



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

المستوى: السنة الثانية ماستر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة

بعنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية الرقمية

–دراسة حالة بلدية المنصورة ولاية غرداية–

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د/ أحمد علماوي

من إعداد الطالبين:

–فطيمة الدين

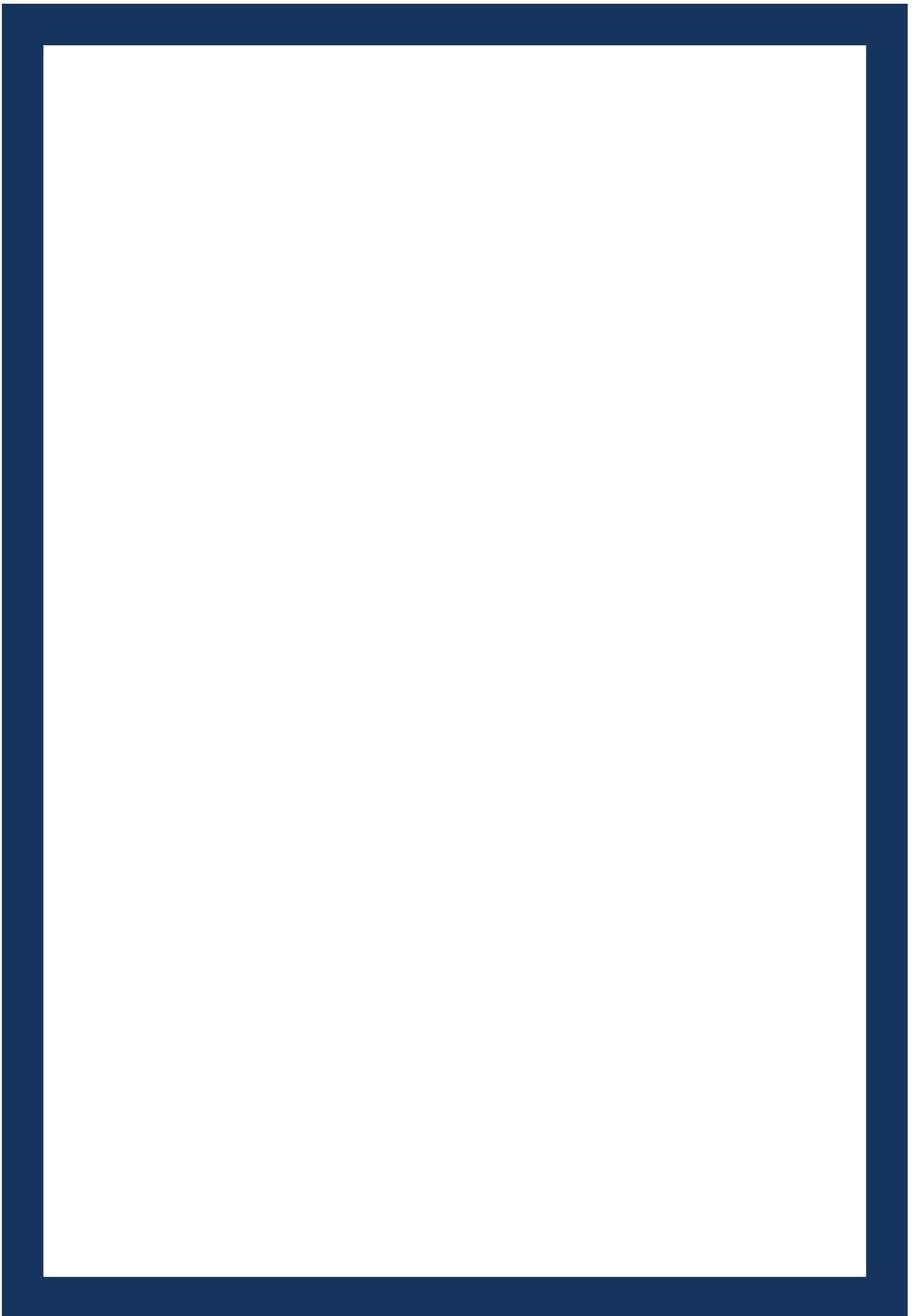
–نوال مقدم

الدكتور/ حميدات عمر.....(جامعة غرداية) رئيسا

الدكتور/علماوي احمد“.....(جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

الدكتور/ حنيش فتحي(جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية : 2021–2022





جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

المستوى: السنة الثانية ماستر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة

بعنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية الرقمية

–دراسة حالة بلدية المنصورة ولاية غرداية–

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د/ أحمد علماوي

من إعداد الطالبين:

–فطيمة الدين

–نوال مقدم

الدكتور/ حميدات عمر.....(جامعة غرداية) رئيسا

الدكتور/ علماوي احمد“.....(جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

الدكتور/ حنيش فتحي(جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية : 2021–2022

الإهداء

قال تعالى : أعوذ بالله من الشيطان الرجيم : بسم الله

الرحمن الرحيم

{ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا
يَعْلَمُونَ }

أهْدِي عملي المتواضع إلى من غرس في نفسي
وروحى حب العلم ورعاني بكل إخلاص حتى والدي

الكريمين أبي العزيز " ووالدي أطال الله في عمرهما
إلى أخوتي الهاشمي، صالح، عيسى، مروان، مبروك

وإلى أخواتي: عائشة، رزيقة، أكرام ويسمين

والى ابن اختي عماد

إلى صدقاتي نوال جميلة فطيمة .

إلى خريجي الدفعة 2022 وفقهم الله والى كل من

وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

فاطمة

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الذي تقدست له الاسماء وكان لي العون والرجاء باسم من يطيب بذكره
الاهداء سيدنا ونبينا محمد افضل الانبياء وعلى اله وصحابه اجمعين.
اهدي ثمرة جهدي:

الى من كان سببا في وجودي الى روح ابي الطاهرة رحمة الله عليه وعلى
جميع امواتنا وجعل الجنة مأواهم.

الى اغلى انسانة في الوجود الى من ربنتي وانارت دربي ومنحتني القوة والعزيمة
الى الغالية على قلبي امي الحبيبة بارك الله في عمرها وحفظها
الى اخوتي الاعزاء: طاهر- عبد الله- بلخير- مختار- عبد الحميد- محمد - عبد
الغني

الى اخواتي الكريمات: فتيحة وسكينة

بنات اخواتي براعم الاسرة: أميرة وانتصار

الى جدي العزيز حفظه الله واطال بعمره

الى جدتي حفظها الله واطال بعمرها

الى خالاتي واخوالي وعماتي واعمامي كل باسمه

الى صديقاتي و الى رفيقة الدرب فاطمة

الى كل زميلاتي وزملائي في الدراسة فرع اقتصاد وتسيير مؤسسات

الى كل من ساعدنا في العمل من بعيد ومن قريب ولو بكلمة طيبة.

"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله وسلام على

المرسلين والحمد لله رب العالمين"

بسم الله الرحمن الرحيم
الاهداء سيدنا ونبينا محمد افضل الانبياء وعلى اله وصحابه اجمعين.

شكر و عرفان

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى على جميع نعمه وفضله الذي وفقنا وجمع شملنا
و سدد خطانا لإتمام هذا العمل المتواضع
في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في
كلمات

ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً
من الذكريات و صور تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا
فواجب علينا شكرهم و نحن نخطو خطواتنا الأولى في تمار الحياة
نتقدم بأسمى عبارات التقدير و العرفان و أزكى معاني الشكر و الامتنان إلى
الأستاذ المشرف : **د. علاوي أحمد**

الذي تكرم بإشرافنا و أشعل شمعة في دروب عملنا و على حبه معنا في
تقديم النصح و التوجيهات و الآراء النيرة طوال فترة الدراسة
و نخص بجزيل الشكر و العرفان إلى كل الأساتذة الأفاضل و كل من وقف
على المنابر و أعطى من حيلة فكره لينير دربنا خير فلمن منا كل التقدير
والاحترام

و إلى كل الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي و كل طاقم تخصص العلوم
الاقتصادية بجامعة بغداد
ولا أنسى كل عمال بلدية المنصورة ببغدادية من المدير إلى آخر عامل
و في الأخير نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد المساعدة في إنجاز
هذا العمل من قريب أو بعيد و اجيب من المولى عز و جل بأن نبلغ خاتمة جهدنا
من المدفوع المقصود

و على الله و سلم على سيدنا محمد و على آله و صحابه أجمعين و الحمد لله رب
العالمين

الملخص

تهدف هذه الدراسة محاولة تسليط الضوء على دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الرقمية العمومية من خلال الاطار النظري ومحاولة إسقاطه على بلدية المنصورة ولاية غرداية ، وتحليل ومعرفة طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (دور الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (الخدمات الرقمية العمومية) من أجل تحليل إشكالية الدراسة بطريقة علمية ومنهجية اقتضى الامر استخدام المنهج الوصفي ، ومنهج التحليلي ، حيث تمت معالجته باستخدام استبيان إلكتروني، تم تصميمه انطلاقا من مراجعات سابقة في الموضوع، حيث تقيس عباراته آراء و تصورات عينة الدراسة ببلدية المنصورة ولاية غرداية تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية الرقمية، من خلال الآليات المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

وقد توصلنا الى مجموعة من النتائج من أهمها أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية الرقمية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية- الخدمة العمومية- الرقمنة -تكنولوجيا

Abstract

This study aims to try to shed light on the role of electronic administration in improving public digital services through the theoretical framework and trying to drop it on the Mansoura municipality in Ghardaia; Analysis and knowledge of the nature and strength of the correlation between the independent variable (the role of electronic management) and the dependent variable (public digital services) in order to analyze the problem of the study in a scientific and methodical manner. A precedent on the subject, as its expressions measure the opinions and perceptions of the study sample in the municipality of Mansoura, Ghardaia state, and electronic administration affects the form of digital public service, Through the mechanisms of the Internet and various technical and technological equipment. We have reached a set of results, the most important of which is that electronic management is a new alternative that reconsiders the individual's relationship with government institutions, and the transition to virtual links, which improves the speed of response and increases the level of effectiveness of government agencies and organizations during the performance of digital public services.

Keywords: electronic management - public service - digitization

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر	I
الإهداء	II
الملخص	III
قائمة المحتويات	IV
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	V
قائمة الملاحق	VI
المقدمة	أ-و
الفصل الأول الإطار النظري والدراسات السابقة	
تمهيد	10
المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الرقمية العمومية	11
المطلب الأول: ماهية تحسين الخدمات الرقمية العمومية	11
الفرع الأول: مفهوم تحسين الخدمات الرقمية العمومية	11
الفرع الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية.	14
المطلب الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية	19
الفرع الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية	19
الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.	22
الفرع الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية.	24

28	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمات العمومية.
29	الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام
30	الفرع الثاني: الاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.
36	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
36	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
39	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
41	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
44	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة دور الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية العمومية ببلدية المنصورة	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: تقديم البلدية
47	المطلب الأول: تعريف البلدية
48	المطلب الثاني: المطلب الثاني: هيكلية المؤسسة ومهامها
49	المطلب الثالث: مهام بلدية المنصورة
59	المبحث الثاني : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة
59	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
59	الفرع الأول : مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة
61	الفرع الثاني : استبانة ونموذج الدراسة
62	المطلب الثاني : أدوات الدراسة

63	المطلب الثالث : صدق المحتوى و خصائص العينة
63	الفرع الأول : صدق وثبات الاستبيان
65	الفرع الثاني : خصائص العينة
67	المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
68	المطلب الأول : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت
68	الفرع الاول : دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور إدارة إلكترونية في المؤسسة
71	الفرع الثاني: دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور جودة الخدمات الرقمية في بلدية
72	المطلب الثاني :مناقشة نتائج التحليل و اختبار الفرضيات
73	الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
74	الفرع الثاني : الاختبار المعلمية
84	خلاصة الفصل
	خاتمة
	المراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال والجداول والملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	الفرق بين الادارة الالكترونية والادارة التقليدية	23
2.	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	41
3.	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	60
4.	تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	60
5.	يبين شرح أساليب الاحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة	62
6.	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.	64
7.	توزيع أفراد العينة تبعا للجنس	65
8.	توزيع أفراد العينة حسب العمر	65
9.	توزيع أفراد العينة حسب للمستوى التعليمي	66
10.	يبين توزيع العينة حسب الوظيفة	67
11.	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	67
12.	اتجاه إجابات العينة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية	68
13.	اتجاه إجابات العينة حول تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية	69
14.	اتجاه إجابات العينة حول كفاءة الخدمات الادارية في البلدية	70
15.	اتجاه إجابات العينة حول محور جودة الخدمات الرقمية في بلدية	72
16.	اختبار التوزيع الطبيعي	73
17.	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	74
18.	اختبار t لإجمالي المحاور	75
19.	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر	76
20.	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمؤهل العلمي	78
21.	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة	78

قائمة الجداول والأشكال

والملاحق

80	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للتوظيف	22
81	نتائج اختبار اثر ابعاد الإدارة الإلكترونية على محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية	23
82	نتائج الانحدار المتعدد لابعاد الإدارة الإلكترونية على محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية	24

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
ز	الشكل رقم (01): هيكل الدراسة
28	الشكل رقم (02): عناصر الادارة الالكترونية
48	الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للبلدية

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
.1	الاستبيان
.2	مخرجات برنامج spss

المقدمة

توطئة

يشهد العالم تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، حيث أسهمت سهولة انسياب المواد الاتصالية والمعرفية في العالم في تضاؤل الحدود والحواجز وأصبح العالم أشبه ما يكون بقرية صغيرة مترابطة الأجزاء وهذا ما دفع الدول النامية إلى مواكبة هذا التطور ومسايرته من خلال تبني الأساليب التكنولوجية الحديثة وخاصة في مجال الإدارة والعنصر البشري

ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيات المتقدمة الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية حيث بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم هذه الأخيرة في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية وذلك من خلال عرض معلومات على شبكة الإنترنت، وإنجاز أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية بسرعة ودقة عالية، حيث جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمة العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من جهة ، ومن حية أخرى الاستفادة من ثروة المعلومات والمنجزات التي حققتها في توفير الوقت والجهد والتكلفة مما انعكس على الأداء الوظيفي للموظفين

ومما لاشك فيه أن نقطة التقاء الأفراد والمؤسسات الحكومية مع هذه الممارسات الإلكترونية هي الخدمة العمومية،

، فالتحول الترموي بكل معانيه ومتطلباته يستوجب الخدمة ذات جودة عالية كما يجب ان تتسم بالسرعة والدقة وفوق كل هذا لا بد أن تكون الإجراءات الإدارية بسيطة لتسهيل استفادة المواطنين منها وتحسين علاقة الفرد بالإدارة، وبما أن الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمة وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، لضمان البقاء والاستمرار وتفعيل الخدمة العمومية بشفافية وبأقل التكاليف، لجأت الجزائر الى محاولة تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها العمومية حيث أن الإدارة الإلكترونية، لأن تمثل تحول أساسي في مفهوم الخدمة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة. حيث يكتسي موضوع الخدمة العمومية ودورها في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر أهمية كبيرة انطلاقا من كون أن التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية أصبح حتمية عالمية وإستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور المذهل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وترشيد الخدمة العامة وتحسينها، إضافة لكون الموضوع جديد وغير مألوف على اعتباره يتناول الخدمة عمومية الكترونية غير مألوفة وغير مسبقة للدولة والمجتمع الجزائري.

وانطلاقا من أن الإدارة الإلكترونية أصبحت نبض كل مؤسسة، حيث من خلالها تسعى إلى مواكبة التطور التكنولوجي والانتقال من الأعمال اليدوية إلى الأعمال الإلكترونية، إضافة اهتمامي الشخصي بموضوع الإدارة العمومية الإلكترونية وتطوير الخدمة العمومية باعتبارنا بدأنا مؤخرا نلتمس ونعيش ونحصل على الخدمة عمومية رقمية وعلى هذا الأساس تبرز ملامح إشكالية البحث والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

أولاً: الإشكالية

1- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية العمومية؟

✓ التساؤلات الفرعية:

1- هل لأبعاد إدارة الإلكترونية دور في جودة الخدمات الرقمية العمومية؟

2- ما هي أبعاد الإدارة الإلكترونية؟

3- ما هي الخدمات العمومية الرقمية؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

✓ الفرضية الرئيسية

- يوجد أثر لإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الرقمية العمومية في بلدية المنصورة؟

✓ الفرضيات الفرعية

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الإلكترونية ووجود الخدمات الرقمية العمومية في البلدية عند مستوى دلالة 5% .

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الإلكترونية تعزى المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 5% ؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات الرقمية العمومية تعزى المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 5% ؟

ثالثاً: أسباب الدراسة

هناك أسباب ذاتية و أخرى موضوعية أدت إلى اختيار هذا الموضوع و خصه بالدراسة و التحليل و من أهم هذه الأسباب:

أ/- أسباب موضوعية:

— ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطوره وتنامي اهتمام الباحثين بهذا المفهوم الجديد من خلال ربطه بمداخل كثيرة أهمها الاساليب الادارية الحديثة في مواضيع التسيير .

__ يندرج موضوع الإدارة الإلكترونية تحت المواضيع الإدارية الحديثة و التسيير بالأخص؛

__ قلة الدراسات التي ركزت في آن واحد على كل من متغير الإدارة الإلكترونية، متغير الخدمات الرقمية العمومية، بحيث ركزت معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع على متغير واحد منهما، في حين حاولت هذه الدراسة الجمع بين المتغيرين في محاولة لتحليل طبيعة العلاقة بين كل من الإدارة الإلكترونية و الخدمات الرقمية العمومية في المؤسسات العمومية.

__ حاجة المؤسسات أكثر اهتمام لهذين الموضوعين في ظل التطورات الحاصلة.

ب/-أسباب ذاتية:

-الميل الشخصي للبحث في المواضيع المتعلقة بالإدارة والتسيير وخصوصا المرتبطة بتنميتها و ذلك إيماننا بأهمية هذا الموضوع الاستراتيجي و تحقيق التأقلم مع ظروف بيئة أعمال المؤسسة مهما كانت درجة تعقيدها و مهما كان معدل تغييرها.

-انسجام الموضوع مع التخصص مما يدعم عملية البحث فيه ويعزز العزيمة على تحدى الصعاب؛

-التعرف أكثر على هذه المصطلحات الجديد نسبيا الإدارة الإلكترونية باعتباره مفهوما إدارياً حديثاً ؛ و التعمق في الخدمات العمومية الرقمية.

-التدرب على كيفية التعامل مع المصطلحات النظرية وتجسيده في الواقع التطبيقي للمؤسسات.

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع في غاية الأهمية ،وهو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية العمومية كما تستمد الدراسة أهميتها من خلال:

1_أهمية علمية:

__تتناول الدراسة مفهوم إداري معاصر هو الإدارة الإلكترونية لتحقيق مشاركة ودور أكبر للموظفين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحمل المسؤولية ، وتطوير أساليب العمل قبل الرؤساء، بمنهجية علمية مع تطبيق ذلك على ما يجري في عينة الدراسة.

__أخذ الاهتمام بالخدمات الرقمية العمومية وضرورة تطوير وتنميتها من خلال التعلم والتدريب واكتساب الموظفين الخبرات في المجال الرقمي وتحقيق الدافعية نحو الانجاز لرفع مستوى العمل بالتكنولوجيا وبالتالي في رفع المستوى، واعداد ملكات إدارية كفؤة فاعلة قادرة على تقديم خدمات عمومية بشكل دقيق ومتطور مستقبلاً.

محاولة لفت أنظار الباحثين والمسؤولين في مجال الإدارة إلى أهمية الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية الرقمية باعتبارها أساليب إدارية حديثة.

إثراء المكتبة الجامعية بهذا النوع من الأعمال لأنها تعاني من قلة الموضوعات في الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية الرقمية.

- تناول هذا الموضوع يعتبر إضافة للدراسات الإدارية في تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة.

2_ أهمية عملية:

كون هذه الدراسة تساعد في تقديم معلومات عملية عن أهمية وديناميكية عملية الإدارة الإلكترونية، وبالتالي يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وما تحقّقه من توجيه و نجاح لبلدية المنصورة؛

ضرورة فتح المجال للبحث في دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الخدمانية.

تساعد الإدارة الإلكترونية في إعداد جيل من الإداريين يكون قادرًا على تحمل مسؤولياته مستقبلاً؛ يساهم في تفرغ قيادات المؤسسات للمهام والقضايا الإستراتيجية طويلة الأجل، وانشغال الموظفين بالمستوى الأقل بالأمر التشغيلية والتنفيذية؛

تقديم توصيات ومقترحات لأصحاب القرار في المؤسسة وفتح المجال أمام الباحثين والمهتمين لإجراء أبحاث ودراسات مستقبلية تساعد المؤسسات بصفة عامة على بلوغ الأهداف المنشودة.

ج- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1- محاولة تسليط الضوء على مفهوم دور الادارة الالكترونية وأهميته ومفهوم الخدمات الرقمية العمومية من خلال الاطار النظري ومحاولة إسقاطه على بلدية المنصورة ولاية غرداية.

2- تحليل ومعرفة طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (دور الادارة الالكترونية) و المتغير التابع (الخدمات الرقمية العمومية).

3- رفع الغموض عن تأثير الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الرقمية العمومية لبلدية المنصورة ولاية غرداية.

4- إمكانية التوصل إلى إستنتاجات من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة، وأهمية تطبيق الادارة الالكترونية وأثرها الايجابي في ترقية الخدمات الرقمية العمومية لدى بلدية المنصورة ولاية غرداية

5- تقديم بعض المقترحات والتوصيات في ضوء النتائج التي تتوصل إليها الدراسة للاستفادة منها في تعميم هذه النتائج والأخذ بالمقترحات والتوصيات .

و- حدود الدراسة

بهدف تسهيل الوصول لإجابة عن الإشكالية المطروحة و ذلك بطريقة موضوعية، و الوصول للنتائج المرجوة لابد من ضبط حدود الدراسة:

1 - الحدود الموضوعية: تندرج هذه الدراسة ضمن معرفة الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية الرقمية ببلدية المنصورة ولاية غرداية، حيث تهتم هذه الدراسة بمدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية الرقمية بالمؤسسة محل الدراسة.

2- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة ببلدية المنصورة ولاية غرداية

3- الحدود الزمانية: تمت الدراسة في شهر أبريل من سنة 2022.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة

من أجل تحليل إشكالية الدراسة بطريقة علمية ومنهجية و معالجة موضوع الدراسة، استخدمنا المنهج المسحي، بالنسبة للجزء النظري، من خلال استخلاصه من أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية، أما بالنسبة للجزء التطبيقي، فقد اقتضى المنهج الوصفي، ومنهج التحليلي، حيث تمت معالجته باستخدام استبيان إلكتروني، تم تصميمه انطلاقا من مراجعات سابقة في الموضوع، حيث تقيس عباراته آراء و تصورات عينة الدراسة ببلدية المنصورة ولاية غرداية، وقد تم الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية مثل أدوات الإحصاء الوصفي، وبعض البرامج الإحصائية منها SPSS بالإضافة لبرنامج معالج الجداول Excel.

سادسا: صعوبات الدراسة

تتركز أبرز الصعوبات التي واجهتنا أثناء هاته الدراسة في جانبها التطبيقي، والمتمثلة فيما يلي:

من بين أهم الصعوبات التي تمت مواجهتها خلال إنجاز هذه الدراسة ما يلي:

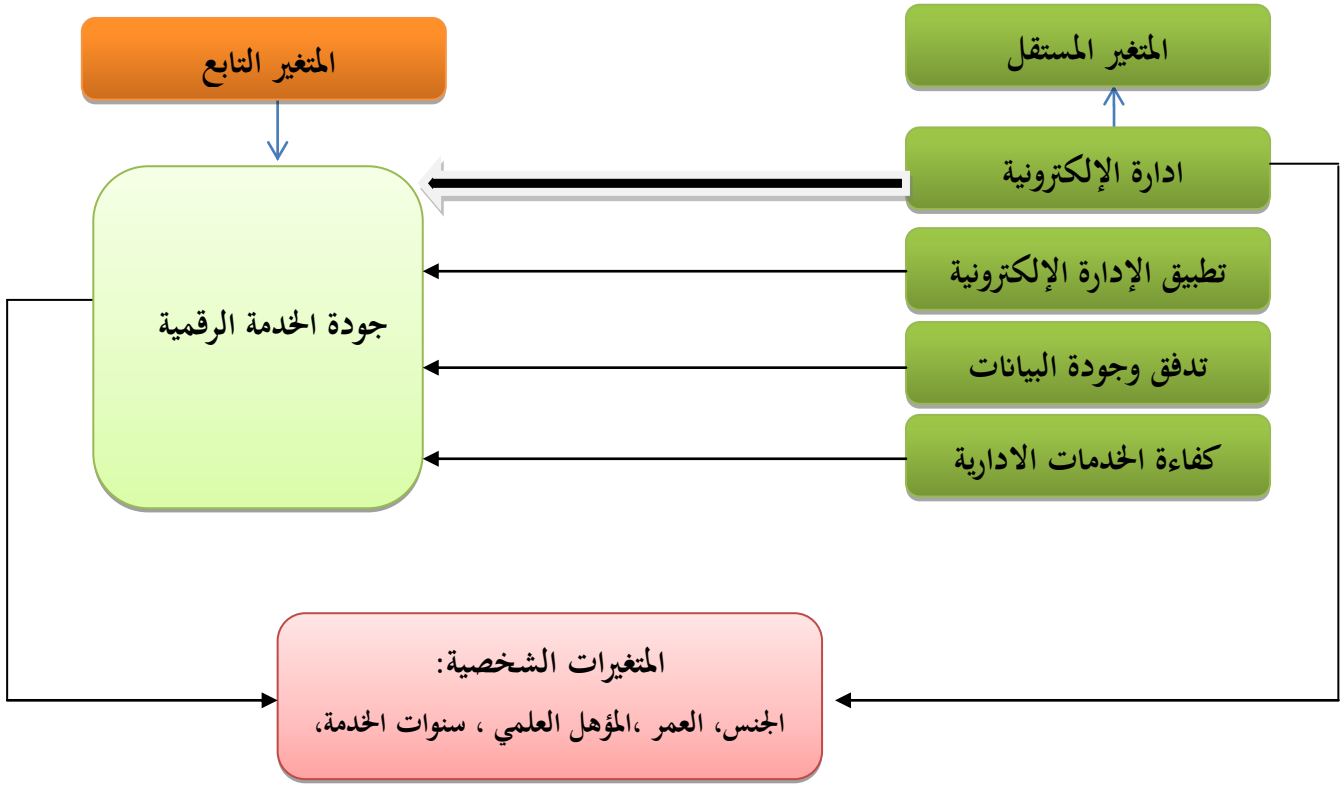
1-صعوبة ضبط حدود الموضوع و كيفية تقسيمه و يرجع ذلك لارتباط الإدارة الإلكترونية بجوانب متعددة و متشابكة في بعض الأحيان و كذا شساعة المفهوم الذي يمتد إلى مختلف عمليات التسيير داخل المؤسسة ما يجعل ضبط متغيرات الدراسة صعبا للغاية.

2- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بكيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية و كذا انعكاسها على نتائج المؤسسة و ذلك نظرا لطبيعة متغير الخدمات الرقمية العمومية الذي يعتبر أحد الموارد الغير ملموسة و الذي يصعب تحديده و تقييمه بدقة هذا من جهة و نظرا لحدائة هذا الأسلوب الاداري من جهة أخرى.

3- صعوبة إيجاد دراسات ميدانية تحلل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمات الرقمية العمومية ذلك كونها ممارسات جديدة بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

سابعاً: هيكل الدراسة

الشكل رقم (01): هيكل الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

الفصل الأول الإطار
النظري للدراسة والدراسات
السابقة

تمهيد

أدركت المنظمات المختلفة أن الممارسات التي استخدمت سابقاً في عصر الاستقرار السياسي والاقتصادي لم تعد تجدي نفعاً اليوم، بسبب التغييرات السريعة والمستمرة بفعل تأثيرات العولمة والفضاء الرقمي وما تقدمه من فرص وتهديدات لمنظمات كانت تمارس أعمالها وتتنافس على المستوى المحلي، ولعل منظمات اليوم أصبحت تعتمد بشكل أكبر على أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأجهزة الحاسوب والذي قد يضمن تنسيق أنشطتها الشاملة ضمن معايير عالمية.

ونظراً لأهمية الإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والأبحاث، وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق أولاً إلى الخدمة الرقمية العمومية وما يتصل بها من مفاهيم ومتعلقات خاصة في ما يتعلق بالمرفق العام وأحكام تسييره وأيضاً إلى أهمية تحسين الخدمة الرقمية العمومية إضافة إلى الإدارة الإلكترونية ما يتعلق بها وتطبيقات الخدمة الحكومية الرقمية إذ أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمة للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات، والمعوقات التي تعترض الخدمة العمومية وأيضاً العلاقة بينهما.

ثم سنتناول في المبحث الثاني الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ونحاول مقارنتها بدراستنا هذه ونختم هذا الفصل بملخص حول ما تم تناوله في الجانب النظري من الدراسة

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة الرقمية العمومية

أدركت المنظمات المختلفة أن الممارسات التي استخدمت سابقاً في عصر الاستقرار السياسي والاقتصادي لم تعد تجدي نفعاً اليوم، بسبب التغييرات السريعة والمستمرة بفعل تأثيرات العولمة والفضاء الرقمي وما تقدمه من إمكانيات، ولعل منظمات اليوم أصبحت تعتمد بشكل أكبر على أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأجهزة الحاسوب والذي قد يضمن تنسيق أنشطتها الشاملة ضمن معايير عالمية ضمن إدارة تعتمد على التكنولوجيا في التسيير

وستتناول في هذا المبحث الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف، وأهم المبادئ، والأهداف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص، مع التطرق إلى أهم مراحل، ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا في المطلب الأول، أما بالنسبة للمطلب الثاني فتطرقنا إلى ماهية تحسين الخدمة العمومية بالتطرق إلى مفهوم المرفق العام وكذا عناصر المرافق العامة، وتقسيماها. ثم تطرقنا إلى العلاقة التي تربط الإدارة الإلكترونية بتحسين الخدمة العمومية في مطلب ثالث.

المطلب الأول: ماهية تحسين الخدمة الرقمية العمومية

نظرا للتطور الذي شهده قطاع المعلوماتية أصبحت الخدمة الرقمية تمثل أحد أهم المرتكزات التي يتم الاعتماد عليها في مجال التسيير والخدمة العمومية ليست استثناء حيث أصبح تحسين الخدمة الرقمية العمومية احد مؤشرات التطور وهو المنفذ لسياسة الدولة في مجال الادارة الالكترونية وهذا ما سنحاول التطرق اليه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: مفهوم تحسين الخدمة الرقمية العمومية

تعتبر الخدمات الإلكترونية وفي مقدمتها الخدمات الحكومية الإلكترونية والأعمال الإلكترونية في منطقة القمة أو في أعلى سلم ترتيب مشروعات التحول في مجتم المعلومات، ذلك لان المجتمع الذي يشهد انتشار أو تفعيل حقيقي لهذه الخدمات هو في الحقيقة مجتمع قطع شوطا كبيرا لي فقط في تقوية البنية التحتية التكنولوجية، بل إن تداول مصطلح تحسين الخدمة العمومية في العديد من المواضيع و خاصة في الخطابات السياسية و الدراسات المتعددة لرجال الفكر و القانون و حتى في مجال الاقتصاد بالنسبة للمؤسسات العمومية و الخاصة ويعتبر مطلب لدى كل الشعوب و يزداد الطلب عليها كلما تطورت معيشة الفرد و هذا ما جعلنا نحاول أن نبين معنى أو مفهوم تحسين الخدمة العمومية رغم أن له مفاهيم متعددة.

مفهوم الخدمة الرقمية العمومية

فإن المفهوم الواسع للخدمة العمومية هو " الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب الإلتزام في منهج توفيرها دف رفع مستوى على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمة المعيشة للمواطنين¹.

تعتبر الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون خدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً للمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط " شبكة إلكترونية"، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات الزبون.²

يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: قدرة الخدمة على تحقيق الرضاء لدى العملاء و إشباع رغباتهم و أن تحقق التناظر مع توقعاتهم و أن تلبي حاجاتهم.³

وفي تعريف آخر تعرف على أنها عملية مكننة لجميع مهام ونشاطات المنظمة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً؛⁴

وورد تعريف الخدمة العمومية في القانون الفرنسي بالقول: "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"⁵.

¹ أعمار بوضيف، "الوجيز في القانون الإداري"، ط 3، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 349

² وثيقة معايير جودة الخدمة الإلكترونية الحكومية، السلطة الوطنية الفلسطينية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اغسطس 2015.

³ رحاوي عبد الرحيم، خديجة قاسمي. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مجلد 01، ع32، ص 110.

⁽²⁾ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2008،

ص 34.

⁵ - مصطفى جندي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أمودجاً-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص

قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضيف، المسيلة، 2016/2017، ص 08.

أما النمط دوجي فالخدمة العمومية حسب رأيه هي: كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاضد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة⁶.

أما حسب رأي بارتولي فالخدمة: "كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"⁷.

وأن الإدارة العامة هي تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك⁸

مشروع يعمل باضطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد خدمة عامة للجمهور كل نشاط يجب أن ينظمه ويتولاه الحكام لأن الاضطلاع بأمر هذا النشاط لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة"لذا يعد المرفق العام نشاطا تزاوله وتمارسه هيئة عامة بهدف اشباع حاجة جماعية.⁹

سليمان مُجد الطماوي فقد عرفه: بأنه " مشروع يعمل باطراد وانتظام، إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور، مع خضوعه لنظام قانوني معين"¹⁰.

وبالرغم من اختلاف الفقهاء حول التعريف، فإنه يمكن استخلاص ما يتفقون حوله من عناصر للمرفق العمومي وهي¹¹:

- أن كل مرفق عمومي يقوم على أساس إشباع رغبة جماعية لأداء خدمة عامة، تتولاه الإدارة لأهميته حسب منظورها.
- الدولة هي التي تؤدي هذه الخدمة أو الهيئات التابعة لها، لما تتمتع به من وسائل القانون العام، إلا أن هذا لا يمنع من تكليف أفراد بإدارة مرفق عمومي مع احتفاظ الإدارة بالإشراف العام.

⁶ - شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، نحو تسيير عموم جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الجديدة، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، العدد 06، 2008م، ص 07.

⁷ - فؤاد عثمانى، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016، ص 45.

⁸ علاء عيشي الدين، مدخل القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، وسائل الإدارة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2010، ص 08.

⁹ عمار عوابدي، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، د م ج، ط 03، الجزائر، 2005، ص 57.

¹⁰ سليمان مُجد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة)، دار الفكر العربي، د ز ط، مصر، 1986، ص 300.

¹¹ منصور عبد الكريم، نظرة مفاهيمية للمرفق العام في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، العدد 1 و 2، المركز الجامعي تيندوف، شعبان

1437هـ/ جوان 2016م، ص 170.

-تؤدي هذه الخدمة عن طريق مشروع باعتبار أن كل مرفق عام هو منظمة تتكون من مجموعة وسائل وأشخاص، ومواد مرتبة ترتيبا إداريا يكفل لها الخدمة العامة.

الفرع الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية

ثانيا: عناصر المرفق العام.

من خلال دراسة التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص بعض العناصر التي لا بد من توافرها من أجل ياما لمرفق العام ويمكن تلخيصها في ما يلي:

أ-المرفق العام هو مشروع أو تنظيم.

"يقتضي وجود أي مرفق عام إقامة تنسيق وتنظيم بين مختلف مكوناته المختلفة البشرية والمادية والفنية منها ، بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة ، وذلك من خلال إحداث أجهزة دائمة به مثل : مدير ، إدارة ، مصالح ، لجان... الخ"¹².

يتضح من خلال التعاريف السابقة لأول عنصر من عناصر المرفق العام والمتمثل في التنظيم أو المشروع والذي هو ذلك التنسيق والتنظيم بين المكونات البشرية والمادية والقانونية أو الفنية الذي يسعى إلى تحقيق الهدف المنوط.¹³

ب-هدف النفع العام

1- "يعتبر الهدف من إنشاء المرافق العامة هو تلبية الحاجيات العامة وتحقيق النفع العام ، فسد الحاجات العامة للإفراد هو الهدف الأسمى للإدارة ، وبدون وجود حاجات عامة فلا داعي لإنشاء المرافق العامة ، وتختلف الحاجات العامة وتنوع فمنها ما هو إداري مثل التعليم ، الصحة والقضاء والأمن والدفاع ، ومنها ما هو اقتصادي أو تجاري مثل النقل ، الكهرباء ، الاتصالات "

2- " المرفق العام يتعلق بنشاط تنشئه الدولة لا بقصد تحقيق الربح وان حقق أرباحا ، بل تنشئه بقصد المساهمة في صيانة النظام العام وخدمة الصالح العام"¹⁴.

¹² - محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري (التنظيم الإداري النشاط الإداري)، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2004، ص 208.

¹³ بن منصور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 172.

¹⁴ - عدنان عمرو ، المرجع السابق، ص 130 .

3- " الصالح العام أو النفع العام في صورته العامة هو سد حاجيات عمومية أو تقديم الخدمة للمواطنين ، وعليه لا يجوز أن يكون الهدف من إقامة المرفق العام هو تحقيق الربح وهذا خلافا للمقاولات والا يعتبر مسا بالغاية التي ينشأ من اجلها المرفق العمومي ، وبالتالي فان مجانية المرفق العمومي هي القاعدة الخاصة بالنسبة للمرافق العمومية الإدارية"¹⁵ .

يتبين لنا من خلال ما تقدم أن النفع العام أو الصالح العام عنصر وركن أساسي يقوم عليه المرفق العمومي وبدونه لا يقوم وهو الأصل والغاية من وجوده ، وان النفع العام يكون بدون مقابل كأصل عام وفي شكل رسوم غير انه لا يرتقي إلى سعر تكلفة الخدمة المقدمة في المرافق ذات الطابع الإداري.

ج-الارتباط بالإدارة العامة.

1- " يرتبط المرفق العام بالإدارة العامة المركزية أو اللامركزية حيث من حيث إنشائه أو تسييره وادارته أو إلغائه ، فالمرافق العامة الوطنية ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية والمرافق المحلية ترتبط بالوحدات المحلية اللامركزية (الولاية والبلدية) وتخضع لوصايتها"¹⁶ .

2- " ورغم مساهمة الأشخاص الخاصة (الأفراد) في إدارة المرافق العامة إلا انه يبقى تحت إشراف ورقابة ووصاية الإدارة العامة"¹⁷ .

يبقى المرفق العام مرتبطا بالإدارة العامة فهي من تنشئه ويظل تحت وصايتها ورقابتها ، وهذا الارتباط أساس وجود المرفق العام وركن من أركانه.

د-خضوع المرفق العام لأحكام القانون العام.

1- " يخضع المرفق العام لمبادئ وأحكام تختلف عن الأحكام والمبادئ التي يخضع لها القطاع الخاص ، وتمثل هذه الأحكام في مبادئ القانون الإداري ولو في جانبي من نشاط المرفق ، وذلك لضرورة منح المرفق العام امتيازات القانون العام اللازمة لتمكينها من تأدية الخدمة وضمان استمراريتها"¹⁸ .

¹⁵ - ناصر لباد ، الاساسي في القانون الاداري ، ط2 ، دار المجدد، الجزائر، 2011، ص 151.

¹⁶ - محمد الصغير بعلي ، المرجع السابق، ص 208.

¹⁷ - نفس المرجع، ص 208.

¹⁸ - الصرايرة مصلح ممدوح ، القانون الاداري ، ج 1، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 325.

2-/" لما كانت المرافق العامة هي الأساس الرئيسي للقانون الإداري فهي تخضع حتما لنظام قانوني مختلف ومغاير للنظام القانوني الذي يحكم القطاع الخاص وأنشطة الأفراد ، وهو ما يتمثل خاصة في ما يسمى بالمبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة" ¹⁹.

يتضح جليا وفق ما تقدم أن المرافق العامة تخضع على وجه العموم لمبادئ القانون العام ، وذلك لطبيعة المهام الموكلة إليها وهو ما يميزها عن نشاط الأفراد والقطاع الخاص.

ثالثا: أنواع المرفق العام.

هناك عدة تقسيمات لأنواع المرافق العامة تتمثل في :

أ-تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة النشاط.

تصنف المرافق العامة حسب طبيعة النشاط إلى عدة أنواع أهمها المرافق العامة الإدارية والمرافق العامة الإقتصادية ومرافق عامة مهنية ومرافق عامة اجتماعية.

1-1-المرافق العامة الإدارية والاقتصادية.

1-1-1- المرافق العامة الإدارية:

وهي أقدم أنواع المرافق العامة، تعبر عن جوهر وظيفة الدولة و سيادتها تماما مثل وظيفة الضبط الإداري ويؤكد ذلك معرفة أهم أمثلتها: مرفق الدفاع الوطني، مرفق القضاء، مرفق الصحة. ورغم قدم هذا النوع من المرفق إلا أن الفقه لم يهتدي لوضع معيار دقيق للاعتماد عليه لمعرفة هذا النوع من المرافق، وتكمن صعوبة وضع معيار في اختلاف نشاطات المرافق ذات الطابع الإداري. لذلك ذهب بعض الفقهاء إلى القول أن المرافق الإدارية هي مجموعة المرافق التي لا تدخل في أنواع المرافق الأخرى وهو ما أطلق عليه بالتحديد السلبي للمرافق. ²⁰

1-2-المرافق العامة الإقتصادية:

¹⁹ - محمد الصغير بعلبي ، المرجع السابق، ص 209.

²⁰ محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005، ص 283.

تتمثل في المرافق الاقتصادية الصناعية والتجارية التي يتحدد موضوع نشاطها في مراقبة النشاط الاقتصادي في الدولة وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع المصلحة الوطنية، ولتحقيق أهداف السياسة الاقتصادية التي ترسمها الدولة، ومن أمثلة المرافق العامة الاقتصادية ذات الصبغة التجارية أو الصناعية، مرافق النقل بالسكك الحديدية، والبريد توزيع المياه والغاز.²¹

وبذلك يمكن تعريف المرافق العامة الاقتصادية بأنها المشروعات التي تقوم بنشاط تجاري أو صناعي مماثل لنشاط الأفراد والهيئات الخاصة وقدرا بأساليب إدارة المشروعات الخاصة مع توافر الخصائص المميزة للمرافق العامة، وخضوعها لقواعد القانون العام والقانون الخاص معا.²²

2- المرافق العامة المهنية والاجتماعية: وتشمل ما يلي

2-2- المرافق العامة المهنية.

تعتبر المرافق العامة المهنية هي تلك المرافق التي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وكون موضوعها رقابة و توجيه النشاط المهني وقد منحها القانون حقوق وامتيازات السلطة العامة بهدف تنظيم المهنة و رعاية مصالح أعضائها، من أهم الخصائص الذاتية التي جعلتها متميزة عن غيرها من الهيئات تتمثل فيما يلي²³:

- تتمتع المرافق العامة المهنية بشخصية معنوية كغيرها من المرافق ولها استقلال مالي واداري في ظل قانون منشئ لها.

- تلعب دور مباشر لتحقيق الصالح العام لأنها متخصصة لتنظيم مهنة معينة من خلالها تقوم بتحقيق وتقديم الخدمة عامة و إشباع حاجات عامة.

- تأخذ هذا نوع من المرافق تميزها عن باقي المرافق حيث تأتي على شكل نقابة وفقا للقانون والتنظيم ويكون خاصة الانخراط فيها عن طرف أبناء المهنة إجباريا و بقوة القانون.

2-3- المرافق العامة الاجتماعية:

يتمثل هدف هذا النوع من المرافق هو تقديم الخدمة للجمهور و من أمثلتها: المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد، وقد توسعت الدول في إنشاء هذا النوع من المرافق عقد الحرب العالميتين الأولى والثانية وما خلفته من آثار مدمرة من النواحي الاجتماعية أما فيما يتعلق بالمنازعات المترتبة عن هذه المرافق فتارة تكون من اختصاص

²¹عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر للنشر و التوزيع، ط2، المحمدية الجزائر، 2007، ص316.

²² سليمان مُجَد الطماوي، المرجع السابق، ص 312.

²³ المرجع نفسه، ص 321.

القاضي الإداري وتارة أخرى تكون أمام القضاء العادي ولقد اعتري القضاء منازعات هذا النوع من المرافق هي منازعات إدارية²⁴.

وهذا ما أخذ به المشرع الجزائري في القانون رقم 83-15²⁵ المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الإجتماعي، حيث وزع المشرع الاختصاص فيه للقضاء العادي والقضاء الإداري.

ب- تقسيم المرافق العامة وفق الالتزام بإنشائه.

تنقسم المرافق العامة وفقا للالتزام بإنشائها إلى مرافق اختيارية وأخرى إجبارية.

1- المرافق العامة الاختيارية.

الأصل في المرافق العامة أن يتم إنشائها بشكل اختياري من جانب الدولة وتملك الإدارة السلطة تقديرية واسعة في اختيار وقت ومكان إنشاء هذه المرافق و الخدماتها أو النشاطات التي يمارسها وأساليب إدارتها. من ثم لا يملك الأفراد إجبار الإدارة على إنشاء المرافق العامة كما ل يملكون الوسائل القانونية التي يمكنهم حملها على إنشائها أو مقاضاتها لعدم إنشائها لها²⁶.

لقد أخذ المشرع الجزائري بهذا النوع من المرافق العامة كما هو الحال بالنسبة لمعظم المرافق والأنشطة المحلية وفقا للقانون البلدية 11-10²⁷ في المواد من 107 إلى 124 منه، وقانون الولاية رقم 12-07²⁸ من المواد 80 إلى 101 منه.

2- المرافق العامة الإجبارية:

إذا كان الأصل أن يتم إنشاء المرافق العامة اختياري فإن الإدارة تكون ملزمة بإنشائها عندما يلزمها القانون أوجهة إدارية أخرى ومثال: ذلك إنشاء الإدارة لمرفق الأمن والصحة فهيمرافق إجبارية بطبيعتها وتهدف لحماية الأمن والصحة العامة.²⁹

قد تلتزم السلطة التنفيذية بإنشاء المرفق العام بناء على نصوص تشريعية صريحة سواء أوردت في الدستور أو في القانون، فالنصوص الواردة في قوانين الجهات التي تضع على عاتقها إدارة تلك المرافق

²⁴ - قليل حسناء، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستري الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 16.

²⁵ - القانون رقم 83/15 المؤرخ في 02/07/1993، الذي يتضمن المنازعات في مجال الضمان الإجتماعي، ج ج ج ر، عدد 28 الصادرة بتاريخ 03/07/1983.

²⁶ - مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط2، لبنان، 2013، ص 142.

²⁷ - القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22/06/2011، المتعلق بالبلدية، ج ج ج ر 37، العدد الصادر بتاريخ 03/06/2011.

²⁸ - القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21/02/2012، المتعلق بالولاية، ج ج ج ر، العدد 12، الصادر في 29/02/2012.

²⁹ - مازن ليلو راضي، المرجع السابق، ص 113.

لقيام بإنشاء وإدارة تلك المرافق يجعل السلطة المركزية الحق في ممارسة اختصاصات الوصاية الإدارية على هذه الجهات وكذلك حق الأفراد في الالتجاء إلى القضاء إذا رفضت الإدارة إنشاء المرفق للمطالبة بالتعويض عما يلحق الأفراد من أضرار.³⁰

ج- تقسيم المرافق العامة من حيث امتدادها الإقليمي.

تنقسم المرافق العامة حسب المساحة الجغرافية التي يغطيها نشاطها إلى مرافق عامة قومية (وطنية) ومرافق عامة إقليمية (محلية).

1- المرافق العامة الوطنية.

يتسع نشاط هذه المرافق ليشمل إقليم الدولة كله فيشبع الحاجات الاجتماعية التي يتصل بها المرفق لجميع أبناء الدولة وليس فقط سكاني إقليم معين.

وتقوم السلطة المركزية في الدولة بالسيطرة التامة من حيث الإشراف والتنظيم وتقديم الدعم المادي والفني لهذه المرافق لكي تتمكن من أداء الخدمة العامة المكلفة بها كأقصى حد ممكن.³¹

2- المرافق العامة الإقليمية.

يقتصر نشاطها في جزء من إقليم الدولة كالتولية والبلدية، ويتنفع من الخدمة هذه المرافق سكان الإقليم وتتولى السلطات المحلية أمر تسييره والإشراف عليه.³²

المطلب الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية

لقد أسهم التقدم التكنولوجي في تطوير أساليب العمل الإداري، كما أتاحت الفرصة لتحسين عمل الأجهزة الإدارية، ما دفع بالمنظمات للعمل على الربط بين ما قدمته الإدارة التقليدية وما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تقديم الخدمة العمومية، وهو ما نتج عنه أسلوب جديد في تقديم تلك الخدمة سمي بالإدارة الإلكترونية، حيث تعد هذه الأخيرة إدارة

³⁰ قليل حسناء، المرجع السابق، ص 119.

³¹ محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، تنظيم الإداري، نشاط الإدارة، وسائل الإدارة، الفكر الجماعي، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 309.

³² عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 329.

مسؤولة عن تقديم الخدمة والمعلومات إلكترونياً من خلال تفاعل مجموعة من العناصر الضرورية لعملها، لذلك نوضح من خلال هذا المطلب بوادر نشأة الإدارة الإلكترونية وتحديد مدلولها كآلية لتطوير المرفق العام وتوحيد الخدمة العمومية.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحديات المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة الخدمة بها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع لتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت³³.

لقد كان ظهور الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي.³⁴

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدتها العالم المعاصر والتي تمثلت في الثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات، مما أدى إلى التحول للعمل الإلكتروني بعيداً عن التعاملات الورقية والذي أحدث تحولاً مهماً في أداء المنظمات لتحسين إنتاجها وسرعة أداؤها وجودة خدماتها.³⁵ في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية³⁶. وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم³⁷.

³³ - ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005م، ص 03.

³⁴ رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، مرجع سابق، ص 107

³⁵ Bataineh Khaled Adnan, **The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate**, Journal of Management and Strategy, Vol. 8, No. 5, 2017, p 90.

³⁶ - سعد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة لنيل شهادة الماجستير،

أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م، ص 14.

³⁷ - المرجع نفسه، ص 14.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.³⁸

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

وبالرغم من حداثة هذا المصطلح إلا أن الباحثين قد تناولوه في عدة تعاريف منها:

يقصد بالإدارة الإلكترونية " تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها"³⁹.

بأنها ممارسة مختلف أنواع الأعمال والإجراءات باستخدام التقنيات والأدوات الإلكترونية الحديثة، لأن الإدارة الإلكترونية هي أحد الأنظمة الحديثة التي تهدف إلى تعزيز تنفيذ العمليات باستخدام شبكات الاتصالات. فضلاً عن ذلك، فهي إحدى الأدوات الإدارية القائمة على السعة العالية للإنترنت وشبكات الأعمال من خلال المهام الإدارية مثل التخطيط والتوجيه ومراقبة الموارد الداخلية للشركة من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف.⁴⁰

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الأخرى"⁴¹.

في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمة "فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"⁴².

في حين يذهب تعريف آخر للقول إن الإدارة الإلكترونية هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء.⁴³

من خلال هذه التعاريف التي سبق ذكرها يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية نمت واستفادت من التطور الكبير والسريع في مجال الاتصالات والتكنولوجيات وظهور عصر العولمة والسرعة المعلوماتية وهو ما ساعد على نشوء شكل جديد من

³⁸ ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص 238، 241.

³⁹ - محمد محمود الطعمانية، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 10، 11.

⁽⁴⁰⁾ Bataineh Khaled Adnan, **opcit**, p 90.

⁴¹ - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمجالات"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 120.

⁴² - حسين بن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 04.

⁴³ - حسين بن محمد الحسين، المرجع السابق، ص 05.

أشكال الإدارة وأصبح أداء الأعمال يتم بصيغة رقمية ساعدت في اختصار الوقت والجهد إذن يمكن القول إن الإدارة الالكترونية هي عبارة عن استخدام التقنيات التكنولوجية الموجودة حالياً في تحسين الخدمة العمومية.

وما تجب الإشارة إليه أنه نظراً لحدثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن أغلب التعاريف التي قدمت كانت لتعريف الحكومة الالكترونية نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية، حيث عرفت الإدارة الالكترونية باستخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان⁴⁴.

الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.

استخدم مصطلح الإدارة التقليدية ليعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسات، وفي الإدارة التقليدية تظهر هيمنة فئة من الأفراد في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة⁴⁵.

أما الإدارة الإلكترونية فما هي إلا نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، واستراتيجياتها، ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما تعود أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري ومن خلال النظرة المتأنية والمتعمقة للمفاهيم السابقة، فإنه يمكن تقسيم مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قسمين، أولهما الإدارة، وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، وثانيهما الإلكترونية، وفيها يتم إنجاز النشاط من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة.

ويرى كثير من الباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري وللمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمؤسسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدك تايلور، ووظائف الإدارة لهنري فايول، إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، إلى المدخل الكمي لمدرسة النظم، ثم المؤسسة الموقفية، ثم المنظمة المتعلمة، وأخيراً الإدارة الإلكترونية. ويوضح الجدول الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة

⁴⁴ - ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة

تربوية، عين الشمس، فلسطين، 2011، ص30.

⁴⁵ ينظر: قطيط، غسان. وآخرون، تطبيقات الحاسوب في الإدارة التربوية. دار الثقافة: الأردن، عمان، 2016، ص83

الجدول رقم (01): الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال الإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال رسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته.
الكلفة	مكلفة على المدى البعيد	أقل كلفة على المدى البعيد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	موثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية البيانات

المصدر : قطيط، غسان. مرجع سابق

سابعاً: من حيث إمكانية الاسترجاع.

في الوقت الذي تعتبر فيه محاولة الحصول على معلومة أو معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمراً بالغ الصعوبة، لتكديس الملفات والمعاملات مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام، الانتقال إلا أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية عن هذه المعاملة أو هذا الملف أكثر من الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليخرج تاريخ معاملات المراجع كاملاً⁴⁶.

⁴⁶ - حسن مجد الحسن، المرجع السابق، ص 47.

الفرع الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية.

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية وتضفي عليها طابع التميز في تقديم وتجويد الخدمة العمومية، هذه الإدارة لا تتجسد إلا وفق جملة من الآليات والأدوات التي تعد الركيزة في الإسهام في جودة الخدمة وبناء إدارة إلكترونية عصرية، وهو ما سيتم توضيحه من خلال ما يلي:

أولا :خصائص الإدارة العمومية الالكترونية.

تعد الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة وقد تعددت خصائص الإدارة الإلكترونية، والتي تختلف عن الإدارة الروتينية المعروفة، لذا سنقوم بتوضيح ما هي خصائص الإدارة الإلكترونية وذلك في الآتي:

1- تميز الإدارة الالكترونية بأنها إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، وهي إدارة بلا مبان تقليدية، فلا حاجة إلى الغرف والمكاتب والدواليب الكثيرة لحفظ الأوراق، وهي إدارة لا تحتاج لأعداد كبيرة من العاملين، وهي إدارة بلا هياكل تنظيمية تقليدية⁴⁷.

2- السرعة والفعالية في تقديم الخدمة.

سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني حوالي 15ثا، فالسمة الأساسية للأعمال أو للعمل الإلكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود وهذه السمة

تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من . (التنظيم الهائل والمرن)⁴⁸

3-اقتصاد الوقت والجهد : إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز ،

والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة ، وتحقيق الرضا للجميع ، فضلا عن أن عمل مستمر حيث تتميز الإدارة الالكترونية

⁴⁷مصطفى جنيدي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أمودجًا-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2016، ص36-

⁴⁸ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية -دراسة مقارنة - مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام كلية الحقوق والعلوم السياسي جامعة أكلي محمد أولحاج - البويرة-، 2016/2015، ص9

بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات ، وربطها بمراكز اتخاذ القرار ، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين⁴⁹

4-زيادة الإتقان.

ويقصد بها درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء كانت أخطاءا صريحة أو ضمنية ، ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة⁵⁰

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل

المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات . إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية حيث أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسها وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة وبذلك يمكن تقديم الخدمة أفضل لمستحقيها.⁵¹

5-تحقيق الشفافية الإدارية.

لقد بدأت العديد من المؤسسات الإدارية الخدمية في إتاحة معلوماتها والخدم على شبكة الانترنت وذلك بتوفيرها بصور مستمرة للمواطنين حيث " بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو فضية بذاتها

مما يضع جميع طالبي الخدمة في نفس المرتبة وعلى قدر كبير من الشفافية والنزاهة ، ويعود ذلك إلى أن " الإنجاز الإلكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص باعتباره شخص ذو منصب في الدولة أو باعتباره شخص عادي".⁵²

6-تبسيط الإجراءات.

⁴⁹ عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص18.

⁵⁰ بوشفى ارت رضوان، بوعبد الله علي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية : دراسة حالة بلدية الشقف، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل2015/2016، ص 19.

⁵¹ - محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 ، ص 19

⁵² - جعفر صادق الحسني، الإدارة الرقمية، ط 1 ، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، 2005 ، ص 12.

أمام الحاجة للتحديث ، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات ، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات ، التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

كما أن الإدارة الإلكترونية توفر المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية بشكل مبسط ومفهوم للجميع بالإضافة إلى أنه يجب " توفر بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ، ومنها توحيد أشكال المواقع الإلكترونية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد مما يعزز بساطة الإجراءات في الإدارة الإلكترونية العمومية.⁵³

ثانيا: عناصر الإدارة الإلكترونية.

نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد على عدة عناصر أهمها تكنولوجيا المعلومات الإدارية وفي مقدمتها تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات لأنه لا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية حقيقية بدون تلك التكنولوجيا التي يتم عن طريقها تقديم المعلومات والبيانات اللازمة بشكل يؤثر على الأعمال الإدارية من حيث زيادة فعاليتها، توفير الوقت والجهد المبذول لإنجازها بالشكل الصحيح، الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال على الوجه المطلوب، تقليل التكلفة، تبسيط الاجراءات، وزيادة الإنتاجية الإدارية.⁵⁴

فالإدارة الإلكترونية هي منظومة تتكون من مجموعة من العناصر والتي يمكن تحديدها في التالي:

1-عتاد الحاسوب(Hardware):

وتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته⁵⁵ . ويحقق امتلاك عتاد حاسوب متطور ميزتين أساسيتين هما:

-توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة.

-ملاءمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

⁵³ أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط1، 2008، ص 14.

⁵⁴نادية ابراهيم السيد هنيدي، المرجع السابق، ص 113

⁵⁵المرجع نفسه ص 114

2- البرمجيات

البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل : برامج البريد

الإلكتروني، قواعد البيانات، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة و أدوات تدقيق

البرمجة.⁵⁶

هو ما يشمل طرق تشغيل الأنظمة والتطبيقات والبرامج والخدمات المقدمة للمواطنين والعملاء، ويجب أن تكون كل هذه الأمور على ما يرام لسير العمل بأفضل شكل مُمكن، فإن حدوث خطأ وإن كان صغير في السوفت وير الخاص بالشركة، يؤثر كثيراً على الخدمات والمهام الخاصة بها.

و هي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما⁵⁷:

أ-برامج التطبيقات: تضم مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي ورسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية ، و قواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة و متباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة المشروعات و غيرها.

ب-برامج النظام: تعتبر أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هذه البرامج:

نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

ج -شبكة الاتصالات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت، الإكسترانت، و شبكة الأنترنت التي تمثل الشبكة المحورية في المنظمة و إدارتها الإلكترونية، و تتمثل في الآتي⁵⁸:

-شبكة الأنترنت: و هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم و تربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

-الشبكة الداخلية أو الأنترانت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترانت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة و يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

⁵⁶نادية ابراهيم السيد هندي، المرجع السابق، ص 114

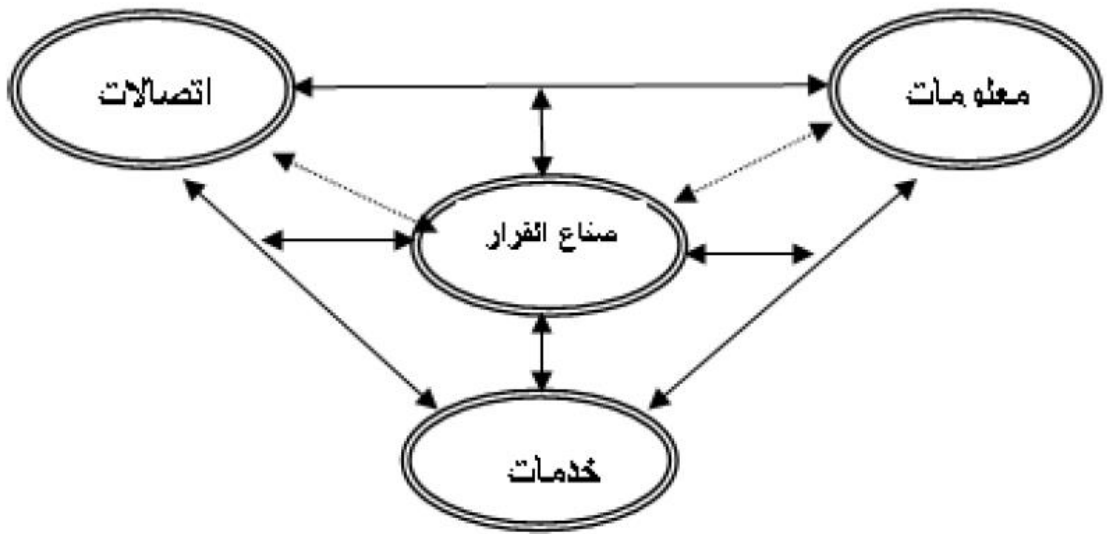
⁵⁷ ياسين سعد غالب، مرجع سابق الذكر، ص 30.

⁵⁸ - ياسين سعد غالب، مرجع سابق الذكر، ص 30.

- الشبكة الخارجية أو الإنترنت: و هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، و أطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترنت⁵⁹.

د -صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة و تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى .

الشكل رقم 02: عناصر الادارة الالكترونية



المصدر: إبراهيم السيد هندي، الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية نادية ، جامعة الاسكندرية، ص 115.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

فكرة الادارة الالكترونية في الخدمات العمومية هي القفزة بالخدمة العمومية والرقمي بها وتطويرها فالخدمات العمومية هي ميدان خصب أو أرضية مجهزة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومن خلال الإدارة الإلكترونية في الخدمات العامة نتحصل على خدمات عمومية إلكترونية تحقق توجهات السلطات العامة توجهها منظما ومنسقا.

⁵⁹ - رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د، في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018/2017، ص 56.

هذا وإن الخدمة العمومية تتأثر بالنظام الإلكتروني عبر تأثيرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن.

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام

يبدوا جليا تأثر الخدمات العمومية لنظام الإلكتروني وهذا من خلال تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام.⁶⁰

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

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

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام، من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت 24/24 ساعة، دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام الشبائيك، وتكون النتيجة النهائية سرعة الإنجاز أقل تكلفة ممكنة.⁶¹

⁶⁰ فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد اولحاج، الجزائر، 2018-2019، ص53.

⁶¹ - فراحي وهيبة، المرجع السابق، ص54.

2- أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام: ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة إذا ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع من خدماتها أو فيما يتصل بتحمل أعبائها، وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة ودون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي. و مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة ، وذلك جدا من خلال تقديم الخدمة آليا أو إلكترونيا، 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 وفقا لمدى يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، لأن بتطبيق 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 بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية والقرابة والإلتناء السياسي وغيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة.

الفرع الثاني: الاهتمام بجودة الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن.

إن محور اهتمام الإدارة الإلكترونية يقوم على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمة الحكومية لفائدة المواطنين وحتى القطاع الخاص (المؤسسات الخاصة)، وتسهيل وتبسيط هذه الخدمة، فهي إذن ذات توجه واضح يركز على خدمة المواطن، فكان الطابع الخدمي يطغى على مشروع التحول الإلكتروني لأي دولة، مما يدعم إقبال الأفراد على الدخول إلى بيئة الخدمة العامة الإلكترونية دون أن يثير ذلك المخاوف على مصالحهم وأمن بياناتهم الشخصية وسريتها، كما تسعى الحكومات إلى الرفع من معدلات القبول والرضا لدى المستفيدين من الخدمة وتقديمها في أحسن صورة وبجودة عالية، ومازالت السياسات في مجال الإدارة الإلكترونية تروج لسبل وصول قياسية وسريعة ومبسطة للمعلومات ومختلف الخدمة التي توفرها عبر الشبكات، وتقريب الإدارة العمومية من المواطن بل والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة الإدارية⁶².

أولا: إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية

وبقصد ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها ثم إنشاء "المرصد الوطني للمرفق العام"، حيث يقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام

⁶² - المرسوم الرئاسي رقم 247/15، المؤرخ في 2015/09/16، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ر ج العدد 50 الصادرة

بتاريخ 2015/09/20.

والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

كما يقترح أيضا أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاحة في مجال الخدمة المرفق العام.

ويكلف المرصد كذلك بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمة المرفق العام.

كما تعمل هذه الهيئة على وضع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات الخدمة المرافقة العمومية، ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.⁶³

وفي مجال عصرنه المرفق العام يكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ عصرنه المرفق العام، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها بالإضافة إلى وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول الخدمة المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.⁶⁴

ويتكون هذا المرصد من 05 شخصيات من الأطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا بمؤسسات الدولة، ويختارون لخبرتهم، وكذا ممثلو وزارات المالية، الصناعة والمناجم، الطاقة، التجارة، السكن والعمران والمدنية، النقل، التربية الوطنية، العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ممثلين عن المديرية العامة للتوظيف العامة والإصلاح الإداري، المجلس الوطني الإقتصادي والاجتماعي، الديوان الوطني للإحصاء، رئيس مجلسي شعبي ولائي ورئيس مجلس بلدي، الجمعيات ذات الطابع الوطني، ممثل وسائل الإعلام.

كما يمكن للمرصد أن يستعين في أشغاله بمساهمة كل شخص بحكم كفاءته ويتأهله الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية، ويعد تقارير مرحلية ترسل إلى الوزير الأول، كما يرفع تقرير سنوي حول المرفق العام إلى رئيس الجمهورية، " وكشف وزير الداخلية والجماعات المحلية أن المرصد الوطني للخدمة العمومية سيدخل حيز الخدمة خلال الثلاثي الأول من عام

⁶³ - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 65.

⁶⁴ - تعميم إجراء العمليات الجراحية عبر الأقمار الصناعية، جريدة النهار، في 02 ذي الحجة 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015، ع 2493، ص 24.

" 2016 ولاشك في أن هذا المرصد يشكل دفع كبير لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر، فهو يشكل فضاء للتشاور والحوار وتسخير الديمقراطية التشاركية⁶⁵ .

ثانيا: توفير المشاركة الإلكترونية.

"ومن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية توفير المشاركة الإلكترونية الفعالة لهذه العناصر الثلاثة:

-المواطن.

-القطاع الخاص.

-المجتمع المدني.

ولقد برهن التركيز على هذه المشاركة تخلي الدولة عن المنهج التقليدي باستعمال المعلوماتية في الإدارات العمومية، ويجري ذلك عند إتاحة هذه العناصر الثلاثة المذكورة أعلاه المشاركة في العولمة *Gouvernance* وكما في حالة المبادرات المطروحة سابقا لم تأتي تطبيقات المشاركة الإلكترونية متشابهة بل متنوعة يمكن تبويبها تحت باين:

أ-التطبيقات التي تتيح للمواطن أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول الخدمة المقدمة⁶⁶.

ب-التطبيقات التي تتيح للمواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني المشاركة في العولمة.

لقد طبقت التطبيقات التالية في دول مختلفة تمثل كلها الانفتاح الذي تخلقه الحكومة الإلكترونية:

1-نظام المتابعة لشكاوي المواطنين عن مستوى تقديم الخدمة الحكومية.

2-استطلاع الرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين

3-إتاحة استعمال المدونات *blogs* والمنتديات *Forums* للتواصل مع الجمهور.

4-استعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.

⁶⁵ - المرسوم التنفيذي رقم 204/15، المؤرخ في 2015/07/29، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ر ج ج العدد 41 الصادرة بتاريخ 2015/07/29.

⁶⁶ - لين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م، ص05.

5- مراكز اتصال المواطنين.

6- نظام التواصل الفوري"

وقصد عصرنه الإدارة ومحاربة أشكال البيروقراطية وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية والآجال، وتقريب الإدارة من المواطن، فقد صدر مرسوم تنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية. وألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا على المواطنين تقديم وثائق الحالة المدنية، مثل مستخرجات من عقود الميلاد والوفاة وذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية واستفادت في مرحلة أولى من هذا الربط كل من وزارات التعليم العالي والتربية الوطنية والتكوين المهني⁶⁷.

حيث يواكب هذا المسعى جهود عصرنه الإدارة وتسهيل الخدمة أمام المواطنين والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع تقريب الإدارة من المواطن، وتغيير الثقافة السائدة وخلق علاقة جديدة بين المواطنين والحكومة (الإدارة) أساسها الثقة والمشاركة البناءة بما يضمن التفاعل المطلوب في الخدمة الإلكترونية التي تقدمها الدولة.

إن تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن يعتبر من أهم المبادئ التي يقام عليها النظام الإلكتروني على اعتبار أن تكريسها يجعل المواطن يطلب الخدمة العمومية وإدماج المجتمع المدنية في الدفع بعصرنه الإدارة العمومية من خلال جودة الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن، وتحقيق الثقة المتبادلة وهذه العملية ليست سهلة لأنها تتطلب من الإدارة العمومية الرقمية أن تكون إدارة ديمقراطية تضمن مشاركة المواطنين بأرائهم وانتقاداتهم من جهة، بالإضافة إلى العمل على إرضاء حاجياتهم وهذا لضمان استمرارها.

ثالثا: تدعيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تعمل الدولة إلى بعث مخطط وطني للإدارة الإلكترونية بغية تقريب الإدارة من احتياجات المستخدمين بصورة ناجعة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الإلكترونية وتجسيد الخدمة العمومية الرقمية، يأتي هذا في سياق التطور السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

⁶⁷ - إبراهيم بخي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، ع01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2002م، ص68.

إن الإدارة الإلكترونية العمومية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتقدم الخدمة بشكل إلكتروني فهي تعمل كذلك إلى جعل جميع الإدارات الحكومية متكامل فيما بينها وتقدم الخدمة لها للمنتفعين بشكل مباشر وإلكتروني للوصول إلى استخدام أمثل لكافة الموارد الحكومية، لضمان توفير الخدمة حكومية ذات جودة عالية وتوفير بيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمة العمومية، وتقديم الخدمة جديدة لم تكن ممكنة من قبل، مثل جواز السفر البيومتري بطاقة التعريف البيومترية⁶⁸.

سعي الإدارة العمومية الإلكترونية إلى التأثير إيجابيا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات في المجتمع والإدارة الإلكترونية تصب في تحقيق توازن المصالح وتوسيع دائرة المستفيدين، خاصة أن كلمة إدارة في حد ذاتها عبارة عن "نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل وتعظيم الكفاءات والمهارات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة (من خلال التدريب والتأهيل والإعداد) ومن خلال العملية الرشيدة لاتخاذ القرارات.

وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر في مجال الإدارة أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمام الدولة، من أجل عصنة الإدارة وتقريب الخدمة من المواطنين وذلك عن طريق أتمته العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب، مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية، موقع وزارة العدل، موقع وزارة السياحة، موقع الوظيف العمومي، ومختلف الوزارات والمؤسسات العمومية، وتقديم الخدمة سريعة وقريبة من المواطن مثل شبكات الاطلاع على نتائج امتحانات مختلف الشهادات المدرسية، حيث يمكن لأي مترشح الدخول على الموقع ومعرفة معدله الدراسي، دون الذهاب إلى المؤسسات التربوية ليرى إعلانات النتائج، وكذلك التسجيل الأولي لحاملي شهادة البكالوريا في الجامعة إلكترونيا دون أن يضطر الطلاب إلى السفر ربما لجامعات بعيدة خارج الولاية التي يقيمون فيها.

"كما ستشرع العديد من المؤسسات التربوية بداية من اختبارات الفصل الأول للسنة الدراسية 2016/2015 في إعلام الأولياء حول نتائج وسلوك أبنائهم عبر رسائل قصيرة (SMS) وذلك من أجل ضمان التواصل المباشر بين إدارة المؤسسة التربوية وولي الأمر وأوضح المصدر بأن الإجراء الذي استحدثته وزارة التربية في إطار رقمنة جميع المعاملات في القطاع سيتمكن الأولياء في الحصول على النتائج عبر رسائل قصيرة على هواتفهم.

يمكن القول بأن الجزائر اعتمدت مسعى عصنة الإدارات العمومية بأحدث وسائل وتقنيات التكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل النهوض بالخدمة العمومية والرفع من مستواها وتحقيق الجودة بتقريبها من المواطن أو طالب الخدمة الذي يعتبر محور جميع السياسات التي قامت بها الدولة وصولا إلى الإدارة الإلكترونية⁶⁹.

⁶⁸ - لبن علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م، ص70.

⁶⁹ - المنظومة الرقمية العربية، جريدة المساء، ع1999 ليوم 06 جانفي 2016 الموافق 25 ربيع الأول 1437هـ، ص03.

رابعاً: تخفيف الإجراءات الإدارية.

"تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، ولتحسين الخدمة وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية.

هذا وقد بادرت السلطات العمومية لتحسين الخدمة على مستوى الإدارات، دعمت بقاء جمع يوم الفاتح والثاني جوان 2015 وزير الداخلية والجماعات المحلية، مع الولاية والذي تم من خلاله الاتفاق على عدة مقترحات تصب في صالح المواطن، حيث شدد الوزير على ضرورة الاستقبال الحسن للمواطنين داعياً إلى التوجه إلى التغيير المنتظر في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطنين، ومن بين المقترحات الهامة التي عرضت خلال الاجتماع تخفيف الإجراءات، تقصير فترة صلاحية الوثائق الإدارية، تنظيم أوقات وأيام الاستقبال مع الأخذ بعين الاعتبار المستفيد من الخدمة العمومية بمشاركة كبيرة لأعوان الإدارة ومن خلال هذه الإجراءات تسعى الدولة إلى وضع حد لأزمة الثقة الموجودة بين الإدارة والمواطن وعليه قررت السلطات العمومية وضع مجموعة عمل مكلفة بتخفيف الإجراءات وانسجامها مع إطلاق سبر آراء سيساهم في خلق مكتب على مستوى مصالح الاستقبال، لمتابعة معالجة الطعون وشكاوى المواطنين، ولقيادة هذا المشروع في الطريق الصحيح والعمل على تغيير الذهنيات، بادرت الدولة إلى تنظيم دورات تكوينية لفائدة أعوان الاستقبال مع التعامل معهم بصرامة، حيث تقرر اللجوء إلى الطرد أو تغيير مقر العمل للأعوان المتهمين بالتصرفات غير اللائقة مع المواطنين"⁷⁰.

"ومن أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عبر تقريب الإدارة من المواطن. كما أن لجوء الدولة إلى الإدارة الذكية سيخلص لا محالة من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري، فالذهاب نحو إدارة إلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الإدارية هو رهان الدولة الجزائرية تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عال في أداء الخدمة الإدارية، وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الإداري"⁷¹.

⁷⁰ - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 74.

⁷¹ - القانون رقم 10/02، المؤرخ في 29/06/2010، يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم، ج ر ج العدد 61 الصادرة بتاريخ 2010/10/21.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنعرض في هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث التي تم رصدها و مراجعتها ضمن القراءات المسحية التي قمنا بها في مجال موضوع دراستنا، حيث اشتملت هذه الدراسات على متغيرات و أبعاد متنوعة في عرض منهجية معالجة الموضوع، وقد تم الاستفادة من معطياتها بما يخدم أهداف الدراسة، ولكن عند قيامنا بالبحث عن معلومات حول الموضوع محل الدراسة لم نوفق في الحصول على أية دراسة سابقة تصب في صلب الموضوع، بشكل مباشر وواضح، إلا أننا استعملنا بعض الدراسات عن الإدارة الإلكترونية مع متغيرات أخرى والخدمات الرقمية العمومية كذلك مع متغيرات أخرى، من أجل استخلاص بعض الأفكار لأثرها موضوع عملنا، حيث سنخصص المطلب الأول إلى الدراسات باللغة المحلية و المطلب الثاني إلى الدراسات باللغة العربية، المطلب الثالث إلى الدراسات باللغة الأجنبية وفيما يلي عرض لهذه الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1-دراسة سليمة بن حسين، (2014)، بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، مقال بالمجلة الجزائرية للأمن والتنمية، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر3، الجزائر.

تعالج هذه الدراسة المشكلة البحثية المتعلقة بمدى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الإدارية، من خلال استعراض مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتوضيح دورها في تحسين أداء الخدمة الإدارية، والتحديات و المعوقات التي تعترض تطبيقها في مجتمعاتنا. وقد اتبع المنهج الوصفي للإمام بهذه الدراسة (دراسة نظرية)، وقد توصلت إلى استخلاص أن تطبيق الإدارة الإلكترونية واستكمال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب توليف متكامل من نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والأمنية والبيئية والبشرية والمعرفية وغيرها من العناصر الجوهرية التي تتكامل أدوارها وتأثيراتها المتبادلة في سياق عملة التحول الإلكتروني لإدارة المؤسسة الإدارية في ظل المجتمع الإلكتروني الجديد.

2-دراسة تارقي يونس، (2016 / 2017)، بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولاد عيسى بأردار، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الادارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية اولاد عيسى وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الالكترونية للخدمات العمومية، ابرز اهمية الادارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام

تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لربائنها، التعرف على مختلف تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها، اثناء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية. وبغية الإجابة على الإشكالية قد استخدم الباحث منهجين هما منهج دراسة حالة باعتبار هذا البحث من المواضيع الحديثة الذي سيباد في انشاء رؤية جديدة في علم الادارة ، ويدعم استخدام الادارة الالكترونية ، كأسلوب جديد في العمل وتقديم الامثل للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية ، وعلى هذا الاساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام المنهج الوصفي التحليلي : بهدف الوصول الى معرفة دقيقة لعناصر الاشكالية ، وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع، وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة ، ثم تحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: اثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الادارة الالكترونية، اثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين اداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة. ومن خلال هذه النتائج رأى الباحث وضع اقتراحات أهمها: تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الانتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة، ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة، ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الامن لاستخدام هذه التكنولوجيا.

3-دراسة جمبية ذهبية، (2016/2015)، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (ل.م.د) في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 - قالة -

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في: الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الالكترونية ، معرفة أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الالكترونية في الدراسة، إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه المؤسسات العمومية وإزالة الغموض عنها، معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الالكترونية. وللإلمام أكثر بالموضوع قد استخدمت المنهج الوصفي: من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الالكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الالكترونية وكذلك الخدمة العمومية وكذلك التعريف بالبلدية والهيكلة التنظيمي لها، المنهج التحليلي: من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية. بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة والمقترت البنائي المؤسسي. وقد توصلت لنتائج أهمها: تسهم الإدارة الالكترونية في تنمية وتطوير المؤسسات العمومية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها، عن طريق إدخال تقنيات ووسائل تكنولوجيا حديثة، الإدارة الالكترونية هي إدخال تكنولوجيا المعلومات

داخل مؤسسات الدولة، حيث يتطلب تطبيقها استقطاب أفضل الخبرات وتوفير الجو المناسب وتغيير الهيكل التنظيمي، وفق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

4- شافية شراييط، كريمة بوشمة، (2015 / 2016) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مُجَد الصديق بن يحيى - جيجل-

هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف: جمع معلومات جديدة تساهم في ميدان البحوث العلمية، الدور الفعال الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، الاقتراب من الواقع الفعلي للمؤسسة محل الدراسة، للتحقق ميدانيا من العلاقة القائمة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة، معرفة اتجاهات العملاء نحو نوعية وجودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، الكشف عن مدى قدرة الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في إعطاء جدول لمختلف المشاكل التي تواجه الإدارة من تعقد الإجراءات والروتين المسلط على الموظفين والمواطنين على حد سواء. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الملاحظة والمقابلة، وللتحقق من صحة الفرضيات اعتمد الأسلوب الكمي الذي يشمل التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، والأسلوب الكيفي لتحليل وتفسير البيانات. وقد توصلت الدراسة غلى نتائج اهمها: يساهم التطوير الإداري في تحسين جودة الخدمة، تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، يساهم الموظف الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة.

5- حمزوي وفاء، ربح الله صبرينة، فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز-أم البواقي- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الإتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-

تهدف هذه الدراسة إلى جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي: الكشف عن سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية داخل المؤسسة العمومية الخدمائية سونلغاز-أم البواقي-معرفة كيفية بناء استراتيجية الإدارة الرقمية داخل مؤسسة سونلغاز، الكشف عن مساهمة الإدارة الرقمية داخل مؤسسة سونلغاز وكيفية التأثير عمى نشاط المؤسسة العمومية الخدمائية سونلغاز-أم البواقي-وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وقد استخدمت آداتي الاستبيان والقيام بالمقابلة وتحليل النتائج المتحصل عليها التي من أهمها لولا وجود الإدارة الرقمية في تحسين نشاطات المؤسسة لما كانت هناك فاعلة و تواصل بُن المؤسسة و جمهورها الداخل و الخارج، حيث انطلقت هذه الدراسة من تساؤل اساساً مفاده فعالية الإدارة

الرقمية في نشاط المؤسسة العمومية الخدماتية سونلغاز -ام البواق- و هو ما يتوجب التركيز في هذه الدراسة على ماهية الإدارة الرقمية و نشاط

المؤسسة العمومية الخدماتية محل عينة الدراسة لنخلص الى مجموعة من النتائج المتمثلة في: ضرورة التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الرقمية، لاختصار المسافات الجغرافية و بالتالي خلق تفاعل و تواصل بين الإدارات بالإنترنت و المواطنين فيما بينهم.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1-Eun G. Park,2005 : Electronic Records Management and System Design: Trends and Vision, School of Library and Information Studies McGill University.

(دراسة يون جي بارك، 2005: إدارة السجلات الإلكترونية وتصميم النظام: الاتجاهات والرؤية، كلية دراسات المكتبات والمعلومات جامعة ماكجيل)

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تاريخ الخلفية وتطوير إدارة السجلات باختصار قبل وبعد التسعينيات بناءً على دورة حياة السجلات. وتشرح أيضًا تطور أنظمة تصوير المستندات الإلكترونية والتحويلات إلى أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية في التسعينيات. تشرح الورقة المتطلبات الوظيفية في إدارة الأرشيف ومعايير تطبيقات البرامج المقترحة من قبل صناعة إدارة السجلات الإلكترونية. تختتم الورقة بتقديم المشاكل والقضايا المرتبطة بتصميم البرمجيات في إدارة السجلات الإلكترونية لمزيد من التطوير. وقد توصلت إلى نتائج أهمها: على عكس بعض التوقعات بأن السجلات الورقية ستصبح قديمة ، تستمر السجلات الورقية في الزيادة وتزيد السجلات الإلكترونية بشكل كبير جميع الأماكن، لتفعيل السجلات الإلكترونية بشكل أكبر سيستمر البحث في تصميم أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية في التقدم مع مواصفات التصميم المطروح.

2- Samuel Asihene Nyampong : Electronic Records Management in National Development: A Case Study in Ghana Immigration Service, European Journal of Business and Management ,Vol.7, No.10, 2015 , Andrews University .

(دراسة بعنوان إدارة السجلات الإلكترونية في التنمية الوطنية: دراسة حالة في مصلحة الهجرة في غانا، المجلة الأوروبية للأعمال والإدارة، جامعة اندروز، 2005)

هذه الدراسة جاءت عبارة عن تحقيق في أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية في منظمة القطاع العام في غانا، كان الغرض من الدراسة هو تحديد مساهمات أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية في النمو والتنمية ، وكذلك مجالات التحسين لتعزيز إدارة

السجلات الإلكترونية للقطاع العام في غانا. تم إجراء هذا التحقيق من خلال مراجعة الأدبيات وإجراء دراسة حالة في مؤسسات القطاع العام. تبين أن أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية توفر نتائج جيدة لتحقيق أهداف إدارة السجلات لنظام المعلومات الجغرافية، ستكون هناك حاجة إلى نظام إدارة السجلات أكثر قوة وقائمًا على التكنولوجيا للحفاظ على التقدم الذي يحرزه المعهد الجغرافي.

3-Hakan Demirtela, Özlem Gökkurt Bayram : Efficiency of electronic records management systems: Turkey and example of Ministry of Development, Information and Records Management, Faculty of Letter, Ankara University, 2014.

(هاكان دميرتيل، أوزليم جوكورت بيرم، كفاءة أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية: تركيا ومثال وزارة التنمية، إدارة المعلومات والسجلات، كلية الآداب، جامعة أنقرة، 2014)

من الضروري إنتاج وحفظ وفهرسة واستخدام وأرشفة سجلات المؤسسة من خلال تقييمها أو التخلص منها أو نقلها لتمكين المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها فيما يتعلق بعملياتها الإدارية والتشغيلية. تطبيقات إدارة السجلات والأرشفة هي أدوات مستخدمة في عمليات التسجيل والتواصل الكتابي. تحتاج المؤسسات العامة إلى أنظمة معلومات تمكنها من إدارة السجلات بشكل منهجي والإنتاج ضمن عملياتها التجارية وإجراء مثل هذه العمليات في الوسائط الإلكترونية. يتم وضع تشريعات ومعايير لتنظيم الاتصالات الإلكترونية داخل المؤسسات وفيما بينها مثل لوائح المراسلات الرسمية في تركيا ، وخدمات البريد الإلكتروني المؤسسية ، وحزمة المراسلات الإلكترونية ، وما إلى ذلك ، بالإضافة إلى الأنشطة التي يجب إجراؤها لهذا الغرض من أجل تحقيق خصائص تعزيز مجال الأعمال لأنظمة إدارة المخاطر المؤسسية ، تم تقييمها في هذه الدراسة يجب أن يوفر تطبيق إدارة السجلات الإلكترونية (ERM) مؤسسة ما فائدة مثلى إلى الحد الذي يخدم فيه تعزيز كفاءة الأعمال ، بدلاً من مراقبة حركة السجلات الواردة والصادرة لتلك المؤسسة. ولهذا الغرض ، تم إجراء تقييم أولي بشأن الفوائد القابلة للقياس لتطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في مثال مؤسسة عامة. قمنا بإدارة استبيان للمسؤولين التنفيذيين الذين يستخدمون النظام بالإضافة إلى أولئك المسؤولين عن السجلات بغرض الكشف عن مزايا المستوى الإداري لتطبيق ERM ، الذي تستخدمه جمهورية تركيا.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أجريت هذه الدراسات خلال الفترة (من 2005 إلى 2017) في بيئات مختلفة عن بعضها البعض بيئات محلية بيئات أجنبية إضافة إلى أنها أجريت في منظمات مختلفة.

فانقسمت هذه الدراسات إلى (5) دراسات عربية و(3) دراسات أجنبية وفي الجدول التالي نبين الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الجدول رقم (01): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة	اوجه التشابه	اوجه الاختلاف
دراسة سليمة بن حسين	المنهج الوصفي التحليلي	- مذكرة لنيل شهادة الماجستير -تناولت دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية -تمت على مستوى مجلة الجزائري للأمن والتنمية -تمت في سنة 2014.
دراسة تارقي يونس	-استخدمت المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة حالة	-مذكرة لنيل شهادة الماستر -تناولت دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية -تمت على مستوى المؤسسة العمومية بلدية اولاد عيسى بأدرار -تمت في سنة 2016 /2017.
دراسة جمبية ذهبية	اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي	- مذكرة لنيل شهادة الماستر -تناولت الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية -تمت الدراسة في سنة 2016/2015

<p>-تمت الدراسة على مستوى بلدية خنشلة</p>		
<p>- مذكرة لنيل شهادة الماستر -تناولت دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة -تمت الدراسة على مستوى جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل- -تمت الدراسة سنة 2015 / 2016.</p>	<p>تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>دراسة شافية شراييط، كريمة بوشممة</p>
<p>- مذكرة لنيل شهادة الماستر -تناولت فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية -تمت الدراسة على مستوى مؤسسة سونلغاز-أم البواقي-</p>	<p>تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>دراسة حمزاوي وفاء، ربح الله صبرينة</p>
<p>- مقال بمجلة علمية باللغة الإنجليزية -تناولت إدارة السجلات الإلكترونية وتصميم النظام: الاتجاهات والرؤية. -تمت الدراسة على مستوى كلية دراسات المكتبات والمعلومات جامعة ماكجيل. -تمت الدراسة سنة 2005.</p>	<p>تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>Eun G. Park</p>
<p>-مقال بمجلة علمية باللغة الإنجليزية. -تناولت الدراسة إدارة السجلات الإلكترونية في التنمية الوطنية -أجريت الدراسة على مستوى المجلة الأوروبية للأعمال والإدارة، جامعة اندروز -تمت الدراسة سنة 2005.</p>	<p>تم الاعتماد على منهج تحليلي ومنهج دراسة حالة</p>	<p>Samuel Asihene Nyampong</p>
<p>-مقال بمجلة علمية</p>	<p>تم الاعتماد على المنهج</p>	<p>Hakan Demirtela, Özlem Gökkurt</p>

<p>-تناولت الدراسة كفاءة أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية -تمت الدراسة على مستوى كلية الآداب، جامعة أنقرة. -تمت الدراسة سنة 2014.</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>Bayram</p>
--	------------------------	---------------

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على الدراسات السابقة

بناء على ما سبق نرى أنه من الأهمية الإشارة إلى النقاط التالية:

- قلة الدراسات التي تربط المتغيرين مع بعض.

-أغلب الدراسات ركزت على الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمتغيرات أخرى. وأيضا الخدمات العمومية وربطها بمتغيرات أخرى.

-الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية والاستفادة منهم في تحديد مفاهيم الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية.

تحديد منهج الدراسة وتصميم أداة الدراسة (الاستبيان) من خلال الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة واختبار فرضيات والاستفادة من مناقشة وتحليل نتائج الأدوات القياس المناسبة وتحديد الاساليب الاحصائية المناسبة لتحليل البيانات.

- ولذا جاءت هذه الدراسة الحالية لتظفي بضلالها منظوراً مختلفاً لإظهار الجانب العملي لمتغيرين رئيسين يعدان من أبرز ممارسات العمل الاداري ونتائجه ،وتعد استكمالاً لمسيرة البحث في مجال واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

خلاصة الفصل

الإدارة الإلكترونية بمفهوم عام ترتبط باستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات للتغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية ومن بين الاستنتاجات أن الإدارة الإلكترونية وسيلة تأثرت بها جميع الإدارات والمنظمات.

خصوصاً الأنشطة التي تقوم بها وتشرف عليها الهيئات العمومية للدولة (الخدمة العمومية) لتحقيق المنفعة العامة، حيث أن الإدارة الإلكترونية تتميز بمجموعة من الخصائص بحيث أنها إدارة بلا ورق وأنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها جهة مركزية، كما أنها تهدف إلى تسهيل الإجراءات للمواطنين والمتعاملين مع المرفق أو المنظمة.

الفصل الثاني

دراسة دور الادارة الالكترونية في

تحسين الخدمات العمومية بلدية

المنصورة

تمهيد :

بدخول الجزائر إلى الاقتصاد المبني على السوق و قوى الطلب و العرض كان لزاما على مؤسساتها العمومية مسايرة مع هذه المتغيرات، لأن اقتصاد السوق يتطلب تقديم خدمات تفرض جملة من العوامل يجب على المؤسسات الوطنية امتلاكها وهي التنافسية و الجودة و المرونة و الكفاءة ، ومن هذا التوجه أخذت المؤسسات الوطنية باتباع استراتيجيات وخطط طويلة الأمد كإدارة الإلكترونية للتأقلم مع الوضع الجديد ولهذا سلطنا الضوء على واحد من المؤسسات العمومية هي بلدية المنصورة ولاية غرداية وذلك لكون هذه البلدية من بين البلديات التي تقدم خدمات رقمية متطورة ، محاولين ابراز تطبيقات هذه التوجه الجديد من الإدارة.

ومن هذا المنطلق سوف نحاول في هذا الفصل دراسة:

المبحث الاول: تقديم عام لبلدية المنصورة ولاية غرداية

المبحث الثاني : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة

المبحث الثالث :تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم البلدية

المطلب الأول: تعريف البلدية

إن بلدية المنصورة المنشأة سنة 1985 طبقا للقانون 84-09 المؤرخ في 04 فيفري 1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد و يحمل رمزها 47013 مساحتها الإجمالية حوالي 4812 كلم ، يمر عبرها الطريق الوطني رقم 01 غربا عبارة عن أودية و تضاريس شبكية و شرقا مساحات منبسطة نسبيا .

و هي بطابعها الجغرافي و المعماري الذي يتبعه تتوزع على خمسة أحياء سكنية في خطوط طولية تقارب الخمسين كلم إضافة إلى خمسة محيطات فلاحية ذات استفادات فردية تتراوح من واحد هكتار إلى خمسة هكتارات معظمها تسمى اصطلاحا خارج المحيط (آبار تقليدية بعمق 30 متر مع صعود الماء بالمضخات الكهربائية الفردية) و الباقي منها يتم فيه السقي من طبقة الألبان بعمق 500 متر محيطات بشبه تعاونيات 02 هكتار للفرد إضافة إلى الشكل الثالث الإستثمار الفلاحي من 10 إلى 300 هكتار.⁷²

تتميز بواقع تبعثر احيائها الرئيسية و العزلة الجغرافية المطلقة الموجودة بين تلك الأحياء ، الأمر الذي فرض حتمية إنشاء

ملحقات بلدية بتلك الأحياء :

الملحقة الأولى : بعين اللصيق الذي تبعد عن مقر البلدية المنصورة الجديدة مسافة 04 كلم مع الانعدام الحضري الكلي بينهما .

الملحقة الثانية : بالمنصورة القديمة و الذي تبعد عن المنصورة الجديدة مسافة 23 كلم مع الإنعدام الحضري الكلي بينهما أيضا و إن كان عامل رقمته الإدارة و معلوميتها من جهة ، و إشكال عملية التوظيف العام لمصالح الإدارة من جهة أخرى حالا أو منعاف فتح هاتين الملحقتين إلا أن الواقع الجغرافي المحتوم ما زال يفرض البلدية كأنها ثلاث أو اربع بلديات متباعدة .

و لهذه الأسباب و غيرها ، صنف البلدية ، كبلدية قابلة للنمو و الرقي commune A promouvoir و إذا استثنينا المنصورة الجديدة كتجمع مركزي يسكنه 31% من مجموع السكان ، فإن نسبة السكان في التجمع الثانوي تمثل 28% ، (و هي الوحيدة في الولاية المنتدبة التي تحتوي على تجمعات ثانوية) ، و في المناطق المبعثرة بنسبة 41% من مجموع السكان و إن نسبة التجمعات الثانوية في كامل الولاية المنتدبة 4.37% .

علما أن (بعض المؤشرات) :

⁷² وثائق المؤسسة.

-قطاع التربية مرضي جدا (النقل المدرسي ، الإطعام ، نسبة التمدرس 95% ، و إن نتائج البكالوريا 18/17 تحصلت البلدية على الرتبة الرابعة بالنسبة للمؤسسات الرسمية باستثناء حاجة البلدية إلى مجمع مدرسي).

-التكوين المهني مرضي جدا (ذكور و إناث) مع عناء التنقل

-مرافق الشباب و الرياضة تحت المستوى المطلوب

-البنى الإجتماعية التحتية مرضية

-شبكات الصرف الصحي ضعيفة

-الطرق الحضرية مقبولة حاليا

و للبلدية إدارة ينشطها الأمين العام تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي طبقا لأحكام القانون البلدي رقم: 10/11 بتاريخ:2011/06/22 و أحكام المرسوم التنفيذي رقم:320/16 المؤرخ في:2016/12/13.⁷³

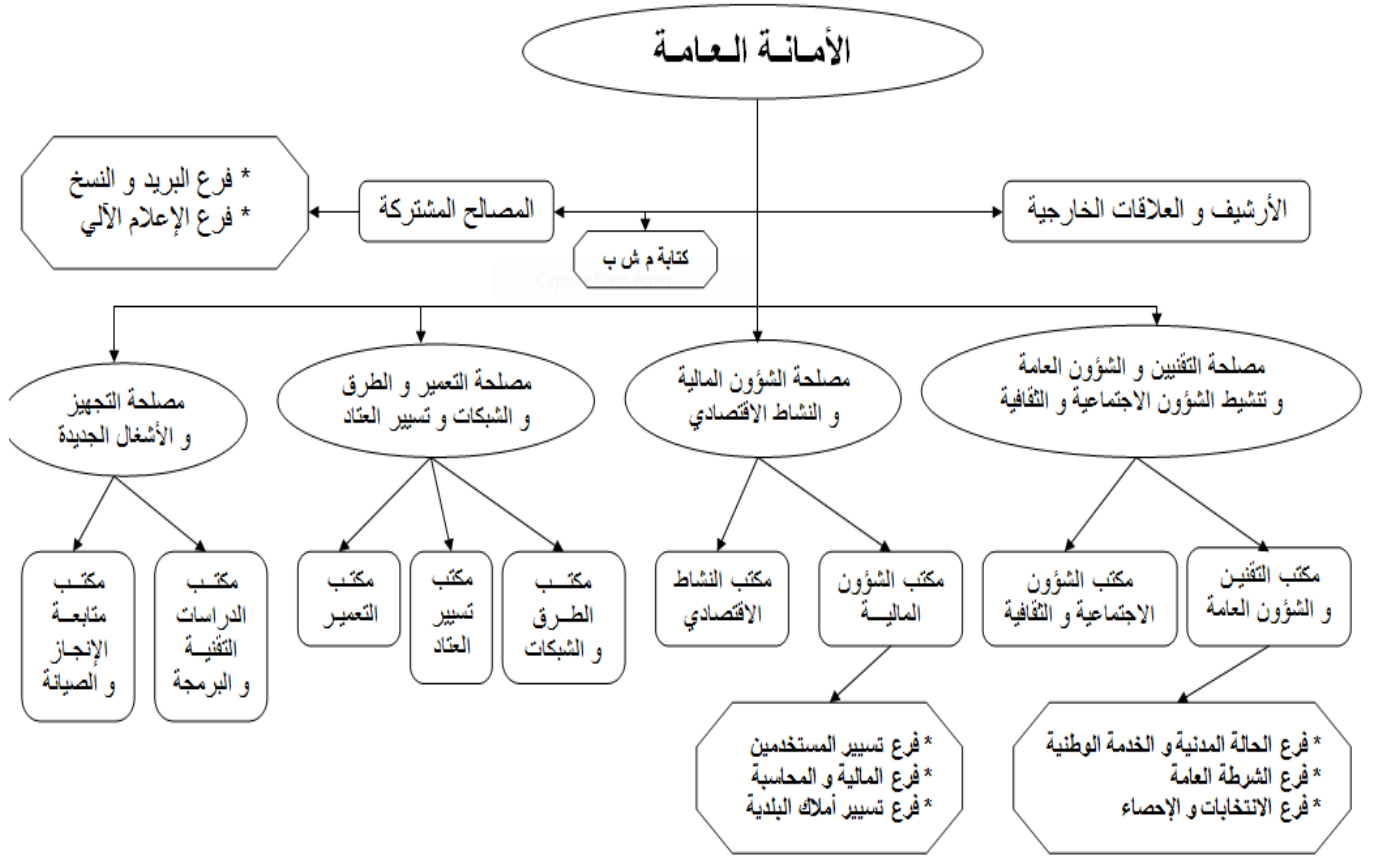
المطلب الثاني: المطلب الثاني: هيكلة المؤسسة ومهامها

أولا: هيكلة بلدية المنصورة

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للبلدية

للبلديات ذات كثافة سكانية

أقل من 20.000 نسمة



المصدر: وثائق البلدية

المطلب الثالث: مهام بلدية المنصورة

❖ الأمانة العامة: 74

إدارة البلدية ينشطها أمين عام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي طبقا لأحكام القانون البلدي رقم: 10/11 بتاريخ: 2011/06/22 و أحكام المرسوم التنفيذي رقم: 320/16 المؤرخ في: 2016/12/13 يتضمن الأحكام الخاصة المطبقة على الأمين العام للبلدية و نظرا لمقتضيات الضرورة تم إلحاق المكاتب الآتي ذكرها تحت الوصاية المباشرة للسيد الأمين العام :

- مكتب البريد.
- مكتب تسيير الموارد البشرية و التكوين.
- مكتب المداولات و القرارات التنظيمية.

⁷⁴ القانون البلدي رقم 10/11 بتاريخ 2011/06/22 إضافة إلى أحكام المرسوم التنفيذي 320/16 الموافق 2016/12/13 المتضمن الأحكام الخاصة المطبقة على الأمين العام للبلدية.

-مكتب الأرشيف.

-مكتب الأمن و الوقاية.

(1)- أهم مهام رئيس مكتب البريد: يتولى هذا المكتب تحت الإشراف المباشر للسيد الأمين العام للبلدية ما يلي :

-العمل على عصرنة تسجيل البريد الوارد والصادر باستعمال تقنيات الحفظ الجديدة بالتنسيق مع مصالح الرقمنة والعصرنة.

-مسك سجلات البريد الوارد والصادر والحفاظ على سلامتها.

- تسجيل البريد الوارد في السجل المخصص لذلك و ضمان ايبصاله إلى المصالح المعنية بعد الاطلاع عليه من طرف السيد رئيس

المجلس الشعبي البلدي و توجيهه من طرف الامين العام.

-تسجيل البريد الصادر في السجل المخصص لذلك و إرساله للجهات المعنية، وحفظ نسخ منه في مصنف خاص، ويعتبر ذلك

بمثابة أرشيف.

(2)-أهم مهام مكتب تسيير الموارد البشرية و التكوين: يتولى هذا المكتب تحت الإشراف المباشر للسيد الأمين العام للبلدية ما

يلي :⁷⁵

- إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية لكل سنة.

- تنظيم و متابعة مختلف مسابقات التوظيف والامتحانات المهنية.

- متابعة التكوين الخاص قبل الترسيم وقبل الترقية بالتنسيق مع مؤسسات التكوين.

- تسيير دورات تكوينية و رسكلة الموظفين و الأعوان المتعاقدين.

- اعداد حالة تعداد المناصب المالية عند نهاية كل ثلاثي على أن تكون مؤشرة من طرف المراقب المالي عند نهاية السنة المالية.

(أ)- فرع تسيير المستخدمين الدائمين و المتعاقدين: من أهم مهامه ما يلي:⁷⁶

- اعداد مقررات العطل المرضية والغيابات الغير الشرعية.

- مسك ملفات الموظفين والاعوان المتعاقدين والمحافظة عليها.

- مسك سجل الخاص بمختلف لجان المتساوية الأعضاء البلدية، واللجان الاستشارية الخاصة بالأعوان المتعاقدين.

- السهر على متابعة وتنفيذ العقوبات التأديبية الصادرة عن اللجان المتساوية الاعضاء وكذا الهيئة المستخدمة.

- مسك ورقة إثبات الحضور اليومية و العمل بها.

⁷⁵ المرسوم التنفيذي رقم: 102/01 المؤرخ في 2004/04/01، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم: 402/98 المؤرخ في 1998/12/02 المتضمن الإدماج المهني

للشباب الحاملين شهادات التعليم العالي والتقنيين السامين خريجي المعاهد الوطنية للتكوين.

⁷⁶ المرسوم التنفيذي رقم: 126/08 مؤرخ في 2008/04/19 يتعلق بجهاز المساعدة على الإدماج المهني.

- اعداد سندات العطل.

(ب)-فرع المتعاقدين لمختلف الصيغ: متعددة مهام هذا الفرع ومن اهمها ما يلي:⁷⁷

- منح الموافقات المبدئية لطالبي الشغل، بالتنسيق مع رئيس المكتب.
- متابعة إمضاء عقود العمل وتمديدتها وفسخها بالتنسيق مع المصالح المعنية.
- ضرورة مراجعة وضبط القوائم الاسمية.
- تنصيب المدجنين في مناصب عملهم حسب احتياجات البلدية .

(3)-أهم مهام مكتب المداولات و القرارات التنظيمية :

أ/-مهام المكلف بالمداولات : يتولى المكلف بالمداولات تحت الإشراف المباشر للسيد الأمين العام للبلدية ما يلي:

- المسك الجيد لسجل المداولات البلدية.
- السهر على عملية إمضاء سجل المداولات من قبل رئيس وأعضاء المجلس الشعبي البلدي .
- تدوين مختلف إشعارات السلطة الوصية و المتعلقة بالمصادقة على المداولات و إمضائها من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- متابعة تنفيذ المداولات بمعية المصالح والهيئات المعنية .
- المسك الجيد للسجل المخصص لمحاضر جلسات المجلس الشعبي البلدي .
- إنجاز النشرة الدورية الخاصة بمداولات البلدية .
- متابعة عملية المصادقة على المداولات البلدية من قبل الجهات الوصية .

ب/-مهام المكلف بالقرارات :

يتولى المكتب تحت الإشراف المباشر للسيد الأمين العام للبلدية ما يلي:⁷⁸

- السهر على عملية إمضاء سجل القرارات من قبل رئيس وأعضاء المجلس الشعبي البلدي .
- تدوين مختلف إشعارات السلطة الوصية و المتعلقة بالمصادقة بالقرارات و إمضائها من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- متابعة تنفيذ مختلف القرارات بمعية المصالح والهيئات المعنية .
- إنجاز النشرة الدورية الخاصة بقرارات البلدية .

⁷⁷ المرسوم التنفيذي رقم: 305/09 مؤرخ في 10/09/2009 يتعلق بجهاز نشاطات الإدماج الاجتماع- ممارس ي.

⁷⁸ القانون رقم : 10/11 بتاريخ 22/06/2011 و المتعلق بالبلدية لاسيما المواد من 52 إلى 61 ومن 96 إلى 99.

4- أهم مهام مكتب الأرشيف : يتولى هذا المكتب تحت الإشراف المباشر للسيد الأمين العام للبلدية ما يلي :⁷⁹

- تكوين أرصدة الوثائق والمحفوظات المحلية وإثرائها وصيانتها و تسييرها.
- السهر على حفظ التراث الأرشيفي و البحث عن الوثائق المحلية و اقتنائها و الحفاظ عليها و تحليلها و استغلالها و توزيعه، مع تكوين قواعد المعطيات الوثائقية و تصميم منظومات المرتبطة بها.
- القيام بإعداد الجرد الشامل لكافة الأرصدة الأرشيفية المحلية المتواجدة في قاعة الحفظ.
- القيام باستلام الوثائق الإدارية، تسجيلها، تصنيفها وحفظها مع غيرها من الأعمال التقنية.
- القيام بصيانة و ترميم الوثائق و المحفوظات المحلية، و كذا أشغال التجليد.
- القيام بفتح الأرشيف للاطلاع عليه من طرف السلطات ،الهيئات ،الباحثين و لكل شخص يقدم طلبا بعد الموافقة المسبقة للأمين العام.⁸⁰

5- أهم مهام مكتب الأمن و الوقاية: يتولى هذا المكتب تحت الإشراف المباشر للسيد الأمين العام للبلدية ما يلي:

- السهر على سلامة العلم الوطني داخل مقر البلدية و لواحقها واستبداله عند الضرورة.
- السهر على امن مقر البلدية و فروعها والمرافق التابعة لها بما في ذلك المدارس الابتدائية.
- تقديم تقارير دورية عن الوضعية الامنية للبلدية عند الضرورة إلى السيد رئيس المجلس الشعبي تحت إشراف الامين العام مع وضع سجل خاص بذلك.
- السهر على متابعة أعوان الحراسة بما في ذلك حراس المدارس الابتدائية من ناحية الانتشار، الانضباط و تنظيم الاجازات بالتنسيق مع مكتب تسيير المستخدمين.

⁷⁹وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 67/77 المؤرخ في 20 مارس 1977 المتعلق بالمحفوظات الوطنية لاسيما المادة 53 منه.

⁸⁰القانون: 09/88 المؤرخ في: 26 يناير 1988 المتعلق بالأرشيف الوطني المادتين لاسيما المادتين 05 و 19.

❖ مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

(1) - أهم مهام مكتب الانتخابات:

- متابعة المراجعة العادية السنوية للقوائم الانتخابية.
- متابعة المراجعة الإستثنائية للقوائم الانتخابية.
- استقبال ملفات الشطب والتسجيل في القوائم الانتخابية من قبل المواطنين .
- المسك الجيد لسجلات التسجيل والشطب الخاصة بالقوائم الانتخابية. والمسك الجيد لسجل الوكالات بالتنسيق مع الجهات القضائية المعنية .

(2) - أهم مهام مكتب الجمعيات و الشؤون القانونية و المنازعات:

أ- الجمعيات⁸¹

- إعداد سجلات خاصة بمختلف أصناف الجمعيات البلدية.
- إستلام ملفات تأسيس و تجديد الجمعيات البلدية بجميع أصنافها باستثناء الجمعيات الدينية .
- المتابعة المستمرة لملفات الجمعيات إلى حين اعتمادها.
- الإحصاء الدوري للجمعيات المعتمدة و التي هي في طور الاعتماد.
- إعلام الجمعيات بكل القوانين و التنظيمات الحديثة ذات الصلة.
- متابعة مدى تجسيد نشاطات الجمعيات المسطرة ضمن قوانينها الأساسية.
- تدوين مختلف الاعانات التي تقدمها البلدية للجمعيات بالتنسيق مع مصلحة الميزانية و التحليل المالي في سجل خاص.

(ب) - الشؤون القانونية و المنازعات

- تمثيل البلدية أمام الجهات القضائية و الضبطية القضائية
- التنسيق مع محامي البلدية في تحرير كل العرائض و متابعة القضايا
- استخراج الأحكام القضائية و إستلام العرائض
- متابعة تنفيذ الأحكام القضائية.
- احصاء كل القضايا التي تكون البلدية طرف فيها و متابعتها دوريا.

⁸¹ القانون رقم: 06/12 المؤرخ في: 12/01/2012 المتضمن قانون الجمعيات.

3- أهم مهام مكتب الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية و السياحية :

أ- الشؤون الاجتماعية

- إحصاء الفئات المعوزة بجميع أنماطها و التكفل بانشغالهم.
- إحصاء فئة المسنين و التكفل بانشغالهم.
- إحصاء ملفات المعوقين (بجميع بفئاتها) .
- التكفل بملفات ونقل المختلين عقليا للمؤسسات الاستشفائية المختصة .

ب- الثقافية:

- إعداد البرامج الخاصة بالأعياد الوطنية و الدينية
- تنشيط النوادي الثقافية و القاعات المتعددة النشاطات .
- متابعة عملية تزيين عربات البلدية المشاركة في الاعياد الوطنية و البلدية .
- متابعة مختلف النشاطات المنظمة من طرف جميع الجمعيات الثقافية .

ج- الرياضة:

- المتابعة المستمرة لمختلف التظاهرات الرياضية (التغطية الأمنية ، الإسعاف... الخ)
- مسك ملف الإعانة المتخصصة للنوادي الرياضية و المقدرة ب 3 % .

د- السياحة:

- تفعيل و تشجيع الجمعيات الناشطة في الميدان كالنادي السياحي .
- إحصاء المعالم التاريخية و الأثرية التي لها علاقة بالسياحة .
- تشجيع السياحة الصحراوية بإصدار مجلات وكتيبات خاصة بالسياحة.
- العمل على إنشاء متحف بلدي يخلد آثار السياحة البلدية.
- إحصاء الحرفيين المختصين في الصناعة التقليدية و وضع بطاقة خاصة بكل حرفي.
- تشجيع إقامة معارض سياحية و الصناعة التقليدية.

❖ مصلحة التنظيم و الشؤون العام

(4)- أهم مهام مكتب تسيير المدارس الابتدائية و الخدمات الاجتماعية المدرسية:⁸²

- ضبط قوائم التلاميذ المستفيدين المقترحة من مديري المدارس الابتدائية.
- ضمان صيانة المطاعم المدرسية ونظافة الأماكن.
- ضمان حسن سير المطاعم المدرسية.
- توفير أعوان مؤهلين يكلفون بتسيير وحراسة وتصليح وصيانة محلات المطاعم المدرسية وكذا تحضير الوجبات و توزيعها و نقلها.

(5)- أهم مهام مكتب الفلاحة و الاستثمار:⁸³

➤ الفلاحة:

- متابعة ملفات الامتياز الفلاحي و الاستصلاح و المحيطات الفلاحية .
- القيام بالمعاينات الميدانية المتعلقة ب : التنازل، الشرط الفاسخ، الامتياز الفلاحي، تصحيح الوضعيات (مساحة - الحدود الخ)
- التنسيق مع لجنة التجديد الريفي .
- التنسيق مع مختلف المصالح التقنية (وصاية الغابات، القسم الفرعي للفلاحة و الموارد المائية و أملاك الدولة، و غرفة الفلاحة)،
- تسوية وضعية الاراضي الفلاحية العالقة والسهر على اعداد عقود التمليك مع المصالح المختصة (أملاك الدولة، المسح العقاري، المحافظة العقارية)، دراسة ملفات طلب رخص حفر الآبار.

➤ الاستثمار:

- احصاء النشاطات التجارية والحرفية والمهنية المتواجدة بتراب البلدية
- استلام الملفات الخاصة بممارسة النشاطات التجارية والحرفية والصناعية وإرسالها الى مكتب حفظ الصحة لإجراء الملائمة و عدم الملائمة .
- اعداد وتحرير الشهادات والوثائق الخاصة لممارسة هذه الأنشطة.
- متابعة ودراسة الشكاوي المتعلقة بهذه الانشطة داخل التجمعات السكنية.

⁸²وفقا للمرسوم التنفيذي رقم: 226/16 المؤرخ في: 2016/08/25 المحدد للقانون الأساسي النموذجي للمدرسة الابتدائية.

⁸³القانون رقم 18/83 بتاريخ: 1983/08/18 المتعلق بالحيازة العقارية الفلاحية بواسطة الاستصلاح الفلاحي.

6- أهم مهام مكتب حفظ الصحة البلدي : 84

- متابعة عملية مكافحة الأمراض المتنقلة عبر المياه (MTH).
- ينظم عملية محاربة الحيوانات الضالة و مكافحة الحشرات و جمع العقارب
- يسهر على تحقيق وتنفيذ مراقبة نوعية البكتيرية الماء الصالح للشرب و معالجته.
- مراعاة شروط جمع المياه المستعملة والنفايات الصلبة الحضرية وتصريفها ومعالجتها.
- مراقبة المواد الغذائية المعروضة للبيع ومنتجات الاستهلاك المخزونة و/ المزروعة على مستوى البلدية .

❖ مصلحة الرقمنة و العصرية

1- أهم مهام مكتب الحالة المدنية و الخدمة الوطنية: 85

- تلقي التصريحات بالولادات والوفيات و تحرير العقود المتعلقة بها.
- تحرير عقود الزواج.
- مسك سجلات الحالة المدنية.
- تقييد جميع العقود في سجلات الحالة المدنية .

➤ أهم مهام فرع الخدمة الوطنية : 86

- إحصاء شباب الخدمة الوطنية بالتنسيق مع مصالح الولاية و الجهات المعنية الأخرى .
- تبليغ مختلف أوامر الحضور لفحص الانتقاء بالتنسيق مع مصالح الولاية و مكتب الخدمة الوطنية.
- تطهير قوائم المسجلين لفحص الانتقاء (المتوفون، حالات التكرار ... الخ)
- تبليغ مختلف الاستدعاءات لأداء واجب الخدمة الوطنية بالتنسيق مع مصالح الدرك الوطني .

➤ أهم مهام فرع الحج : 87

- متابعة عملية تسجيل المواطنين لأداء فريضة الحج.
- تنظيم عملية القرعة و ضمان نجاحها بالتنسيق مع ممثل الولاية .

⁸⁴ المرسوم رقم 146/87 المؤرخ في 10 يونيو 1987 المتضمن إنشاء مكاتب حفظ الصحة البلدية.

⁸⁵ الأمر رقم: 20/70 المؤرخ في: 19/02/1970 المعدل والمتمم للقانون رقم: 08/14 المؤرخ في: 09/08/2014 والمتعلق بالحالة المدنية.

⁸⁶ المرسوم التنفيذي رقم: 06/14 المؤرخ في 09/08/2014 المتعلق بالخدمة الوطنية.

⁸⁷ القانون رقم (6) لسنة 1993 بشأن تنظيم شؤون الحج، والقوانين المعدلة له.

- منح شهادات الفوز للمواطنين الفائزين في عملية القرعة.
- اعلام المواطنين الفائزين في القرعة لأداء فريضة الحج بالتدابير التي تهمهم (برنامج الفحوصات الطبية، التلقيحات ، دفع تكاليف الحج، الايام التكوينية....الخ)
- التسيق مع مصالح مديرية التنظيم والشؤون العامة بالولاية لمعالجة الملفات وملء دفاتر الحج.
- تسليم دفاتر الحج للمواطنين الفائزين في عملية القرعة

2)-أهم مهام مكتب تنقل الأشخاص ومرور السيارات:⁸⁸

- السهر على حسن استقبال المواطنين .
- توزيع المهام بين الاعوان.
- التدخل في حال حدوث اشكال تقني او اداري.

أ- تنقل الأشخاص (جوازات السفر + بطاقات الهوية)

*مهام الموظفين المكلفين بالشباك الإلكترونية :⁸⁹

مهام العون المكلف باستلام الملف و فحصه :

- 01- التأكد من الوثائق المكونة للملف الإداري لصاحب الطلب حسب لحالة (طلب لأول مرة أو تجديد).
- 02- التأكد من مطابقة صورة الهوية المقدمة للمعايير المعمول بها .
- 03- تحديد نوع الوثيقة المطلوبة في نظام الشباك الإلكتروني (جواز السفر أو بطاقة تعريف وطنية).
- 04- البحث عن المعلومة الخاصة بالشخص في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، و ذلك بحجز البيانات الخاصة بالشخص ، رقم التعريف الوطني الوحيد ، أو رقم الوثيقة البيومترية .

* أهم مهام المسؤول التقني عن الأرضية البيومترية :⁹⁰

- 01- الحرص على ضمان إستمرارية عمل الأرضية البيومترية من الناحية التقنية بصفة دائمة .
- 02-متابعة وتثبيت سير التطبيقات والبرامج الخاصة بالوثائق البيومترية.

⁸⁸محتوى المنشور الوزاري رقم: 2018/02 المؤرخ في: 2018/03/21 الصادر عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية و المتعلق بتأطير مسار الشباك

الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية و طرق استغلالها.

⁸⁹محتوى المنشور الوزاري رقم: 2018/02 المؤرخ في: 2018/03/21 الصادر عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية و المتعلق بتأطير مسار الشباك

الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية و طرق استغلالها.

⁹⁰المرجع نفسه.

03- تسيير حسابات المستعملين.

04- إدارة الأنظمة و قاعدة البيانات.

* أهم مهام العون المكلف بتسليم الوثائق البيومترية :

01- تسجيل الوثائق المستلمة من مصالح الولاية أو المقاطعة الإدارية أو الدائرة .

02- تسليم الوثائق البيومترية لأصحابها بعد قراءة الشريحة ومقارنة البصمات .

03- تسليم أظرفة الرقم السري .

04- تحويل الوثائق التي تعذرت فيها عملية مقارنة البصمات بسبب رداءتها ، إلى رئيس المصلحة للبت فيها .

(ب)-مرور السيارات (بطاقة المركبات و رخص السياقة):

➤ بطاقة المركبات:

- إستلام ملفات تسجيل مركبات بجميع أنواعها .

- حجز الملفات في الشبكة المحلية و الوطنية.

- استخراج بطاقة المراقبة .(fiche de contrôle).

- استخراج بطاقة التسجيل.

- تسليم وصل إيداع في حالات محدودة (ملف RTI أو عدم وجود شهادة التأكيد على الشبكة)

➤ رخص السياقة:⁹¹

- إستلام ملفات الناجحين في مختلف إمتحانات الخاصة بالسياقة والصادرة عن مديرية النقل .

- إستخراج رخص السياقة بجميع أصنافها .

- تسليم وصول إيداع في حالات محددة.

- متابعة شهادة الكفاءة على مستوى الشبكة الوطنية .

مصلحة الشؤون المالية وممتلكات البلدية:⁹²

(1)-أهم مهام مكتب الميزانية والتحليل المالي

- إعداد الحساب الإداري و الوثائق المحاسبية المتعلقة به في أجل أقصاه 31 مارس.

⁹¹المنشور الوزاري رقم 06 المضمن الترتيبات التنظيمية المؤطرة للتحديثات المضافة للشباك الإلكتروني لاسيما المتعلقة بإصدار رخصة السياقة البيومترية الالكترونية.

⁹²قانون العضوي رقم 18-15 المؤرخ في 02 سبتمبر 2018، المتعلق بقوانين المالية.

- إعداد الميزانية الإضافية والوثائق المحاسبية المتعلقة بها قبل تاريخ 15 جوان .
- متابعة استهلاك الأموال الخاصة.
- تنفيذ الميزانية.
- إعداد وثائق الأخذ بالحساب وإرسالها إلى المراقب المالي .
- إعداد وإرسالها إلى أمين الخزينة للتأشيرة .
- الالتزام بعدم تجاوز الاعتمادات التقديرية الممنوحة والمصادق عليها قانونا.
- التحقق من عدم إجراء أي اقتطاع أكبر من المعدل الأدنى القانوني (10%) عند عدم توفر السيولة المالية الكافية .

المبحث الثاني : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية ، من وجهة نظر رؤساء المصالح، والموظفين العاملين في بلدية غرداية ، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية في بلدية غرداية ، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام استبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره .

الفرع الأول : مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة :

أولاً/ مجتمع الدراسة : كون الظاهرة المدروسة تتعلق دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في ورؤساء المصالح وغيرهم في بلديات بولاية غرداية.

ثانياً / عينة الدراسة : بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد عليه ، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية ، وقم تحديد العينة في بلدية واحدة وهي البلدية الام بلدية غرداية وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية): موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة (وتمثل رقما (1,2,3,4,5) على التوالي:

الجدول رقم (03): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فانه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس = 4 = 5-1) (وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = $4/5=0.8$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا $1+0.8=1.80$: فنحصل على مجال [1- 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الجدول رقم (04): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

الاتجاه (التقييم)	درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع : ضو نصر ، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء ، مقدمة للسنة الأولى
 ماستر اقتصاد كمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي ، 2018

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

الفرع الثاني : استبانة ونموذج الدراسة

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع، و المتمثلة في آراء و جهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.

■ ولكي تكون الاستمارة دقيقة و منظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة و الوضوح و المضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، و انطلاقا من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث و الفرضيات الموضوعية، و لقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

➤ استعمال لغة سليمة؛

➤ صياغة أسئلة بسيطة و غير قابلة للتأويل؛

➤ ترتيب الأسئلة و تسلسلها و ربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

أولا/ إعداد استمارة الاستبيان : قمنا بتصميم و توزيع استبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة و متغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي :

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس ، العمر ، المستوى العلمي ، الوظيفة ، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 19 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما المحور الأول : إدارة

الإلكترونية ، والمحور الثاني : جودة الخدمات الرقمية كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة)

المحور الأول: أنماط إدارة الإلكترونية وينقسم إلى ثلاثة ابعاد:

- البعد الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويتكون من (08) فقرات.

- البعد الثاني: تدفق وجودة البيانات و المعلومات الرقمية ، ويتكون من (04) فقرات.

- البعد الثالث: كفاءة الخدمات الادارية ويتكون من (03) فقرات.

المحور الثاني: جودة الخدمات الرقمية في بلدية ، ويتكون من (04) فقرة .

ثانيا / نموذج الدراسة المتغيرات المستقلة : خلال هذه الدراسة معرفة إدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية . اما العينة

فهي بلدية غارداية ، إدارة الإلكترونية كمتغير مستقل ، أما جودة خدمة الرقمية في بلدية كمتغير تابع

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج: **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي : التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واستخدام الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة ولاختبار أداة القياس تم استخدام معامل المصدقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان، وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS إصدار 21، لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية :

الجدول رقم (05): يبين شرح أساليب الاحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة

الأداة الإحصائية	وصفها
التكرار و النسبة % والرسوم البيانية	لوصف أفراد عينة الدراسة
معامل ألفا كرونباخ	اختبار ثبات الاستبيان
معامل ارتباط بيرسون	لاختبار صدق الاستبيان
المتوسط الحسابي	وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.
الانحراف المعياري:	وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.
اختبار T	لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء

<p>الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عن ما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائيا) بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة و المتوسط الفرضي</p>	<p>one Sample t-) (test</p>
<p>يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.</p>	<p>مستوى الدلالة 0.05</p>
<p>يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05</p>	<p>مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) P- : (value</p>

المصدر: من اعداد الطلبة وبتصرف بالاعتماد على المرجع التالي : عبد الحميد بوحفص: الاساليب الاحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام برنامج spss ،الجزء الاول ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2013.

المطلب الثالث : صدق المحتوى و خصائص العينة:

في هذا المطلب سوف نتطرق الى صدق المحتوى وخصائص عينة الدراسة كما يلي :

الفرع الأول : صدق وثبات الاستبيان

اولا / تحكيم الاستبيان: عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية..

ثانيا/ قياس ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ(Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل

المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS) ، حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي و الذي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (06): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	تطبيق الإدارة الإلكترونية	08	0.811	0.900
	تدفق وجود البيانات والمعلومات الرقمية	04	0.782	0.884
	كفاءة الخدمات الادارية	03	0.744	0.862
إجمالي محور إدارة الإلكترونية		15	0.887	0.941
إجمالي محور جودة خدمة الرقمية		04	0.828	0.909
الإجمالي		19	0.915	0.956

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

تدل معاملات الثبات علي ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لان معامل الثبات عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بأبعاد إدارة الإلكترونية في البلدية هو (0.811) ويتعلق بالبعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب (0.744) ويتعلق بالبعد كفاءة الخدمات الإدارية ، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جدا حيث بلغ (0.915) . مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة .

اما معامل الصدق فهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ونلاحظ ان معامل الصدق لمحاور في الدراسة تعدى (0.800) مما يعني صدق المحتوى لكل المحاور.

الفرع الثاني: خصائص العينة

أولاً- توزيع أفراد العينة تبعاً للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة تبعاً للجنس

النسبة	التكرار	الجنس
42.9%	18	ذكر
57.1%	24	أنثى
%100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

تتكون عينة الدراسة من (42) فرد ، منهم 18 ذكر و24 أنثى ، حيث يوضح الجدول والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، إن نسبة الإناث كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث %57.1، في حين قدرت نسبة الذكور بحوالي %42.9 .

ثانياً: توزيع أفراد العينة تبعاً للعمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة
83.3%	36	أقل من 30 سنة
4.8%	02	من 30 الي 40 سنة
9.5%	04	من 40 الي 50 سنة

المجموع	42	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار ، وأن الفئة العمرية الأكثر هي (أقل من 30 سنة) بنسبة مئوية 83.3% تليها الفئة العمرية الأقل (من 40 إلى 50 سنة) بنسبة مئوية 9.5%، ثم تأتي الفئة الأقل تكرار وهي الفئة الأقل (من 30 إلى 40 سنة)، والتي قدرت بنسبة 4.8%، ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار شبابية ، وهنا نستنتج ان المؤسسة تعتمد على الطاقات الشابة في التسيير .

ثالثا: توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب للمستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة
تقني	06	14.3%
جامعي	19	45.2%
ثانوي	15	35.7%
أخرى	02	4.8%
المجموع	42	%100

المصدر : من اعداد الطلبات بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل (المستوى التعليمي) أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادة جامعية حيث بلغ عددهم 19 فرد بنسبة مئوية 45.2% وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة حاملي شهادة ثانوي 35.7% ونسبة حاملي شهادة تقني 14.3%، وفي أخير نسبة حاملي شهادات أخرى 4.8% أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا ما يزيد من أهمية البحث و النتائج المتوصل إليها.

رابعا: توزيع أفراد العينة تبعا للوظيفة : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يبين توزيع العينة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	الفئة
2.4%	01	رئيس مصلحة
14.3%	06	مكلف بأخذ البيانات اليومية
83.3%	33	أخرى
%100	42	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبات من مخرجات SPSS

من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة بنسب متفاوتة، حيث أن الموظفين الإداريين يمثلون في اخرى أكبر نسبة 83.3%، اما نسبة الموظفين الإداريين يمثلون في (مكلف بأخذ البيانات اليومية) بنسبة 14.3%، أما مسؤولي المصالح يمثلون نسبة 2.4% وسبب هذا التفاوت هو طبيعة هيكلها التنظيمي.

خامسا -توزيع أفراد العينة تبعا الخبرة المهنية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (11) : توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	البيان
83.3%	36	أقل من 5 سنوات
4.8%	02	بين 5 و10 سنوات
9.5%	04	بين 11 و 15 سنة
%100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامج spss

يمثل الجدول توزيع حسب متغير الخبرة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل تتجاوز خبرتهم (أقل من 5 سنوات) حيث قدرت ب %83.3 وهي نسبة مهمة جدا إذ من الممكن أن تضيفي على الدراسة نوع من الدقة والقرب أكثر من الواقع، ثم تليها نسبة الأفراد (من 11 الى 15 سنة) نسبة مئوية %9.5، تليها الأفراد الذين تتراوح خبرتهم (من 05 الى 10 سنوات) بنسبة مئوية تقدر 4.8.

المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الاحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد اتجاهات اجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

المطلب الأول : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت

في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة لعبارات كل بعد على حدى لمعرفة اتجاه إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الخماسي وسوف نقوم بتحديد اتجاهات اجابات العينة للأبعاد الخاصة بإدارة الإلكترونية في المؤسسة وجودة خدمة الرقمية.

الفرع الاول : دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور إدارة إلكترونية في المؤسسة :

لدينا في محور إدارة الإلكترونية في المؤسسة ثلاثة أبعاد وسوف نفصل في كل بعد على حدى لمعرفة اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

أولاً/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يلي

الجدول رقم (12): اتجاه إجابات العينة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية

الاتجاه	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	تطبيق الإدارة الإلكترونية
موافق بشدة	كبيرة جدا	0.989	4.261	توجد البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية
موافق	كبيرة	0.923	3.976	تسهر البلدية على تطوير البرمجيات المختلفة التي تسهم في توظيف الإدارة الإلكترونية

موافق	كبيرة	0.983	3.761	لدى البلدية التقنيات الازمة لتحقيق الخدمات الالكترونية
موافق	كبيرة	0.871	3.878	هناك حرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في البرامج والتطبيقات
موافق	كبيرة	0.840	4.023	لدى البلدية برامج لحماية المعلومات والبيانات
موافق	كبيرة	0.740	4.190	تعمل البلدية على وضع كل الخبرات اللازمة لأمن البيانات ومنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات
موافق	كبيرة	0.935	4.047	تقوم البلدية بوضع آليات لحماية المعلومات.
موافق	كبيرة	0.882	3.952	يوجد لدى البلدية آليات لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.
موافق		0.586	4.011	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء علي مخرجات spss

من خلال البيانات السابقة نجد أن بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية أن كل إجاباتهم كانت تتجه نحو موافقة ، حيث كان متوسطها الحسابي الإجمالي بقيمة (4.011) والانحراف المعياري قدره (0.586) وهذه تقع في المجال (3.40 – 4.16)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة الأولى المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر (0.989) أي حيث اقرو أن توجد البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية ، بينما احتلت الفقرة السادسة المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.740) (حيث تعمل البلدية على وضع كل الخبرات اللازمة لأمن البيانات ومنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات ، واحتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.983).

الاستنتاج: من خلال الاجابات عموما نجد ان عينة الدراسة وافقت على عبارات تطبيق إدارة الإلكترونية ، مما يدعون بالقول ان البلدية تمتاز بتطبيق إدارة الإلكترونية

ثانيا/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية كما يلي :

الجدول رقم (13): اتجاه إجابات العينة حول تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية

الاتجاه	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية
موافق بشدة	كبيرة جدا	0.878	4.238	البيانات المرتبطة بسجلات الرقمية (سجلات الحالات المدنية، الوثائق البيومترية) يتم إدخالها وإخراجها بسهولة على المستوى بلديتك.
موافق	كبيرة	1.024	3.785	نظم الأرشيف المتاحة في بلديتك تسمح بتدفق البيانات الرقمية
موافق	كبيرة	1.083	3.738	المعلومات الرقمية تأتي صحيحة (دون أخطاء) الي مصالح بلديتك
موافق	كبيرة	0.921	3.928	يتم تحيين الوثائق الرقمية (actualisation) بصفة الية عند تغير الأحوال المدنية للمواطنين المسجلين في بلديتك
موافق		0.762	3.922	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامج spss

توضح البيانات السابقة أن بعد تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية في البلدية ، أن كل إجاباتهم كانت موافق 3، 1، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.922) ويقدر الانحراف المعياري (0.762) وهذه تقع في المجال (3.40 - 4.19)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة الأولى المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب(0.878)، وتشير إلى أن البيانات المرتبطة بسجلات الرقمية (سجلات الحالات المدنية، الوثائق البيومترية) يتم إدخالها وإخراجها بسهولة على المستوى بلديتك ، بينما احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.921) حيث انه يتم تحيين الوثائق الرقمية (actualisation) بصفة الية عند تغير الأحوال المدنية للمواطنين المسجلين في بلديتك ، واحتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره(1.083).

كنتيجة نهائية وجود بعد تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية في بلدية غرداية كأحد ابعاد ادارة الإلكترونية

ثالثا/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم كفاءة الخدمات الادارية في البلدية

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم كفاءة الخدمات الادارية في البلدية كما يلي:

الجدول رقم (14): اتجاه إجابات العينة حول كفاءة الخدمات الادارية في البلدية

الاتجاه	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	كفاءة الخدمات الادارية في البلدية
موافق	كبيرة	0.813	4.142	حققت الرقمنة تخفيض الدورة الزمنية المستغرقة من لحظة استلام طلب المواطن للخدمة (طلب الوثائق الرقمية) الي لحظة تسليمه هذه الخدمة
موافق	كبيرة	0.796	4.000	ساهمت الرقمنة في تخفيض تكلفة الوسائل العامة المستغلة لتنفيذ الخدمات الإدارية (الوثائق، التسجيلات.... الخ) في البلدية
موافق	كبيرة	0.771	4.199	عملت الرقمنة ف تخفض عبء ظروف العمل (صعوبات، متطلبات، ضغوط.... الخ) في تأدية الخدمات الإدارية في البلدية
		0.658	4.087	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامج spss

تمثل البيانات السابقة أن بعد كفاءة الخدمات الادارية في البلدية حيث نرى أن آراء عينة الدراسة كلها تضمنت موافق ، وقيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (4.087) وقدر الانحراف المعياري (0.658) وهذه تقع في المجال (3.40 - 4.19)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4).

ولقد احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر (0.711)، التي تشير إلى أن الرقمنة عملت ف تخفض عبء ظروف العمل (صعوبات، متطلبات، ضغوط.... الخ) في تأدية الخدمات الإدارية في البلدية ، بينما احتلت الفقرة الأولى المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.813)، حيث ان تحقق الرقمنة تخفيض الدورة الزمنية المستغرقة من لحظة استلام طلب المواطن للخدمة (طلب الوثائق الرقمية) الي لحظة تسليمه هذه الخدمة ، واحتلت الفقرة الثانية المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.796) .

موافقة افراد العينة على بعد كفاءة الخدمات الادارية في البلدية يعني ان بلدية غرداية او عينة الدراسة لديها هذا البعد في ادارة الإلكترونية ولدى عينة الدراسة مفهوم واضح بعد كفاءة الخدمات الادارية .

الفرع الثاني: دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور جودة الخدمات الرقمية في بلدية :

سوف نقوم بتحديد اتجاهات الاجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لجودة الخدمات الرقمية في بلدية

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمات الرقمية كما يلي:

الجدول رقم (15): اتجاه إجابات العينة حول محور جودة الخدمات الرقمية في بلدية

الاتجاه	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	جودة الخدمات الرقمية في بلدية
موافق	كبيرة	0.908	3.833	حققت الرقمنة المطبقة في مصالح البلدية أسلوب الإدارة بلا أوراق (اللامادية) بشكل فعلي .
موافق	كبيرة	0.855	4.000	ساهمت الرقمنة المطبقة في مصالح البلدية الإدارية بتقريب خدمات البلدية من المواطن المحلي .
موافق	كبيرة	0.745	4.071	ساهمت الرقمنة في الرفع من مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات الإدارية (خاصة الوثائق الرقمية).
موافق	كبيرة	0.763	4.047	ساهمت الرقمنة في الرفع من مستوى اللامركزية حول قرارات تقديم الخدمات الإدارية (الوثائق، التسجيلات، التصريحات،... الخ).
موافق		0.667	3.988	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامج spss

تشير البيانات السابقة بأن محور جودة الخدمات الرقمية تبين بأن كل أفراد العينة قد أعطوا الموافقة، أما إجمالي محور جودة الخدمات الرقمية فيتجه نحو الموافقة، حيث قيمة المتوسط الحسابي (3.988) وقدر الانحراف المعياري (0.667)، وهذه تقع في المجال (4.20 - 5)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (5).

ولقد احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب(0.745)، التي تشير إلى أن الرقمنة تساهم في الرفع من مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات الإدارية (خاصة الوثائق الرقمية)، بينما احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الثانية بانحراف

معياري قدره (0.763)، حيث ان الرقمنة تساهم في الرفع من مستوى اللامركزية حول قرارات تقديم الخدمات الإدارية (الوثائق، التسجيلات، التصريحات،... الخ. واحتلت الفقرة الأولى المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.908) .

كنتيجة نهائية وافقت عينة الدراسة على محور جودة الخدمات الرقمية ، وهذا من حيث اتجاهات اجاباتهم التي فاق متوسطها الحسائي اعلى معدلاته واقترابه للوسط النظري 5 .

المطلب الثاني: مناقشة نتائج التحليل و اختبار الفرضيات

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الادوات الاحصائية والاختبارات يجب اولا معرفة ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أو لا ، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شابيرو وسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أولا ولمعرفة ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05 :

H_0 : البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

H_1 : البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا

في دراستنا لدينا ثلاثة ابعاد خاصة لإدارة الإلكترونية ومحورين المحور الاول هو الإدارة الإلكترونية اجمالا بأبعادها الثلاثة والمحور الثاني هو جودة الخدمات الرقمية ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج الاحصائي spss تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (16): اختبار التوزيع الطبيعي

إختبار شابيرو		إختبار سيمنوف		المحاور والابعاد
مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	
0.212	0.964	0.087	0.127	تطبيق الإدارة الإلكترونية

0.099	0.925	0.067	0.163	تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية
0.053	0.912	0.090	0.143	كفاءة الخدمات الادارية
0.068	0.951	0.130	0.121	المحور الاول إدارة الإلكترونية
0.075	0.939	0.092	0.126	المحور الثاني جودة الخدمات الرقمية

المصدر من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS

من نتائج الجدول نلاحظ أن القيم المعنوية لإحصائية سيمنروف للمحاور والأنماط كانت كلها بمستوى معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل بالفرض الصفري أي أن البيانات تتبع توزيعا طبيعي حسب اختبار سيمنروف ، وبنفس الطريقة وحسب معنوية القيم الإحصائية شايبرو فكانت كلها أكبر من 0.05 أي كل البيانات تتبع توزيعا طبيعي وبنفس الحالة نقبل الفرض الصفري القائل أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا .

وبعد اختبار الطبيعة ووجدنا أن البيانات تتوزع طبيعيا وجب علينا استخدام الاختبارات المعلمية للدراسة .

الفرع الثاني : الاختبار المعلمية

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين أهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA ، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث أنواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة ، وفرضية الفرق ، وفرضية التأثير .

فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع طبيعي ، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار t لعينتين مستقلين ، واختبار ANOVA ، أما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار المتعدد .

أولا / اختبار فرضيات العلاقة : سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لأن التوزيع طبيعي نختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية له كالتالي :

$$H_0: \text{لا توجد علاقة بين المتغيرات} \quad r = 0$$

$$H_1: \text{توجد علاقة بين المتغيرات} \quad r \neq 0$$

من مخرجات spss تحصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (17): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

اجمالي محور جودة الخدمات الرقمية		ابعاد الإدارة الإلكترونية
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	**0.693	تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.000	**0.592	تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية
0.000	**0.645	كفاءة الخدمات الادارية
0.000	**0.755	المحور الاول إدارة الإلكترونية

المصدر من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

- العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وإجمالي محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية كانت طردية قوية ومعامل الارتباط مساوي إلى (0.693) وهذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% ، لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.
- العلاقة بين تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية وإجمالي محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية كانت طردية متوسطة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.592) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، لأن قيمة sig = 0.000 وهي أقل من 0.05، أي نرفض الفرض الصفري .
- العلاقة بين كفاءة الخدمات الادارية وإجمالي محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية طردية قوية لان معامل الارتباط يساوي (0.645) وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5% لأن قيمة (sig= 0.000) وهي أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.
- وجدنا أن معامل الارتباط بين اجمالي ابعاد إدارة الإلكترونية ومحور جودة الخدمات الرقمية في البلدية يساوي (0.755) وهو ارتباط طردي قوي وله دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، نظرا لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

كنتيجة نهائية نقول انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية .

ثانيا/ اختبار فرضيات الفرق : لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار t لعينتين مستقلتين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA كما يلي :

1- اختبار t لعينتين مستقلتين: هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط ، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة لقسمين وهي الجنس ، اذا ستكون هناك فرضية رئيسية واحدة وفرضيتين جزئيتين .

1-1/ الفرضية الرئيسية : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى جنس المستجوب ، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

1-2/ الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ابعاد الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ترجع الى جنس المستجوب .

1-3/ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على جودة الخدمات الرقمية ترجع الى جنس المستجوب.

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار t للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (18): اختبار t لإجمالي المحاور

الأقسام	اختبار تجانس التباين F	مستوى دلالة	اختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى دلالة
أبعاد إدارة الإلكترونية	0.419	0.521	-0.039-	0.969
جودة الخدمات الرقمية في بلدية	4.586	0.058	-1.070-	0.291

المصدر : من اعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS (انظر الملحق 03)

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس للمحور الأول لأبعاد إدارة الإلكترونية $F = 0.419$ وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة المعنوية اكبر من 0.05 أي أن التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل أن التباين متساوي أي أن العينتين من مجتمعين غير مختلفين ومنه نختار السطر الأول في جدول اختبارات للاستقلالية (انظر الملحق 03)، وكذلك بالنسبة لمحور جودة الخدمات الرقمية في البلدية الذي نقبل فيه الفرض الصفري لأن القيمة المعنوية لقيمة F أكبر من 0.05 ومنه نقول ان التباين متساوي ونختار السطر الأول من جدول الاختبارات للاستقلالية .

وبناء على اختبار التجانس كانت نتائج الاختبارات t كانت كما يلي وعلى الترتيب (-0.039، -1.070) وكلها بمستويات معنوية كالاتي وعلى الترتيب (0.291، 0.969) وكلها أكبر من 0.05، مما يعني قبول كل الفرضيات الجزئية القائلة بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحورين ترجع جنس المستجوب، وعليه لا توجد هناك اختلاف بين اجابات العينة للمحورين وهذا منطقي كون العينتين غير مستقلتين.

2- اختبار تحليل التباين الاحادي : هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين، وفي دراستنا توجد أربعة خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة)، اذا ستكون هناك أربعة فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كالآتي :

1-2/ الفرضية الرئيسية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية العمر، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

2-2/ لفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ابعاد إدارة الإلكترونية ترجع للعمر.

2-3/ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على جودة الخدمات الرقمية في البلدية ترجع للعمر .

وللاجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (19): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
أبعاد إدارة الإلكترونية	0.018	0.982
جودة الخدمات الرقمية في بلدية	0.117	0.890

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.018 ، 0.117) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.982 ، 0.890) وهي اكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر .

4-2/ الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المؤهل العلمي ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

5-2/ الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ابعاد إدارة الإلكترونية ترجع للمؤهل .

6-2/ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على جودة الخدمات الرقمية في البلدية ترجع للمؤهل العلمي .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المؤهل العلمي ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (20): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمؤهل العلمي

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
أبعاد إدارة الإلكترونية	3.720	0.059
جودة الخدمات الرقمية في بلدية	2.850	0.050

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (3.720 ، 2.850) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.059 ، 0.050) وهي اكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية المؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.

7-2/ الفرضية الرئيسية الثالثة : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الخبرة ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

8-2/ الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ابعاد إدارة الإلكترونية ترجع للخبرة .

9-2/ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على جودة الخدمات الرقمية في البلدية ترجع للخبرة .

ولإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (21): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ابعاد إدارة الإلكترونية	0.379	0.687
جودة الخدمات الرقمية في بلدية	4.267	0.081

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (4.267 ، 0.379) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.687 ، 0.081) وهي اكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

10-2/ الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الوظيفة ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

11-2/ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ابعاد إدارة الإلكترونية ترجع للوظيفة .

12-2/ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على جودة الخدمات الرقمية في البلدية ترجع للوظيفة .

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الوظيفة ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي

الجدول رقم (22): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
أبعاد إدارة الإلكترونية	1.819	0.176
جودة الخدمات الرقمية في بلدية	0.831	0.443

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (1.819 ، 0.831) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.176 ، 0.443) وهي اكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الوظيفة عند مستوى دلالة 0.05.

ثالثا / فرضية التأثير: من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة ، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور ابعاد الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل ، ومحور جودة الخدمات الرقمية في البلدية كمتغير تابع ثم بعد ذلك نبين تأثير كل بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية على إجمالي محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية كما يلي :

1- اختبار الاثر باستخدام الانحدار البسيط بين إجمالي ابعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الرقمية في البلدية :

في هذا العنصر سوف نستخدم معادلة الانحدار البسيط بين محور ابعاد الإدارة الإلكترونية إجمالاً مع محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لابعاد الإدارة الإلكترونية إجمالاً مع محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية غرداية عند مستوى دلالة 0.05

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (23): نتائج اختبار اثر ابعاد الإدارة الإلكترونية على محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	DF	Sig	β	Sig
الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	
جودة الخدمات الرقمية البلدية	0.755	0.569	52.895	1	0.000	10.388	0.00
				40			
				41			

المصدر : من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

معادلة الانحدار البسيط كانت كالآتي :

$$X7.856 + 10.388Y = \alpha + \beta XY$$

تشير النتائج الجدول السابق وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية ، إذ بلغ معامل ارتباط ($r=0.755$) وهو ارتباط قوي طردي عند مستوى دلالة 5% ، أما معامل التحديد R^2 بلغ (0.569) حيث أن 56.9% من التغير في ادارة الإلكترونية يؤدي للتغير في جودة الخدمات الرقمية في البلدية ، وقد بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=10.388$) وهي معنوية عند مستوى معنوية 5% لان قيمة المعنوية لها تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، وهذا يعني كذلك أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بإدارة الإلكترونية في بلدية غرداية يؤدي الي زيادة جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية بقيمة (103.88%) ، ويؤكد معنوية أثر ادارة الإلكترونية على جودة الخدمات الرقمية في البلدية هو قيمة F المحسوبة والتي بلغت ($F=52.895$) وهي دالة إحصائياً بمستوى معنوية 5% ، لان قيمة

(sig=0.000) ، وهذا يؤكد صحة عدم قبول الفرضية الرئيسية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة على جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية عند مستوى دلالة 5%.

2- اختبار الأثر باستخدام الانحدار المتعدد بين ابعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الرقمية في البلدية :

ولبيان درجة تأثير كل نمط من ابعاد الإدارة الإلكترونية ، تم استخدام الانحدار المتعدد بين كل بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة مع إجمالي محور جودة الخدمات الرقمية في بلدية عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لأبعاد إدارة الإلكترونية في بلدية غرداية والمتمثلة في (تطبيق الإدارة الإلكترونية ، تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية، كفاءة الخدمات الادارية) على جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية عند مستوى دلالة 0.05

وتنتج الاختبار موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (24): نتائج الانحدار المتعدد لابعاد الإدارة الإلكترونية على محور جودة الخدمات الرقمية في البلدية

المتغير التابع	(R)	(R2)	F	DF درجات الحرية	Sig	β معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية	0.763	0.583	17.703	03	0.000	تطبيق الإدارة الإلكترونية (0.478)	0.005
				38		تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية 0.132	0.294
				41		كفاءة الخدمات الإدارية (0.317)	0.029

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS انظر الملحق (04)

معادلة الانحدار المتعدد كانت كالآتي :

$$Y = -0.253 + 0.478 x_1 + 0.132 x_2 + 0.317 x_3$$

تشير النتائج بالجدول السابق وفق آراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي تطبيق الإدارة الإلكترونية و كفاءة الخدمات الإدارية كأحد ابعاد إدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الرقمية في بلدية ، إذ بلغ معامل ارتباط (0.763) وهو ارتباط طردي قوي ، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.583) أي أن 58.3 % من التغير في ابعاد إدارة الإلكترونية يؤدي الى التغيير جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية والباقي يعود لعوامل اخرى ، كما بلغت قيمة التأثير ($\beta_1=0.478$) لبعدي تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان قيمة معنويتها يساوي 0.005 ، كذلك تعني ان الزيادة بوحدة واحدة في هذا البعد يؤدي الى زيادة في جودة الخدمات الرقمية في بلدية ب 47.8 % ، اما عن قيمة التأثير لبعدي تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية فقد بلغ ($\beta_2= 0.132$) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا البعد يؤدي الى الزيادة في جودة الخدمات الرقمية في بلدية ب 13.2 % ، واما قيمة التأثير لبعدي كفاءة الخدمات الإدارية تساوي الى ($\beta_3=0.317$) و هي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، و مما يعني ان الزيادة بوحدة واحدة في هذا البعد يؤدي الى الزيادة في جودة الخدمات الرقمية في بلدية ب 31.7 % .

وتجدر الاشارة الى أن وجود معامل واحد لبعدي في النموذج القياسي كانت غير معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيم المعنوية لديها كانت اكبر من 0.05 ، وهناك نمطين فقط معنويين في النموذج هما ، وفي الأخير يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ادارة الإلكترونية و المتمثلة في (تطبيق الإدارة الإلكترونية و كفاءة الخدمات الإدارية) على جودة الخدمات الرقمية في بلدية غرداية عند مستوى دلالة إحصائية 5 % .

ومما يثبت جودة النموذج هو اختبار فيشر والمقدر ب $F=17.703$ وهي معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيمة المعنوية لها كانت 0.000 وهي اقل من 0.05 .

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الرقمية العمومية في البلدية، حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية، إذ تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى تقديم لمحة حول البلدية ولاية غرداية والمبحث الثاني الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة. إذ تم إظهار مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، و ذلك بإستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة،

والمبحث الثالث عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها وهذا بالاعتماد على تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وتحليل محاور الاستبيان الخاص بها، واختبار فرضياتها بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS لإجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان، بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد فرضياتها أو نفيها، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

الخاتمة

ما يمكن استنتاجه من تأثير الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمات العمومية الرقمية في الجزائر يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل، دون انتظار، وهذا ما تجسد من خلال نماذج الخدمات العمومية المستحدثة والتي وفرت على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من المؤسسات الحكومية، وخلقت نوعا من الفعالية في إيصال تقديم الخدمات للمواطن، حيث يحظى النموذج الجزائري للإدارة الإلكترونية بدعم كلي من القيادة السياسية، له من الفرص أن يحقق الأفضل ويحسن من هذا النموذج باستمرار حيث أصبح يهتم بالأمن القومي الإلكتروني، وهو بذلك يقدم تكاملا منطقيا، بين مستوى التخطيط والتنفيذ للبرامج الإلكترونية، انطلاقا من تركيزه على خدمة المواطن وفق مبدأ المواطن أولا إذ يغلب على تطبيقات الخدمات العامة الإلكترونية الجزائرية معاملات، مثل جواز، بطاقة التعريف الوطنية سحب الأموال، وبالتالي يكون الأفراد في مأمن عن الهجمات الإلكترونية، التي تستهدف انتحال الشخصية والمساس بهوية المواطنين، إضافة إلى شمولية مشروع إدارة الإدارة العمومية الإلكترونية الجزائرية الذي قدم نموذجا راقيا فيما يتعلق بوضوح الإستراتيجية الإلكترونية، وتركيزه على تقديم الخدمات العمومية كأولوية، وهذا ما تظهره أنماط الخدمة المقدمة وفق هذا النموذج، التي تمحورت حول النهوض بالقطاع الخدمي الحكومي، وإعادة الاختراع للخدمات الحكومية من خلال آلية الإدارة الإلكترونية كما أن التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية، تمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية وبذلك لم تعد هناك حاجة كي يتم التنقل إلى مكان تواجد الخدمة، بما يوفر على المواطن الجزائري الجهد، والوقت واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة.

أولا: النتائج

1- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية الرقمية، من خلال الآليات المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

2- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية الرقمية.

3- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة وريح الوقت الدقة في تحديد المهام.

4- تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الإلكترونية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية، مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الإلكترونية.

6- أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتنتقل من أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية، بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

ثانيا: التوصيات

- 1- الإهتمام بتنظيم الخدمات الرقمية أكثر وفق برامج تسمح بتقديم الخدمة بشكل منظم.
- 2- القيام بتدريب وتكوين للموظفين يسمح لهم بإتقان عملهم .
- 3- وضع برامج تساعد على التقليل من شدة وحدة التغيير لتسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية.
- 4- استخدام ثقافة تنظيمية تساهم في التشجيع على استخدام الخدمات الرقمية بالبلدية.

ثالثا: آفاق الدراسة

إجراء دراسات أخرى عن دور الإدارة الإلكترونية في متغيرات أخرى مثل:

- 1- دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات.
- 2- دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل إدارة الوقت.
- 3- دور إدارة الإلكترونية في إدارة علاقات الزبون لخلق القيمة للمؤسسات الخدمائية.

المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

أولاً: المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- (1) أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط1، 2008م.
- (2) جعفر صادق الحسني، الإدارة الرقمية، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، 2005م.
- (3) حسين بن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009م.
- (4) سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة)، دار الفكر العربي، د ذ ط، مصر، 1986م
- (5) الصرايصة مصلح ممدوح ، القانون الاداري ، ج 1، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014،
- (6) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2008م.
- (7) علاء عيشي الدين، مدخل القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، وسائل الإدارة، أعمال الإدارة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2010 م.
- (8) عمار بوضياف، "الوجيز في القانون الإداري"، ط 3، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013 ،
- (9) عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر للنشر و التوزيع، ط2،المحمدية الجزائر، 2007،
- (10) عمار عوابدي، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، د م ج، ط03، الجزائر، 2005م،
- (11) قطيط، غسان. وآخرون، تطبيقات الحاسوب في الادارة التربوية. دار الثقافة. الأردن، عمان. 2016،
- (12) مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط2، لبنان، 2013،
- (13) محمد الصغير بعلي ، القانون الداري (التنظيم الإداري النشاط الإداري)، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2004،
- (14) محمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005م،
- (15) محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005م.
- (16) محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 م.
- (17) محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، تنظيم الإداري، نشاط الإدارة، وسائل الإدارة، الفكر الجماعي، الإسكندرية، مصر، 2000م.

- (18) مُجّد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004م
- (19) ناصر لباد، الاساسي في القانون الاداري، ط2، دار المجدد، الجزائر، 2011م.
- (20) نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر،
- (21) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007م.
- (22) ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005م،
- ثانيا: البحوث العلمية
- (23) ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية - دراسة مقارنة - مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام كلية الحقوق والعلوم السياسي جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -، 2015/2016م.
- (24) بدر بن مُجّد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، دراسة مسحية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007م.
- (25) بوشفيرات رضوان، بوعبد الله علي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية : دراسة حالة بلدية الشقف، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مُجّد الصديق بن يحيى - جيجل 2015/2016م.
- (26) خلفاوي إيمان، زويتني مريم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مُجّد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2019م.
- (27) رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د، في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2017/2018م.
- (28) رحاوي عبد الرحيم، خديجة قاسمي . دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مجلد 01 ، ع32.
- (29) ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، عين الشمس، فلسطين، 2011،

- (30) سعد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة لنيل شهادة الماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م،
- (31) عبد اللطيف باري، دور مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2013م.
- (32) عبد الله دخيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017م.
- (33) العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، إدارة أعمال، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010/2009م.
- (34) عيسى قروش، دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018/2017م،
- (35) فؤاد عثمانبي، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015م.
- (36) قليل حسناء، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015-2014،
- (37) مصطفى جنيدي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أمودجًا-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2016،
- 3-المجلات:
- (38) إبراهيم بختي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، ع01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2002م.
- (39) شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، نحو تسيير عموم جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الجديدة، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، العدد06، 2008م،
- (40) كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد2، الجزائر، 2017، .
- (41) لطفي شعباني، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، الأردن، 2017،

- (42) مین علوطی، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م،
- (43) محمد قارطي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2017/2016م.
- (44) مصطفى مصطفى جنیدی، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أمودجًا-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضیاف، المسيلة، 2017/2016م.
- (45) منصور عبد الكريم، نظرة مفاهيمية للمرفق العام في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، العددین 1 و2، المركز الجامعي تيندوف، شعبان 1437هـ/ جوان 2016م،
- (46) ميلود طبيش، مجدوب فايزة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، المؤسسة بين الخدمة العمومية وادارة الموارد البشرية العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وادارة الموارد البشرية،

النصوص التشريعية:

1-القوانين

- (47) -القانون رقم 10/02 ، المؤرخ في 2010/06/29، يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم، ج ر ج ج العدد 61 الصادرة بتاريخ 2010/10/21.
- (48) -القانون رقم 2000/03 ، المؤرخ في 2000/09/05، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية، ج ر ج ج العدد 48 الصادرة بتاريخ 2000/09/06.
- (49) -القانون رقم 15/04، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.
- (50) -القانون رقم (6) لسنة 1993 بشأن تنظيم شؤون الحج، والقوانين المعدلة له.
- (51) -القانون رقم 10/11 المؤرخ في 2011/06/22، المتعلق بالبلدية، ج ج ج ر 37، العدد الصادر بتاريخ 2011/06/03.

- (52) - القانون البلدي رقم 10/11 بتاريخ 2011/06/22 إضافة إلى أحكام المرسوم التنفيذي 320/16 الموافق 2016/12/13 المتضمن الأحكام الخاصة المطبقة على الأمين العام للبلدية.
- (53) القانون القانون رقم: 06/12 المؤرخ في: 2012/01/12 المتضمن قانون الجمعيات.
- (54) - القانون رقم 07/12 المؤرخ في 2012/02/21، المتعلق بالولاية، ج ج ج ج، العدد 12، الصادر في 2012/02/29.
- (55) - قانون العضوي رقم 18-15 المؤرخ في 02 سبتمبر 2018، المتعلق بقوانين المالية.
- (56) - القانون رقم 15/83 المؤرخ في 1993/07/02، الذي يتضمن المنازعات في مجال الضمان الإجتماعي، ج ج ج ج ر، عدد 28 الصادرة بتاريخ 1983/07/03.
- (57) - القانون رقم 18/83 بتاريخ: 1983/08/18 المتعلق بالحيازة العقارية الفلاحية بواسطة الاستصلاح الفلاحي.
- (58) القانون: 09/88 المؤرخ في: 26 يناير 1988 المتعلق بالأرشييف الوطني المادتين لاسيما المادتين 05 و 19.

2-المراسيم

- (59) المرسوم التنفيذي رقم: 102/01 المؤرخ في 2004/04/01، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم: 402/98 المؤرخ في 1998/12/02 المتضمن الإدماج المهني للشباب الحاملين شهادات التعليم العالي والتقنيين السامين خريجي المعاهد الوطنية للتكوين.
- (60) -المرسوم التنفيذي رقم: 126/08 مؤرخ في 2008/04/19 يتعلق بجهاز المساعدة على الإدماج المهني.
- (61) -المرسوم التنفيذي رقم: 305/09 مؤرخ في 2009/09/10 يتعلق بجهاز نشاطات الإدماج الاجتماع- يمارس.
- (62) -المرسوم التنفيذي رقم: 06/14 المؤرخ في 2014/08/09 المتعلق بالخدمة الوطنية.
- (63) -المرسوم التنفيذي رقم 204/15، المؤرخ في 2015/07/29، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ج ج ج العدد 41 الصادرة بتاريخ 2015/07/29.
- (64) -المرسوم الرئاسي رقم 247/15، المؤرخ في 2015/09/16، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ج ج ج العدد 50 الصادرة بتاريخ 2015/09/20.

65) -المرسوم التنفيذي رقم 67/77 المؤرخ في 20 مارس 1977 المتعلق بالمحفوظات الوطنية لاسيما المادة 53 منه.

66) المرسوم رقم 146/87 المؤرخ في 10 يونيو 1987 المتضمن إنشاء مكاتب حفظ الصحة البلدية.

3-الأوامر

67- الأمر رقم: 20/70 المؤرخ في: 19/02/1970 المعدل والمتمم للقانون رقم: 08/14 المؤرخ في: 09/08/2014 والمتعلق بالحالة المدنية.

4-المنشورات

68-المنشور الوزاري رقم: 02/2018 المؤرخ في: 21/03/2018 الصادر عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية و المتعلق بتأطير مسار الشبكا الإلكترونية الخاص بالوثائق البيومترية و طرق استغلالها.

69-المنشور الوزاري رقم 06 المضمن الترتيبات التنظيمية المؤطرة للتحديثات المضافة للشبكا الإلكترونية لاسيما المتعلقة بإصدار رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية.

2-الجرائد

70- المنظومة الرقمية العربية، جريدة المساء، ع1999 ليوم 06 جانفي 2016 الموافق 25 ربيع الأول 1437هـ.

71- تعميم إجراء العمليات الجراحية عبر الأقمار الصناعية، جريدة النهار، في 02 ذي الحجة 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015، ع2493.

72 وثيقة معايير جودة الخدمة الإلكترونية الحكومية، السلطة الوطنية الفلسطينية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اغسطس 2015م.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

74Bataneh Khaled Adnan, The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate, Journal of Management and Strategy, Vol. 8, No. 5, 2017, .

75-<https://weziwezi.com>.23:00 على الساعة 2022/03/20، تاريخ الإطلاع .

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 01:

الملحق 02:

Reliability Statistics

Cronb ach's Alpha	N of Items
.774	3

Reliability Statistics

Cronb ach's Alpha	N of Items
.887	15

Reliability Statistics

Cronb ach's Alpha	N of Items
.828	4

Reliability Statistics

Cronb ach's Alpha	N of Items
.915	19

الجنس

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	18	42.9	42.9	42.9
Valid أنثى	24	57.1	57.1	100.0
Total	42	100.0	100.0	

العلمي المستوى

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumula tive Percent
تقني	6	14.3	14.3	14.3
Valid جامعي	19	45.2	45.2	59.5
ثانوي	15	35.7	35.7	95.2
اخر	2	4.8	4.8	100.0

الفهرس

Total	42	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مصلحة رئيس	1	2.4	2.4	2.4
باخذ مكلف				
البيانات	6	14.3	14.3	16.7
البيومترية				
أخرى	35	83.3	83.3	100.0
Total	42	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
30من أقل	28	66.7	66.7	66.7
30 الى 40 من	11	26.2	26.2	92.9
40 الى 50 من	3	7.1	7.1	100.0
Total	42	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من أقل	36	85.7	85.7	85.7
سنوات 10 الى 5 من	2	4.8	4.8	90.5
Valid سنة 15 الى 11 من	4	9.5	9.5	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
أجهزة البلدية توجد تكنولوجية ومعدات وملائمة متطورة الإدارة لتوظيف الإلكترونية	42	0	4.2619	.98920
على البلدية تسهر البرمجيات تطوير في تسهم التي المختلفة الإدارة توظيف الإلكترونية	42	0	3.9762	.92362

التقنيات البلدية لدى				
لتحقيق الازمة	42	0	3.7619	.98301
الالكترونية الخدمات				
البلدية حرص هناك				
هو ما كل تبني على	41	1	3.8780	.87164
البرامج في جديد				
والتطبيقات				
برامج البلدية لدى				
المعلومات لحماية	42	0	4.0238	.84068
والبيانات				
على البلدية تعمل				
الخبرات كل وضع				
البيانات لأمن اللازمة	42	0	4.1905	.74041
غير اختراق أي ومنع				
للمعلومات مشروع				
بوضع البلدية تقوم				
لحماية آليات	42	0	4.0476	.93580
المعلومات.				
البلدية لدى يوجد				
لاستعادة آليات				
تلفها حالة في البيانات	42	0	3.9524	.88214
الحاسبات تعطل أو				
الآلية.				

ارة.إ. تطبيق.1 بعد اللكترونية	42	0	4.0115	.58629
----------------------------------	----	---	--------	--------

Statistics

	N		M	Std. Deviation
	Valid	Missing		
المرتبطة البيانات الرقمية بسجلات الحالات سجلات) الوثائق, المدينة يتم)..... البيومترية واخراجها إدخالها المستوى على بسهولة . بلديتك	42	0	4.2381	.87818
المتاحة الأرشيف نظم تسمح بلديتك في الرقمية البيانات بتدفق	42	0	3.7857	1.02495

تأتي الرقمية المعلومات			3.7	
دون) صحيحة	42	0	38	1.08334
مصالح الي (أخطاء			1	
بلديتك				
الوثائق تحيين يتم				
الرقمية				
(actualisation)			3.9	
تغير عند الية بصفة	42	0	28	.92110
المدنية الأحوال			6	
في المسجلين للمواطنين				
بلديتك				
وجوده. تدفق. 2. بعد	42	0	22	.76207
البيانات			6	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
تخفيض الرقمنة حققت				
من المستغرقة الزمنية الدورة				
المواطن طلب استلام لحظة	42	0	4.1	.81365
الوثائق طلب) للخدمة			429	
تسليمه لحظة الي (الرقمية				
الخدمة هذه				

تخفيض في الرقمنة ساهمت العامه الوسائل تكلفه الخدمات لتنفيذ المستغلة الوثائق) الإدارية في (الخ... التسجيلات, البلدية	42	0	4.0 000	.79633
تخفيض ف الرقمنة عملت العمل ظروف عبء (متطلبات, صعوبات) تأدية في (الخ... ضغوط البلدية في الإدارية الخدمات	42	0	4.1 190	.77152
الخدمات. كفاءة.3بعد	42	0	4.0 873	.65873

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
حققت الرقمنة المطبقة في مصالح البلدية أسلوب الإدارة بلا أوراق) اللامادية) بشكل فعلي.	42	0	3.833 3	.90841

سأهمت الرقمنة المطبقة في مصالآ البلدية الإدارية بتقرب خدمات البلدية من المواطن المحلي.	42	0	4.0000	.85540
سأهمت الرقمنة في الرفع من مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات الإدارية) خاصة الوثائق الرقمية).	42	0	4.0714	.74549
سأهمت الرقمنة في الرفع من مستوى اللامركزية حول قرارات تقديم الخدمات الإدارية) الوثائق، التسجيلات، التصريحات... الخ).	42	0	4.0476	.76357
محور 2. جودة الخدمات. الرقمية في البلدية	42	0	3.9881	.66707

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
بعد 1 تطبيق إارة. الكترونية	.127	42	.087	.964	42	.212
بعد 2 تدفق. وجوده. البيانات	.163	42	.067	.925	42	.099

الفهرس

بعد 3 كفاءة الخدمات	.143	42	.090	.912	42	.053
محور 1 الادارة الإلكترونية	.121	42	.130	.951	42	.068
محور 2 جودة الخدمات الرقمية في ابلد ية	.126	42	.092	.939	42	.075

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations						
		بعد 1 تطبيق إدارة الالكترونية	بعد 2 تدفق وجوده البيانات	بعد 3 كفاءة الخدمات	محور 1 الادارة الإلكترونية	محور 2 جودة الخدمات الرقمية في ابلية
بعد 1 تطبيق إدارة الكترونية	Pearson Correlation	1	.607**	.577**	.915**	.693**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42
بعد 2 تدفق وجوده البيانات	Pearson Correlation	.607**	1	.593**	.842**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42
بعد 3 كفاءة الخدمات	Pearson Correlation	.577**	.593**	1	.773**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	42	42	42	42	42
محور 1 الادارة الإلكترونية	Pearson Correlation	.915**	.842**	.773**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	42	42	42	42	42
محور 2 جودة الخدمات الرقمية في ابلية	Pearson Correlation	.693**	.592**	.645**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	42	42	42		42

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

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
--	-------------------	----	----------------	---	------

الإلكترونية. الادارة. 1محور	Between Groups	.012	2	.006	.018	.982
	Within Groups	12.822	39	.329		
	Total	12.834	41			
الخدمات. جودة. 2محور بلدية. في. الرقمية	Between Groups	.109	2	.055	.117	.890
	Within Groups	18.135	39	.465		
	Total	18.244	41			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الإلكترونية. الادارة. 1محور	Between Groups	2.913	3	.971	3.720	.059
	Within Groups	9.921	38	.261		
	Total	12.834	41			
الخدمات. جودة. 2محور بلدية. في. الرقمية	Between Groups	3.351	3	1.117	2.850	.050

Within Groups	14.893	38	.392		
Total	18.244	41			

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.245	2	.122	.379	.687
Within Groups	12.589	39	.323		
Total	12.834	41			
Between Groups	3.275	2	1.638	4.267	.081
Within Groups	14.969	39	.384		
Total	18.244	41			

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الادارة. 1 محور الإلكترونية	Between Groups	1.095	.547	1.819	.176
	Within Groups	11.739	.301		
	Total	12.834	41		
الخدمات. جودة. 2 محور ابلدية. في. الرقمية	Between Groups	.746	.373	.831	.443
	Within Groups	17.499	.449		
	Total	18.244	41		

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	.755 ^a	.569	.559	.44316
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), الإلكترونية.الادارة.1محور

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.388	1	10.388	52.895	.000 ^b
1 Residual	7.856	40	.196		
1 Total	18.244	41			

a. Dependent Variable: ابلدية.في.الرقمية.الخدمات.جودة.2محور

b. Predictors: (Constant), الإلكترونية.الادارة.1محور

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.387	.500		.774	.443
الادارة.1محور الإلكتروني	.900	.124	.755	7.273	.000

a. Dependent Variable: ابلدية.في.الرقمية.الخدمات.جودة.2محور

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.583	.550	.44749

a. Predictors: (Constant), الخدمات.كفاءة.3بعد

البيانات.وجوده.تدفق.2بعد, الإلكتروني.ارة.إ.تطبيق.1بعد

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.635	3	3.545	17.703	.000 ^b

Residual	7.609	38	.200		
Total	18.244	41			

a. Dependent Variable: ابلدية. في. الرقمية. الخدمات. جودة. 2 محور

b. Predictors: (Constant), الخدمات. كفاءة. 3 بعد

البيانات. وجوده. تدفق. 2 بعد, الكترونية. ارة. إ. تطبيق. 1 بعد

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.253	.521		.487	.629
1 إ. تطبيق. 1 بعد الكترونية. ارة	.478	.159	.420	3.001	.005
تدفق. 2 بعد البيانات. وجوده	.132	.124	.151	1.063	.294

. كفاءة.3 بعد الخدمات	.317	.140	.313	2.2 67	.02 9
--------------------------	------	------	------	-----------	----------

a. Dependent Variable: ابلدية. في. الرقمية. الخدمات. جودة. 2 محور