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني؛

2) تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها؛

3) تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز العمل؛

4) الحد من الفساد الإداري.

المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية

تعتبر الإدارة الالكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة؛ و التي تقوم على استخدام الانترنت

في انجاز وظائف الإدارة الالكترونية، وتؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية

والتي مثلت تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

■ **التخطيط الالكتروني:** يمثل التخطيط الالكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف

الواسعة، المرنة والآنية والقصيرة ال مدى، القابلة للتجديد والتطوير المستمر. وذلك بفضل

المعلومات الرقمية الدائمة التدفق، كما انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال

التنفيذ¹.

■ **التنظيم الالكتروني:** يعتمد التنظيم الالكتروني على التقسيم الإداري الذي تتعدد فيه

مراكز السلطة ويعتمد على الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية والتنظيم الإداري المتعدد

الرؤساء القائم على الوحدات الثابتة.

¹ سعد علي بكري، مرجع سبق ذكره، 166.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

■ **الرقابة الالكترونية:** تسمح الرقابة الالكترونية بالمراقبة الآنية؛ من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف والخطأ وعملية تصحيحه¹.

■ **القيادة الالكترونية:** القيادة الالكترونية تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، وسرعة الحصول عليها، إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت، حيث تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

وتشمل القيادة الالكترونية على العناصر الثلاثة التالية:

1) **القيادة التقنية العملية:** والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لزيارة تدفق المعلومات، مع سرعة توفيرها وتحسين جودتها.

2) **القيادة البشرية:** تتميز بوجود قائد يمتاز بالحرفية والمعرفة وحسن التعامل مع الآخر.

3) **القيادة الذاتية:** تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف.

¹ صباح شنايت، تجسيد الإدارة الالكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذجاً)، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، (2016): 204.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تُعرّف الخدمة العمومية بأنها النشاط الذي تضطلع به الدولة أو هيئاتها المختلفة بهدف إشباع حاجات أساسية للمواطنين وتحقيق المصلحة العامة، مثل التعليم، الصحة، والأمن. وتتميز بارتكازها على مبادئ أساسية هي الاستمرارية، المساواة، وقابلية التكيف، ما يجعلها أداة محورية لارتباط المواطن بالإدارة وضمان العدالة الاجتماعية.

المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمة العمومية

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

قبل تعريف الخدمة العمومية وجب علينا إعطاء تعريف للخدمة:¹

يعرفها قليب كوتلر بأنها نشاط أو عملية إنجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لظرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا تكون.

أما الخدمة العمومية هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين:

المعنى المقيد: إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال أنه مستوحاة من المصلحة العمومية، ولا تمثل تلك الإدارات دائماً صفات نشاط الخدمة العمومية.

المعنى الواسع: لا يمكن دائماً توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية، حيث أنه في الواقع يمكن للخواص في ضمان إدارة هذه الخدمة خارج إطار القانون العام الذي يحك سير الإدارات العمومية.

¹ الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، (منشورات): 164-166.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

وتعرف الخدمة العمومية أيضا على أنها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية.¹

ثانيا: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها:²

1- **خدمات ضرورية لأفراد المجتمع** باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة، وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل "النقل العمومي والمياه وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص، وتتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معابر الربح.

2- **خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية:** يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الاقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات تم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، المشرفات العمومية... إلخ.

3- **خدمات رأسمالية مكلفة:** لا تقتصر منعتهما على الجبل الغالي وإنما امتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس والمستشفيات والجامعات.

وحسب هذا التقسيم فيمكن إدراج هذا النوع من الخدمات العمومية كالتالي:

- خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمية المهام الوطني، المالية العمومية؛
- خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي وفي الخدمات التي تحمل العلم والمتعة والمساعدات الاجتماعية.

¹ الحميد محمود النعيمي، مرجع سبق ذكره: 166

² عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية (الدار الجامعية: مصر، 2001): 62-63.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

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

المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الخدمة العمومية

أولاً: مبادئ الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الموضوعية وهي:¹

1- مبدأ المساواة: مضمون هذا المبدأ هو أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع دون استثناء، أي أن هذا المبدأ يحيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفوها دون عوائق، وأتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.

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

3- مبدأ التكلفة: ويسمى أيضا عمدا الملائمة إذ يراعي هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية.

4- مبدأ المجانية: يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل.

¹ عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007: 121.

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

تعتبر مفهوم متغير، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل إطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة، وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع:¹

1- المصلحة العمومية الوطنية: تحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية كالنشاط الدبلوماسي، والأمن الداخلي والخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للدولة، وهي الأنشطة التي تشبع الحاجات الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

2- المصلحة العمومية الإدارية: وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعى إلى تحقيقها.

3- المصلحة العمومية المستحدثة: ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية جديدة من أجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.

المطلب الثالث: جودة الخدمات العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديد من أجل تحسين الخدمات العمومية ويعتبر تبني الجودة كأحد من المفاهيم التي أصبحت مطالب بها ولا محال منها، وسنتعرض في هذا المبحث إلى معرفة كل من مفهوم جودة الخدمات العمومية وإبعادها وأهميتها ونماذج تقييمها.

¹ مروان محي، طرق خصخصة المرافق العامة (منشورات العلمي الحقوقية: لبنان، 2009): 28.

أولاً: تعريف جودة الخدمات العمومية

تعرف على أنها تحقيق رغبات العميل أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع توقع مع تلك الخدمة.¹

وكما يعرفها البعض الآخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملائمتها لاستخدمته واستعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة الخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقاً لها.²

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات العمومية

تسعى المؤسسات العمومية إلى تقديم خدمات تتوافق مع تطلعات المواطنين وتلبي حاجاتهم ولتحقيق ذلك يجب إن تبحث عن الطرق والوسائل وأدوات التحسين الخدمة العمومية، لذلك يجب على المؤسسات العمومية إن تعرف أهم الأبعاد التي يعتمد عليها الزبون المواطن في الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة و تتمثل هذه الأبعاد في ما يلي:

1. الاعتمادية: أي قدرة مقدم الخدمة العمومية على أداء الخدمة التي وعد ما يشكل يمكن الاعتماد عليها فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء.

2. مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة: تتعلق بمدى قدرة تلبية حاجات الزبون من خلال توفرها في الوقت المناسب والمكان الذي يرغبه الزبون وهل من السهل الوصول إلى مكان تلقيها وبأقل التكاليف وبأحسن تقدير.

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

² مسعود قانه، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 03، الجزائر، (2012): 07.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

3. الكفاءة والجدارة: أي كفاءة العالمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة، وكثير ما يلجأ الزبائن مثل هذا المعيار فمثلا يفضل الزبائن تلقي خدماتهم من أشخاص ذوي شهادات علمية عالية المستوى.

4. الأمان: تعني إمام العاملين بمهام وظائفهم وبشكل مكنهم من تقديم خدمة عالية من المخاطر عن طريق توفير مختلف التسهيلات أثناء إجراء المعاملات والمحافظة على سرية المعلومات وتوفير موظفي الأمن داخل وخارج المؤسسة المقدمة للخدمة.¹

5. المصداقية: تعني الثقة المتبادلة والصدق في الأداء التي تركز على تنفيذ الخدمات المعلنة و فق لما روح لها.

6. درجة لفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون: و يتطلب ذلك من المؤسسة الخدمية بذل المزيد من الجهود لتفهم الحاجات و رغبات الزبائن، من خلال البحوث والمقابلات العرض التعرف على الخدمة التي تحمل رضاها.

7. الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل الغير متوقعة و الاستعداد لتقديم الخدمة.

8. الملموسية: شير هذا البعد إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع مقدمي الخدمات و أدوات ووسائل الاتصال معهم ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم الخدمة من قبل العميل بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية المعدات، الأجهزة، الأفراد...؛

¹ فلينسي لندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر، (2012): 46.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

أصبحت الإدارة الإلكترونية إحدى أبرز الآليات الحديثة التي اعتمدها الدول لمواكبة التحولات التكنولوجية المتسارعة، فهي لم تعد خياراً ترفيهياً بل ضرورة ملحة لإصلاح أنظمة العمل الإداري وتجاوز مظاهر البيروقراطية التقليدية. إذ تقوم على إدماج تقنيات الإعلام والاتصال في تسيير المرافق العامة بهدف تبسيط الإجراءات، تسريع المعاملات، وتقديم خدمات أكثر فعالية وشفافية للمواطن.

المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

إن اعتماد الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية الخدمية يسهم في تعزيز العلاقة بين الإدارة والمواطن، وذلك من خلال الارتقاء بجودة الخدمات العمومية وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وتمثل رقمنة هذه الخدمات خطوة جوهرية تتمثل في إنشاء منصات ومواقع إلكترونية توفر معلومات دقيقة حول مختلف الخدمات الحكومية، إلى جانب إتاحة النماذج والوثائق اللازمة بشكل يمكن من تحميلها وملئها بسهولة. ويستند هذا التحول بدرجة كبيرة إلى استخدام شبكة الإنترنت، مع ضرورة تهيئة بيئة قانونية ومالية وأمنية ملائمة، فضلاً عن توفير بنية تحتية متطورة للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.¹

إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وترتبط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية، إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسين السالمي، شبكات الغدرة الإلكترونية (دار وائل للنشر: الطبعة العربية، عمان 2005): 26.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

إن رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعالية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعالية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الإنترنت.

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي لمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات.

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية وأثرها في المبادئ المنظمة للمرفق العام

يبدو واضحاً أنّ الخدمات العمومية قد تأثرت بشكل ملحوظ مع إدماج النظام الإلكتروني في تسييرها، حيث انعكس ذلك على المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام. فالإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد وسيلة تقنية لتبسيط الإجراءات، بل أصبحت أداة جوهرية لإعادة تشكيل أسس عمل المرفق العام، من خلال تعزيز مبدأ الاستمرارية بضمان خدمات متاحة على مدار الساعة عبر المنصات الرقمية، وتكريس مبدأ المساواة عبر تمكين جميع المواطنين من النفاذ إلى نفس الخدمات دون تمييز، إضافة إلى ترسيخ مبدأ القابلية للتكيف من خلال إدخال حلول رقمية تستجيب للتحوّلات التكنولوجية وتغير حاجات المجتمع. وبهذا، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية أحدثت تحوّلًا نوعيًا في طبيعة المبادئ الحاكمة للمرفق العام، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات العمومية وفعاليتها أدائها.¹

¹ محمد محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية (دار النهضة العربية، مصر، 2000):

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

أولاً: أثر الإلكترونية على سير المرفق بانتظام واضطراب

وهو يعني استمرار المرفق العام أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد ويتوقف عليها بشكل كبير في تنظيم شؤون حياتهم، ومن فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى احتلال واضطراب حياة الجمهور، ويساعد نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة من النظام التقليدي، يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات خلال دخوله الموقع الإلكتروني الموجودة بهما الخدمة.¹

في حالة إضراب الموظفين وامتناعهم أداء الخدمة تتأثر الخدمات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول عليها حتى في حالة عدم وجود الموظفين أصلاً وذلك من خلال الولوج إلى شبكة المعلومات ليلاً أو نهاراً والحصول على الخدمة بطريقة آلية، كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضاً على استمرارية العامل في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لكون الخدمة تؤدي إلكترونياً، إضافة لذلك الحالات الطارئة فإن الخدمات في المنظور التقليدي تأثر وتتوقف، مثال ذلك حدوث تجمع شعبي أمام مقر الدائرة، في حالة الإدارة الإلكترونية المرفق العام يحافظ على سيرورته بشكل عادي ومنتظم.

إن نظام الإدارة الإلكترونية والبوابات الإلكترونية تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت 24 ساعة دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام الشبائيك، وتكون النتيجة النهائية سرعة الإنجاز بأقل تكلفة ممكنة.

ثانياً: الإدارة الإلكترونية ودورها في تكريس مبدأ المساواة في المرفق العام

ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة إذا ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء يتعلق بالانتفاع من خدماتها أو يتصل بحمل أعبائها، وذلك بصرف النظر عما قد يوجد

¹ محمد محمد عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره: 93.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة ودون تمييز بينهم الجنس أو الدين أو الرأي.¹

ومما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جداً، وذلك من خلال تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً، وهذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضى على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، لأن تطبيق هذا النظام لا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ويعلق المواطنين آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية تمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية والقرباة والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة.

ثالثاً: الإدارة الإلكترونية وأثرها في تعزيز مبدأ مرونة المرفق العام

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطوير العلمي والتكنولوجي مراعية في ذلك تغير الظروف، والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها ببسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه،

¹ ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية ف بالفترة من 26-28 أبريل (2003): 15.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

وتطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير فإن في إمكان الإدارة التغيير في الطبيعة القانونية للمرفق كأن تعرض رسوماً على المنتفعين بخدمات المرفق أو أن ترفع قيمتها أو تحفضها.¹

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إلهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم، كل هذا كان يترتب عليه بطئ الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة، وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية بعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزه القانونية.

رابعاً: الإدارة الإلكترونية وتحدياتها أمام موظفي المرافق العامة

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها على نحو يمكن معه تقرير بأن الوظيفة العامة والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته.²

ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤديون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية، كما أنه من المتوقع أن

¹ رضوان أبو جمعة، قانون المرفق العام (مطبعة النجاح الجديدة: المغرب، 2000): 57.

² أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة (دار النهضة العربية: مصر، 1998): 08.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تؤدي الإدارة العامة الإلكترونية إلى تيسير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمات العمومية بالجزائر

تعتبر الجزائر من بين مجموعة من الدول التي رأت في الإدارة الإلكترونية مخرجاً لمشاكل خدماتها العمومية، وهذا لما لهذه الأخيرة من مزايا تتعكس إيجاباً على المواطن بشكل عام والإدارات العمومية بشكل خاص، وفيما يلي تلخص مجموعة من الأعمال التي قامت بها الجزائر لأجل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف إداراتها العمومية:¹

- بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري المنجز من قبل وزارة الداخلية، وهو مسعى طالب به الرأي العام والمجتمع الدولي، حيث استطاعت الجزائر باتخاذها هذا النهج الإلكتروني أن تخفض كثيراً من مشاكل المواطن والتخفيف من الضغوطات الورقية والبيروقراطية في سبيل الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و 07 ملايين بطاقة التعريف البيومترية في بداية 2017 .

- تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية إلكترونياً من طرف وزارة العدل .؛

- تكييف عملية الإمضاء الإلكتروني ومحاولة تعميمه ليحل محل الإمضاء الخطي، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس قيمة الإمضاء الخطي؛

- إنشاء مواقع إلكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الإنترنت؛

¹ أنور أحمد رسلان، مرجع سبق ذكره: 09.

الفصل الأول _____ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

- الدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات العمومية الاقتصادية مثل مؤسسة البريد والمواصلات، شركة سونلغاز، الجزائرية للمياه.

- التسجيلات الإلكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية الوطنية وظهر بعض نتائج الامتحانات والمسابقات على مواقعها الإلكترونية أظهر نوع من الارتياحية والشفافية لدى المواطن البسيط؛

- التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإجابات الإلكترونية أراح شريحة واسعة من الأساتذة والطلبة ؛

- قام قطاع الضرائب باستحداث بعض الوثائق الإلكترونية منها G50 التي تمكن للمكلف بالضريبة من ملئها إلكترونياً وإرسالها عبر البريد الإلكتروني؛

- العصرية الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي والذي أنتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء إذ تعتبر الجزائر السبّاقة في العمل به قارياً وعربياً، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية سير الصندوق وبيئته، في بدايته كان المستفيدون منها هم ذوي الأمراض المزمنة، والمتقاعدين، ثم تم تعميم تطبيق نظام بطاقة "الشفاء" على كل الفئات المؤمن لها اجتماعياً وذلك ابتداء من الفاتح أوت 2011.¹

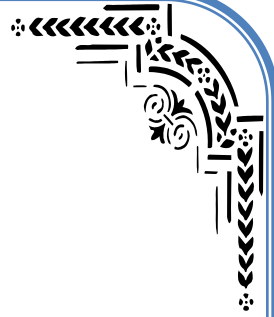
¹ أنور أحمد رسلان، مرجع سبق ذكره: 10.

خلاصة الفصل

يتضح من خلال هذا الفصل أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد أداة تقنية، بل هي خيار إستراتيجي يسعى إلى تحديث الإدارة العمومية وتطوير أساليب عملها بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للمواطن. فهي تمثل وسيلة فعالة لتبسيط الإجراءات، تسريع المعاملات، وترسيخ مبادئ الشفافية والمساواة، مع ضمان استمرارية المرفق العام وقدرته على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية والاجتماعية كما أن مفهوم الخدمة العمومية في حد ذاته قد عرف تحولات عميقة بفعل الرقمنة، إذ أصبحت جودة الخدمات معياراً أساسياً لقياس فعالية المرافق العامة وكفاءتها. وفي السياق الجزائري، برزت الإدارة الإلكترونية كآلية مركزية لعصرنة المرافق العمومية وتحسين أدائها، رغم ما يرافقها من صعوبات متعلقة بالبنية التحتية والموارد البشرية والإطار القانوني. وبذلك يمكن القول إن تعزيز الإدارة الإلكترونية يعد خطوة ضرورية لترقية الخدمة العمومية وتحقيق تنمية إدارية أكثر فعالية تستجيب لتطلعات المواطن وتواكب متطلبات العصر.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية بلدية المسيلة



بعد عرض مختلف المنطلقات الفكرية والأسس لمتغيرات الدراسة من خلال الفصل الأول، يعتبر هذا الفصل كدراسة ميدانية لأدوار التي تلعبها الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية ببلدية المسيلة -الجزائر-، حيث تم في هذا الفصل إسقاط أهم المفاهيم النظرية التي تم عرضها في الفصل الأول على المعطيات الميدانية، وذلك لغرض اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها محاولة للوصول إلى نتائج توضح أهمية متغيرات الدراسة، لذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف ببلدية المسيلة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: التعريف ببلدية المسيلة

نحاول في هذا المبحث إعطاء تقييم عن بلدية المسيلة من حيث الموقع الجغرافي والموقع الإداري والهيكل التنظيمي والمهام.

المطلب الأول: البطاقة التقنية لبلدية المسيلة

تأسست بلدية المسيلة المختلطة في 20 ماي 1868 حيث كانت تابعة لدائرة سطيف أعماله قسنطينة، تعد بلدية المسيلة عاصمة الولاية.

بلدية المسيلة عبارة عن تجمع سكاني شبه ريفي، تمثله الأحياء القديمة الكرا غلة العرقوب ثم الجعافرة وهي الكوش وكلها متواجدة على ضفتي الوادي واد القصب، وبعد زلزال 1965 وظهر ما يعرف باسم حي 300 مسكن و500 مسكن بدأت المدينة تتوسع في الاتجاه الغربي أي إلى المنطقة الغربية للوادي ومع بداية السبعينات شهدت المدينة تطورا ملحوظا، ومع مطلع الثمانينات بدأ التوسع الحضاري يأخذ أشكالا السكن الاجتماعي وكذا التجزيئات السكنية وظهر بعض المرافق الأساسية مثل الجامعة والمركب الرياضي. إلخ، وللتوضيح أكثر سننتظر لها من جانب الموقع الجغرافي، الموقع الإداري، المساحة وعدد السكان.¹

أولا: الموقع الجغرافي

مجال بلدية المسيلة ينتمي الى حوض شط الحضنة في الجزء الغربي منه على ارتفاع محصور بين 400 و700م فوق سطح البحر.

¹ وثائق مقدمة من البلدية.

الشكل رقم (1): الموقع الجغرافي لبلدية المسيلة



ثانيا: الموقع الإداري

تقع بلدية المسيلة في الحدود الشمالية الشرقية للولاية يحدها من الشمال بلدية العرش لولاية برج بوعرييج ومن الجنوب بلدية أولاد ماضي، من الشرق بلدية المطارفة والسوامع ومن الغرب بلدية أولاد منصور. (المصدر: الأمانة العامة لبلدية المسيلة، 2024)

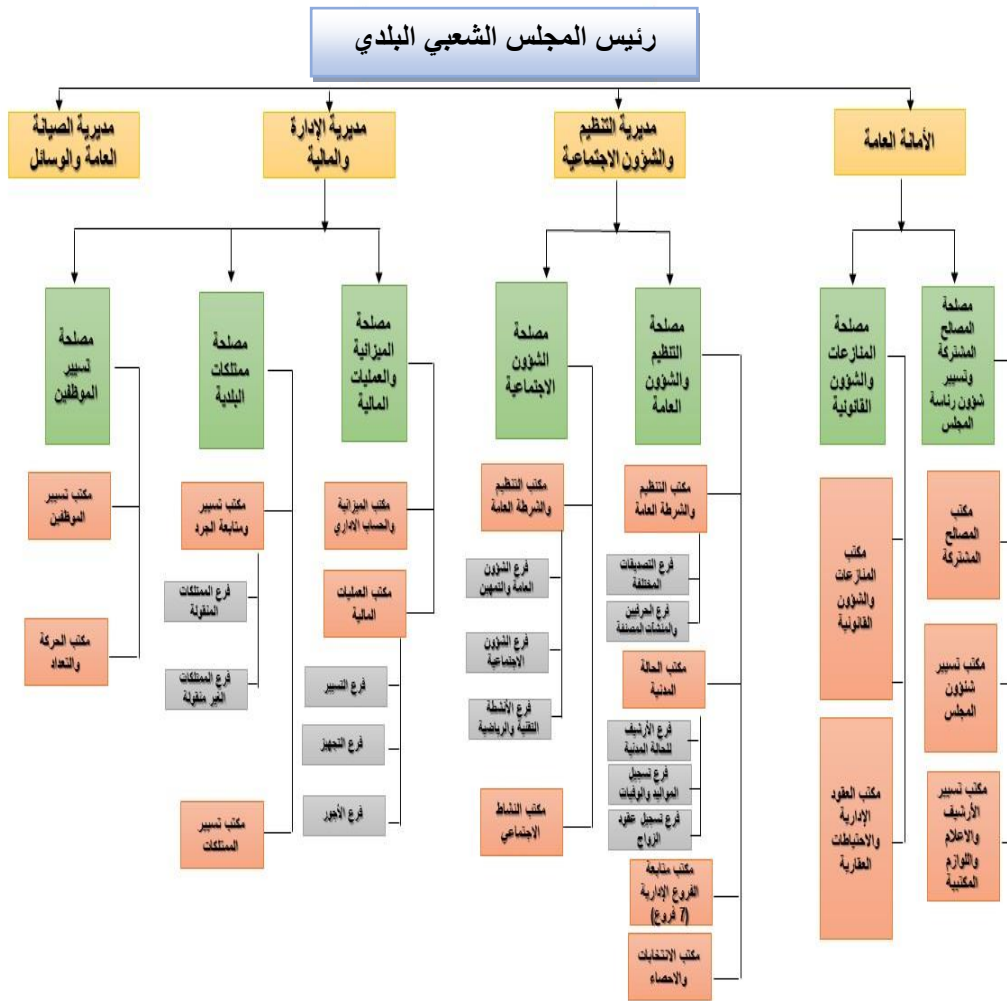
ثالثا: المساحة وعدد السكان

تتربع بلدية المسيلة على مساحة قدرها 233.25 كم² يسكنها حوالي 156.647 نسمة حسب إحصاء 2008، وتعتبر ذات كثافة سكانية عالية مقارنة بباقي بلديات الولاية حيث تصل الى حوالي 627 ساكن/ كم² وحسب تقديرات 2016 بلغ عدد السكان 224.991 نسمة.¹

¹ وثائق مقدمة من البلدية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المسيلة

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لبلدية المسيلة



المطلب الثالث: مهام مصالح البلدية

أولاً: الأمانة العامة

يتمحور الدور الرئيسي للأمانة العامة على التنشيط والتنسيق بين مجمل المصالح والمديريات الداخلية والخارجية وتتكون من مصلحتين وهما: مصلحة المصالح المشتركة وتسيير شؤون رئاسة المجلس، مصلحة المنازعات والشؤون القانونية.¹

¹ وثائق مقدمة من البلدية.

1. مصلحة المصالح المشتركة وتسيير شؤون رئاسة المجلس:

تتكون من ثلاثة مكاتب وهي مكتب المصالح المشتركة، مكتب تسيير شؤون المجلس، مكتب تسيير الأرشيف والاعلام واللوازم المكتبية.

أ- مكتب المصالح المشتركة: يقوم بالمهام التالية:

- متابعة وإنجاز برنامج الاعلام الآلي للبلدية
- تنظيم العلاقة بين البلدية الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي

ب- مكتب تسيير شؤون المجلس: يقوم بالمهام التالية:¹

- مسك سجل المداولات والقرارات والسهر على تسجيل كل المداولات والقرارات والتأشيريات التابعة لها

- إعداد وارسال الاستدعاءات الموجهة للمجلس

- متابعة محاضر لجان المجلس

- متابعة المصادقة على القرارات والمداولات مع السلطة الوصية

ج- مكتب تسيير الأرشيف والإعلام واللوازم المكتبية: يقوم بالمهام التالية:

- متابعة وتنظيم وحفظ أرشيف البلدية

- تسجيل الرخص والشهادات تسجيل المذكرات والبرقيات والتعليمات الإدارية.

- تمويل المصالح والمكاتب بالتجهيزات واللوازم المكتبية.

2. مصلحة المنازعات والشؤون القانونية: تتكون من مكتبين هما مكتب المنازعات والشؤون

القانونية، مكتب العقود الإدارية والاحتياطات العقارية

أ- مكتب المنازعات الشؤون القانونية: يقوم بالمهام التالية:

- يطلع على كل النزاعات المتعلقة بالبلدية

- متابعة الأحكام القضائية

- الاتصال بالمحاكم ومحامي البلدية

ب- مكتب العقود الإدارية والاحتياطات العقارية:

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

- يقوم بمتابعة الاحتياطات العقارية لبلدية.

ثانيا: مديرية الإدارة والمالية:

تتكون هذه المديرية من ثلاث مصالح وهي مصلحة الميزانية والعمليات المالية، مصلحة تسيير الموظفين، مصلحة ممتلكات البلدية.

1. مصلحة الميزانية والعمليات المالية: على مستوى هذه المصلحة قمن بدراستنا الميدانية

بحيث تتكون من مكتبين هما: مكتب الميزانية والحساب الإداري ومكتب العمليات المالية.

أ- مكتب الميزانية والحساب الإداري: يقوم بالمهام التالية:¹

- اعداد الميزانية الأولية والإضافية والحساب الإداري

- متابعة التأشير على الميزانية من طرف السلطة الوصية

- متابعة إيرادات ونفقات البلدية

ب- مكتب العمليات المالية: يقوم بالمهام التالية:

- يسهر هذه المكتب على تنفيذ الميزانية بقسميها التسيير والتجهيز من خلال:

- انجاز التفلات ومتابعة التأشير عليها لدى مطلع الرقاب المالية

- انجاز الحوالات ومتابعة تنفيذها من طرف أمين الخزينة البلدي

- انجاز الملاحق الخاصة بالميزانية.

2. مصلحة تسيير الموظفين:

تتكون من مكتبين: مكتب تسيير الموظفين، مكتب الحركة والتعداد

أ- مكتب تسيير الموظفين: يقوم بالمهام التالية:

- المشاركة في تحضير وإنجاز عمليات التوظيف.

- إحصاء الموظفين والعمال الذين بلغوا السن القانونية للتقاعد.

- التكفل وإنجاز ملفات التقاعد واحالته لدى صندوق التقاعد متابعة ملف الضمان

الاجتماعي وحوادث العمل وذوي حقوق المتوفي.

- انجاز مختلف الشهادات المتعلقة بالضمان الاجتماعي.

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

- انجاز البطاقة المهنية للمال وإنجاز مقررات الخبرة المهنية للأعوان المتعاقدين.
ب- مكتب الحركة والتعداد: يقوم بالمهام التالية:

- مسك سجل القوائم الاسمية لجميع الموظفين والعمال ومتابعته.
- مسك سجل العطل المرضية الغيابات الاجازات.
- انجاز العطل السنوية شهادة العمل، الترخيصات.
- انجاز مختلف العقوبات الإدارية.

3. مصلحة ممتلكات البلدية: تتكون من مكتبين: مكتب متابعة الجرد العام، مكتب تسيير الأملاك.

أ- مكتب متابعة الجرد العام:

- يقوم بجرد كل ممتلكات البلدية المنقولة والثابتة.
- ب- مكتب تسيير الأملاك: يقوم بالمهام التالية:¹
- مسك بطاقة لممتلكات البلدية.
- متابعة إيرادات الممتلكات.
- التحضير للمزيدات الخاصة بالأملاك.

ثالثا: مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية

يتكون من مصلحتين: مصلحة التنظيم والشؤون العامة، مصلحة الشؤون الاجتماعية:

1. مصلحة التنظيم والشؤون العامة: تتكون من أربعة مكاتب وهي: مكتب التنظيم والشرطة العامة، مكتب الحالة المدنية، مكتب متابعة الفروع، مكتب الانتخابات والإحصاء.

أ- مكتب التنظيم والشرطة العامة: يقوم بالمهام التالية:

- المهام المتعلقة بالشرطة العامة (التصديق على مختلف الوثائق، حركة السيارات، بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر، رخص السياقة).
- متابعة ملفات إنشاء واستغلال المؤسسات المصنفة
- إعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالنشاطات الحرفية.

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

ب-مكتب الحالة المدنية: يقوم بالمهام التالية:

- المسك الحسن والمحافضة على سجلات الحالة المدنية وإعداد وتسليم مختلف الوثائق الحالة المدنية.

- تسجيل عقود الزواج، تسجيل المواليد، تسجيل الوفيات.

ج-مكتب متابعة الفروع: يقوم هذا المكتب على متابعة إحدى عشر فرع بلدي خاص بالحالة المدنية موزعة على مختلف تراب البلدية.

د-مكتب الانتخابات والاحصاء: يقوم بالمهام التالية:

- مسك بطاقة الناخب

- متابعة تطهير القوائم الانتخابية

- التحضير المادي للعمليات الانتخابية

- حفظ السجلات وضبطها

- متابعة كل الاحصائيات

2.مصلحة الشؤون الاجتماعية: تتكون من مكتبتين: مكتبة الشؤون الاجتماعية، مكتب

النشاط الاجتماعي

أ-مكتب الشؤون الاجتماعية: يقوم بالمهام التالية: ¹

- متابعة القضايا التالية: الشغل، السكن، الفئات المحرومة المسنين إلخ.

- السهر على ترقية الأنشطة الثقافية والرياضية.

ب-مكتب النشاط الاجتماعي: يتولى هذا المكتب تسيير المنحة الجغرافية للأرامل

والمطلقات، المعاقين وعمال الشبكة الاجتماعية.

رابعا: مديرية صيانة الوسائل العامة

تتكون من أربعة مصالح وهي: مصلحة الصيانة العامة، مصلحة النظافة والمساحات

الخضراء، مصلحة الوسائل العامة، مصلحة البيئة والصحة.

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

1. مصلحة الصيانة العامة: تتكون من مكتبين مكتب الصيانة العامة ومكتب صيانة ممتلكات البلدية.

أ- مكتب الصيانة العامة: يقوم بالمهام التالية:

- يتكفل هذا المكتب بإصلاح الأعطال التي قد تحدث في الإنارة العمومية عبر محيط البلدية.

- صيانة الطرقات.

- تسيير وتابعة الحراس.

ب- مكتب صيانة ممتلكات البلدية: يقوم بالمهام التالية:

- تنظيف مقر البلدية والفروع التابعة لها والمدارس.

- صيانة مقرات البلدية والفروع والمدارس والمساجد والمقابر.

- صيانة الكهرباء على مستوى مقرات البلدية والمدارس والمساجد.

2. مصلحة النظافة والمساحات الخضراء: تتكون من مكتبين: مكتب النظافة ومكتب صيانة وسقي المساحات الخضراء.

أ- مكتب النظافة: يقوم هذا المكتب على تنظيم وتقسيم العمال وعتاد البلدية، من أجل جمع القمامة المنزلية ووضعها على مستوى مؤسسة معالجة النفايات المنزلية.

ب- مكتب صيانة وسقي المساحات الخضراء: يقوم بالمهام التالية:¹

- سقي المساحات الخضراء.

- القيام بعملية التشجير.

3. مصلحة الوسائل العامة: تتكون من مكتبين: مكتب الحظيرة، مكتب المخازن والتموين

أ- مكتب الحظيرة: يقوم بالمهام التالية:

- تسيير ومتابعة عتاد البلدية.

- تصليح ميكانيك عتاد البلدية.

- صيانة كل ما يتعلق بالتجارة العامة لمرافق البلدية.

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

- صيانة كل ما يتعلق بالحدادة لمرافق البلدية.

ب-مكتب المخازن والتموين: يقوم بالمهام التالية:

- تسجيل وتخزين قطع الغيار والوقود ولوازم البناء والكهرباء العامة.

- تموين فرق الصيانة بالمواد الأولية اللازمة.

4.مصلحة البيئة والصحة: تتكون من مكاتبين: ¹

أ-مكتب البيئة: يقوم بالمهام التالية:

- السهر على مراقبة المياه الصالحة للشرب.

- تعيين مختل مصادر المياه.

- التدخل الفوري في حالة تلوث المياه.

- مكافحة يرقات الحشرات عبر مصادر تكاثرها بالوديان والقمامة.

ب-مكتب الوقاية والصحة:

- برمجة حمل رش لمكافحة داء الليشمانيا عبر أحياء المدينة.

- القيام بحملة مكافحة الكلاب المتشردة.

- مكافحة الجرذان والفئران بالفراغات الصحية واسطة مادة سامة.

خامسا: مديرية الصفقات المتابعة والتعمير

تتكون من ثلاثة مصالح: مصلحة الصفقات، مصلحة المتابعة، مصلحة التعمير،

1-مصلحة الصفقات: تتكون من ثلاث مكاتب: مكتب التسيير الإداري، مكتب المتابعة

التقنية وسيرورة المشاريع، مكتب الفلاحة والتنمية الريفية.

أ-مكتب التسيير الإداري: يقوم بتحضير دفاتر الشروط بناء على الكشف الكمي والتقييمي

المقدم من طرف المهندس الذي يقوم بمعاينة المشروع.

ب-مكتب المتابعة التقنية وسيرورة المشاريع: يقوم هذا المكتب بالإعلان عن الاستشارات

والمناقصات كما يقوم بفتح الأظرفة وتقييم العروض.

ج-مكتب الفلاحة والتنمية الريفية: يقوم هذا المكتب بإعداد برنامج التلقيح وبطاقة الفلاح،

وإحصائهم من حيث العتاد والعدد.

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

2- مصلحة المتابعة: تتكون من ثلاث مكاتب: مكتب متابعة مشاريع التهيئة العمرانية والبناء، مكتب متابعة مشاريع الري والأشغال العمومية، مكتب التمييز.

أ- مكتب متابعة مشاريع التهيئة العمرانية والبناء: مهمة هذا المكتب الاطلاع على مشاريع التهيئة العمرانية على مستوى تراب البلدية والمقرات التابعة للبلدية من حيث الصيانة والترميم وإعداد الكشوف الكمية والتقييمية لكل ما هو متعلق بالبلدية ومقراتها.

ب- مكتب متابعة مشاريع الري والأشغال العمومية: يتكفل هذا المكتب بمتابعة المشاريع الخاصة بالري والأشغال العمومية وإنجاز دراسات وحساب تكاليف المشاريع المراد تنفيذها ومراقبة جودة المشاريع.

ج- مكتب التمييز:

يقوم هذا المكتب بعد إنجاز المشاريع بحساب الأشغال المنفذة من طرف المقاولات والقيام بحساب الفواتير.

3- مصلحة التعمير: تتكون من ثلاثة مكاتب: مكتب الدراسات العمرانية، مكتب الترخيصات للشبكات المختلفة، مكتب التصديقات

أ- مكتب الدراسات العمرانية:

- يقوم بإنجاز مخطط شغل الأرض.

ب- مكتب الترخيصات للشبكات المختلفة: يقوم بالمهام التالية

- اعطاء الترخيص للشاحنات دخول المدينة.

- تسليم الشهادات الإدارية لتركيب العدادات الكهربائية.

- منح رخص شق الطريق والقيام بالأشغال على الطريق العمومي.

ج- مكتب التصديقات: يقوم بالمهام التالية:

- تسليم رخص البناء لدم التجزئة القسمة .

- استلام ملفات التسوية في إطار قانون 08-15.

- تسليم شهادة قابلية الاستغلال .

- تسليم شهادة التعمير .¹

¹ معلومات مقدمة من البلدية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

خصص هذا المبحث لعرض الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها من طرف الطالب في إجراء الدراسة الميدانية في بلدية المسيلة بدولة الجزائر، بالإضافة إلى عرض وتحليل بيانات محاور أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: أداة جمع بيانات الدراسة الميدانية

نظرا لما توفره أداة الاستبيان من إمكانية تجميع أكبر قدر ممكن من البيانات، فضلا على سهولة فرزها وعرضها وتحليلها، تم تصميم الاستبيان بالرجوع إلى الدراسات السابقة النظرية والتطبيقية حول موضوع الدراسة، وللحصول على استبيان أكثر رصانة ودلالة علمية، تم عرضه على مجموعة من المحكمين من أجل ضبط صدقه الظاهري، وبناءً على التعديلات والملاحظات المقترحة من المحكمين تم الاستقرار على أداة الدراسة النهائية والظاهرة في الملحق رقم (01) من ملاحق الدراسة، والتي تضمنت جزئين رئيسيين:

***الجزء الأول:** خصص لعرض البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة (المجيبين) "الوظيفة، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة".

الجزء الثاني: محاور الدراسة

تم تقسيم هذا الجزء إلى محورين أساسيين، تضمنت متغيرات الدراسة وهي كالاتي:

***المحور الأول:** الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة، والذي تكون من (09 عبارات)، وقد تم تقسيم هذا المحور الأول إلى ثلاثة أبعاد:

- **البعد الأول:** البنية التكنولوجية، والذي يتكون من (03 عبارات).

- **البعد الثاني:** البنية الأمنية، والذي يتكون من (03 عبارات).

- **البعد الثالث:** البنية البشرية، والذي يتكون من (03 عبارات).

***المحور الثاني:** الخدمة العمومية في بلدية المسيلة، والذي يتكون من (08 عبارات)،

ولإضفاء دلالة أكبر للجزء الثاني بمحاوره من استبيان الدراسة ومراعاة التدرج والتنوع في الإجابات، تم الاعتماد في إعداد هذه المحاور على مقياس ليكرت الخماسي لكونه أكثر

تعبيرا ودقة لرصد آراء أفراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح هذا المقياس من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5
الفئة	[1-1.8]	[1.8-2.6]	[2.6-3.4]	[3.4-4.2]	[4.2-5]
الدرجة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على سلم ليكرت

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة

خصص هذا المطلب لعرض مجتمع والعينة التي أجرى الطالب عليها الدراسة الميدانية لإنجاز موضوع البحث، بالإضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يعتبر تحديد مجتمع وعينة الدراسة نقطة الانطلاق في إجراء الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا، إذ تكون مجتمع الدراسة من كل الموظفين ببلدية المسيلة في ولاية المسيلة بدولة الجزائر، حيث تم اختيار عينة الدراسة من الموظفين بالبلدية محل الدراسة بالاعتماد على أسلوب العينة العشوائية، حيث تكونت عينة الدراسة من 34 موظف، إذ تم توزيع 34 استبيان وتم استرجاع 34 استبيان أي بنسبة 100% من الاستبيانات الموزعة، وبعد فحصها اتضح أن كل الاستبيانات صالحة للتحليل الإحصائي أي أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 34 استبيان، وقد امتدت فترة توزيع الاستبيانات من 2025/05/02 إلى غاية 2025/05/09، حيث تم الاعتماد على التسليم اليدوي المباشر لجميع الموظفين ببلدية المسيلة موضع الدراسة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لعرض وتحليل أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان تم استخدام برنامج التحليل (الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS.V26)، وفي سبيل ذلك سيعتمد الطالب على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تمكنهم من عرض وتحليل محاور الدراسة والإجابة على فرضيتها، وفيما يلي هذه الأساليب:

- **معامل الارتباط بيرسون:** لقياس مدى ارتباط العبارات مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، بهدف قياس الصدق الداخلي لأداة الدراسة.

- **معامل الثبات كرونباخ ألفا:** لاختبار مدى الاعتماد على أداة الدراسة المستخدمة.

- **التكرارات والنسب المئوية:** لوصف الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة.

- **المتوسط الحسابي:** يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، يعبر عن مدى أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعا للدرجات المعطاة لبدائل المقياس المستخدم (ليكرت الخماسي).

- **الانحراف المعياري:** هو من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمته جيدة كلما اقتربت من الصفر.

- **اختبار شبيرو ويلك:** لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الدراسة ومدى معلومتها، واختيار الاختبار المناسب لاختبار فرضيات الدراسة.

- **الانحدار الخطي البسيط:** لقياس أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

سيتم في هذا المطلب اختبار ثبات أداة قياس الدراسة، واختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالإضافة إلى اختبار التوزيع الطبيعي لتحديد الاختبارات المناسبة.

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة

لاختبار ثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لكل محور من محاور الاستبيان الظاهرة في الجزء الثاني من استبيان الدراسة والتي تضمنت

متغيرات الدراسة وعلى إجمالي محاور أداة الدراسة، حيث يرى العديد من المختصين بأن قيمة معامل كرونباخ ألفا تكون جيدة عندما تكون قيمته أكبر من (0.6)، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (2): ثبات أداة الدراسة

الرقم	محاور أداة الدراسة	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
01	الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة.	09	0.690
02	الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.	08	0.841
	إجمالي محاور أداة الدراسة	17	0.760

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يلاحظ تمتع أداة قياس الدراسة ومحاورها بنسبة ثبات عالية جداً، حيث بلغ معامل الثبات لإجمالي محاور أداة قياس الدراسة 0.760، وبالنسبة للمحور الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة فعامل كرونباخ ألفا بلغ 0.690، ويساوي 0.841 بالمحور الثاني المتعلق بالخدمة العمومية في بلدية المسيلة، هذا ما يزيد ويعزز من قدرة أداة قياس الدراسة على تحقيق الأهداف والأغراض التي وضعت من أجلها.

الفرع الثاني: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

بغرض معرفة مدى صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، تم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الدراسة، ذلك لكل محاور الاستبيان.

أولاً: صدق الاتساق الداخلي لمحور الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة

كانت معاملات الارتباط بيرسون ومستويات المعنوية الإحصائية بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الأول المتعلق بالإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة مع الدرجة الكلية للمحور الأول، وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3): صدق الاتساق الداخلي لمحور الإدارة الإلكترونية في بلدية

المسيلة

ارتباط العبارة بالمحور الأول		العبارات	الرقم
Sig	معامل ارتباط بيرسون		
البعد الأول: البنية التكنولوجية			
0.000	0.668	تتوفر البلدية على حواسيب وبرامج وتطبيقات وملحقاتها بشكل كاف ومتطورة ملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام.	01
0.000	0.723	لدى البلدية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات.	02
0.002	0.520	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين البلدية والجماعات المحلية الأخرى، واستخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البلدية.	03
البعد الثاني: البنية الأمنية			
0.019	0.401	يوجد لدى البلدية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطيل الحواسيب.	04
0.001	0.559	تتوافر أنظمة حماية الية متطورة لحماية بيانات البلدية.	05

0.007	0.496	يوجد لدى البلدية تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات على امن وسلامة المعلومات.	06
البعد الثالث: البنية البشرية			
0.000	0.730	يدرك العاملون في البلدية بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث أن مهاراتهم ومعارفهم تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	07
0.000	0.574	يقبل جميع الموظفين بالبلدية البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها المؤسسة وأدعمها.	08
0.018	0.403	لدى البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتكوين البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	09

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والتي تبين صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة، بأن معاملات ارتباط عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور الأول كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث كانت نسبة الارتباط في حدها الأدنى بنسبة 73% للعبارة (07) الخاصة بتتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث أن مهاراتهم ومعارفهم تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم، وفي حدها الأعلى بنسبة 40.10% للعبارة (04) القائلة: يوجد لدى البلدية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطيل الحواسيب، وهذا ما يدل على وجود ارتباط جيد ذات اشارة موجبة بين العبارات والمحور الأول.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لمحور الخدمة العمومية في بلدية المسيلة

كانت معاملات الارتباط بيرسون ومستويات المعنوية بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني والخاص بالخدمة العمومية في بلدية المسيلة مع الدرجة الكلية للمحور الثاني، وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (4): صدق الاتساق الداخلي لمحور الخدمة العمومية في بلدية المسيلة

الرقم	العبارات	ارتباط العبارة بالمحور الثاني	
		معامل ارتباط بيرسون	Sig
10	يتمتع مقدم الخدمة في البلدية بالخبرة والمهارة المناسبين.	0.820	0.000
11	يلتزم الموظفون بالبلدية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء.	0.383	0.023
12	توفر البلدية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة.	0.596	0.000
13	تسعى البلدية دائما على تحقيق التتاسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالجودة المطلوبة.	0.684	0.000
14	تسعى البلدية لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين.	0.820	0.000
15	تحرص البلدية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.	0.730	0.000
16	تحتوي البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.	0.812	0.000
17	تحتوي البلدية على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة العمومية.	0.627	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه التي توضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني الخاص بالخدمة العمومية في بلدية المسيلة، بأن معاملات ارتباط عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور الثاني كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذات إشارة موجبة، حيث كانت نسبة الارتباط في حدها الأعلى بنسبة 82%

للعبارة (10) الخاصة بـ يتمتع مقدم الخدمة في البلدية بالخبرة والمهارة المناسبين، والعبارة (14) المتعلقة بـ تسعى البلدية لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين، وفي حدها الأدنى بنسبة 38.30% للعبارة (11) الخاصة بـ يلتزم الموظفون بالبلدية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء، وهذا ما يدل على وجود ارتباط عالي بين العبارات والمحور الثاني.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل إجراء تحليل الانحدار من أجل اختبار فرضيات الدراسة، ولكي نستطيع أن نتعامل مع بيانات الدراسة بالطرق المعلمية، يجب أولاً إجراء اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، حيث سيتم استخدام اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) للعينة أقل من 50 مفردة للتحقق من أن عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (5): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

الرقم	محاور الدراسة	df	Sig	التوزيع
01	الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة.	34	0.151	طبيعي
02	الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.	34	0.101	طبيعي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية Sig لكل محاور الدراسة وفق اختبار (Shapiro-Wilk) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يبين بأن بيانات المحورين للدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإن بياناتها تخضع للاختبارات المعلمية.

المطلب الرابع: وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة تم توزيعهم حسب المتغيرات التالية: "الوظيفة، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة" وبغرض وصف وتحليل أفراد عينة الدراسة

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية بلدية المسيلة

حسب خصائصهم العامة تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي الخاص بالتكرارات والنسب المئوية لكل متغير، والموضحة في الآتي:

1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

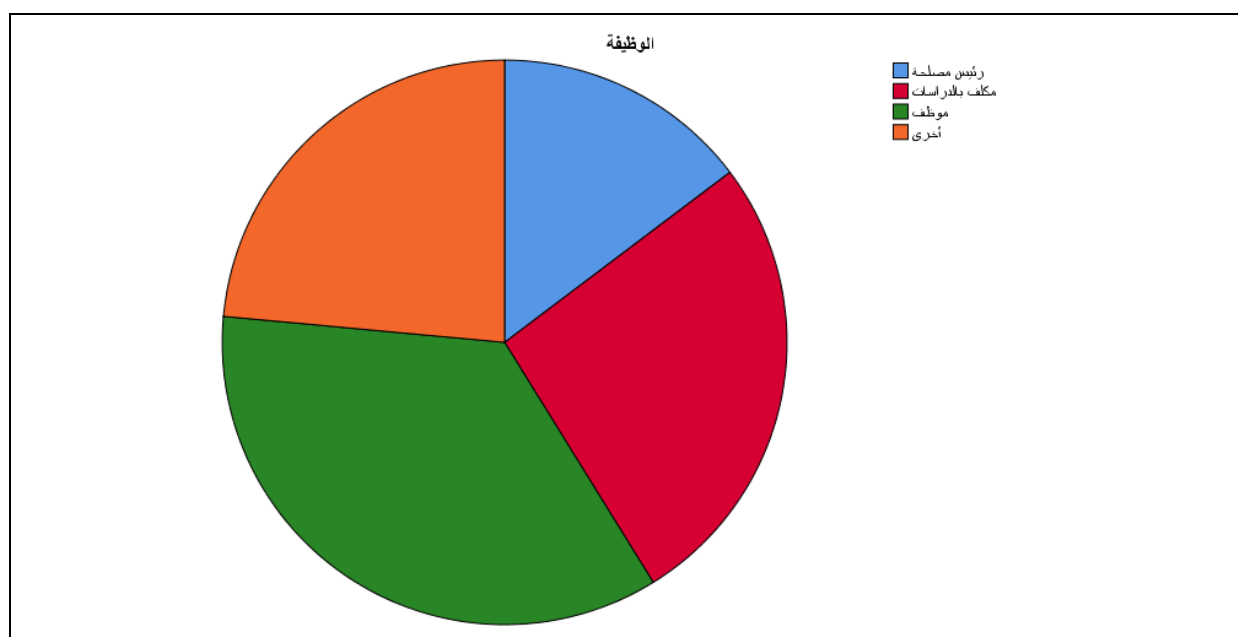
يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة (%)
رئيس مصلحة	05	14.70%
مكلف بالدراسات	09	26.50%
موظف	12	35.30%
أخرى	08	23.50%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية ببلدية المسيلة

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة مركزهم الوظيفي موظفون عاديون في بلدية المسيلة بنسبة 35.30%، في حين ما نسبته 26.50% من أفراد عينة الدراسة مركزهم مكلفون بالدراسات، تليها وظائف أخرى بالبلدية محل الدراسة بنسبة 23.50%، في حين وظيفة رئيس مصلحة جاءت بنسبة 14.70%.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

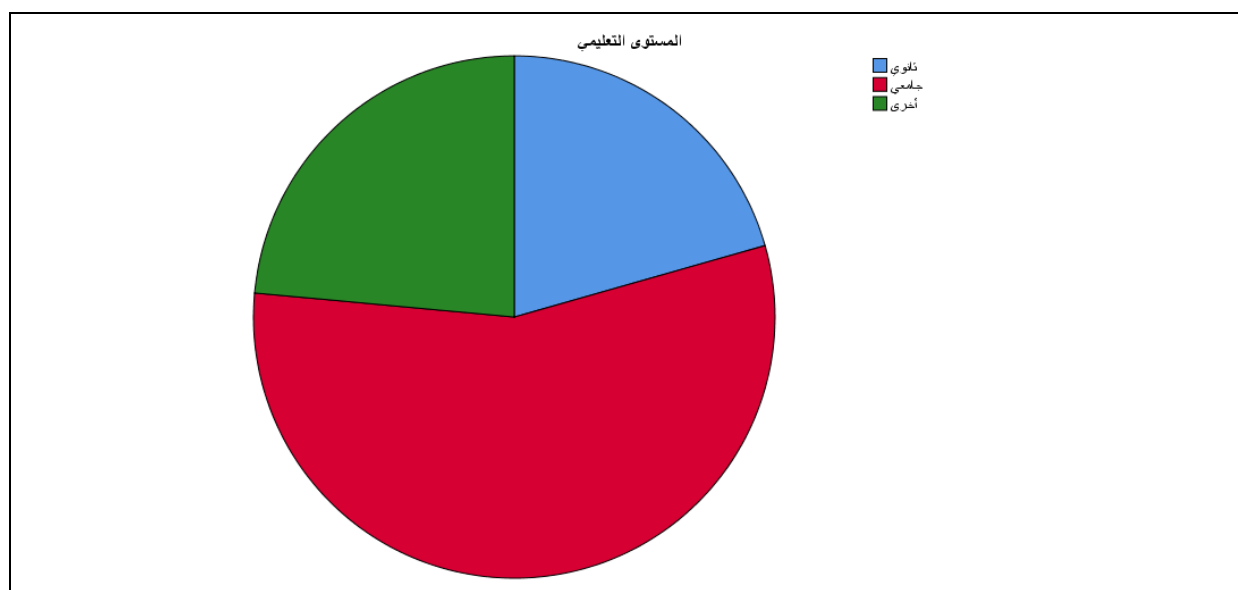
يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
20.60%	07	ثانوي
55.90%	19	جامعي
23.50%	08	أخرى
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية ببلدية المسيلة

يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 55.90% من أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الجامعي، في حين ما نسبته 23.50% من عينة الدراسة فمستوياتهم أخرى (تقني سامي، دكتوراه)، أما نسبتهم 20.60% من أفراد عينة الدراسة فكان مستواهم ثانوي.

3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

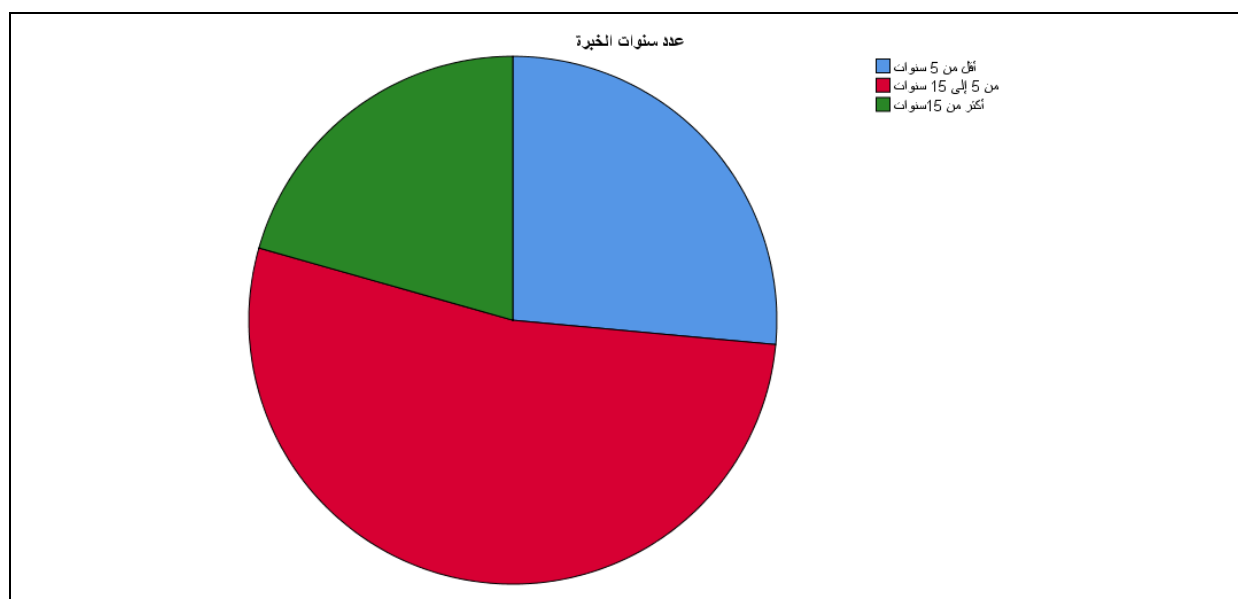
وزع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة كما هو موضح من خلال الآتي:

الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	09	26.50%
من 5 إلى 15 سنة	18	52.90%
أكثر من 15 سنة	07	20.60%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 52.90% من أفراد عينة الدراسة لديهم من 5 إلى 15 سنة عمل في البلدية محل الدراسة، وما نسبته 26.50% من عينة الدراسة لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات، وما نسبته 20.60% من عينة الدراسة خبرتهم المهنية أكثر من 15 سنة في البلدية، ومما سبق يتبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي الأقدمية في البلدية ولديهم الخبرة والكفاءة العالية للإجابة على عبارات الاستبيان بجدية.

المطلب الخامس: عرض وتحليل بيانات محور الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة

يلخص الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول والمتعلق بالإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة.

الجدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإدارة

الإلكترونية في بلدية المسيلة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
	البعد الأول: البنية التكنولوجية	3.81	0.587	-	عالية
01	تتوفر البلدية على حواسيب وبرامج وتطبيقات وملحقاتها بشكل كاف ومتطورة ملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام.	4.03	0.521	1	عالية
02	لدى البلدية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات.	3.76	0.819	2	عالية
03	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين البلدية والجماعات المحلية الأخرى، واستخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البلدية.	3.65	0.917	3	عالية
	البعد الثاني: البنية الأمنية	3.94	0.362	-	عالية

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية بلدية المسيلة

04	يوجد لدى البلدية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها او تعطيل الحواسيب.	4.00	0.492	2	عالية
05	تتوافر انظمة حماية الية متطورة لحمايات بيانات البلدية.	3.71	0.871	3	عالية
06	يوجد لدى البلدية تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات على امن وسلامة المعلومات.	4.12	0.327	1	عالية
	البعد الثالث: البنية البشرية	3.70	0.542	-	عالية
07	يدرك العاملون في البلدية بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث أن مهاراتهم ومعارفهم تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	3.85	0.821	1	عالية
08	يتقبل جميع الموظفين بالبلدية البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها المؤسسة وأدعمها.	3.71	0.760	2	عالية
09	لدى البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتكوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	3.56	0.824	3	عالية
	المتوسط الكلي للمحور الثاني	3.82	0.392	-	عالية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة من استبيان الدراسة، يمكن تقديم التحليلات والتعليقات التالية:

- تحليل البعد الأول الخاص بالبنية التكنولوجية: وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبنية التكنولوجية من المحور الأول كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (03-02-01) بمقدار

(4.03، 3.76، 3.65) على الترتيب، ما يفسر بأن بلدية المسيلة تتوفر وبدرجة عالية على حواسيب وبرامج وتطبيقات وملحقاتها بشكل كاف ومتطور يلائم أداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام، ولها قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات، حيث تعتمد البلدية محل الدراسة على شبكة الانترنت للربط بين البلدية والجماعات المحلية الأخرى واعتمادها الكبير على البريد الإلكتروني في العمل داخل البلدية، وقد بلغ المتوسط الكلي للبنية التكنولوجية بـ 3.81 ما يبين على أن البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية تتصف بدرجة عالية من الجودة.

- **تحليل البعد الثاني الخاص بالبنية الأمنية:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبنية الأمنية من المحور الأول كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (05-04-06) بمقدار (4.12، 4.00، 3.71) على الترتيب، ما يدل على أنه يوجد لدى بلدية المسيلة تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات على امن وسلامة المعلومات، حيث يوجد عندها وبدرجة عالية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها او تعطيل الحواسيب، بالإضافة إلى توفرها على انظمة حماية آلية متطورة لحمايات بيانات البلدية، وقد بلغ المتوسط الكلي للبنية الأمنية بـ 3.94 ما يبين على أن البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية تتصف بدرجة عالية من الجودة.

- **تحليل البعد الثالث الخاص بالبنية البشرية:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبنية البشرية من المحور الأول كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (09-08-07) بمقدار (3.85، 3.71، 3.56) على الترتيب، ما يفسر وبدرجة عالية بأن يدرك العاملون في بلدية المسيلة بدركون وبدرجة عالية أهمية تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث نجد أن مهاراتهم ومعارفهم تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم، بالإضافة إلى أن جميع الموظفين بالبلدية يتقبلون وبدرجة عالية البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها المؤسسة وبدعمونها بشدة، حيث لدى البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة، وقد

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية ببلدية المسيلة

بلغ المتوسط الكلي للبنية البشرية بـ 3.70 ما يبين على أن البنية البشرية للإدارة الإلكترونية تتصف بدرجة عالية من الجودة.

وقد بلغ المتوسط الكلي للمحور الأول بـ 3.82 ما يبين بأن بلدية المسيلة تطبق وبدرجة عالية الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالحها.

المطلب السادس: عرض وتحليل بيانات محور الخدمة العمومية في بلدية المسيلة

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني والمتعلق الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الخدمة

العمومية في بلدية المسيلة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
10	يتمتع مقدم الخدمة في البلدية بالخبرة والمهارة المناسبين.	4.09	0.753	8	عالية
11	يلتزم الموظفون بالبلدية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء.	4.15	0.436	6	عالية
12	توفر البلدية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة.	4.09	0.668	7	عالية
13	تسعى البلدية دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالجودة المطلوبة.	4.21	0.641	5	عالية جدا
14	تسعى البلدية لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين.	4.41	0.557	3	عالية جدا

عالية جدا	1	0.561	4.44	15	تحرص البلدية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.
عالية جدا	2	0.561	4.44	16	تحتوي البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.
عالية جدا	4	0.589	4.32	17	تحتوي البلدية على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة العمومية.
عالية جدا	-	0.414	4.26		المتوسط الكلي للمحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل المتوسطات الحسابية للمحور الثاني والخاص بالخدمة العمومية في بلدية المسيلة كانت أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالمحور الثاني نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (15) و(16) قدره 4.44 وبانحراف معياري 0.561، هذا ما يعني أن الأغلبية من المستجوبين موافقون بشدة على هذه العبارة، ما يؤكد وبدرجة عالية جدا بأن بلدية المسيلة تحرص على تحسين استقبال وإعلام المواطنين، وتعمل على توفير لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة، ووقعت العبارة (14) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.41 ما يفسر بأن جميع أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن بلدية المسيلة تعمل على تحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين دون تحيز.

وكان المتوسط الحسابي للعبارات (11-13-17) بمقدار (4.15، 4.21، 4.32) على الترتيب، ما يفسر وبدرجة عالية جدا بأن بلدية المسيلة تحتوي على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة العمومية، وأنها تسعى دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالجودة المطلوبة، بالإضافة إلى أن الموظفين بالبلدية يلتزمون وبدرجة عالية على تقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء.

وقد بلغ أدنى متوسط حسابي قدره 4.09 وكان من نصيب العبارتين (10-12)، ما يفسر بأن بلدية المسيلة تتوفر وبدرجة عالية على كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة، حيث نجد أن مقدم الخدمة بالبلدية يتمتع وبدرجة عالية بالخبرة والمهارة المناسبتين لأداء مهامهك.

وقد بلغ المتوسط الكلي للمحور الثاني ككل بمقدار 4.26 ما يبين بأن الخدمة العمومية ببلدية المسيلة تتميز بدرجة عالية جدا من الجودة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

خصص هذا المبحث لاختبار فرضيات الدراسة الخاصة بدور الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة، للتأكد من وجود أثر (إيجابي، سلبي) أو عدم وجود أثر (محايد) لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

-محتوى الفرضية الرئيسية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

لاختبار الفرضية الرئيسية سيتم في الآتي تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

الجدول رقم (11): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الإدارة

الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.030	0.821	0.412	1	0.142	الانحدار
		0.072	32	5.519	البواقي
			33	5.660	الكلي
R^2 معامل التحديد = 0.225			R معامل الارتباط = 0.658		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغ 0.072 وهو قيمة صغيرة جدا تدل على صغر الأخطاء العشوائية في نموذج الدراسة، وبلغت قيمة F المحسوبة 0.821 والقيمة الاحتمالية Sig المرافقة لها بلغت 0.030 وهي أقل من مستوى

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية ببلدية المسيلة

المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة، وعليه يتبين أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرئيسية للتمكن من التنبؤ بالخدمة العمومية من خلال تأثير الإدارة الإلكترونية عليه.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.658 الذي يؤشر على الارتباط العالي الايجابي بين الإدارة الإلكترونية داخل بلدية المسيلة، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0.225 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة يفسر ما نسبته 22.50% من التغيرات الحاصلة في الخدمة العمومية.

الجدول رقم (12): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإدارة الإلكترونية على

الخدمة العمومية ببلدية المسيلة

القيمة Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	5.136	-	0.707	3.631	الحد الثابت
0.030	0.906	0.158	0.184	0.167	الإدارة الإلكترونية
المتغير التابع: الخدمة العمومية					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 3.631 وهي القيمة المقدرة للخدمة العمومية داخل بلدية المسيلة عند عدم تطبيقها للإدارة الإلكترونية، إذ بلغت قيمة معلمة الميل الحدي للإدارة الإلكترونية 0.167 وهي قيمة موجبة تشير إلى أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الإيجابية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة بشكل مناسب بمقدار 0.167

درجة، وما يؤكد هذا الأثر القيمة الاحتمالية Sig التي قدرت ب 0.030 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ما تدل على معنوية هذا الأثر الايجابي، وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية كالتالي:

$$KA=3.631+0.167(IL)$$

علما أن:

*IL: الإدارة الإلكترونية.

*KA: الخدمة العمومية.

ومن التحليلات السابقة، يتم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه: "تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة"، هذا ما يعني صحة الفرضية الرئيسية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الأولى

- محتوى الفرضية الأولى: تساهم البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

من أجل اختبار الفرضية الأولى سنقوم بتحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

الجدول رقم (13): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البنية

التكنولوجية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	3.048	0.492	1	0.792	الانحدار
		0.162	32	5.168	البواقي

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية ببلدية المسيلة

	33	5.660	الكلي
R^2 معامل التحديد = 0.387	R معامل الارتباط = 0.695		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغ 0.162 وهو قيمة صغيرة تدل على صغر الأخطاء العشوائية في نموذج الدراسة، وبلغت قيمة F المحسوبة 3.048 والقيمة الاحتمالية Sig المرافقة لها بلغت 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى لأثر تطبيق البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة، وعليه يتبين أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الأولى للتمكن من التنبؤ بالخدمة العمومية من خلال تأثير البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية عليه.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.695 الذي يؤثر على الارتباط العالي الإيجابي بين البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية داخل بلدية المسيلة، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0.387 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة يفسر ما نسبته 38.70% من التغيرات الحاصلة في الخدمة العمومية.

الجدول رقم (14): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البنية التكنولوجية للإدارة

الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	T المحسوب ة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	7.561	-	0.460	3.475	الحد الثابت

0.000	1.746	0.295	0.119	0.608	البيئة التكنولوجية
المتغير التابع: الخدمة العمومية					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 3.475 وهي القيمة المقدرة للخدمة العمومية داخل بلدية المسيلة عند عدم وجود البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية، إذ بلغت قيمة معلمة الميل الحدي البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية 0.608 وهي قيمة موجبة تشير إلى أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الإيجابية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة بشكل مناسب بمقدار 0.608 درجة، وما يؤكد هذا الأثر القيمة الاحتمالية Sig التي قدرت بـ 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ما تدل على معنوية هذا الأثر الايجابي، وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى كالتالي:

$$KA=3.475+0.608(BTIL)$$

علما أن:

*BTIL: البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية.

*KA: الخدمة العمومية.

ومن التحليلات السابقة، يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه: "تساهم البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة"، هذا ما يعني صحة الفرضية الأولى.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثانية

-محتوى الفرضية الثانية: تساهم البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية بلدية المسيلة

لاختبار الفرضية الثانية سيتم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بلدية المسيلة.

الجدول رقم (15): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بلدية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.009	0.830	0.143	1	0.543	الانحدار
		0.172	32	5.517	البواقي
			33	5.660	الكلي
R^2 معامل التحديد = 0.225			R معامل الارتباط = 0.559		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغ 0.172 وهو قيمة صغيرة تدل على صغر الأخطاء العشوائية في نموذج الدراسة، وبلغت قيمة F المحسوبة 0.830 والقيمة الاحتمالية Sig المرافقة لها بلغت 0.009 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية لأثر تطبيق البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بلدية المسيلة، وعليه يتبين أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثانية للتمكن من التنبؤ بالخدمة العمومية من خلال تأثير البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية عليه.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.559 الذي يؤثر على الارتباط العالي الايجابي بين البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية داخل بلدية المسيلة، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0.225 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة يفسر ما نسبته 22.50% من التغيرات الحاصلة في الخدمة العمومية.

الجدول رقم (16): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البنية الأمنية للإدارة

الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	T المحسوب ة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	4.496	-	0.790	3.552	الحد الثابت
0.009	0.911	0.159	0.200	0.482	البيئة الأمنية
المتغير التابع: الخدمة العمومية					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يلاحظ أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 3.552 وهي القيمة المقدرة للخدمة العمومية داخل بلدية المسيلة عند عدم وجود البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية، إذ بلغت قيمة معلمة الميل الحدي البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية 0.482 وهي قيمة موجبة تشير إلى أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الإيجابية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة بشكل مناسب بمقدار 0.482 درجة، وما يؤكد هذا الأثر القيمة الاحتمالية Sig التي قدرت بـ 0.009 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ما تدل على معنوية هذا الأثر الايجابي، وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية كالتالي:

$$KA=3.552+0.482(BAIL)$$

علما أن:

*BAIL: البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية.

*KA: الخدمة العمومية.

ومما سبق، يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على أنه: "تساهم البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بلدية المسيلة"، هذا ما يعني صحة الفرضية الثانية.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الثالثة

*محتوى الفرضية الثالثة: تساهم البنية البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بلدية المسيلة.

من أجل اختبار الفرضية الثالثة سنقوم بتحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق البنية البشرية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بلدية المسيلة.

الجدول رقم (17): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البنية البشرية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية بلدية المسيلة

القيمة الاحتمالية Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.005	0.216	0.038	1	0.138	الانحدار
		0.076	32	5.622	البواقي
			33	5.660	الكلي
معامل التحديد= $R^2=0.307$			معامل الارتباط= $R=0.682$		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية ببلدية المسيلة

يبين الجدول أعلاه أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغ 0.076 وهو قيمة صغيرة جدا تدل على صغر الأخطاء العشوائية في نموذج الدراسة، وبلغت قيمة F المحسوبة 0.216 والقيمة الاحتمالية Sig المرافقة لها بلغت 0.005 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أن النموذج دال إحصائيا في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة لأثر تطبيق البنية البشرية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة، وعليه يتبين أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثالثة للتمكن من التنبؤ بالخدمة العمومية من خلال تأثير البنية البشرية للإدارة الإلكترونية عليه.

وقد بلغ معامل الارتباط 0.682 الذي يؤشر على الارتباط العالي الايجابي بين البنية البشرية للإدارة الإلكترونية داخل بلدية المسيلة، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0.307 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة يفسر ما نسبته 30.70% من التغيرات الحاصلة في الخدمة العمومية.

الجدول رقم (18): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البنية البشرية للإدارة

الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة

القيمة Sig الاحتمالية	T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	
0.000	8.942	-	0.503	الحد الثابت
0.005	0.465	0.082	0.134	البيئة البشرية
المتغير التابع: الخدمة العمومية				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

مما سبق يلاحظ أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 4.500 وهي القيمة المقدر للخدمة العمومية داخل بلدية المسيلة عند عدم وجود البنية البشرية للإدارة الإلكترونية، إذ

بلغت قيمة معلمة الميل الحدي البنية البشرية للإدارة الإلكترونية 0.162 وهي قيمة موجبة تشير إلى أنه كلما كان زيادة أو تحسين في تطبيق البنية البشرية للإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الإيجابية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة بشكل مناسب بمقدار 0.162 درجة، وما يؤكد هذا الأثر القيمة الاحتمالية Sig التي قدرت بـ 0.05 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ما تدل على معنوية هذا الأثر الايجابي، وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة كالتالي:

$$KA=4.500+0.162(BBIL)$$

علما أن:

* **BBIL**: البنية البشرية للإدارة الإلكترونية.

* **KA**: الخدمة العمومية.

ومن التحليلات السابقة، يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أنه: "تساهم البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة"، هذا ما يعني صحة الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة، حيث تم استخدام أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وعينة مكونة من 34 موظف بالبلدية محل الدراسة، وقد توصلت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS طبعة 26 بأن بلدية المسيلة تقوم وبدرجة عالية بتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (التكنولوجية، الأمنية، البشرية)، وأن خدماتها العمومية تتميز بدرجة عالية من الجودة، بالإضافة إلى أنه يوجد أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (التكنولوجية، الأمنية، البشرية) على الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام هذا الموضوع، يتضح أن الإدارة الإلكترونية لم تعد خياراً ثانوياً أو إجراءً تكاملياً، بل أصبحت ضرورة إستراتيجية لتطوير العمل الإداري وتحسين جودة الخدمات العمومية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي فهي تمثل آلية فعّالة لتبسيط الإجراءات، تسريع المعاملات، تحقيق الشفافية، وضمان المساواة في الاستفادة من المرافق العامة، إلى جانب دورها في ترشيد الموارد وتعزيز ثقة المواطن في الإدارة.

ومع التقدم السريع للعالم أصبح قطاع الخدمة العمومية يشغل اهتمام العديد من الإدارات نظراً للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة، وتعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات القطاع العمومي الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ويحتل قطاع الخدمات أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات ويعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجميع أنواعها لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والإدارات العمومية.

أولاً: النتائج

1- النتائج على المستوى النظري:

- الإدارة الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في التسيير الإداري، إذ تجمع بين البعد التقني والبعد الاستراتيجي في تحديث المرافق العامة.

- نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية جاء استجابة للتحويلات التكنولوجية العالمية، ما جعلها ضرورة حتمية لمواكبة متطلبات العصر.

- الإدارة الإلكترونية تهدف إلى رفع كفاءة الأداء، ترشيد الموارد، تحقيق الشفافية، وتقديم خدمات أكثر جودة للمواطن.

الخاتمة

- الخدمة العمومية تجسد التزام الدولة تجاه المجتمع، وتستند إلى مبادئ أساسية هي: الاستمرارية، المساواة، وقابلية التكيف.

- جودة الخدمات العمومية أصبحت معياراً رئيسياً لقياس فعالية المرفق العام ونجاعة الإدارة العمومية.

2- النتائج على المستوى التطبيقي:

- تقوم بلدية المسيلة وبدرجة عالية بتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالحها.
- البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة تتصف بجودة عالية.
- البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة تتصف بجودة عالية.
- البنية البشرية للإدارة الإلكترونية ببلدية المسيلة تتصف بجودة عالية.
- تتميز الخدمة العمومية ببلدية المسيلة بدرجة عالية جداً من الجودة.
- تساهم الإدارة الإلكترونية إيجابياً في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.
- تساهم البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية إيجابياً في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.
- تساهم الأطر الأمنية للإدارة الإلكترونية إيجابياً في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.
- تساهم الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية إيجابياً في تحسين الخدمة العمومية ببلدية المسيلة.

ثانياً: الاقتراحات

- تطوير البنية التحتية الرقمية.

- تكوين وتأهيل الموظفين.
- تحديث الإطار القانوني.
- تبسيط الإجراءات الإدارية.
- تعزيز الأمن السيبراني.
- تعميم الرقمنة في مختلف القطاعات.
- إنشاء منصات تفاعلية مع المواطن.

ثالثا: توصيات الدراسة

- التعمق في تقييم فعالية مشاريع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- إجراء مقارنات مع تجارب دولية رائدة في مجال الرقمنة.
- دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على ثقة المواطن ورضاه.
- بحث التحديات المرتبطة بالأمن السيبراني وحماية البيانات.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية الحقوق والعلوم السياسية

الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد...

يدخل هذا الإستبيان في إطار التحضير لمذكرة التخرج التي تدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة محلية تحت عنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة بلدية المسيلة"، من أجل معرفة آرائكم حول ما تضمنه من أسئلة، لذا نرجو من حضرتكم التكرم بتعبئة الإستبيان كون نتائج الدراسة مبنية على صدق إجاباتكم، ونحيطكم علما أن ما تدلون به من معلومات سيتم التعامل معها في إطار علمي وبشكل موضوعي، ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. في الأخير تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

"الرجاء وضع علامة (*) في المكان المناسب"

*الجزء الأول: البيانات العامة

- الوظيفة: رئيس مصلحة مكلف بالدراسات موظف أخرى حدد:.....
- المستوى التعليمي: ثانوي جامعي أخرى حدد:....
- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة أكبر من 15 سنة

*الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: البنية التكنولوجية						
01	تتوفر البلدية على حواسيب وبرامج وتطبيقات وملحقاتها بشكل كاف ومتطورة ملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام.					

الملاحق

					لدى البلدية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات.	02
					يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين البلدية والجماعات المحلية الأخرى، واستخدام البريد الالكتروني في العمل داخل البلدية.	03
البعد الثاني: البنية الأمنية						
					يوجد لدى البلدية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها او تعطيل الحواسيب.	04
					تتوافر أنظمة حماية الية متطورة لحمايات بيانات البلدية.	05
					يوجد لدى البلدية تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات على امن وسلامة المعلومات.	06
البعد الثالث: البنية البشرية						
					يدرك العاملون في البلدية بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث أن مهاراتهم ومعارفهم تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	07
					يتقبل جميع الموظفين بالبلدية البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها المؤسسة وأدعمها.	08
					لدى البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتكوين البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	09

المحور الثاني: الخدمة العمومية في بلدية المسيلة

الرقم	العبارات	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
-------	----------	-------	-------	-------	-----------	-----------

الملاحق

بشدة	موافق		بشدة		
					10 يتمتع مقدم الخدمة في البلدية بالخبرة والمهارة المناسبين.
					11 يلتزم الموظفون بالبلدية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء.
					12 توفر البلدية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة.
					13 تسعى البلدية دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالجودة المطلوبة.
					14 تسعى البلدية لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين.
					15 تحرص البلدية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.
					16 تحتوي البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.
					17 تحتوي البلدية على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة العمومية.

الملحق رقم (02)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,690	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,841	8

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة	,176	34	,109	,918	34	,151
الخدمة العمومية في بلدية المسيلة	,200	34	,113	,880	34	,101

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة
الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	34
تتوفر البلدية على حواسيب وبرامج وتطبيقات وملحقاتها بشكل كاف ومتطورة ملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام.	Pearson Correlation	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
لدى البلدية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات.	Pearson Correlation	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين البلدية والجماعات المحلية الأخرى، واستخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البلدية.	Pearson Correlation	,520**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	34
يوجد لدى البلدية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطيل الحواسيب.	Pearson Correlation	,401*
	Sig. (2-tailed)	,019
	N	34
تتوافر أنظمة حماية الية متطورة لحمايات بيانات البلدية.	Pearson Correlation	,559**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	34
يوجد لدى البلدية تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات على امن وسلامة المعلومات.	Pearson Correlation	,496*
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	34
يدرك العاملون في البلدية بأهمية تطبيق الإدارة	Pearson Correlation	,730**

الملاحق

الالكترونية لتقديم خدمات تماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
يتقبل جميع الموظفين بالبلدية البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها المؤسسة وأدعمها.	Pearson Correlation	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
لدى البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتكوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	Pearson Correlation	,403*
	Sig. (2-tailed)	,018
	N	34

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

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

Correlations

		الخدمة العمومية في بلدية المسيلة
الخدمة العمومية في بلدية المسيلة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	34
يتمتع مقدم الخدمة في البلدية بالخبرة والمهارة المناسبتين.	Pearson Correlation	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
يلتزم الموظفون بالبلدية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء.	Pearson Correlation	,383*
	Sig. (2-tailed)	,025
	N	34
توفر البلدية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة.	Pearson Correlation	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
تسعى البلدية دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالجودة المطلوبة.	Pearson Correlation	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
تسعى البلدية لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين.	Pearson Correlation	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
تحرص البلدية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.	Pearson Correlation	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
تحتوي البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34
تحتوي البلدية على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة العمومية.	Pearson Correlation	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	34

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

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

الملاحق

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مصلحة	5	14,7	14,7	14,7
	مكلف بالدراسات	9	26,5	26,5	41,2
	موظف	12	35,3	35,3	76,5
	أخرى	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	7	20,6	20,6	20,6
	جامعي	19	55,9	55,9	76,5
	أخرى	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	9	26,5	26,5	26,5
	من 5 إلى 15 سنوات	18	52,9	52,9	79,4
	أكثر من 15 سنوات	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتوفر البلدية على حواسيب وبرامج وتطبيقات وملحقاتها بشكل كاف ومتطورة ملائمة لأداء الأعمال في مختلف المصالح والأقسام.	34	4,03	,521
لدى البلدية قاعدة بيانات تسمح لها بالولوج السريع لمختلف البيانات والملفات.	34	3,76	,819
يتم الاعتماد على شبكة الانترنت للربط بين البلدية والجماعات المحلية الأخرى، واستخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل البلدية.	34	3,65	,917
يوجد لدى البلدية طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحواسيب.	34	4,00	,492
تتوافر أنظمة حماية الية متطورة لحماية بيانات البلدية.	34	3,71	,871
يوجد لدى البلدية تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات على امن وسلامة المعلومات.	34	4,12	,327
يدرك العاملون في البلدية بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم خدمات تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث	34	3,85	,821
يتقبل جميع الموظفين بالبلدية البرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي توفرها المؤسسة وأدعمها.	34	3,71	,760

الملاحق

لدى البلدية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتكوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة.	34	3,56	,824
يتمتع مقدم الخدمة في البلدية بالخبرة والمهارة المناسبين.	34	4,09	,753
يلتزم الموظفون بالبلدية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبصفة مستمرة وبدون أخطاء.	34	4,15	,436
توفر البلدية كل الوسائل الممكنة لتلبية حاجات المواطنين من حيث الدقة والسرعة.	34	4,09	,668
تسعى البلدية دائما على تحقيق التناسق والتعاون مع مختلف المصالح من أجل انجاز المهام بالجودة المطلوبة.	34	4,21	,641
تسعى البلدية لتحقيق المساواة في تقديم الخدمة لجميع المواطنين.	34	4,41	,557
تحرص البلدية على تحسين استقبال وإعلام المواطنين.	34	4,44	,561
تحتوي البلدية على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.	34	4,44	,561
تحتوي البلدية على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة العمومية.	34	4,32	,589
الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة	34	3,8203	,39261
البنية التكنولوجية	34	3,8137	,58713
البنية الأمنية	34	3,9412	,36210
البنية البشرية	34	3,7059	,54287
الخدمة العمومية في بلدية المسيلة	34	4,2684	,41416
Valid N (listwise)	34		

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 ^a	,225	,005	,41529

a. Predictors: (Constant), المسيلة بلدية في الإلكترونية الإدارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,142	1	,142	,821	,030 ^b
	Residual	5,519	32	,072		
	Total	5,660	33			

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

b. Predictors: (Constant), المسيلة بلدية في الإلكترونية الإدارة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

الملاحق

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,631	,707		5,136	,000
	المسيلة بلدية في العمومية الخدمة الإلكترونية الإدارة	,167	,184	,158	,906	,030

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 ^a	,387	,058	,40188

a. Predictors: (Constant), التكنولوجية البنية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	,792	1	,492	3,048	,000 ^b
	Residual	5,168	32	,162		
	Total	5,660	33			

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

b. Predictors: (Constant), التكنولوجية البنية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,475	,460		7,561	,000
	التكنولوجية البنية	,608	,119	,295	1,746	,000

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,559 ^a	,225	,005	,41523

a. Predictors: (Constant), الأمنية البنية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	,543	1	,143	,830	,009 ^b
	Residual	5,517	32	,172		
	Total	5,660	33			

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

b. Predictors: (Constant), الأمنية البنية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,552	,790		4,496	,000
	الأمنية البنية	,482	,200	,159	,911	,009

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

Model Summary

الملاحق

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,682 ^a	,307	,024	,41917

a. Predictors: (Constant), البشرية البنية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,138	1	,038	,216	,005 ^b
	Residual	5,622	32	,076		
	Total	5,660	33			

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

b. Predictors: (Constant), البشرية البنية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,500	,503		8,942	,000
	البشرية البنية	,162	,134	,082	,465	,005

a. Dependent Variable: المسيلة بلدية في العمومية الخدمة

قائمة المراجع

1. احمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، (دار الحامد للنشر والتوزيع: الأردن، 2015).
2. احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل (المكتبة العصرية: مصر، 2004).
3. أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة (دار النهضة العربية: مصر، 1998).
4. الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، (منشورات).
5. رضوان أبو جمعة، قانون المرفق العام (مطبعة النجاح الجديدة: المغرب، 2000).
6. السالمي وعلاء عبد الرزاق محمد، شبكات الإدارة الإلكترونية (ط1) (دار وائل للنشر والتوزي: عمان، 2005).
7. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية (دار السحاب للنشر والتوزيع: 2007).
8. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية (الدار الجامعية: مصر، 2001).
9. عبود نجم عبود، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية الوظائف والمشكلات (دار المريخ للنشر: الرياض المملكة العربية السعودية، 2004).
10. علاء عبد الرزاق محمد حسين السالمي، شبكات الغدارة الإلكترونية (دار وائل للنشر: الطبعة العربية، عمان 2005).
11. محمد توفيق ماضي، إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم (منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005).
12. محمد محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية (دار النهضة العربية، مصر، 2000).

قائمة المراجع

13. مروان محي، طرق خصخصة المرافق العامة (منشورات العلمي الحقوقية: لبنان، 2009).
14. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع: الأردن، 2010).

الرسائل والمذكرات العلمية:

1. صباح شنايت، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذجاً)، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، (2016).
2. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر (2010/2009).
3. عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007.
4. فلينسي لندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر، (2012): 46.
5. مسعود قانه، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، (2012).

المجلات والملتقيات:

1. بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة ط1.
2. سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202.

قائمة المراجع

3. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
4. ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية ف بالفترة من 26-28 أبريل (2003).
5. محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، (2003).

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرفان
-	الإهداء
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: ماهية للإدارة الالكترونية
08	المطلب الأول: الإدارة الالكترونية: التعريف، النشأة والتطور التاريخي
11	المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية
17	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
17	المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمة العمومية
19	المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الخدمة العمومية
20	المطلب الثالث: جودة الخدمات العمومية
23	المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر
23	المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية
24	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية وأثرها في المبادئ المنظمة للمرفق العام
28	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمات العمومية بالجزائر
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبلدية المسيلة	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: التعريف ببلدية المسيلة
33	المطلب الأول: البطاقة التقنية لبلدية المسيلة
35	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المسيلة
35	المطلب الثالث: مهام مصالح البلدية
43	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

فهرس المحتويات

43	المطلب الأول: أداة جمع بيانات الدراسة الميدانية
44	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة
45	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي
50	المطلب الرابع: وصف خصائص أفراد عينة الدراسة
57	المطلب السادس: عرض وتحليل بيانات محور الخدمة العمومية في بلدية المسيلة
60	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
60	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
62	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الأولى
64	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثانية
67	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الثالثة
70	خلاصة الفصل
72	خاتمة
76	الملاحق
86	قائمة المصادر والمراجع
91	فهرس الموضوعات
93	فهرس الجداول
94	فهرس الاشكال
-	الملخص

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44	مقياس ليكرت الخماسي	01
46	ثبات أداة الدراسة	02
47	صدق الاتساق الداخلي لمحور الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة	03
49	صدق الاتساق الداخلي لمحور الخدمة العمومية في بلدية المسيلة	04
50	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	05
51	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	06
52	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	08
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإدارة الإلكترونية في بلدية المسيلة	09
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الخدمة العمومية في بلدية المسيلة	10
60	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	11
61	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	12
62	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	13
63	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البنية التكنولوجية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	14
65	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	15
66	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البنية الأمنية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	16
67	تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر البنية البشرية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	17
68	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البنية البشرية للإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ببلدية المسيلة	18

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
34	الموقع الجغرافي لبلدية المسيلة	01
35	الهيكل التنظيمي لبلدية المسيلة	02
51	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	03
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	04
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	05

ملخص

هدفت الدراسة إلى بيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية في بلدية المسيلة، حيث تم استخدام أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة على عينة مكونة من 34 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تقوم بلدية المسيلة وبدرجة عالية بتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (التكنولوجية، الأمنية، البشرية)، وأن الخدمة العمومية بالبلدية تتميز بدرجة عالية من الجودة، بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (التكنولوجية، الأمنية، البشرية) على الخدمة العمومية في بلدية المسيلة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، بلدية المسيلة.

Summary

The study aimed to demonstrate the role of e-administration in improving public service through a field study in the municipality of M'sila, where the questionnaire tool was used as a tool to collect primary data for the study on a sample consisting of 34 employees. The study reached several results, including: the municipality of M'sila is implementing e-administration to a high degree in its dimensions (technological, security, human), and that the public service in the municipality is characterized by a high degree of quality, in addition to the existence of a positive impact of e-administration in its three dimensions (technological, security, human) on public service in the municipality of M'sila.

Keywords: E-administration, public service, M'Sila Municipality.