



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

قسم علم الاجتماع

عنوان المذكرة :

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية
دراسة ميدانية على عينة من الموظفين في ادارة بلدية " رأس الوادي " ولاية "برج بوعريريج"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل

إشراف الدكتور:

بوخاري هشام

- إعداد الطالبة:

دهيمي أم الخير

السنة الجامعية: 2025_2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
قسم علم الاجتماع

عنوان المذكرة :

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية
دراسة ميدانية على عينة من الموظفين في ادارة بلدية " رأس الوادي" ولاية "برج بوعريريج"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل

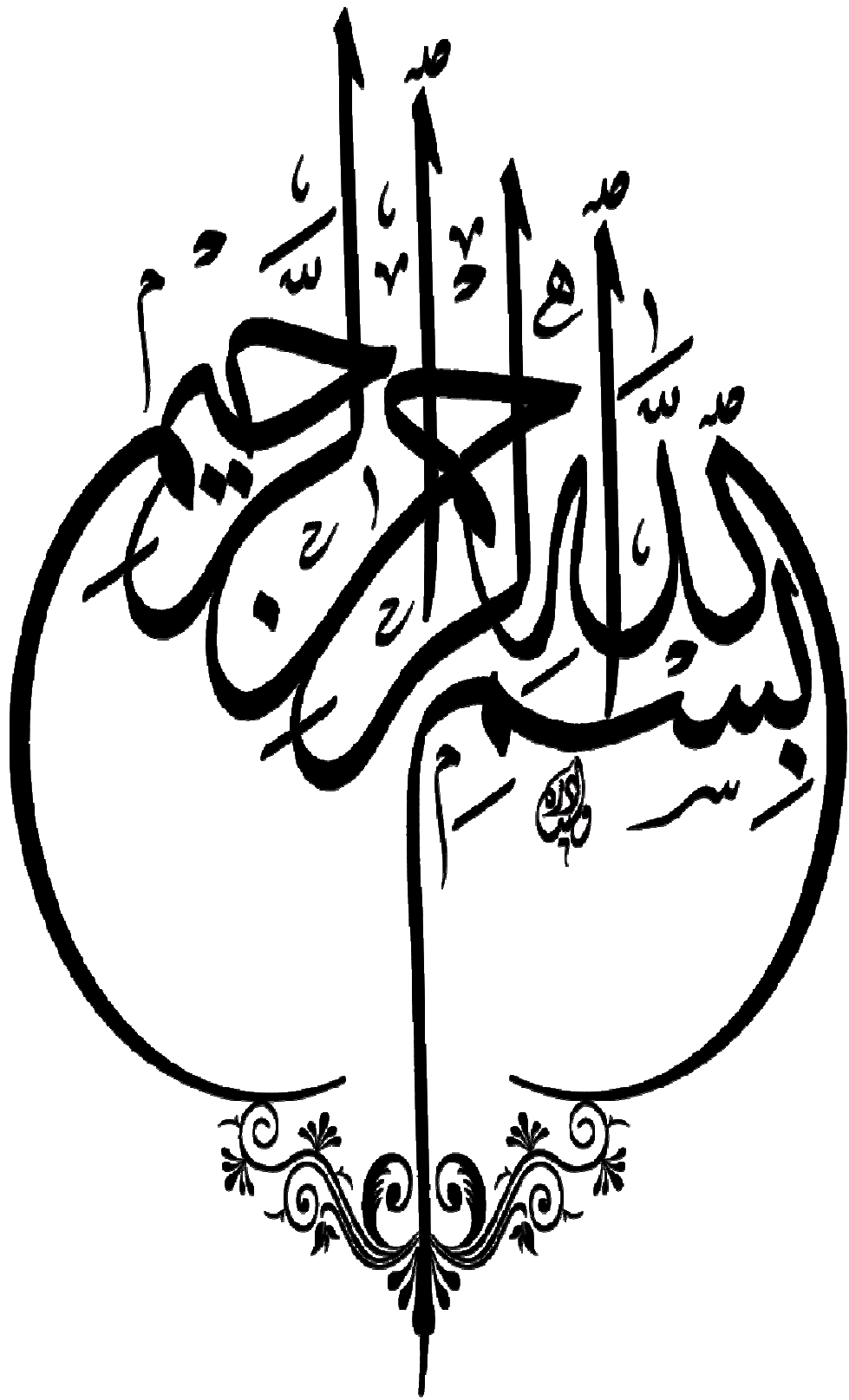
إشراف الدكتور:

بوخاري هشام

- إعداد الطالبة:

دهيمي أم الخير

السنة الجامعية: 2025_2024



شكر و تقدير:

أشكر أستاذي المشرف على نصائحه القيمة و إخراج
هذا العمل المتواضع و أشكر كل من ساعدني من قريب
أو بعيد في إنجاز العمل.

و أشكر كل أساتذتي في كلية العلوم الاجتماعية و
الإنسانية و عمال مكتبة الكلية.

الإهداء:

﴿ يرفع الله الذين امنو منكم و الذين اوتوا العلم درجات و الله بما تعملون خبير ﴾

سورة المجادلة الآية 11

أهدي خالص امتناني وشكري ثمرة هذا التعب المتواضع إلى من زرع في الأمل
وغرس في الطموح، وسانديني في كل خطواتي:

إلى من علمني أن الإرادة لا تعرف المستحيل ...

إلى والدي العزيز، سندي الأول وقودتي في الحياة ن شكرا لكل ما بذلته من أجلي

إلى والدتي الحبيبة .. نبع الحنان ... ودعاؤك سر توفيقني ... وابتسامتك كانت دائما

طريقي نحو النجاح

إلى من أناروا لي طريق المعرفة وكانوا لي نعمة الأساتذة والموجهين، إلى الأستاذ "

هشام بوخاري" والأستاذ بوقفة ع الرحمان .

إلى إخوتي الأعزاء سندي الداعم في الحياة شيماء و زكرياء ومرام

إلى صديقتي الغاليات أمل، بشرى، ندى. رفيقتي في هذا المسار شكرا لوجودكما

الصادق والداعم.

شكرا من القلب على كل دعم ومساندة وتشجيع

فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
	البسمة شكر وتقدير الإهداء فهرس المحتويات فهرس الجداول ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
04	أولا - الإشكالية.
05	ثانيا - فرضيات الدراسة.
06	ثالثا - أسباب اختيار الموضوع.
06	رابعا - أهمية الدراسة.
07	خامسا - أهداف الدراسة.
07	سادسا - تحديد مفاهيم الدراسة.
11	سابعا - الدراسات السابقة
31	ثامنا - المقاربة النظرية
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
35	أولا - مجالات الدراسة.
36	ثانيا - منهج الدراسة.
36	ثالثا - أدوات جمع البيانات.
38	رابعا - مجتمع الدراسة.
43	المبحث الثاني: مناقشة النتائج.
43	أولا - عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

فهرس المحتويات

65	ثانيا - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.
66	ثانيا - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
72	خاتمة.
75	قائمة المراجع.
79	قائمة الملاحق.

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	درجات حسب مقياس ليكرت الخماسي	1
37	مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي.	2
37	حساب ثبات الاداة.	3
38	يوضح متغير الجنس بالنسبة لمجتمع الدراسة	4
39	يوضح متغير السن بالنسبة لمجتمع الدراسة	5
40	يوضح متغير المستوى التعليمي بالنسبة لمجتمع الدراسة	6
41	يوضح متغير الحالة الاجتماعية بالنسبة لمجتمع الدراسة	7
42	يوضح متغير الخبرة المهنية لدى مجتمع الدراسة	8
43	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الفرضية الأولى.	9
51	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الفرضية الثانية.	10
58	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الفرضية الثالثة.	11
65	يوضح العلاقة الارتباطية بين تحسين العمل الإداري و التطوير التنظيمي	12
66	يوضح العلاقة الارتباطية بين العمل الإداري و الخدمات الاجتماعية	13

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية دراسة ميدانية على عينة من الموظفين في بلدية بدائرة : " رأس الواد " ولاية برج بوعرييج، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأجريت الدراسة على عينة من الموظفين قوامها 50 موظف، وتم جمع البيانات من ميدان الدراسة عن طريق الاستبيان وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

_ تؤكد البيانات الإحصائية المتحصل عليها بأن المبحوثين يوافقون على إيجابية مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية " رأس الواد " على درجة كبيرة من الوعي بضرورة وأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين النشاطات والمهام الإدارية للموظفين.

_ تؤكد البيانات المتحصل عليها أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت ايجابية وتؤكد على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية.

_ تبين إحصائيات بأن موظفين إدارة بلدية " رأس الواد " يقرون بأن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين التطوير التنظيمي .

الكلمات المفتاحية: الإدارة _ الإدارة إلكترونية _ الخدمات _ الخدمات الإدارية _ الموظفين.

Abstract:

This study aimed to find out the role of e-administration in improving administrative services a field study on a sample of employees in a municipality in Ras El Oued district: "To achieve the objectives of the study, the descriptive method was adopted and the study was conducted on a sample of employees consisting of 50 employees, and the data was collected from the study field through the questionnaire and the study concluded with several results, the most important of which are:

The statistical data obtained confirms that the respondents agree with the positive contribution of e-administration in improving the administrative work, which suggests to us that the administration of Ras Al-oued Municipality is highly aware of the necessity and importance of e-administration in improving the administrative activities and tasks of employees.

The data obtained confirms that the answers of the study sample members were positive and emphasise the extent of the contribution of e-management in improving social services.

Statistics show that employees of Ras Al Oued Municipality acknowledge that e-management has contributed to improving organisational development.

Keywords: Administration _ E-administration _ Services _ Administrative services _ Employees.

المقدمة

مقدمة:

شهد مع مطلع القرن الحادي والعشرين تطورات متسارعة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أحدثت تحولا جذريا في مختلف مجالات الحياة، بما فيها الإدارة العامة والخدمات الإدارية، فقد أصبح لازما على المؤسسات سواء أكانت حكومية أو خاصة أن تواكب هذه التحولات وأن تعيد النظر في آليات عملها التقليدية متجهة نحو ما يعرف اليوم بـ " الإدارة الإلكترونية " وقد انطلقت هذه الموجة التحولية فعليا مه نهايات القرن العشرين، لكنها بدأت تأخذ طابعا عمليا ومنهجيا في أوائل القرن الحادي عشر حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية هي المحرك الأساسي للإصلاح الإداري، ووسيلة فعالة لتجاوز المعوقات التي طالما واجهت الإدارة التقليدية.

وإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا يعد خيارا ترفيهيا أو ثانويا بل ضرورة حتمية فرضتها التغيرات العالمية المتسارعة، والتوقعات المتزايدة للمواطنين والمستفيدين من الخدمات الإدارية ومن أبرز الفوائد التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية: تسريع دورة العمل وتبسيط الإجراءات، وتوفير الوقت والجهد لكل من الموظفين والحد من الأخطاء البشرية، فضلا عن توفير بيئة إدارية أكثر شفافية وانضباط.

ولا يمكن إغفال الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تعزيز مبدأ الحوكمة، وتقديم خدمات أكثر عدالة. لا سيما في المناطق النائية التي تعاني من صعوبات في الوصول إلى المواقف والخدمات الحكومية.

وقد أدركت الجزائر على غرار العديد من الدول، أهمية التحول الرقمي في مجال الإدارة فتبنت سياسة تهدف إلى تحديث المرفق العام من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومة الإدارية.

ويعد تعميم الإدارة الإلكترونية من بين أولويات الحكومة الجزائرية، كونه يمثل خيارا استراتيجيا لمحاربة التقنيات التقليدية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي هذا الإطار سعت الدولة إلى وضع أطر قانونية وتنظيمية تواكب هذا التحول، بالإضافة إلى توفير برامج ومشاريع رقمية تهدف إلى رقمنة الوثائق وتسهيل إجراءات وتبسيط المعاملات الإدارية كما أكدت الجزائر من خلال مختلف خططها التنموية، لا سيما ضمن إستراتيجية

2013 لتطوير " الإدارة الإلكترونية" أن تحديث الإدارة وتحسين الخدمة العمومية لا يمكن أن يتحقق إلا باعتماد التكنولوجيات الحديثة بما يضمن تلبية حاجيات المواطن، وتعزيز الثقة بينه وبين مؤسسات الدولة.

وكان الهدف الرئيسي لدراستنا هو معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية. وقمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول.

الفصل الأول- الإطار النظري للدراسة-: يتضمن إشكالية الدراسة والتساؤلات والفرضيات وأسباب وأهمية وأهداف الدراسة، وكذلك المفاهيم المتعلقة بالدراسة والدراسات السابقة و المقاربة النظرية.

الفصل الثاني- الدراسة الميدانية-: تطرقنا فيه إلى المبحث الأول و عنون ب: الطريقة و الإجراءات وذكرنا مجالات الدراسة (البشري، المكاني، الزماني) و المنهج المستخدم و أداة الدراسة، كما ذكرنا العينة و أساليب الإحصائية المستخدمة، أما المبحث الثاني عنون ب: مناقشة نتائج الدراسة، تم فيه عرض و تحليل و تفسير البيانات، ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة و اختتمنا دراستنا بخاتمة الدراسة، و بمجموعة من النتائج و التوصيات.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

أولاً- الإشكالية.

ثانياً- فرضيات الدراسة

ثالثاً- أسباب اختيار الموضوع

رابعاً- أهمية الدراسة.

خامساً- أهداف الدراسة

سادساً- تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً- الدراسات السابقة.

ثامناً- المقاربة النظرية.

أولاً-الإشكالية:

أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، بما في ذلك المجال الإداري، و مع التحول الرقمي أصبحت المؤسسات تقتصد بشكل متزايد على الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للمستفيدين و ذلك من خلال تقليل الإجراءات الروتينية و تحسين المعاملات و تحسين الدقة في تنفيذ العمليات الإدارية.

في ظل هذا التحول الرقمي تسعى المؤسسات إلى تبني الإدارة الإلكترونية كأداة إستراتيجية تفرز الشفافية و تزيد من القدرة على اتخاذ القرارات بناء على بيانات دقيقة و آنية، كما توفر الإدارة الإلكترونية وسائل متطورة لتقديم الخدمات الإدارية عن بعد.

مما يسهم في تسهيل الإجراءات للمستفيدين و تقليل الأعباء الإدارية على الموظفين، من هنا فقد جاءت هذه الدراسة لتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية و يمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن الإشكالية التالية:

_ كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1-كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري؟

2-كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية؟

3-كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين التطوير التنظيمي؟

ثانيا-فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية للموظفين الإداريين ببلدية رأس الوادي، ولاية برج بوعريريج.

الفرضية الفرعية الأولى:

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري و تكشف عن هذه الفرضية بالموشرات التالية:

- تقليل الإجراءات
- فعالية الإنجاز
- التواصل

الفرضية الفرعية الثانية:

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية و تكشف عن هذه الفرضية بالموشرات التالية:

- الخدمة العمومية
- العدالة
- برامج الحماية الاجتماعية

الفرضية الفرعية الثالثة:

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين التطوير التنظيمي. و تكشف عنها بالموشرات التالية:

- حل المشكلات

- إدارة الوقت
- تقليل التكاليف

ثالثاً-أسباب اختيار الموضوع:

إن دراسة أي موضوع أو بحث علمي لا يتم إلا بناء على أسباب تجعلنا نميل إلى دراسته أ-الميل الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع.

ب-حدثة الموضوع باعتبار الدارة الإلكترونية تسعى لتحقيق الرقمنة.

ج-يندرج موضوع الدراسة ضمن مجال علم الاجتماع تنظيم و عمل.

د-التحديات المعاصرة التي تواجه المنظمات في ظ التحول الرقمي.

رابعاً-أهمية الدراسة:

تكتسي دراسة موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية أهمية بالغة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية، ويتجلى ذلك من خلال النقاط التالية:

_ أهمية الموضوع بالنسبة للإدارة الإلكترونية يندرج ضمن المواضيع الحديثة التي باتت تحظى باهتمام واسع من طرف الباحثين، نظراً لما توفره من إمكانيات لتطوير آليات العمل الإداري ورفع من كفاءة المؤسسات الإدارية في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.

_ تساهم الدراسة في إظهار مدى استعداد الإدارة الجزائرية أو غيرها من الإدارات في البلدان النامية للانخراط في بيئة رقمية تعتمد على الفعالية والسرعة في اتخاذ القرار وتقديم الخدمة، مما يساهم في دعم مسار التنمية وتحقيق الحوكمة.

_ الحاجة الماسة لتبني الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين جودة الخدمات الإدارية، وتقليص الوقت والجهد والتكاليف، وتسهيل التعاملات بين المواطن والإدارة، مما يسهم في بناء إدارة أكثر شفافية وفعالية.

خامسا-أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتمثلة في:

- هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمات الإدارية ببلدية رأس الوادي.
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري.
- معرفة كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية.
- معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين التطوير التنظيمي للموظفين ببلدية رأس الوادي.
- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بمرجع علمي يتناول الإدارة الإلكترونية.

سادسا-تحديد مفاهيم للدراسة:

-الدور:

أ / لغة:

الدور في اللغة هو العودة إلى الشيء مرة بعد مرة و يقال " دار الشيء يدور دورا " أي تحرك في محيط أو في دائرة.¹

¹ ابن منظور، لسان العرب، مجلد 12، دار الصادر، ط 1، بيروت، لبنان، 1990، ص 174.

ب / اصطلاحا:

في علم الاجتماع: يقصد بالدور الاجتماعي مجموعة السلوكيات و التوقعات التي يفرضها المجتمع على الفرد بناء على المكانة الاجتماعية التي يشغلها، مثل دور المعلم، أو الطالب.¹ و يعرفه محمد عاطف غيث بأنه: نموذج يركز حول بعض الحقوق و الواجبات، و يرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين، و يتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون، كما يعتنقها الفرد نفسه.²

ج/ إجرائيا:

نستنتج من خلال التعريفات السابقة هو كل ما يمكن أن تقوم به الإدارة الإلكترونية من تخطيط و معرفة في تحسين الخدمات الإدارية.

- الإدارة:

أ / لغة:

مشتقة من الفعل أدارَ يدير إدارة و تعني التسيير، التنظيم و التنسيق بين مجموعة من العناصر أو الأشخاص لتحقيق هدف معين.³

ب / اصطلاحا:

الإدارة هي عملية تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة الموارد البشرية و المادية من أجل تحقيق أهداف المنظمة بأقصى قدر من الكفاءة و الفعالية، في ظل بيئة متغيرة متطورة.⁴

¹ عبد الباسط محمد حسن، مدخل إلى علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 2000، ص 45.

² محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 1997، ص 390.

³ أحمد ماهر، الإدارة: نظريات و مفاهيم، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007، ص 20.

⁴ عبد المجيد منصور، أسس الإدارة الحديثة، دار النهضة العربية، جمهورية مصر العربية، 2019، ص 27.

تعريف هنري فايل henrifayol : ذكر هنري فايل في كتابه الإدارة العامة و الصناعية أن "

معنى الإدارة أن تريد أو تتنبأ و تخطط و تنظم و تصدر الأوامر و تنسيق و تراقب ".¹

ج / إجرائيا:

« هي ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط و تنظيم و قيادة و رقابة الموارد البشرية و

المادية لتحقيق أهداف محدد بكفاءة و فعالية».

الإدارة الإلكترونية:

أ / اصطلاحا:

الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البناء

التنظيمي و استخدام التقنية الحديثة و منها شبكات الحاسوب و الانترنت لربط الوحدات

التنظيمية مع بعضها و الجهاز المركزي مع فروعها المختلفة لتسهيل تسليم البيانات و

المعلومات و الحصول عليها و اتخاذ القرارات المناسبة داخل و خارج هذه الأجهزة و انجاز

أعمالها و تقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة و فاعلية، وهذا يعني تحويل العمل الإداري من

عمل يدوي إلى إلكتروني.²

و يعرفها الصيرفي: تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء و الكفاءة، و هي إدارة بلا

ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية، و

هي إدارة تلبي متطلبات جامدة، و تعتمد أساسا على عمال المعرفة.³

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2009، ص23.

² ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط 2، عمان 2015، ص16.

³ الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 13.

و تعرف كذلك الإدارة الالكترونية هي: " التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال، تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء، و ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، و الأكثر كفاية في استخدام مواردها.¹

ب / إجرائيا:

تعني استخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات الحديثة مثل الانترنت و البرمجيات و التطبيقات الإلكترونية في تنفيذ العمليات الإدارية المختلفة بطريقة رقمية بدلا من الأساليب التقليدية الورقية.

_ الخدمات:

أ / لغة:

الخدمة في اللغة مأخوذة من الفعل خَدَمَ " و يقال: خدم الشخص غيره أي قام بقضاء حاجته أو أداء عمل لصالحه"

و جمعها خدمات، و تعني المعرفة أو الأداء الذي يقدم للغير دون الحصول على شيء مادي ملموس بالمقابل.²

وفي لسان العرب لابن منظور، ورد أن "الخِدْمَةُ" تعني الطاعة و العمل للآخرين و الخادِم هو الذي يؤدي عملا لغيره.³

1 عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، الإدارة الالكترونية و إمكانية تطبيقها على النظم و الشبكات و مراكز

المعلومات، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، ط 1، الجزائر، 2020، ص 20.

² ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1999. ص 55.

³ المرجع نفسه. ص 57.

ب / اصطلاحا:

الخدمات هي نشاطات اقتصادية غير مادية تقدم من قبل الأفراد أو المؤسسات لتلبية حاجات المستهلكين أو دعم العمليات الإنتاجية، و تشمل مجالات مثل: التعليم، الصحة، النقل، السياحة، والاتصالات ، و التي تؤدي إلى إنتاج سلعة ملموسة.¹

و تعرف كذلك الخدمات هي: " مجموعة من الأنشطة غير الملموسة التي يقدمها طرف لآخر"، و تؤدي إلى إشباع حاجة أو رغبة دون أن ينتج عنها امتلاك شيء مادي، و تشمل الخدمات العامة و الخاصة.²

سابعا-الدراسات السابقة:

تعد مراجعة الدراسات السابقة في مجال الإدارة الإلكترونية خطوة أساسية لفهم التطورات النظرية والتطبيقية التي شهدتها هذا المجال، كما تسهم في تعزيز الفهم الشامل لأبعاد الموضوع، من خلال الوقوف على ما توصلت إليه الدراسات السابقة المتمثلة كالاتي:

دراسة الأولى: رشاد خضير وحيد الدايني: أثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، سنة 2010.³

¹ جمال حمدان، شخصية مصر: دراسة في عبقرية المكان، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، 1993. ص 138.

² يوسف عبد الرحيم، مبادئ التسويق الحديث، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2020. ص 145.

³ رشاد خضير وحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، 2010.

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية). و إلى تحديد أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية و تحديد أثر تطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية).

لذلك قامت الباحثة بطرح الإشكالية تضمنت الأسئلة التالية:

- ما مدى تأثير مضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية)؟
- ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على تطوير الموارد البشرية في مصرف الرافدين؟
- ما مدى تأثير تطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية و الحصة السوقية)؟
- إلى أي مدى يلعب تطوير الموارد البشرية دور الوسيط في تعزيز أثر مضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية)؟

و للإجابة على تلك التساؤلات صاغ الباحث الفرضيات التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجيا، المالية) على أداء مصرف الرافدية (الربحية ، الحصة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

و اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، و استخدم العينة العشوائية و استخدم الاستبانة شملت (31) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (214) مفردة و في ضوء ذلك جرى جمع و تحليل البيانات و اختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية spss.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. كان مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة مرتفعاً.
2. تبين أن مستوى أهمية المضمون المالي للإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.
3. أظهرت النتائج أن مستوى أهمية التطوير التنظيمي في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
4. أشارت نتائج التحليل الوصفي الإحصائي إلى أن مستوى ربحية مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
5. مستوى الحصة السوقية لمصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

6. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على

أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية). عند مستوى دلالة (0.05).

7. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على

تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0.05).

8. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين)

(الربحية، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05).

9. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على

أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية على

مستوى دلالة (0.05).

تقاطعت الدراسة السابقة مع دراستنا الحالية في المتغير التابع و تشابهت هذه الدراسة مع

الدراسة الحالية في المتغير المستقل و في الجوانب المنهجية المتمثلة في استخدامها لنفس

المنهج المتمثل في المنهج الوصفي و اختلفنا في عينة الدراسة و في ميدان الدراسة.

و تم الاستفادة من هذه الدراسة السابقة في مراجعة الأدبيات النظرية للدراسة.

دراسة الثانية: بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال و التسويق، جامعة الجزائر3، الجزائر، سنة 2016.¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الجزائرية و التعرف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية و محاولة معرفة متطلبات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، و التعرف على درجة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية.

و التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسة الجزائرية في سبل استخدام الإدارة الإلكترونية و التعرف على أهم البرامج و الإمكانيات التي تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية في سبيل تطوير استخدام الإدارة الإلكترونية لذلك قام الباحث بطرح إشكالية تضمنت تساؤل رئيسي هو: إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية و ما هي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟

و التي تفرعت عنه التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى بلغ تطوير مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي أساسيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟
- إلى أي مدى بلغ عصرنة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسات الجزائرية؟
- كيف تعاملت المؤسسات الجزائرية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية؟

¹ جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2016.

- ما هي أهم العقبات التي واجهت المؤسسات الجزائرية في سعيها لتطوير إدارتها؟

- ما هي الاستراتيجيات المسطرة لتطوير الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية؟

و للإجابة على تلك التساؤلات صاغ الباحث الفرضيات التالية:

- يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة إلا أنه لقي رواجاً كبيراً.
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يمر بمراحل محددة تخضع لها أغلب المؤسسات و الإدارات الراغبة في التحول إليها.
- لا يعتبر المحيط الذي تنشط فيه المؤسسات الجزائرية عامل محفز لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تسعى المؤسسات الجزائرية لإحلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية محل التطبيقات القديمة المعتمدة.
- المؤسسات الجزائرية ما زالت متأخرة في تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية.
- يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). في اتجاهات أجوبة موظفي المؤسسات الجزائرية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية، القدرة على التعامل مع الكمبيوتر، المشاركة في الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية، نوع المؤسسة، نشاط المؤسسة، القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة و حجم المؤسسة (عدد العمال).
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05). في اتجاهات أجوبة موظفي المؤسسات الجزائرية بين واقع وبين آفاق استخدام أدوات و تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

و اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي و استخدم العينة العشوائية و استخدم في الاستبيان (الاستمارة) و اعتمد على برنامج حزم إحصائية SPSS.

و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة للمؤسسات، و تحول للروابط الافتراضية، بما يحسن بسرعة الاستجابة و يزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة و المؤسسات المختلفة أثناء تأدية خدماتها.
- الإدارة الإلكترونية هي ليست مجرد تحويل أنظمة العمل و الخدمات إلى أنظمة إلكترونية فقط، و إنما هي منظومة متشابكة و معقدة (إدارية تقنية) تحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة.
- أن تفاعل المكونات و المقومات الأساسية للتنظيم الإلكتروني يشكل الإطار العام للإدارة الإلكترونية.
- تظهر محددات الخدمة الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، و تتجلى معاييرها في القيم التالية:
- التواصل الآني، الشفافية، الديمومة و الاستمرارية، الاستجابة، السرعة و ربح الوقت و الدقة في تحديد المهام.
- تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على تخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الإدارة الإلكترونية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية.

- تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة عقبات أبرزها الأمية الإلكترونية، وضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات
- ضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية، في ظل غياب عوامل تشجيعية أمام المواطنين _ كالتخفيض من سعر استخدام الانترنت _ هي عوامل لا تشجع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الإلكترونية، ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية، خاصة الخدمات المالية.
- أن التكاليف الكبيرة والمعوقات الكثيرة لتطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية التي تختلف من مؤسسة / دولة إلى أخرى بحسب الخصائص التي تتميز بها كل مؤسسة/ دولة على حدة، لم تحد من ذلك التوجه رغما أنها عرقلت مسيرة أغلب المشروعات.
- يجب أن يأتي أمن المعلومات في مقدمة اهتمام المؤسسة / الدولة لأهميته القصوى كأهم التحديات.
- ضرورة متابعة التنفيذ خطوة بخطوة، وتطبيق كل الطرق والأساليب العلمية لقياس الأداء والتقييم والمتابعة للإدارة الإلكترونية.
- تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل و في الجوانب المنهجية المتمثلة في استخدامها لنفس المنهج المتمثل في المنهج الوصفي و استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات و استخدام برنامج SPSS، اختلفنا في عينة الدراسة و في ميدان الدراسة.

و تم الاستفادة من هذه الدراسة السابقة في مراجعة الأدبيات النظرية للدراسة و بناء استبيان الدراسة.

دراسة الثالثة: " فوزية صادقي " : دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر:

دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة3، قسنطينة، الجزائر، 2021.¹

وهدفت الدراسة إلى توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، ومحاولة معرفة مدى نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة العمومية، والتعرف على إستراتيجية الرقمنة وإزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومناقشة إستراتيجية الجماعات المحلية ومراحل تبني الرقمنة كأحد الآليات المهمة في تحسين الخدمة العمومية.

لذلك قامت الباحثة بطرح إشكالية تضمنت تساؤلا رئيسيا هو : كيف تساهم الرقمنة في

تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية ا الجزائرية؟

والذي تفرع منه التساؤلات التالية:

1 / ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟

2 / كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟

3 / هل توجد إستراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟

4 / كيف يتم تفعيل التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

¹ فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص إعلام واتصال،جامعة قسنطينة3، قسنطينة، الجزائر، 2021.

وللإجابة على تلك التساؤلات وتفسيرها مؤقتا صاغت الباحثة الفرضيات التالية:

_ تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية.

_ توجد علاقة ارتباطيه بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

_ توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية

بالجماعات المحلية.

_ تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسن مستوى الخدمة العمومية.

واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت عينتين عشوائيتين الأولى تمثل

عينة من المواطنين الذين يقدمون طلبات الحصول على الخدمة الرقمية من المؤسسة نموذج

الدراسة الميدانية (مديرية التنظيم والشؤون العامة بولاية بسكرة)، والعينة الثانية من الموظفين

بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات واستخدمت الأدوات البحثية في الاستبيان

(المقابلة و الملاحظة) لجمع البيانات، واستخدمت أسلوب الحزمة الإحصائية SPSS تم تحليل

كميا وكيفيا للبيانات، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة وتعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع

الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.

_ على الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لأن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة

يساهم في تأسيس ثقافة رقمية قوية ورؤية إستراتيجية شاملة، وهذا يجعل الجماعات المحلية

تحقق خدمات أكثر وضوحا وجودة.

_ نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدره الجماعات المحلية على انجاز المشروع بمرونة

والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة

_ أولوية بناء إستراتيجية رقمية وإجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع طبيعة البيئة الرقمية الجديدة

_ من خلال الدراسة والتمحيص تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في: التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي.

_ ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي.

_ تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات.

تقاطعت الدراسة السابقة مع دراستنا الحالية في المتغير التابع ، وتشابهت هذه الدراسة مع دراستي الحالية في الجوانب المنهجية المتمثلة في استخدامها لنفس المنهج المتمثل في المنهج الوصفي و الاستبيان.و اختلفنا في عينة الدراسة و في ميدان الدراسة. و تم الاستفادة من هذه الدراسة السابقة في تصميم استبيان الدراسة و مراجعة التراث النظري للدراسة.

دراسة الرابعة: "ديدوش هاجرة": الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد7، ديسمبر 2021.¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتبارها مصطلح جديد وإبراز دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والوقوف على أهم تطبيقات الإدارة

¹ ديدوش هاجرة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد7، ديسمبر 2021

الإلكترونية بالجماعات الحلية بالجزائر وأهم المعوقات التي تقف حاجزا لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر.

لذلك قامت الباحثة بطرح الإشكالية الرئيسية التالية: فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في

تطوير الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر؟

وتفرعت لعدة تساؤلات:

_ فيما تختلف الإدارة الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية؟

_ كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

_ ما هو مستوى التطور الخدمي لأداء الجماعات المحلية بالجزائر بعد تطبيق الإدارة

الإلكترونية؟

_ ما التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإرادات العمومية بالجزائر؟

وللإجابة على هذه التساؤلات صاغت الباحثة عدة فرضيات:

_ تختلف الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية في أن الإدارة الإلكترونية تستخدم نظم

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

_ يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية وذلك باستخدام خدمات عمومية

الالكترونية قائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

_ بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر أدى ذلك إلى إطلاق خدمات

عمومية الكترونية حديثة من بينها جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.

_ من بين التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر غياب إطار التشريع الإلكتروني المنظم للمعلومات وظفت البنية التكنولوجية والتقنية الخاصة بالتحول إلى مشروع الإدارة الإلكترونية.

_ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ اندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية نظرا إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع لا سيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها وهو ما انتهجته الجزائر في سياستها الرامية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعميم ذلك على كل القطاعات من بينها قطاع الجماعات المحلية الذي تأكد من خلاله أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورتها للتحسين من جودة الخدمة العمومية لا سيما مع نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية.

_ إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يهدف إلى تحسين مستوى إدارة الجماعات المحلية فهو يقوم بتحديث الخدمات العامة وذلك من نوعية وسرعة الإنجاز وتخفيض التكاليف كما يساعد على تقنيات المعلومات الأجهزة المركزية على تحسين علاقتها مع فروعها ومع السلطات المركزية.

_ الإدارة الإلكترونية بمثابة آلية هامة في بناء وترقية الإدارات العامة بما يحقق الشفافية والمسائلة، النزاهة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، وتقريبها من المواطنين لتغيير نظرتهم السلبية عنها غير أن نجاح هذا النموذج مرتبط على حد بعيد ببيئة وخصوصية كل مجتمع في نجاحها في بيئة ما لا يعني بالضرورة نجاحها في الأخرى.

_ التجربة الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت بداية أولية ترجمة رغبة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ولكي يتم ذلك لا بد من تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكبر في المنظمات الإدارية العامة، ودعم مجتمع المعلومات بما يسهم في بناء مسارات هامة وفعالية في ترقية الخدمة العمومية، إلا أن هناك مجموعة من التحديات تقف حاجزا في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر.

_ النقص التشريعي والإطار القانوني الخاص بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بالجزائر.

_ افتقار الجزائر إلى بنية وجاهزية إلكترونية مناسبة لاستراتيجياتها الإلكترونية.

_ غياب الثقافة التكنولوجية ونقص الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في دراسة نفس متغيرات (الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية)، وكذا التشابه في الجوانب المنهجية المتمثلة في استخدامهما لنفس المنهج المتمثل في المنهج الوصفي والاستبيان. و اختلفنا في فرضيات و في عينة الدراسة و في ميدان الدراسة و زمن إجراء الدراسة.

و تم الاستفادة من هذه الدراسة السابقة في فهم متغيرات الدراسة و مراجعة التراث النظري للدراسة.

دراسة الخامسة: عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 06، العدد: 2، (2022).¹

هدفت الدراسة إلى معرفة التصور الأفراد العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS

حول اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية.

و انطلقت من وضع تساؤل رئيسي هو:

- ما أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

و يتفرع إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

¹ عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 06، العدد: 2(2022).

و قد صاغ الباحث الفرضية الرئيسية و هي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عتاد الحاسوب في تحسين جودة الخدمة العمومية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرامج في تحسين جودة الخدمة العمومية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المورد البشري في تحسين جودة الخدمة العمومية.

و استعمل الاستبيان من خلال توزيعه على عينة من موظفي الصندوق البالغ عددهم (36) موظف

و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ضرورة توفر جملة من المتطلبات التقنية و الإدارية و المالية و المقاومات السياسية و القانونية لنجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

- ضرورة وجود تفاعل و تكامل بين مختلف العناصر المكونة للإدارة الإلكترونية المتمثلة في (عتاد الحاسوب، البرامج، المورد البشري) لنجاح تطبيق مشروع الادارة الإلكترونية.

- رغم المجهودات المبذولة في الجزائر لعصرنة قطاع الإدارة كمشروع الوثائق الإلكترونية و بطاقة الشفاء و بطاقات الدفع و غيرها إلا أن هذه الجهود مازالت ضعيفة مقارنة بالدول الأخرى.

- اهتمام المؤسسات العمومية بتحسين جودة الخدمة العمومية يعتبر أمراً ضرورياً و جوهرياً، خاصة في الوقت الحالي و ذلك في تحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تحقيق رضا الزبون.
- الإدارة الإلكترونية هي الأفضل للاستجابة لمتطلبات الإدارة في هذا العصر و ذلك للتسهيلات التي تقدمها في انجاز المهام.
- خلاصنا كذلك أن جودة الخدمات هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي.
- تتمثل معايير قياس الجودة في: الخصوصية، التكامل، المصادقية، الثقة و الأمان، التفاعل، السرعة و الدقة.
- يبقى المورد البشري هو الأساس في تطبيق أي إستراتيجية، حيث مهما كانت التكنولوجيا المستخدمة من عتاد الحاسوب و برامج الإعلام الآلي، نجد أن المورد البشري هو المحرك لها و كلما كان أكثر فعالية كلما كان تحقيق النتائج سهل المراد.
- تشابهت دراستهم مع دراستنا في نفس استخدام المتغير هو تحسين الخدمة و تقاطعت في كل من هدف الدراسة حيث دراستهم إلى معرفة تصور أفراد العاملين حول استخدام الإدارة الإلكترونية بينما دراستي تهدف إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية.

دراسة السادسة: تليل أسماء: حسيني ابتسام: أثر تطبيق الإدارة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _خنشلة_، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، الجزائر ، المجلد 9، العدد1، 2025.¹

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، من خلال تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل مفصل، وذلك عبر التطرق إلى مختلف أبعادها وخصائصها، بما في ذلك التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، والقيادة الإلكترونية، مع التركيز على دور كل من هذه الأبعاد في تحسين سير العمليات الإدارية داخل المؤسسات الصحية.

لذلك قامت الباحثة بطرح إشكالية تضمنت عدة تساؤلات هي:

_ هل يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة بخنشلة؟

_ هل يساهم تطبيق التخطيط الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _خنشلة_؟.

_ هل يساهم تطبيق التنظيم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _خنشلة_؟

¹ تليل أسماء: حسيني ابتسام: أثر تطبيق الإدارة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة خنشلة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، الجزائر، المجلد 9، العدد1، 2025.

_ هل يساهم تطبيق القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ خنشة_؟

_ هل يساهم تطبيق الرقابة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ خنشة_؟

وللإجابة على هذه التساؤلات صاغت الباحثة عدة فرضيات هي:

_ يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ بخنشة_

_ يساهم تطبيق التخطيط الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ خنشة_.

_ يساهم تطبيق التنظيم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ خنشة_

_ يساهم تطبيق القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ خنشة_

_ يساهم تطبيق الرقابة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة _ خنشة_

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لاستعراض الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية كما استخدمت المنهج التحليلي وتم توزيع استبيان على الطاقم الطبي المكون من 25 موظف.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى:

_ إن الإدارة الإلكترونية لعبت دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية، وذلك من خلال تعزيز الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء مهام أجهزتها الإدارية إضافة إلى وفرة وسهولة الوصول إلى المعلومات الإلكترونية بشكل آني التي بدورها تدعم مراكز القرار على مستوياتها الإدارية العليا مع إشراك جميع المستويات الإدارية للقرارات المصيرية بالمؤسسة بجانب تطوير أنظمة الرقابة الإلكترونية التي من شأنها أن تسهل عملية القيادة الإلكترونية.

_ اختبار الفرضيات أظهرت نتائج إيجابية للفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، إذ تبين أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية، سواء من خلال التخطيط أو التنظيم الإلكتروني أو القيادة والرقابة الإلكترونية.

جميع هذه الأبعاد أثبتت كفاءتها وفعاليتها في تعزيز جودة الأداء الصحي من خلال توفير بيئة عمل متطورة تقنياً أكثر مرونة وسرعة ودقة.

_ هناك تأثيراً معنوياً في تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية، حيث أظهرت النتائج الإحصائية وجود ارتباط إيجابي وقوي بين المتغيرين. إضافة إلى ذلك، كان هناك توافق كبير بين آراء أفراد العينة حول مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

تقاطعت دراستنا مع الدراسة السابقة في المتغير التابع، كما تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل ونفس الجوانب المنهجية والمتمثلة في استخدامها لنفس المنهج الوصفي واختلفت في المجال الزمني والمكاني وفي الأهداف فركزت دراستهم على جودة الخدمات

الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية بينما دراستنا ركزت على تحسين الخدمات الإدارية بالبلدية.

ثامنا-المقاربة النظرية:

أ- نظرية الدور: role theory

تقوم نظرية الدور على أن لكل فرد داخل المنظمة دورا محددا يعتمد على التوقعات الاجتماعية و السياق الإداري الذي يعمل فيه.

و يشير رالف لينتون إلى أن الأدوار الإدارية ليست مجرد وظائف، بل هي مجموعة من التوقعات و السلوكيات التي تحدد كيفية أداء الأفراد لمهامهم داخل المؤسسات.¹

عند تطبيق الإدارة الالكترونية تتغير أدوار الموظفين الإداريين بشكل كبير، حيث يصبح التركيز أكثر على استخدام الأنظمة الرقمية بدلا من الإجراءات الورقية التقليدية.²

ب / النظرية البنائية الوظيفية:

ترى هذه النظرية، التي طورها عامل الاجتماع ايميل دوركايم. أن المجتمع و المنظمات يعملان كنظام متكامل، حيث يؤدي كل عنصر وظيفة محددة لضمان الاستقرار و التوازن الاجتماعي.³ و من هذا المنطلق، فإن الإدارة الالكترونية تعتبر بمثابة عنصر بنيوي جديد يهدف إلى تحسين أداء المؤسسات الإدارية، من خلال تعزيز الكفاءة و السرعة في تقديم الخدمات. وفقا لهذه

¹ رالف لينتون، دراسة الإنسان: مقدمة في علم الاجتماع، ترجمة حسن عبد الحميد حسن، دار المعرفة، 1982، ص 134.

² بدران أحمد، الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء المؤسسة، دار الفكر العربي، 2018، ص 87.

³ إيميل دوركايم، تقسيم العمل الاجتماعي، ترجمة مصطفى غالب، دار المعارف، 2005، ص 76.

النظرية فإن الإدارة الالكترونية تسهم في تحقيق التضامن المهني بين الموظفين، حيث تتيح الأدوات الرقمية في سهولة التواصل و التنسيق بينهم.

كما أنها تعزز التنظيم الإداري من خلال تقليل التعقيدات البيروقراطية مما يسهل الوصول إلى المعلومات و اتخاذ القرارات بفعالية.¹

إضافة إلى ذلك، يوضح **تالكوت بارسونز** أن المؤسسات الإدارية تحتاج إلى التطور المستمر لمواكبة التغيرات المجتمعية، و هو ما يجعل الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لضمان بقاء المؤسسات قادرة على أداء وظائفها بفعالية.²

¹ محمد سامي، تطبيقات الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية، دار النهضة العربية، 2019، ص 98.

² تالكوت بارسونز، النظام الاجتماعي، ترجمة: عبد الله الخالدي، دار الكتاب الجديد، 2004، ص 203.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً- مجالات الدراسة

ثانياً- منهج الدراسة

ثالثاً-أداة الدراسة

رابعاً-مجتمع الدراسة

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً- عرض و تحليل و تفسير بيانات الدراسة

ثانياً-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

ثالثاً- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

تمهيد:

بعد المناقشة النظرية التي تطرقنا إليها في الفصول السابقة التي تتمحور حول الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية، سنحاول في هذا الفصل ترجمتها إلى حقائق ملموسة من خلال الإجراءات المنهجية للدراسة، مجالات الدراسة، منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات، والعينة إلى جانب أساليب التحليل الكمي والكيفي.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً-مجالات الدراسة:

يقصد بمجال الدراسة ذلك الحيز الذي من خلاله يتم إجراء البحث الميداني، الذي ينقسم إلى ثلاث مجالات، المجال المكاني والبشري، والزمني الذي أجريت فيه هذه الدراسة.

أ-المجال المكاني:

دائرة رأس الوادي هي إحدى دوائر برج بوعريريج في الجزائر، تضم ثلاث بلديات، عين تسرة، وأولاد براهيم.

تبلغ مساحتها الإجمالية حوالي 323 كيلو مترا مربعا، ويبلغ عدد سكانها حوالي 51,482 نسمة حسب إحصائيات (2008) يحدها من الجنوب ولاية المسيلة، ومن الشرق ولاية باتنة ومن الشمال ولاية سطيف، ومن الغرب بلديات أخرى تابعة لولاية برج بوعريريج.¹

وبما أن الدراسة قد تمت بدائرة رأس الوادي ولاية برج بوعريريج فقد تم اختيار بلدية من البلديات الواقعة بالمجال المكاني.

ب- المجال البشري:

يعتبر المجال البشري لأي دراسة الوحدات الأساسية من مجتمع البحث الذي يجرى عليها التحليل هو يخص مجموعة من الأفراد، ويضم المجال البشري لدراستنا كل العاملين في بلدية رأس الوادي، والبالغ عددهم ب 50 موظف.

ج- المجال الزمني: هي الفترة التي استغرقتها الدراسة وقد أجريت على مراحل الاتفاق والتفاهم مع

الأستاذ المشرف وإمضاه على وثيقة الإشراف، و في بداية شهر جانفي وامتدت إلى شهر ماي

Wikipedia contribution ; 01/04/2025 ; 11 : 25 دائرة رأس الوادي-ويكيبيديا
<https://or.wikipedia.org/wiki/>

تم تصميم استبيان ثم توزيعه يوم 15 أبريل 2025 وتم جمعه يوم 22 أبريل 2025 ثم بدأنا مرحلة تحليل البيانات.

ثانيا - منهج الدراسة:

يعتبر المنهج مجموعة القواعد والتصورات والخطط التي يتبعها الباحث والتي تسير له طريق البحث في موضوع من الموضوعات بدء من مرحلة اختيار الموضوع البحث إلى كتابة المقدمة والإشكالية وفرضيات البحث وخطة البحث واختيار المنهج الملائمة، والأدوات الملائمة، وجمع المادة العلمية النظرية والميدانية وكيفية عرضها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج البحث التي تحل إشكالية مشكل موضوع البحث.¹

واعتمدت في دراستنا على المنهج الوصفي من أجل تحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية.

ثالثا - أدوات جمع البيانات:

تعريف الاستبيان: " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد"². إلى أربعة محاور رئيسية هي كالآتي:

المحور الأول: ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد العينة وقد ضم 5 أسئلة.

المحور الثاني: ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى وقد ضم من السؤال رقم 1 إلى 28.

رشيد زرواتي مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2007، الجزائر، ص 44.

رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، زعياش للطباعة والنشر، 2012، ص 172.

المحور الثالث: ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثانية وقد ضم من السؤال 28 الى 55.

المحور الرابع: ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثالثة وقد ضم من السؤال 55 الى 78.

الجدول رقم (1): درجات حسب مقياس ليكرت الخماسي

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

كما تم وضع مقياس ترتيبى لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابى مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبى الأهمية وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج.

جدول رقم (2) مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابى.

التقييم	المجالات	درجة السلم	الإجابة
ضعيف جداً	1.79-1	1	غير موافق بشدة
ضعيف	2.59-1.8	2	غير موافق
متوسط	3.39-2.60	3	محايد
جيد	4.19-3.40	4	موافق
جيد جداً	5-4.20	5	موافق بشدة

أما فيما يخص حساب ثبات الاستبيان، فقد تم حسابه عن طريق معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم (3) حساب ثبات الأداة.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ (الكلية)
عبارة	0.94

من خلال الجدول يتضح أن معامل الثبات عالى جداً وقد بلغ 0.94، وهذا ما يدل على أن

أداة الدراسة تتمتع بثبات قوى جداً وهي صالحة لأغراض هذه الدراسة.

رابعاً-مجتمع الدراسة :

يتكون من 50 موظف في بلدية رأس الوادي تم حصر جميع مفردات المجتمع المدروس.

أما خصائص مجتمع الدراسة تمثلت فيمايلي:

الجدول رقم 04: يوضح متغير الجنس بالنسبة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
42,0%	21	ذكر
58,0%	29	انثى
100,0%	50	المجموع

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة للموظفين في البلدية من فئة الإناث بنسبة 58,0%، بينما نسبة الموظفين في فئة الذكور هي 42.0% ويقدر عددهم 29، وعليه يمكن تفسير هذا أن قطاع الإدارة يشهد انخراطا قويا للمرأة، مما يعكس سياسات وطنية أو محلية لدعم تمكين المرأة وإدماجها في سوق العمل الحكومي.

كما قد يشير إلى أن الوظائف الإدارية المكتسبة أصبحت أكثر جذبا للنساء نظرا لاستقرارها ومعاملتها للظروف الاجتماعية ويمكن القول أيضا أن المرأة أصبحت تنافس الرجل في الوظائف وسوق العمل.

الجدول رقم 05: يوضح متغير السن بالنسبة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
8,0%	4	من 20 الى 25 سنة
16,0%	8	من 25 الى 30 سنة
16,0%	8	من 31 الى 35 سنة
26,0%	13	من 36 الى 40 سنة
34,0%	17	اكثر من 40 سنة
100,0%	50	المجموع

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية الموظفين من الفئة التي تتراوح أعمارهم أكثر من 40 بنسبة 34.0% ويقدر عددهم ب 17 ثم تليها فئة الموظفين التي تتراوح أعمارهم ما بين (36 إلى 40 سنة) بنسبة 26,0% ويقدر عددهم ب 13، لتتخفص عند فئة الموظفين التي تتراوح أعمارهم من (31 إلى 35 سنة) ومن (25 إلى 30 سنة) بنسبة متساوية 16,0% ويقدر عددهم ب 8 موظفين، لتتخفص أيضا عند فئة من (20 إلى 25 سنة) بنسبة 8,0% ويقدر عددهم ب 4 موظفين.

من خلال النسبة نستنتج أن الفئة الغالبة للموظفين في البلدية من الفئات العمرية الكهول وهذا راجع لاعتماد النظام الإداري على الأقدمية والخبرة التراكمية في التسيير البلدي، فالإدارة المحلية عادة ما تكون مجالا تبنى فيه المسارات المهنية على المدى الطويل وهو ما يفسر وجود نسبة عالية من الموظفين الكبار سناً. وقلت الموظفين الصغار راجع لقلة فرص التوظيف في الإدارة المحلية، نتيجة تجميد المناصب أو البيروقراطية في التوظيف.

الجدول 06: يوضح متغير المستوى التعليمي بالنسبة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
12,0%	6	ثانوي
64,0%	32	جامعي
24,0%	12	دارسات عليا
100,0%	50	المجموع

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية الموظفين الجامعيين بنسبة 64.0% ويقدر عددهم 32 ، وتليها فئة الدراسات العليا بنسبة 24.0% ويقدر عددهم ب 12موظف لتتخفف إلى نسبة 12.0% بالنسبة للمستوى الثانوي ويقدر عددهم ب 6 وعليه يمكن تفسير هذه النسب الإحصائية بأن غالبية الموظفين ذو مستوى جامعي، هذا يشير إلى أن العمل في إدارة البلدية يتطلب كفاءات تعليمية جيدة وعالية، مما يعكس مهنية عالية في الغدرة المحلية، كما أن ارتفاع نسبة التعليم الجامعي يمكن أن يعزز من جودة تقديم الخدمات للمواطنين ويدل على اتجاه نحو تحديث الجهاز الإداري وفهم جميع التقنيات الحديثة والتغيرات الإدارية مثل الرقمنة كما أن البلدية تعمل على توظيف العاملين ذوي المستويات العليا والمؤهلين حتى يشغلوا المناصب الحساسة فيها، ففي وقت سابق لم يكن الاعتماد على المستويات العليا، لكن نظرا للمستجدات والتطورات على المستوى المحلي والإقليمي دفعت بالبلديات إلى توظيف كفاءات وموارد بشرية متخصصة وذوي مستوى تأهيلي ومستوى دراسي عالي.

الجدول 07: يوضح متغير الحالة الاجتماعية بالنسبة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
36,0%	18	أعزب
60,0%	30	متزوج
4,0%	2	مطلق
100,0%	50	المجموع

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية الموظفين متزوجون بنسبة 60,0% ويقدر عددهم بـ 30 موظف، لتتخفف عند الموظفين العزاب بنسبة 36,0% ويقدر عددهم بـ 18 وتليها فئة الموظفين المطلقين بنسبة 4,0% ويقدر عددهم بـ 2 موظف، ويتضح لنا بأن غالبية الموظفين متزوجون وتدل على أن أغلب الموظفين في مراحل استقرار اجتماعي، ما قد ينعكس إيجاباً على الالتزام الوظيفي، وهذا المعطى لا يجب قراءته كرقم مجرد بل كدلالة سوسيولوجية تعبر عن طبيعة التركيبة الاجتماعية لهذه الفئة من الموظفين.

فهذا راجع إلى أنهم في مراحل عمرية مستقرة، أي أنهم استقروا في وظائف دائمة نسبياً تضمن لهم دخلاً منتظماً، مما يساعد على حمل التكاليف الاجتماعية للزواج.

الجدول 08: يوضح متغير الخبرة المهنية لدى مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
30,0%	15	أقل من 05 سنوات
28,0%	14	من 06 الى 10 سنوات
36,0%	18	من 11 الى 15 سنوات
6,0%	3	من 15 فما فوق
100,0%	50	المجموع

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين تتراوح خبرتهم المهنية من 11 إلى 15 سنة بنسبة 36,0% ويقدر عددهم ب 18 موظف، ثم تليها فئة الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية التي تتراوح (أقل من 5 سنوات) بنسبة 30,0% ويقدر عددهم ب 15 موظف، لتتخفض الخبرة المهنية للموظفين من (6 إلى 10 سنوات) بنسبة 28,0% ويقدر عددهم ب 14 موظف، لتتخفض أيضاً الخبرة المهنية للموظفين من (15 سنة فما فوق) بنسبة 6,0% ويقدر عددهم ب 3 موظفين.

يتضح لنا أن غالبية الموظفين ذو خبرة مهنية عالية مرتفعة نسبياً، تمثل العنصر المستقر داخل الإدارة، حيث يكون الموظفون في هذه المرحلة قد اكتسبوا خبرة عملية كافية تمكنهم من الإلمام بمتطلبات الوظيفة هذه الفئة عادة ما تكون العمود الفقري للإدارة من حيث الإنجاز والتنفيذ.

المبحث الثاني: عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج

أولا _ عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية

أ- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل

الإداري لدى الموظفين بدائرة رأس الوادي ولاية برج بوعرييج؟

الجدول رقم (09): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد

العينة نحو عبارات الفرضية الأولى.

ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	0,85	4,14	6 أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تشمل تبادل المعلومات بين الموظفين
5	0,82	4,08	7 أعتقد أن أدوات الاتصال الإلكتروني تقلص الوقت المخصص للاجتماعات
13	0,99	3,90	8 أشعر بفعالية قنوات الاتصال الإلكترونية بين مختلف المستويات الإدارية
5	0,90	4,08	9 أتمكن من الرد بسرعة على الاستفسارات بفضل الإدارة الإلكترونية
16	1,08	3,76	10 أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من سوء الفهم الناتج عن التواصل التقليدي
9	1,02	3,98	11 أشعر أن البريد الإلكتروني الرسمي يعزز التواصل المهني داخل المؤسسة
7	0,96	4,04	12 أتمكن من مشاركة الوثائق والمستندات بسرعة من خلال المنصات الإلكترونية
1	46,0	4,44	13 أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تستعمل التواصل بين الإدارات البعيدة جغرافيا
5	0,87	4,08	14 أتمكن من الوصول إلى المعلومات الإدارية بسهولة بفضل الأنظمة الرقمية

4	0,76	4,10	أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعدني في إنجاز المهام بسرعة	15
12	0,90	3,92	أشعر بأن التنسيق بين الأقسام أصبح أفضل بفضل الإدارة الإلكترونية	16
15	0,99	3,86	أتمكن من متابعة سير العمل بسهولة عبر الأدوات الإلكترونية	17
18	1,17	3,62	أتمكن من انجاز مهامي الإدارية دون التقيد الكامل بساعات العمل الرسمية	18
15	0,99	3,86	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية توفر وقتنا وجهدا في تنفيذ العمليات الإدارية	19
7	0,60	4,04	أشعر بأن النظام الإلكتروني يوفر وقتنا وجهدا في تنفيذ العمليات الإدارية	20
3	0,82	4,12	أتمكن من الوصول إلى الملفات والبيانات في الوقت المناسب بفضل الرقمنة	21
7	0,69	4,04	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية ترفع من جودة الأداء الإداري	22
3	0,68	4,12	أشعر بأن استخدام الأنظمة الرقمية يزيد من دقتي في أداء المهام	23
7	0,72	4,04	أتمكن من تتبع مسار المعاملات الإدارية بدقة من خلال الإدارة الإلكترونية	24
11	0,98	3,74	أعتقد أن التقارير الإلكترونية تساعد في كشف مكامن الخلل الإجراءات	25
14	0,82	3,88	أشعر بأن البيانات الإلكترونية تدعم اتخاذ القرارات الدقيقة	26
15	0,75	3,86	أتمكن من توثيق وتقييم الإجراءات الإدارية إلكترونيا بسهولة	27
8	0,78	4,00	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تساعد في مراقبة وتحسين العمليات الإدارية	28
15	0,85	3,86	أشعر بأن النظام الإلكتروني يكشف عن الإجراءات المعقدة الغير ضرورية	29

6	0,62	4,06	أتمن من مقارنة الأداء الإداري السابق من خلال التحليلات الرقمية	30
11	1,03	3,94	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تتبع تعديلات فورية على الإجراءات عند الحاجة	31
10	0,96	3,96	أشعر بأن الرقمنة تساعدني في اكتشاف التكرار أو الازدواجية في العمل	32
8	0,75	4,00	أتمكن من الحصول على تقارير تحليلية شاملة بلمسة زر واحدة	33

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن جميع أفراد عينة الدراسة موافقين على إيجابية مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لإجاباتهم بين (3,62 و 4,44) وهي قيم جيدة إلى جيدة جدا ضمن مجال سلم " ليكرت " .

احتلت العبارة (13) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تسهل التواصل بين الإدارات البعيدة جغرافيا " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,44) وانحراف معياري بلغ (0,64) وهو ما يشير إلى اتجاه رأي المبحوثون إلى الموافقة بشدة.

مما يعكس وعيا متزايدا بدور التكنولوجيا في كسر الحواجز الجغرافية داخل المنظومة الإدارية، ويشهد تحولا في شكل العلاقات المهنية والإدارية حيث لم تعد المسافة المكانية عائقا أمام التفاعل والتنسيق بين الإدارات من خلال التقنيات الحديثة وسهولة التواصل.

كما احتلت العبارة (6) " اشعر بان الادارة الالكترونية تسهل تبادل المعلومات بين الموظفين " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,14) وانحراف معياري بلغ (0,85) وقد يعكس ذلك تحولا

واضحا في البنية الاتصالية داخل الإدارة حيث لم يعد تبادل المعلومات يعتمد على التفاعل الواجهي أو التسلسل الإداري البيروقراطي، بل أصبح يتم عبر منصات رقمية.

أما العبارة (21) " اتمكن من الوصول إلى الملفات والبيانات في الوقت المناسب بفضل الرقمنة"، المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4،12) وانحراف معياري بلغ (0،82)، في نفس المستوى جاءت العبارة (23) " أشعر بأن استخدام الأنظمة الرقمية يزيد من دقتي في أداء المهام بمتوسط حسابي (4،12) وبانحراف معياري بلغ (0،68) بحيث تشير العبارة (21) ، أن موظفي البلدية اتفقوا حول فعالية الرقمنة في تسهيل الوصول إلى المعلومات وهو ما يعكس إدراكا جماعيا للتحسن الواضح في جودة الأداء الإداري، بفضل التحول الرقمي.

أما العبارة (23) : تعكس أن الأنظمة الرقمية لا تسهم فقط في تسريع الأداء، بل في تحسين جودته، وهو ما يدل على اندماج الموظفين بشكل إيجابي مع البيئة الرقمية وتطور مهاراتهم المهنية في سياق العمل التكنولوجي.

وفي السياق ذاته نجد أن العبارة (15) " أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعدني في انجاز المهام بسرعة" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4،10)، وانحراف معياري بلغ (0،67) وهذا ما يؤكد وجود توافق كبير بين آراء موظفي البلدية حول تأثير الرقمنة في تسريع وتيرة العمل الإداري. حيث ينظر إليها كأداة حيوية لتحسين الأداء وتحقيق الكفاءة الزمنية، ويعد الشعور بسرعة الإنجاز من أهم مؤشرات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية القائمة على الفعالية.

أما العبارة (7) " أعتقد أن أدوات الاتصال الإلكتروني تقلص الوقت المخصص للاجتماعات" والعبارة(9)، " أتمكن من الرد بسرعة على الاستفسارات بفضل الإدارة الإلكترونية" أتمكن من

الوصول إلى المعلومات الإدارية بسهولة بفضل الأنظمة الرقمية" احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4,08)، وانحراف معياري للعبارة (7) بلغ (0,82)، أما العبارة (9) بلغ (0,90) والعبارة (14) بلغ (0,87) في العبارة (7) نلمس بداية تفكك الشكل التقليدي للاجتماعات، حيث كانت تعد رمزا للبيروقراطية والتسلسل الهرمي، لتستبدل الآن بتقنية تواصل أكثر مرونة، وأقل كلفة زمنية ويعكس ذلك تحولا في ثقافة اتخاذ القرار داخل المؤسسات من نموذج تقليدي إلى نموذج حديث، أما العبارة (9) تشير إلى الرقمنة قد أسهمت في تعزيز التفاعل اللحظي بين الموظف والمواطن أو بين الزملاء داخل المؤسسة. ويعد ذلك مؤشرا على نشوء بيئة عمل أكثر استجابة ومرونة ونقل من الفاصل الزمني بين الطلب والاستجابة، أما العبارة (14) تشير إلى أن أغلب الموظفين يشعرون بأن الأنظمة الرقمية تسهل عليهم الوصول إلى المعلومات الإدارية، مما يدل على تحسن واضح في تدفق المعلومات داخل الإدارة، هذا يعني أن الرقمنة ساهمت في تقليص الحواجز بين الموظف والمعلومة، حيث لم تعد المعلومات محصورة فقط عند بعض الأشخاص أو الأقسام بل أصبحت متاحة بسهولة للجميع عبر الأنظمة الرقمية.

أما العبارة (30)، " أتمكن من مقارنة الأداء الإداري الحالي بالسابق من خلال التحليلات الرقمية احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4,06) وانحراف معياري (0,62) تشير إلى وجود درجة عالية من الاتفاق بين موظفي البلدية حول أهمية التحليلات الرقمية في تقييم وتحسين الأداء الإداري يعكس هذا أن الرقمنة لم تعد تقتصر على تسريع الإجراءات أو تسهيل الوصول إلى المعلومات، بل أصبحت أداة إستراتيجية لإنتاج المعرفة داخل الإدارة.

وجد أن العبارة (12) " أتمكن من مشاركة الوثائق والمستندات بسرعة من خلال المنصات الإلكترونية والعبارة (20) " أشعر بأن النظام الإلكتروني توفر وقتا وجهدا في تنفيذ العمليات الإدارية، أما العبارة (22) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية ترفع من جودة الأداء الإداري" احتلت المرتبة السابعة، ففي العبارة (12) ذات متوسط حسابي (4,04) وانحراف معياري (0,60)، أما (22) ذات متوسط حسابي وانحراف معياري (0,69) فالعبارة (12) تعكس تحولا في النمط التفاعل الإداري نحو التعاون الرقمي الفوري، فإن القدرة على مشاركة الوثائق بسرعة تساهم في تقليص البيروقراطية التقليدية وتعزز العمل الجماعي دون الحاجة إلى التنقل أو تبادل النسخ الورقية.

أما العبارة (20) تعكس إدراكا واسعا لفوائد الرقمنة في تسهيل الحياة الإدارية اليومية، يبرز هذا الشعور كدليل على تراجع المركزية والتعقيد في الإجراءات مما يقلل من الضغط الإداري عن الموظف، ويخلق بيئة أكثر مرونة واستجابة.

أما العبارة (22) تشير إلى فناعة قوية بأن التحول الرقمي لا يسرع الإجراءات فحسب بل يحسن نوعية الأداء الإداري نفسه.

أما العبارة (28) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تساعد في مراقبة وتحسين العمليات الإدارية احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري بلغ (0,78)، وفي نفس المستوى جاءت العبارة (33) " أتمكن من الحصول على تقارير تحليلية شاملة بلمسة زر واحدة بمتوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري بلغ (0,75)، فالعبارة (28) تعكس إدراكا عميقا لدى الموظفين بدور الإدارة الإلكترونية في تمكين المتابعة الفورية والتقييم المستمر لسير العمل.

هذا يدل على تطور في دور الموظف من منفذ تقليدي إلى فاعل مشارك في ضبط وتحسين الأداء الإداري، أما العبارة (33) تشير إلى اقتناع الموظفين بأن التكنولوجيا الرقمية أحدثت قفزة نوعية في الوصول إلى المعلومات التحليلية ما يسهل اتخاذ القرارات عينية على بيانات.

أما العبارة (11) " أشعر بأن البريد الإلكتروني الرسمي يعزز التواصل المهني داخل المؤسسة، احتلت المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3,98) وانحراف معياري بلغ (1,02)، تعكس قناعة قوية لدى الموظفين بأهمية البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل الرسمي والمنظم داخل المؤسسة.

أما العبارة (32) " أشعر بأن الرقمنة تساعدني في اكتشاف التكرار أو الازدواجية في العمل، احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3,96) وانحراف معياري بلغ (0,96) تشير إلى وعي الموظفين بدور الرقمنة في تحسين كفاءة العمل من خلال كشف الثغرات التنظيمية مثل التكرار في المهام أو الازدواجية.

أما العبارة (31) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تعديلات فورية على الإجراءات عند الحاجة احتلت المرتبة الحادي عشر بمتوسط حسابي (3,94) وانحراف معياري بلغ (1,03)، تعكس إدراكا متزايداً من قبل الموظفين لأهمية المرونة التي تتيحها الإدارة الإلكترونية، يشير هذا إلى تحول في طبيعته التقليدية نحو نموذج أكثر ديناميكية وسرعة في التكيف مع التغيرات.

أما العبارة (16) " أشعر بأن التنسيق بين الأقسام أصبح أفضل بفضل الإدارة الإلكترونية احتلت المرتبة الثاني عشر بمتوسط حسابي (3,92) وانحراف معياري بلغ (0,90)، تشير إلى وعي الموظفين بأن الرقمنة حسنت التواصل الداخلي بين الأقسام، مما قلل من الفجوات الإدارية، يمثل ذلك تقوية في الروابط البنينة داخل المؤسسة.

أما العبارة (8) " أشعر بفعالية قنوات الاتصال الإلكترونية بين مختلف المستويات الإدارية، احتلت المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي (3,90) وانحراف معياري بلغ (0,89)، تعكس رؤية الموظفين بأن التكنولوجيا عززت من فعالية الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة، يعد ذلك دليلا على تراجع التسلسل الهرمي الصارم داخل المؤسسات ليحل محله نمط اتصال أكثر انفتاحا وسرعة.

أما العبارة (26) " أشعر بأن البيانات الإلكترونية تدعم اتخاذ القرارات الدقيقة" احتلت المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي (3,83) وانحراف معياري بلغ (0,82) تشير هذه العبارة إلى أن الفاعلين داخل المؤسسة باتوا يعتمدون بشكل متزايد على البيانات الرقمية في توجيه قراراتهم، يعكس هذا انتقالا من القرارات التقديرية إلى القرارات القائمة على معطيات .

أما العبارة (17) " أتمكن من متابعة سير العمل بسهولة عبر الأدوات الإلكترونية" والعبارة (19) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية توفر وقتا وجهدا في تنفيذ العمليات الإدارية" احتلتا المرتبة الخامسة عشر بنفس المتوسط الحسابي (3,86) ونفس الانحراف المعياري الذي بلغ (0,99) وفي نفس المستوى جاءت العبارتان (27) " أتمكم من توثيق وتقييم الإجراءات الإدارية الكترونيا" والعبارة (29) " أشعر بأن النظام الإلكتروني يكشف عن الإجراءات المعقدة غير الضرورية" بمتوسط حسابي (3,86) انحراف معياري للعبارة (27) بلغ (0,75)، أما العبارة (29) بلغ (0,85) .

فالعبارة (17) تظهر أن الإدارة الإلكترونية سهلت مراقبة ومتابعة سير العمل ما يساهم في تحسين الرقابة الذاتية والمؤسسية، أما العبارة (19) تعكس إدراكا واضحا لفعالية الرقمنة في تقليص الجهد والوقت، وهو ما يمثل إعادة هيكلة للأدوار الإدارية التقليدية، أما العبارة (27) تشير لدور

التكنولوجيا في إرساء ثقافة التوثيق والتقييم المنتظم داخل المؤسسة، أما العبارة (29) تشير إلى التحول الرقمي الذي ساهم في كشف الغامض البيروقراطي وتبسيط الإجراءات، مما يدعم التوجه نحو إدارة أكثر مرونة وكفاءة.

أما العبارة (10) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من سوء الفهم النابع عن التواصل التقليدي" احتلت المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي (3,76) وانحراف معياري بلغ (1,08) ، تعكس إدراكا متزايدا بأن استخدام الوسائل الرقمية في التواصل داخل المؤسسات يساهم في الحد من اللبس وسوء التفاهم الذي قد ينجم عن التفاعل الورقي التقليدي.

أما العبارة (25) " أعتقد أن التقارير الإلكترونية تساعد في كشف مكامن الخلل في الإجراءات" احتلت المرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي (3,74) وانحراف معياري بلغ (0,98)، تعكس إلى أهمية الرقمنة في تحليل العمل الإداري بشكل دقيق، فالاعتماد على التقارير الإلكترونية يمكن من تحديد نقاط الضعف أو الأخطاء المتكررة في سير الإجراءات.

الجدول رقم (10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الفرضية الثانية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
أشعر أن الإدارة الإلكترونية تسهل حصول المواطنين على الخدمات العمومية	3,90	1,05	5
أتمكن من حجز المواعيد أو طلب الخدمات الإدارية عبر المنصات الإلكترونية بسهولة	3,78	1,03	9
اعتقد أن الإدارة الإلكترونية قللت من الاكتظاظ في المرافق العمومية	3,96	0,92	3

3	0.92	3.96	أشعر بأن الإجراءات الإلكترونية تجعل الخدمة الإلكترونية أكثر سرعة وفعالية	37
4	1.03	3.94	أتمكن من تتبع طلباتي الإدارية الكترونياً دون الحاجة للتنقل	38
7	0.98	3.82	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	39
7	0.94	4.00	أشعر بأن الإدارة الرقمية توفر الوقت والجهد في أداء المهام المرتبطة بالخدمة العمومية	40
7	0.94	3.82	أتمكن من الوصول على الوصول إلى معلومات الخدمات العمومية بوضوح عبر المواقع الرسمية	41
14	1.09	3.66	أعتقد أن تقديم الشكاوي أو الملاحظات أصبح أسهل إلكترونياً	42
16	1.01	3.52	أشعر أم المواطن أصبح أكثر رضا عن الخدمات بفضل التحول الرقمي	43
12	0.80	3.72	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في ضمان المساواة في الحصول على الخدمة	44
17	1.14	3.50	أتمكن من الحصول على حقوقي في الوقت المحدد دون تدخل مباشر	45
11	1.10	3.74	أشعر أن النظام الإلكتروني يعامل جميع المواطنين على تقديم المساواة	46
17	1.19	3.50	أتمكن من تتبع معاملتي دون قلق من التحيز أو التباؤ المعتمد	47
8	0.93	3.80	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من مظاهر الفساد الإداري	48
17	1.03	3.50	أشعر أن العدالة الاجتماعية تفرزت بفضل توزيع الفرص إلكترونياً	49
13	0.99	3.70	أتمكن من تقديم ملفات أو طعون بطريقة منظمة وشفافة عبر الأنترنت	50
7	0.85	3.82	أعتقد أن الرقمنة تضمن احترام القوانين بشكل أكثر دقة	51

10	0,98	3,76	أشعر أن الإدارة الإلكترونية تسهل تسجيل المواطنين في برامج الحماية الاجتماعية	52
6	0,91	3,84	أتمكن من الاطلاع على شروط الاستفادة من المساعدات الاجتماعية عبر الأنترنت	53
12	0,92	3,72	أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تجعل من السهل تتبع أثر البرامج الاجتماعية على المواطنين	54
2	0,71	3,98	أعتقد أن الرقمنة عززت التنسيق بين الإدارات المسؤولة عن الحماية الاجتماعية	55
10	0,91	3,76	أتمكن من تحديث بياناتي الاجتماعية بسهولة عبر المنصات الإلكترونية	56
4	0,91	3,94	أشعر بأن المعالجة الرقمية للملفات الاجتماعية قللت من الأخطاء والتأخيرات	57
15	1,00	3,64	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية عززت الشفافية في توزيع الإعانات	58
11	0,82	3,74	أشعر أن الدعم الاجتماعي يصل الآن إلى الفئات المحتاجة بشكل أسرع	59
8	0,99	3,80	أتمكن من تقديم طلبات الدعم إلكترونيا دون إجراءات معقدة	60

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع أفراد عينة الدراسة موافقين على إيجابية مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لإجاباتهم بين (3,50 و 4,00) وهي قيم جيدة ضمن مجال سلم ليكرت.

احتلت العبارة (40) " أشعر أن الإدارة الرقمية توفر الوقت والجهد في أداء المهام المرتبطة بالخدمة العمومية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري بلغ

(0,90) وهذا يشير إلى وجود توافق ملحوظ بين الموظفين حول دور الرقمنة في تبسيط الخدمات العمومية، وهذا راجع لاعتمادها على آليات حديثة.

أما العبارة (55) " أعتقد أن الرقمنة عززت التنسيق بين الإدارات المسؤولة عن الحماية الاجتماعية، احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,98) وانحراف معياري بلغ (0,71) تعكس أن غالبية الموظفين يتفوقون على أن الرقمنة ساهمت في تحسين آليات العمل المشترك بين مختلف الفاعلين في مجال الحماية الاجتماعية، كما أن هذا التنسيق يعبر خطوة نحو بناء حوكمة اجتماعية حديثة.

أما العبارة (36) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية قللت من الاكتظاظ في المرافق العمومية" والعبارة (37) " أشعر بأن الإجراءات الإلكترونية تجعل الخدمة العمومية أكثر سرعة وفعالية " احتلت المرتبة الثالثة بنفس المتوسط (3,96) ونفس الانحراف المعياري الذي بلغ (0,92)، فالعبارة (36) تعكس هذه العبارة إدراكا واضحا من طرف الموظفين بأن التحول الرقمي ساهم في تخفيف الضغط البشري على المرافق العمومية ويعتبر تقليل الاكتظاظ نتيجة لتمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات عن بعد، أما العبارة (37) تشير هذه العبارة إلى أن الموظفين يلاحظون تحسنا ملموسا في أداء الخدمات العمومية بفعل استخدام الإجراءات الإلكترونية، حيث تتحول الإدارة من تقليدية تعتمد على الورق والزمن الطويل إلى نموذج رقمي يقوم على الإنجاز السريع.

أما العبارة (38) " أتمكن من تتبع طلباتي الإدارية الإلكترونية دون الحاجة للتنقل"، احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,94) وانحراف معياري بلغ (1,03) وفي نفس المستوى جاءت العبارة (57) " أشعر بأن المعالجة الرقمية للملفات الاجتماعية قللت من الأخطاء

والتأخيرات، بمتوسط حسابي (3,94) وانحراف معياري بلغ (0,91) ، ففي العبارة (38) تعكس مدى تأثير الرقمنة في تغيير العلاقة المكانية بين المواطن والإدارة إذ أصبح بإمكان الأفراد متابعة ملفاتهم الإدارية عن بعد دون الحاجة إلى الحضور الشخصي أو التنقل المتكرر .

أما العبارة (57) تشير إلى اقتناع الموظفين بأن الرقمنة ساعدت في تحسين دقة معالجة الملفات الاجتماعية وتقليل الأخطاء البشرية وهذا ما يعكس تحولا مهما في جودة الأداء الإداري.

أما العبارة (34) " أشعر أن الإدارة الإلكترونية تسهل حصول المواطنين على الخدمة العمومية المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3,90) وانحراف معياري بلغ (1,05)، تعكس إدراكا عاما لدى الموظفين بأن الإدارة الإلكترونية لها دور فعال في تحسين وصول المواطنين إلى الخدمات العمومية.

أما العبارة (53) " أتمكن من الاطلاع على شروط الاستفادة من المساعدات الاجتماعية عبر الأنترنت" احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3,84) وانحراف معياري بلغ (0,91)، يعكس وعيا متزايدا لدى الموظفين بأهمية الشفافية الرقمية في تسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدات الاجتماعية.

وفي السياق نفسه جاءت العبارة (39) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، احتلت المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3,82) وانحراف معياري بلغ (0,98) وفي نفس المستوى جاءت العبارتان (41) " أتمكن من الوصول إلى معلومات الخدمات العمومية عبر المواقع الرسمية، بمتوسط حسابي (3,82) وانحراف معياري (0,94)، والعبارة (51) " أعتقد أن الرقمنة تضمنت احترام القوانين بشكل أكثر دقة" بمتوسط حسابي (

3,82) وانحراف معياري (0,85) وفي العبارة (39) تعكس هذه العبارة تقديرا عاملا من طرف الموظفين للدور الإيجابي الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية.

أما العبارة (41) تشير إلى وعي إداري متزايد بأن المواقع الرسمية أصبحت مصدرا موثوقا للحصول على المعلومات حول الخدمات.

أما العبارة (51) تعكس ثقة الموظفين في أن الأنظمة الرقمية تسهم في تطبيق القوانين بشكل محايد ودقيق.

أما العبارة (48) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من مظاهر الفساد الإداري، والعبارة (60) " أتمكن من تقديم طلبات الدعم إلكترونيا دون إجراءات معقدة. احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري للعبارة (48) بلغ (0,93) والعبارة (60) بلغ (0,94) ، ففي العبارة (48) تعكس هذه العبارة تصورا واضحا لدى الموظفين بأن الرقمنة تشكل وسيلة فعالة للحد من الممارسات الظاهرة داخل الإدارة من خلال تقليص الاتصال المباشر بين الموظف والمواطن.

أما العبارة (50) " أتعلم مع تقديم ملفات أو طعون بطريقة منظمة وشفافة عبر الأنترنت" احتلت المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي (3,70) وانحراف معياري بلغ (0,99) تعكس إدراكا متزايدا لدى الموظفين بأن الإدارة تعيد تنظيم العلاقة بين المواطن والإدارة. من خلال تمكين الأفراد من تقديم طلباتهم والعبارة (42) " أعتقد أن تقديم الشكاوي أو الملاحظات أصبح أسهل إلكترونيا"، احتلت المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي (3,66) وانحراف معياري (1,09) بطريقة واضحة تعكس تطورا ايجابيا لدى الموظفين مفاده أن الرقمنة قد فتحت قنوات جديدة ومرنة لتفاعل المواطنين مع الإدارة، من خلال تقديم شكاويهم بسهولة أكبر.

أما العبارة (58) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية عززت الشفافية في توزيع الإعلانات" احتلت المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي (3,64) وانحراف معياري بلغ (1,00) تشير إلى وعي لدى جزء من الموظفين بأن الرقمنة قد ساهمت في كسر الغموض الذي كان يلف توزيع المساعدات الاجتماعية، من خلال اعتماد أنظمة إلكترونية، وفي السياق نفسه جاءت العبارة

(43) " أشعر أن المواطن أصبح أكثر رضا عن الخدمات بفضل التحول الرقمي" احتلت المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي (3,52) وانحراف معياري بلغ (1,01) تعكس تصورا عاما بأن التحول الرقمي قد ساهم في تحسين صورة الإدارة العمومية في نظر المواطن وزاد مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة.

أما العبارة (45) " أتمكن من الحصول على حقوقي في الوقت المحدد دون تدخل بشري مباشر"، احتلت المرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي (3,50) وانحراف معياري بلغ (1,14) وفي نفس المستوى جاءت العبارتان (47) " أتمكن من تتبع معاملتي دون قلق من التحيز أو التباطؤ المعتمد" والعبارة (49) " أشعر أن العدالة الاجتماعية تعززت بفضل توزيع الفرص إلكترونيا" بنفس المتوسط الحسابي (3,50) وانحراف معياري للعبارة (47) بلغ (1.0) ، أما العبارة (49) بلغ

(1,03). فالعبارة (45) تشير إلى إدراك متزايد بأن التحول الرقمي قد قلص من الحاجة إلى التفاعل البشري المباشر وبالتالي ساهم في ضمان الموضوعية وتقليص فرص التأخير المعتمد، أما العبارة (47) تعكس وعيا بأهمية الرقمنة في تحقيق الشفافية في تتبع الملفات والمعاملات مما يقلل من مخاوف المواطنين أو الموظفين من أي تأخير غير مبرر، أما العبارة (49) تبرز هذه العبارة

تصوراً بأن الإدارة الإلكترونية ساهمت في إرساء نوع من التوازن الاجتماعي من خلال توفير الفرص بشكل إلكتروني ومتاح للبيع.

الجدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الفرضية الثالثة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب ب
أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعد في تسريع اتخاذ القرار	3,84	0,68	13
أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعد في تنظيم وقتي بشكل أفضل	3,90	0,83	10
أتمكن من إنجاز مهامي في وقت أقل بفضل الأنظمة الإلكترونية	4,08	0,48	3
أعتقد أن الإدارة الإلكترونية في وقت الضائع في الإجراءات الروتينية	4,16	0,61	1
أشعر أن العمل عبر الأنظمة الرقمية يختصر الزمن الإداري	4,02	0,65	5
أتمكن من الوصول إلى البيانات والمعلومات بسرعة فائقة	4,16	0,71	1
أعتقد أن الاجتماعات الإلكترونية توفر وقتاً كبيراً مقارنة بالاجتماعات التقليدية	4,02	0,65	5
أعتقد أن الإدارة الإلكترونية توفر بيانات دقيقة تساعد على تحليل المشكلات	3,96	0,69	8
أشعر بأن أدوات المتابعة الإلكترونية تساعد في التعرف المبكر على العقبات	3,96	0,72	8
أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تستعمل التواصل مع المعنيين عند حدوث مشكلة	3,88	0,82	11
أشعر بأن النظام الإلكتروني يوفر حلولاً بشكل أسرع	3,86	0,92	12
أتمكن من تحديد أسباب الخلل في سير العمل من خلال التحليلات الرقمية	4,02	0,65	5
أعتقد أن الإدارة الإلكترونية السريعة تساعد على حل المشكلات في وقتها	4,00	0,63	6
أشعر أن الرقمنة تقلل من تراكم المشكلات الإلكترونية	3,94	0,74	9

5	0,68	4,02	أتمكن من إشراك الفريق بسرعة في معالجة أي تنظيم عبر أدوات التعاون	75
3	0,75	4,08	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تخلق بيئة أكثر استعدادا للتعامل مع الأزمات	76
4	0,90	4,04	أشعر أن الإدارة تقلل من نفقات الطباعة والورق	77
7	0,89	3,98	أعتقد أن العمل الرقمي ساهم في تقليص تكاليف النقل و الاجتماعات	78
5	0,82	4,02	أتمكن من تنفيذ العمليات الإدارية دون الحاجة لموارد مادية كثيرة	79
16	0,93	3,70	أشعر بأن التحول الرقمي ساعد على تقليص نفقات الإدارية بشكل ملحوظ	80
14	1,00	3,82	أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تحد من الهدر في الوقت والمال	81
15	1,01	3,82	أتمكن من تحليل مصاريف الصيانة الإدارية بفضل استخدام الأنظمة الإلكترونية	82
2	0,70	4,10	أعتقد أن تقليل الحاجة إلى الأرشيف الورقي يحقق التكاليف التسقيفية	83

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع أفراد عينة الدراسة موافقين على إيجابية مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين التطوير التنظيمي، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لإجاباتهم بين (3,70 و 4,16) وهي تيم من جيدة إلى جيدة جدا ضمن مجال سلم ليكرت.

احتلت العبارة (64) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من الوقت الضائع في الإجراءات الروتينية" ، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,16) وانحراف معياري بلغ (0,61) وفي نفس المستوى جاءت العبارة (66) " أتمكن من الوصول إلى البيانات والمعلومات بسرعة فائقة " بمتوسط حسابي (4,14) وانحراف معياري بلغ (0,71)، ففي العبارة (64) تعكس قناعة راسخة لدى المواطنين بأن الرقمنة قد أسهمت بشكل فعال في تقليص البيروقراطية التقليدية وما يتبعها

هدر للوقت في الإجراءات المتكررة والمعقدة، أما العبارة (66) تشير إلى أن أغلب المواطنين يشعرون بأن الإدارة الإلكترونية ساعدتهم كثيرا في الوصول إلى المعلومات بسرعة دون الحاجة للبحث اليدوي أو انتظار طويل.

أما العبارة (83) "أعتقد أن تقليل الحاجة إلى الأرشيف الورقي يخفض التكاليف التشغيلية" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,10) وانحراف معياري بلغ (0,70) تظهر أن معظم الموظفين يعتقدون أن استخدام الإدارة الإلكترونية وتخلي الإدارة عن الورق ساعد في توفير المال والجهد داخل المؤسسات.

أما العبارة (63) "أتمكن من انجاز مهامي في وقت أقل بفضل الأنظمة الإلكترونية" والعبارة (76) "أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تخلق بيئة أكثر استعدادا للتعامل مع الأزمات" احتلت المرتبة الثالثة بنفس المتوسط الحسابي (08,4) أما الانحراف المعياري للعبارة (63) بلغ (0,48)، أما العبارة (76) بلغ (0,75) فالعبارة (63) تشير إلى أن الموظفين يرون بأن الأنظمة الإلكترونية ساعدتهم بشكل واضح في تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام.

أما العبارة (77) "أشعر أن الإدارة تقلل من نفقات الطباعة والورق" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,04) وانحراف معياري بلغ (0,9) تعكس إلى أن عددا كبيرا من الموظفين يرون بأن التحول نحو الإدارة الإلكترونية ساهم في تقليص التكاليف والورق المتعلقة بالطباعة.

أما العبارة (65) "أشعر أن العمل عبر الأنظمة الرقمية يختصر الزمن الإداري، حيث احتلت العبارة المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري بلغ (0,65) وفي نفس المستوى جاءت العبارة (67) "أعتقد أن الاجتماعات الإلكترونية توفر وقتا كبيرا" بمتوسط حسابي (4,02)

وانحراف معياري بلغ (0,65) والعبارة (72) أتمكن من تحديد أسباب الخلل في سير العمل من خلال التحليلات الرقمية" بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري بلغ (0,65) والعبارة (75) أتمكن من بإشراك الفريق بسرعة في معالجة أي خلل تنظيمي عبر أدوات التعاون" بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري (0,65) والعبارة (75) أتمكن من اشتراك الفريق بسرعة في معالجة أي خلل تنظيمي عبر أدوات التعاون بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري (0,68) والعبارة (79) "أتمكن من تنفيذ العمليات الإدارية دون الحاجة للموارد المادية بكثرة" بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري (0,82) وفي العبارة (65) تشير إلى أن أغلب الموظفين يجمعون على أن استخدام الأنظمة الرقمية يقلل من الوقت الذي تستغرقه الإجراءات الإدارية التقليدية، أما العبارة (67) تعكس وعيا كبيرا بأهمية التكنولوجيا في تقليص الوقت الضائع في الاجتماعات التقليدية، أما العبارة (72) تشير إلى أن التحول الرقمي ساعد الموظفين على رؤية أدق لمشاكل العمل وتحليلها بشكل علمي.

أما العبارة (75) تعكس أن أدوات التعاون الرقمي ساهمت في تعزيز العمل الجماعي، بحيث أصبح من السهل إشراك الزملاء فوراً في حل المشكلات التنظيمي.

أما العبارة (79) تشير إلى أن الموظفين يرون بأن الإدارة الإلكترونية قللت من الاعتماد على الموارد التقليدية (مثل الورق والملفات).

أما العبارة (73) "أعتقد أن الردود الإلكترونية السريعة تساعد على حل المشكلات في وقتها" احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري بلغ (0,63) تعكس هذه أن

الموظفين يشعرون بأن السرعة التي توفرها الإدارة الإلكترونية في ردوده تساهم بشكل مباشر في الاستجابة الفورية للمشكلات وتفاذي تفاقمها.

أما العبارة (78) " أعتقد أن العمل الرقمي يساهم في تقليص تكاليف النقل" احتلت المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3,98) وانحراف معياري بلغ (0,89) " تشير إلى وعي الموظفين بأن استخدام التكنولوجيا في العمل قلل من الحاجة للتنقل بين الإدارات مما ساعد في تخفيض النفقات والجهد.

أما العبارة (68) " أعتقد أن الإدارة الإلكترونية توفر بيانات دقيقة تساعد على تحليل المشكلات" احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3,96) وانحراف معياري بلغ (0,69) وفي نفس المستوى جاءت العبارة (69) " أشعر بأن أدوات المتابعة الإلكترونية تساعدني في التعرف المبكر على العقبات بنفس المتوسط الحسابي وانحراف معياري بلغ (0,72) فالعبارة (68) تعكس ادراك الموظفين لأهمية البيانات الدقيقة التي توفرها الأنظمة الرقمية والتي تساعد على فهم المشكلات الإدارية وتحليلها بشكل أعمق.

أما العبارة (69) تشير إلى أن الموظفين يلاحظون كيف تساهم أدوات الرقابة والمتابعة الرقمية في اكتشاف المشكلات والعقبات قبل تفاقمها.

أما العبارة (74) "أشعر أن الرقمنة تقلل من تراكم المشكلات الإدارية الإلكترونية" احتلت المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3,94) وانحراف معياري بلغ (0,74) تشير أن الرقمنة ساعدت في تقليل التكدس الإداري الناتج عن التأخر معالجة الملفات ووصفة المتابعة.

أما العبارة (62) " أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعد في تنظيم وقتي بشكل أفضل" احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3,90) وانحراف معياري بلغ (0,83) تشير إلى إدراك الموظفين لأثر الرقمنة في ترتيب المهام وتنظيم أوقات العمل بكفاءة.

أما العبارة (70) "أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تستعمل التواصل مع المعنيين عند حدوث مشكلة" بمتوسط حسابي (3,88) وانحراف معياري بلغ (0,82) تعكس فعالية قنوات التواصل الرقمية في تعزيز التنسيق السريع بين الفاعلين الإداريين.

أما العبارة (71) " أشعر بأن النظام الإلكتروني يوفر حولا بديلة بشكل أسرع" احتلت المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي (3,86) وانحراف معياري بلغ (0,92) تشير إلى ثقة الموظفين بقدرة الأنظمة الرقمية على تقدير استجابات وحلول فورية للمشاكل.

أما العبارة (61) " أشعر أن الإدارة الإلكترونية تساعد في تسريع عملية اتخاذ القرارات المرتبة" الثالثة عشر بمتوسط حسابي (3,84) وانحراف معياري بلغ (0,68) تعكس ادراك الموظفين لأهمية الأنظمة الرقمية في توفير معلومات دقيقة تساعد في وضع القرار على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة.

أما العبارة (81) " أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تحد من الهدر في الوقت وأعمال احتلت المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي (3,82) وانحراف معياري بلغ (1,00) تشير بأن الموظفين يرون في الرقمنة وسيلة فعالة لتحسين كفاءة وتقليل الاستنزاف في الموارد.

أما العبارة (82) "أنكمن من تقليل مصاريف الصيانة الإدارية بفضل استخدام الأنظمة الإلكترونية احتلت المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري بلغ (1,01) تبرز وعيا متزايدا لدى الموظفين تأثر الرقمنة على تقليل الأعباء المالية المتعلقة بالصيانة التقليدية للمكاتب والمعدات الورقية.

أما العبارة (80) "أشعر بأن التحول الرقمي ساعد المؤسسة على تقليص نفقاتها الإدارية بشكل ملحوظ المرتبة السادسة عشرة بمتوسط حسابي (3,70) وانحراف معياري بلغ (0,93) تعكس

وعي الموظفين المتزايد بالأثر المالي الايجابي للتحويل الرقمي، ويشير إلى اتفاق على أن الرقمنة ساعدت في خفض التكاليف المتعلقة بالسير اليومي، مثل الطباعة، الورق، التنقلات، والاجتماعات الطويلة.

عرض نتائج الدراسة:

بما أن موضوع الدراسة "دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الإدارية" و بعد استكمال الجانب النظري و الميداني للدراسة خلصنا إلى مجموع من النتائج يمكن توضيحها في النقاط التالية:

- تتوفر في الإدارة العمومية (بلدية رأس الوادي برج بوعرييج) على الإدارة الالكترونية و هذا ما أكدت عليه نتائج الجدول رقم(1).
- أغلبية الموظفين في إدارة بلدية رأس الوادي هم من فئة الإناث و هذا ما تؤكدته نتائج الجدول رقم (1).
- أغلبية الموظفين في إدارة بلدية رأس الوادي من ذوي المستوى الجامعي و الدراسات العليا.
- أغلبية الموظفين في إدارة بلدية رأس الوادي يمتلكون خبرة مهنية أكثر من 11 إلى 15 سنة.
- تؤكد البيانات الإحصائية المتحصل عليها بأن المبحوثين يوافقون على ايجابية مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية رأس الوادي على درجة كبيرة من الوعي بضرورة و أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين النشاطات و المهام الإدارية للموظفين.

- تؤكد البيانات المتحصل عليها أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت ايجابية و تؤكد على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية و هذا ما تؤكد الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (7).

- تبين إحصائيات في الجدول رقم (8) بأن موظفين إدارة بلدية رأس الوادي يقرون بأن الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين التطوير التنظيمي.

ثانياً-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

بعد قيامنا في المرحلة السابقة بعرض و تفسير و تحليل البيانات الإحصائية، توصلنا إلى مجموعة من النتائج تحظى موضوع دراستنا، و من أجل التحقق من صحة الفرضيات قمت بمناقشة تلك النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، و منه نوضح النتائج فيما يلي:

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

الجدول رقم (12) يوضح العلاقة الارتباطية بين تحسين العمل الإداري و التطوير التنظيمي

القرار	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	المتغير
توجد علاقة	0.00	0.44	تحسين العمل الإداري
	0.00	0.44	التطوير التنظيمي

من خلال نتائج الجدول يتضح أن معامل الارتباط بيرسون هو 0.44 وهذا ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل الإداري و التطوير التنظيمي للموظفين ببلدية رأس الوادي برج بوعريرج.

ثانياً - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

الجدول رقم (13) يوضح العلاقة الارتباطية بين العمل الإداري و الخدمات الاجتماعية

المتغير	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
العمل الإداري	0.55	0.00	توجد علاقة
الخدمات الاجتماعية	0.55	0.00	

من خلال نتائج الجدول يتضح أن معامل الارتباط بيرسون هو 0.55 وهذا ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل الإداري و الخدمات الاجتماعية للموظفين ببلدية رأس الوادي برج بوعرييج.

ثالثاً - مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

دراسة الأولى: رشاد خضير وحيد الدايني: أثر الإدارة الالكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الأردن سنة 2010. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

أظهرت النتائج أن مستوى أهمية التطوير التنظيمي في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، و هذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصلنا إليها و التي مفادها بأن موظفين إدارة بلدية رأس الوادي يقرون بأن الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين التطوير التنظيمي.

دراسة الثانية: بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال و التسويق، جامعة الجزائر 3، الجزائر، سنة 2016.

و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة للمؤسسات، و تحول للروابط الافتراضية، بما يحسن بسرعة الاستجابة و يزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة و المؤسسات المختلفة أثناء تأدية خدماتها. تتفق مع النتيجة التي توصلنا إليها و التي مفادها بأن المبحوثين يوافقون على ايجابية مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية رأس الوادي على درجة كبيرة من الوعي بضرورة و أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين النشاطات و المهام الإدارية للموظفين.

دراسة الثالثة: فوزية صادقي: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص إعلام واتصال، قسنطينة، 2021. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي، تتفق مع النتيجة التي توصلنا إليها و التي مفادها بأن موظفين إدارة بلدية رأس الوادي يقررون بأن الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين التطوير التنظيمي.

الدراسة الرابعة: ديدوش هاجرة: الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد7، ديسمبر 2021. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يهدف إلى تحسين مستوى إدارة الجماعات المحلية فهو يقوم بتحديث الخدمات العامة وذلك من نوعية وسرعة الإنجاز وتخفيض التكاليف كما يساعد على تقنيات المعلومات الأجهزة المركزية على تحسين علاقتها مع فروعها ومع السلطات المركزية.

_ الإدارة الإلكترونية بمثابة آلية هامة في بناء وترقية الإدارات العامة بما يحقق الشفافية والمساءلة، النزاهة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، وتقريبها من المواطنين لتغير نظرتهم السلبية عنها غير أن نجاح هذا النموذج مرتبط على حد بعيد ببيئة وخصوصية كل مجتمع في نجاحها في بيئة ما لا يعني بالضرورة نجاحها في الأخرى. تتفق مع النتيجة التي توصلنا إليها و التي مفادها بأن موظفين إدارة بلدية رأس الوادي يقرون بأن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين التطوير التنظيمي.

وتتفق أيضا مع النتيجة التي توصلنا إليها و التي مفادها بأن المبحوثين يوافقون على ايجابية مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية رأس الوادي على درجة كبيرة من الوعي بضرورة و أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين النشاطات و المهام الإدارية للموظفين.

الدراسة الخامسة: عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 06، العدد: 2(2022).

و خلصت الدراسة السابقة إلى النتائج التالية:

اهتمام المؤسسات العمومية بتحسين جودة الخدمة العمومية يعتبر أمرا ضروريا و جوهريا، خاصة في الوقت الحالي و ذلك في تحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تحقيق رضا الزبون. تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلنا إليها و التي مفادها بأن المبحوثين يوافقون على ايجابية مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية رأس الوادي على درجة كبيرة من الوعي بضرورة و أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين النشاطات و المهام الإدارية للموظفين.

دراسة السادسة: تليل أسماء: حسيني ابتسام: أثر تطبيق الإدارة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد بن بلة _خنشلة_ المجلد 9/العدد/11أفريل 2025.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى:

_ إن الإدارة الالكترونية لعبت دورا محوريا في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية، وذلك من خلال تعزيز الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء مهام أجهزتها الإدارية إضافة إلى وفرة وسهولة الوصول إلى المعلومات الإلكترونية بشكل أني التي بدورها تدعم مراكز القرار على مستوياتها الإدارية العليا مع إشراك جميع المستويات الإدارية للقرارات المصيرية

بالمؤسسة بجانب تطوير أنظمة الرقابة الإلكترونية التي من شأنها أن تسهل عملية القيادة الإلكترونية. **تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلنا إليها** و التي مفادها بأن المبحوثين يوافقون على ايجابية مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية رأس الوادي على درجة كبيرة من الوعي بضرورة و أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين النشاطات و المهام الإدارية للموظفين.

و توصلت الدراسة السابقة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية، سواء من خلال التخطيط أو التنظيم الإلكتروني أو القيادة والرقابة الإلكترونية. **تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلنا إليها** و التي مفادها بأن المبحوثين يوافقون على ايجابية مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري مما يوحي لنا بأن إدارة بلدية رأس الوادي على درجة كبيرة من الوعي بضرورة و أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين النشاطات و المهام الإدارية للموظفين.

و توصلت الدراسة السابقة إلى أن هناك تأثيرا معنويا في تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية، حيث أظهرت النتائج الإحصائية وجود ارتباط إيجابي وقوي بين المتغيرين. إضافة إلى ذلك، كان هناك توافق كبير بين آراء أفراد العينة حول مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية. **تتفق مع النتيجة التي توصلنا إليها** و التي مفادها بأن موظفين إدارة بلدية رأس الوادي يقرون بأن الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين التطوير التنظيمي.

خاتمة

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة التي تمحورت حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية، يتضح أن توظيف تكنولوجيا و الاتصال أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر الحديث، لما له من أثر بالغ في تطوير العمل الإداري و رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

لقد أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في العمل الإداري، من خلال تسريع الإجراءات، تقليل التكاليف و تحقيق قدر أكبر من الشفافية و الدقة في معالجة الملفات و المعاملات. كما تتيح الإدارة الإلكترونية بيئة ملائمة لتبادل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية بطريقة آمنة و فعالة، ما يساهم في تقليص و تحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن. و من خلال ما تم عرضه يتجلى أن الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية ليس خيارا بل ضرورة حتمية لتلبية حاجيات المواطنين المتزايدة و توقعاتهم المتطورة، كما أنه يسهم في تعزيز ثقة المواطن في الإدارة العمومية.

و في النهاية، فإن نجاح الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر الإرادة و الدعم المؤسسي إضافة إلى توفير البنية التحتية الرقمية، و تكوين المورد البشري المؤهل بما يضمن تحقيق تحول إداري فعال.

الاقتراحات و التوصيات:

في نهاية دراستنا نتقترح مجموعة منة الاقتراحات و التوصيات نذكر منها ما يلي:

– يجب العمل على رقمنة العمليات الإدارية كافة لتسهيل الخدمات و تسريع وثيرتها بما يضمن الفعالية و الجودة.

– يجب تدعيم الإدارات العمومية بالرقمنة اللازمة من تجهيزات و برمجيات و أنظمة حديثة تسمح بحسن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

– يجب العمل على تكوين و تأهيل الموظفين في المجال الرقمي لرفع كفاءتهم و مستواهم و تمكينهم من القدرة على التحكم في مختلف الأدوات الإلكترونية.

– توعية المواطنين بأهمية استعمال الخدمات الإلكترونية، و تحفيزهم على التعامل مع المنصات الرقمية بدل الطرق التقليدية.

-اعتماد على متابعة و تقييم دوري لمدى فعالية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الإدارية.

-ضمان الأمن و حماية المعطيات الشخصية للمستخدمين من الخدمات الالكترونية، بما يعزز الثقة في هذه المنظومة.

5. آفاق الدراسة:

يمكن اقتراح في نهاية هذا العمل المتواضع العديد من الإشكالية التي يمكن العمل فيها مستقبلا و نذكر منها ما يلي:

دور الرقمنة في تحسين العمليات التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية.

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات العمومية.

اثر تأهيل الموارد البشرية على نجاح مشاريع الإدارة الالكترونية.

دور التشريعات و السياسات العمومية في دعم التحول الرقمي بالإدارات.

قياس رضا المواطن عن الخدمات الرقمية المقدمة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أ. الكتب:

- 1_ أحمد بدران، الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء المؤسسة، دار الفكر العربي، 2018.
- 2- أحمد ماهر، الإدارة: نظريات و مفاهيم، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007.
- 3- إيميل دوركايم، تقسيم العمل الاجتماعي، ترجمة مصطفى غالب، دار المعارف، 2005.
- 4- جمال حمدان، شخصية مصر: دراسة في عبقرية المكان، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، 1993.
- 5- يوسف عبد الرحيم، مبادئ التسويق الحديث، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2020.
- 6- محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 7- محمد سامي، تطبيقات الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية، دار النهضة العربية، 2019.
- 8- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
- 9- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية تطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب و النشر، ط 1، القاهرة، مصر، 2012.
- 10- مصطفى ربحي عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، 2015.
- 11- سعيد العدوي، الإدارة الإلكترونية _ المفهوم، الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.
- 12- عبد الله الخالدي، دار الكتاب الجديد، 2004.
- 13- عبد الباسط محمد حسن، مدخل إلى علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 2000.
- 14- عبد المجيد منصور، أسس الإدارة الحديثة، دار النهضة العربية، جمهورية مصر العربية، 2019.

15- عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية و إمكانية تطبيقها على النظم و الشبكات و مراكز المعلومات، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، ط 1، الجزائر، 2020.

16- رالف لينتون، دراسة الإنسان: مقدمة في علم الاجتماع، ترجمة حسن عبد الحميد حسن، دار المعرفة، 1982.

17- رشيد زرواتي، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر، 2007.

18- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، زعياش للطباعة والنشر، الجزائر، 2012.

19- تالكوت بارسونز، النظام الاج

20- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر و التوزيع، ط 1، مصر، 2007،

ب. القواميس و المعاجم:

21- ابن منظور، لسان العرب، مجلد 12، دار الصادر، ط 1، بيروت، لبنان، 1990.

22- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 1997.

ت. الرسائل والأطروحات الجامعية:

23- جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016.

24- فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، قسنطينة، الجزائر، 2021.

25- رشاد خضير وحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، 2010.

المجلات العلمية:

26- أسماء تليل: ابتسام حسيني: أثر تطبيق الإدارة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن بلة خنشلة، مجلة المجلد 9، العدد، 2025.

27- هاجيرة ديدوش، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد7، ديسمبر 2021.

28- عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 06، العدد: (2022)2.

قائمة الملاحق

- الاستبيان
- موافقة على إجراء التريص بالمؤسسة
- مخرجات برنامج الإحصائي spss .

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة حول:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية

دراسة ميدانية ببلدية رأس الوادي برج بوعريريج.

تحت إشراف الدكتور:

- بوخاري هشام

- من إعداد الطالبة:

- دهيمي أم الخير

هذا الاستبيان نهدف من خلاله لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية.

أعدت خصيصا لأغراض البحث العلمي والمعلومات التي فيها ستحاط بالسرية لذا نرجو منكم التفضل بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تناسب ولكم منا جزيل الشكر مسبقا.

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية.

يرجى وضع علامة (x) في المربع المناسب

الجنس: ذكر ، أنثى

السن: 25-20 30-25 35-31 40-36 40 سنة فما فوق

المستوى التعليمي: ثانوي: جامعي: دراسات عليا:

الحالة الاجتماعية: أعزب: متزوج: مطلق: أرمل:

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

المحور الثاني: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	العبارات
					1- أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تسهل تبادل المعلومات بين الموظفين.
					2- أعتقد أن أدوات الاتصال الإلكتروني تقلص الوقت المخصص للاجتماعات.
					3- أشعر بفعالية قنوات الاتصال الإلكترونية بين مختلف المستويات الإدارية.
					4- أتمكن من الرد بسرعة على الاستفسارات بفضل الإدارة الإلكترونية.
					5- أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من سوء الفهم الناتج عن التواصل التقليدي.
					6- أشعر بأن البريد الإلكتروني الرسمي يعزز التواصل المهني داخل المؤسسة.
					7- أتمكن من مشاركة الوثائق والمستندات بسرعة من خلال المنصات الإلكترونية.
					8- أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تسهل التواصل بين الإدارات البعيدة جغرافياً.
					9- أتمكن من الوصول إلى المعلومات الإدارية بسهولة بفضل الأنظمة الرقمية.
					10- أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعدني في إنجاز المهام بسرعة.
					11- أشعر أن التنسيق بين الأقسام أصبح أفضل بفضل الإدارة الإلكترونية.

قائمة الملاحق

					12-أتمكن من متابعة سير العمل بسهولة عبر الأدوات الإلكترونية.
					13-أتمكن من إنجاز مهامي الإدارية دون التقيد الكامل بساعات العمل الرسمية.
					14-أعتقد أن الإدارة الإلكترونية توفر وقتا وجهدا في تنفيذ العمليات الإدارية.
					15-أشعر بأن النظام الإلكتروني يساعد في تقليص التكرار في المهام.
					16-أتمكن من الوصول إلى الملفات والبيانات في الوقت المناسب بفضل الرقمنة.
					17-أعتقد أن الإدارة الإلكترونية ترفع من جودة الأداء الإداري.
					18-أشعر بأن استخدام الأنظمة الرقمية يزيد من دقتي في أداء المهام
					19-أتمكن من تتبع مسار المعاملات الإدارية بدقة من خلال الإدارة الإلكترونية.
					20-أعتقد أن التقارير الإلكترونية تساعد في كشف مكامن الخلل في الإجراءات.
					21-أشعر بأن البيانات الإلكترونية تدعم اتخاذ قرارات دقيقة.
					22-أتمكن من توثيق وتقييم الإجراءات الإدارية إلكترونيا بسهولة.
					23-أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تساعد في مراقبة وتحسين العمليات الإدارية.
					24-أشعر بأن النظام الإلكتروني يكشف عن الإجراءات المعقدة غير الضرورية.
					25-أتمكن من مقارنة الأداء الإداري الحالي بالسابق من خلال التحليلات الرقمية.
					26-أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تتيح تعديلات فورية على الإجراءات عند الحاجة.
					27-أشعر بأن الرقمنة تساعدني في اكتشاف التكرار أو الازدواجية في العمل.
					28-أتمكن من الحصول على تقارير تحليلية شاملة بلمسة زر واحدة.

المحور الثالث: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية.

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
29-أشعر أن الإدارة الإلكترونية تسهل حصول المواطنين على الخدمات العمومية .					
30-أتمكن من حجز المواعيد أو طلب الخدمات الإدارية عبر					

قائمة الملاحق

				المنصات الإلكترونية بسهولة .
				31 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية قلّلت من الاكتظاظ في المرافق العمومية .
				32 -أشعر بأن الإجراءات الإلكترونية تجعل الخدمة العمومية أكثر سرعة وفعالية .
				33 -أتمكن من تتبع طلباتي الإدارية إلكترونيا دون الحاجة للتنقل .
				34 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .
				35 -أشعر أن الإدارة الرقمية توفر الوقت والجهد في أداء المهام المرتبطة بالخدمة العمومية .
				36 -أتمكن من الوصول إلى معلومات الخدمات العمومية بوضوح عبر المواقع الرسمية .
				37 -أعتقد أن تقديم الشكاوى أو الملاحظات أصبح أسهل إلكترونيا .
				38 -أشعر أن المواطن أصبح أكثر رضا عن الخدمات بفضل التحول الرقمي .
				39 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في ضمان المساواة في الحصول على الخدمة .
				40 -أتمكن من الحصول على حقوقي في الوقت المحدد دون تدخل بشري مباشر
				41 -أشعر أن النظام الإلكتروني يعامل جميع المواطنين على قدم المساواة .
				42 -أتمكن من تتبع معاملتي دون قلق من التحيز أو التباطؤ المتعمد .
				43 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من مظاهر الفساد الإداري .
				44 -أشعر أن العدالة الاجتماعية تعززت بفضل توزيع الفرص إلكترونيا.
				45 -أتمكن من تقديم ملفات أو طعون بطريقة منظمة وشفافة عبر الإنترنت .
				46 -أعتقد أن الرقمنة تضمن احترام القوانين بشكل أكثر دقة .
				47 -أشعر أن الإدارة الإلكترونية تسهل تسجيل المواطنين في برامج الحماية الاجتماعية .
				48 -أتمكن من الاطلاع على شروط الاستفادة من المساعدات الاجتماعية عبر الإنترنت .
				49 -أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تجعل من السهل تتبع أثر البرامج

قائمة الملاحق

					الاجتماعية على المواطنين .
					50 -أعتقد أن الرقمنة عززت التنسيق بين الإدارات المسؤولة عن الحماية الاجتماعية .
					51 -أتمكن من تحديث بياناتي الاجتماعية بسهولة عبر المنصات الإلكترونية .
					52 -أشعر بأن المعالجة الرقمية للملفات الاجتماعية قللت من الأخطاء والتأخيرات.
					53 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية عززت الشفافية في توزيع الإعانات .
					54 -أشعر أن الدعم الاجتماعي يصل الآن إلى الفئات المحتاجة بشكل أسرع .
					55 -أتمكن من تقديم طلبات الدعم إلكترونيا دون إجراءات معقدة .

المحور الرابع: تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين التطوير التنظيمي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
					56 -أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعد في تسريع عملية اتخاذ القرار .
					57 -أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تساعدني في تنظيم وقتي بشكل أفضل.
					58 -أتمكن من إنجاز مهامي في وقت أقل بفضل الأنظمة الإلكترونية.
					59 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تقلل من الوقت الضائع في الإجراءات الروتينية.
					60 -أشعر أن العمل عبر الأنظمة الرقمية يختصر الزمن الإداري.
					61 -أتمكن من الوصول إلى البيانات والمعلومات بسرعة فائقة.
					62 -أعتقد أن الاجتماعات الإلكترونية توفر وقتا كبيرا مقارنة بالاجتماعات التقليدية.
					63 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية توفر بيانات دقيقة تساعد على تحليل المشكلات.
					64 -أشعر بأن أدوات المتابعة الإلكترونية تساعدني في التعرف المبكر على العقبات.
					65 -أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تسهل التواصل مع المعنيين عند حدوث مشكلة.
					66 -أشعر بأن النظام الإلكتروني يوفر حولا بديلة بشكل أسرع.

قائمة الملاحق

					67-أتمكن من تحديد أسباب الخلل في سير العمل من خلال التحليلات الرقمية.
					68-أعتقد أن الردود الإلكترونية السريعة تساعد على حل المشكلات في وقتها.
					69-أشعر أن الرقمنة تقلل من تراكم المشكلات الإدارية.
					70-أتمكن من إشراك الفريق بسرعة في معالجة أي خلل تنظيمي عبر أدوات التعاون الإلكتروني.
					71-أعتقد أن الإدارة الإلكترونية تخلق بيئة أكثر استعدادا للتعامل مع الأزمات.
					72-أشعر أن الإدارة الإلكترونية تقلل من نفقات الطباعة والورق.
					73-أعتقد أن العمل الرقمي يساهم في تقليص تكاليف التنقل والاجتماعات.
					74-أتمكن من تنفيذ العمليات الإدارية دون الحاجة لموارد مادية كثيرة.
					75-أشعر بأن التحول الرقمي ساعد المؤسسة على تقليص نفقاتها الإدارية بشكل ملحوظ.
					76-أشعر بأن الإدارة الإلكترونية تحد من الهدر في الوقت والمال.
					77-أتمكن من تقليل مصاريف الصيانة الإدارية بفضل استخدام الأنظمة الإلكترونية.
					78-أعتقد أن تقليل الحاجة إلى الأرشيف الورقي يخفض التكاليف التشغيلية .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
الرقم: 319/2025

إلى السيد: رئيس بلدية راس الوادي
راس الوادي - برج بوعريرج

الموضوع: تريض تطبيقي في الوسط المهني للطلبة

تحية واحترام وبعد... في إطار تشجيع التريضات التطبيقية في الوسط المهني. نلتمس من سيادتكم

المحترمة أنتم رئيس بلدية رئيس بلدية راس الوادي - راس الوادي برج بوعريرج التفضل

باستقبال الطلبة الآتية أسماؤهم على مستوى مؤسساتكم، وتسهيل مهمتهم من أجل إتمام وإعداد تقرير التريض.

الاسم واللقب	عنوان المشروع	التخصص	الفترة
- دهيمي ام الخير	دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الادارية	السنة الثانية ماستر علم اجتماع تنظيم و عمل	الموسم الجامعي: 2025/2024

تقبلوا سيدي فائق التقدير والاحترام

برج بوعريرج : 2025/04/08

الاستاذ المشرف
بوخاري هشام



د. زياد العمري
رئيس قسم العلوم الاجتماعية
بالتفويض



الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	42.0	42.0	42.0
	أنثى	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	6	12.0	12.0	12.0
	جامعي	32	64.0	64.0	76.0
	دراسات عليا	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	18	36.0	36.0	36.0
	متزوج	30	60.0	60.0	96.0
	مطلق	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20-25 سنة	4	8.0	8.0	8.0
	من 25-30 سنة	8	16.0	16.0	24.0
	من 31-35 سنة	8	16.0	16.0	40.0
	من 36-40 سنة	13	26.0	26.0	66.0
	أكثر من 40 سنة	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

قائمة الملاحق

Valid	أقل من 5 سنوات	15	30.0	30.0	30.0
	من 6-10 سنوات	14	28.0	28.0	58.0
	من 11-15 سنة	18	36.0	36.0	94.0
	15 سنة فما فوق	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المحور الثاني: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
6ع	50	4.14	.857
7ع	50	4.08	.829

8ع	50	3.90	.995
9ع	50	4.08	.900
10ع	50	3.76	1.080
11ع	50	3.98	1.020
12ع	50	4.04	.968
13ع	50	4.44	.644
14ع	50	4.08	.877
15ع	50	4.10	.678
16ع	50	3.92	.900
17ع	50	3.86	.990
18ع	50	3.62	1.176
19ع	50	3.86	.990
20ع	50	4.04	.605
21ع	50	4.12	.824
22ع	50	4.04	.699
23ع	50	4.12	.689
24ع	50	4.04	.727
25ع	50	3.74	.986
26ع	50	3.88	.824
27ع	50	3.86	.756
28ع	50	4.00	.782
29ع	50	3.86	.857
30ع	50	4.06	.620
31ع	50	3.94	1.038
32ع	50	3.96	.968
33ع	50	4.00	.756
Valid N (listwise)	50		

المحور الثالث: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
34ع	50	3.90	1.055
35ع	50	3.78	1.036
36ع	50	3.96	.925
37ع	50	3.96	.925
38ع	50	3.94	1.038
39ع	50	3.82	.983

40ع	50	4.00	.904
41ع	50	3.82	.941
42ع	50	3.66	1.099
43ع	50	3.52	1.015
44ع	50	3.72	.809
45ع	50	3.50	1.147
46ع	50	3.74	1.103
47ع	50	3.50	1.199
48ع	49	3.80	.935
49ع	50	3.50	1.035
50ع	50	3.70	.995
51ع	50	3.82	.850
52ع	50	3.76	.981
53ع	50	3.84	.912
54ع	50	3.72	.927
55ع	50	3.98	.714
56ع	50	3.76	.916
57ع	50	3.94	.913
58ع	50	3.64	1.005
59ع	50	3.74	.828
60ع	50	3.80	.948
Valid N (listwise)	49		

المحور الرابع: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين التطوير التنظيمي.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
61ع	50	3.84	.681
62ع	50	3.90	.839
63ع	50	4.08	.488
64ع	50	4.16	.618
65ع	50	4.02	.654
66ع	50	4.16	.710
67ع	50	4.02	.654
68ع	50	3.96	.699
69ع	50	3.96	.727

70ع	50	3.88	.824
71ع	50	3.86	.926
72ع	50	4.02	.654
73ع	50	4.00	.639
74ع	50	3.94	.740
75ع	50	4.02	.685
76ع	50	4.08	.752
77ع	50	4.04	.903
78ع	50	3.98	.892
79ع	50	4.02	.820
80ع	50	3.70	.931
81ع	50	3.82	1.004
82ع	50	3.80	1.010
83ع	50	4.10	.707
Valid N (listwise)	50		

معامل الثبات:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	78

Correlations

		A	C
A	Pearson Correlation	1	.440**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	50	50
C	Pearson Correlation	.440**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	50	50

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

Correlations

	A	F
A Pearson Correlation	1	.552**
Sig. (2-tailed)		.000
N	50	50
F Pearson Correlation	.552**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	50	50

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