

## أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية الزويرة: تقييم من وجهة نظر موظفي البلدية

### *The Impact Of Implementing Electronic Management On Public Service In The Municipality Of Zoubiria: An Evaluation From The Point Of View Of Municipal Employees*

خداوج ربيع\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة يحي فارس بالمدينة (الجزائر)، مخبر التنمية المحلية المستدامة،

[rebih.khedaoudj@univ-medea.dz](mailto:rebih.khedaoudj@univ-medea.dz)

تاريخ النشر: 2024/06/01

تاريخ القبول: 2024/03/12

تاريخ الاستلام: 2023/12/29

#### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية الزويرة من وجهة نظر موظفي بلدية الزويرة، تم التطرق إلى هذا الأثر في دراستنا هذه عبر ترتيب منهجي ووفق المنهج الوصفي التحليلي. كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة استخدمت لجمع البيانات، هذا وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة بمستويات مقبولة. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ الخدمة العمومية، بلدية الزويرة. تصنيف JEL: H 40, M 15.

#### Abstract:

*This study aimed to evaluate the impact of electronic management on public service in the municipality of Zoubiria From the employees' point of view, This impact was addressed according to a descriptive and analytical approach. The questionnaire was also relied upon as a tool for the study, This study reached a number of results, the most important of which are: Electronic management is applied in the public service in the municipality of Zoubiria at acceptable levels.*

**Keywords:** *electronic management; public service; Zoubiria Municipality.*

**Jel Classification Codes:** M 15, H40.

\*المؤلف المرسل

## 1. مقدمة:

شهدت الحكومات سيما بظهور التكنولوجيا العديد من التحولات والتغيرات التي صحبت تبني هذا المفهوم، التكنولوجيا بمفهومها الواسع والإدارة الإلكترونية بمفهومها الضيق ساهمت في تطور التسيير في الإدارات بما فيها الإدارات العمومية وما ينتج عنها من تحسين الخدمات الممنوحة للمواطنين. فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد تطور تقني بل وثقافي أيضا باعتباره يعزز كفاءة وفعالية المستخدمين وبالتالي جودة الخدمات العمومية الممنوحة باعتبار هذه الأخيرة سبيلا عادلا لتلبية احتياجات المواطنين وضمانا لتحقيق التنمية المستدامة.

وفي هذا السياق يأتي موضوعنا الذي حمل عنوان أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية الزويرة كمثال حي ليعكس تأثير هذا التحول على موظفي البلدية الذين يشكلون أساس تقديم الخدمات لمواطني البلدية، فالإدارة الإلكترونية تعد بمثابة النقلة النوعية في البلديات والتي أثبت الواقع فعاليتها من خلال تطور الخدمات العمومية المقدمة.

وعلى هذا الأساس ومن خلال ما سبق يتم طرح الإشكالية التالية:

فيما يتمثل مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة من

وجهة نظر موظفي البلدية؟

### 1.1 فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

\_ تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة بمستويات مقبولة.

\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية

في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة تعزى للمتغيرات الشخصية.

2.1 أهداف الدراسة: تسعى دراستنا إلى فهم وتحليل الجوانب النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية في سياق الخدمة العمومية، وتقديم تقييم شامل لتأثيرات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية في بلدية الزويرة من قبل الموظفين.

3.1 منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف الجوانب النظرية المتعلقة بالموضوع، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فتم استخدام منهج دراسة الحالة لتوضيح وتفسير الظاهرة المدروسة، كما تم استعمال الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات وفحص الجوانب العملية للموضوع بشكل محدد.

دراسة (هاجرة ديدوش وعبد الغني حريري) (2021): بعنوان الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية، هدف الباحثين من خلال هذه الدراسة إلى فهم مفهوم الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها الحيوي في تحسين خدمات القطاع العام، مع التركيز على تطبيق هذا المفهوم في الجماعات المحلية في الجزائر، هذا وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل وتفصيل الجوانب المختلفة لهذا المفهوم، كما خلصت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها أن الجهات الإدارية قد أبدعت في استغلال فوائد تطبيقات الإدارة الإلكترونية، نظرًا للتحسينات الملموسة التي طرأت على الخدمات العامة في الواقع.

دراسة (يوسف أزروال وليلى لعجال) (2022): بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر، هدف الباحثين من خلال هذه الدراسة إلى استكشاف دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، هذا وتم طرح تساؤل حول مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية بالجزائر. وللإجابة على هذا التساؤل، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصل الباحثون إلى عدة نتائج أبرزها: أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة حيوية لتحسين جودة الخدمة العمومية.

## 2. ماهية الإدارة الإلكترونية

### 1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعريف الإدارة الإلكترونية بتعدد آراء الباحثين والخبراء غير أن مجمل هذه التعاريف تصب في معنى واحد، ومن بين هذه التعاريف هي أن الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة يتم من خلالها تطوير عمل الإدارة من خلال التخلي عن الإدارة التقليدية واستخدام تعويضها لها للإدارة الإلكترونية لضمان سيرورة العمل بكفاءة وفعالية. (الطائي، 2020، صفحة 34) وهي أسلوب تسييري حديث يعمل على تقديم الخدمات بشكل إلكتروني، آمن، دقيق، سريع وبأقل التكاليف، يعتمد هذا الأسلوب على المرونة أي سرعة الاستجابة للمتغيرات والشفافية وإزالة العوائق البيروقراطية. ( خليل و الشيخ، 2019، صفحة 112) كما تعد الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل اليدوي إلى عمل إلكتروني باستخدام نظم معلومات متطورة تسهل عملية اتخاذ القرار بالتكلفة والوقت المناسب. ( قوي و رمضان، 2016، صفحة 6) وأيضا هي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنفيذ الأعمال الإدارية في أي وقت وأي مكان، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض التكاليف، رفع مستوى الدقة

وزيادة جودة العمل. (العياشي، 2013، صفحة 30) كما وتعرف أيضا على أنها نظام شامل يقوم على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تحويل الأعمال التقليدية إلى أعمال إلكترونية. (اعمر و قادة ، 2021، صفحة 693)

مما سبق وكتعريف إجرائي يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية التي يتم من خلالها تسيير المؤسسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لرفع كفاءة وفعالية المؤسسة بغية تحقيق السبق التنافسي والتميز التنظيمي.

2.2 خصائص الإدارة الإلكترونية: من خلال التعارف السابقة يمكن إدراج الخصائص التالية للإدارة الإلكترونية: (ديدوش و حريري، 2021، صفحة 21)

تخفيض التكاليف: باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تقوم على الحاسوب هذا الأمر يجعلها تستغني على اليد العاملة ما يوفر المال ويقلل التكاليف.

الإتقان: من خلال الإدارة الإلكترونية تكون المعاملات سريعة ودقيقة في ذات الوقت.

تحقيق الشفافية: فالإدارة الإلكترونية تقوم على الرقابة الإلكترونية المستمرة للخدمات المقدمة.

تبسيط الإجراءات: فالإدارة الإلكترونية تسهل الإجراءات من خلال الاستعمال الأمثل للبيانات.

### 3.2 متطلبات الإدارة الإلكترونية:

لتنجسد الإدارة الإلكترونية لا بد من توفير مجموعة من المتطلبات والتي يمكن إدراجها كما يلي:

المتطلبات الإدارية: حيث لا بد على المؤسسة أن تضع إجراءات حازمة لتطبيق الإدارة

الإلكترونية كدعم الإدارة العليا للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية. (الحاكم و الفليت، 2020، صفحة 143\_144)

المتطلبات البشرية: للمورد البشري أهمية كبيرة في تجسيد الإدارة الإلكترونية فهو منشؤها

ومطورها ومسخرها لتحقيق الأهداف التي تبتغها، وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري. (البدران و المالك، 2014، صفحة 126)

المتطلبات التقنية: فتنفيذ الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود بني تحتية كالحواسيب،

البرمجيات، الشبكات... إلخ لتجسيد الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، هذا ولا بد من تحيين الإدارة الإلكترونية باستمرار لمواكبة التطور السريع الذي يحدث في الوسط التكنولوجي. (هشام، 2016،

المتطلبات الأمنية: حماية وتأمين مختلف المعلومات يعد من المعضلات التي تواجهها الإدارة الالكترونية، حيث لا بد على المؤسسة لزاما أن تحافظ على سرية المعلومات ولتحقيق هذا لا بد من القيام بعدة إجراءات تصون الأرشيف الالكتروني من الاختراق. ( عبد الزيدي و خليل، 2015، صفحة 185)

المتطلبات المالية: فتطبيق الإدارة الالكترونية يعد عملية مكلفة وتحتاج لأموال طائلة، فمتطلبات الإدارة الالكترونية (الإدارية، التقنية والبشرية) مكلفة جدا فالاعتاد الالكتروني باهض الثمن، لذا لا بد على المؤسسة من توفير الموارد المالية اللازمة لإجراء هذا التحول الرقمي. ( العقابي و الربيعي، 2018، صفحة 73)

### 3. ماهية الخدمات العمومية

#### 1.3 تعريف الخدمة العمومية:

تعددت تعاريف الخدمة العمومية بتعدد آراء الباحثين والمفكرين، ومن بين هذه التعاريف هي أن الخدمة العمومية هي جملة من الحاجات التي يحتاجها المواطن وتسعى الدولة لإشباعها من خلال المرافق العمومية أو ما ينوب عنها، ذات سيرورة منتظمة وغير هادفة للربح. (عثماني و عزاوي، 2023، صفحة 42) وهي أيضا خدمات تقدمها المؤسسات الحكومية لها مدخلات ومخرجات ذات طابع تكميلي. (مهدي و يحيواوي، 2017، صفحة 265) كما وتعتبر أيضا على أنها الخدمة التي تكون متاحة للمواطنين من قبل المؤسسات العمومية. (سايج، 2018، صفحة 71) كما وتعد الخدمة العمومية عمليات ذات طابع متكامل ينطوي على مدخلات وينتج مخرجات ذات صفة نفعية. (أزروال و لعجال ، 2022، صفحة 1520) كما وتعد الخدمة العمومية أيضا النشاط الذي تقوم به الحكومة وتراقبه باعتباره ضروريا لتطوير وقيام الحكومات. (عباسي، 2021، صفحة 214) كما وتعتبر الخدمة العمومية أيضا جملة الحاجات الضرورية التي تحفظ حياة الإنسان وكرامته والتي من الضروري توفرها للجميع لذا تقع على عاتق الدولة توفيرها لشعبها. (مويسات و بن عبو، 2022، صفحة 311) هذا وتعد الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تربط كل من الإدارة العامة الحكومية والمواطنين في مستوى تلبية الاحتياجات وإشباعها من طرف الجهات الإدارية العمومية. (رحاوي و قاسمي، 2017، صفحة 110)

مما سبق وكتعريف إجرائي يمكن القول أن الخدمة العمومية هي تقديم خدمات للمواطنين بهدف إشباع حاجياتهم و رغباتهم بطريقة مستمرة ودون مقابل مادي.

### 2.3 مبادئ الخدمة العمومية:

هناك مجموعة من المبادئ التي تشكل أساس تقديم الخدمة العمومية. فيما يلي عرض لهذه المبادئ: (ضيافي و حاروش، 2023، صفحة 75)

**الديمومة:** فالخدمة العمومية مستمرة ودائمة وغير منتهية باعتبارها مرتبطة ولسيقة بالحاجات الإنسانية المستمرة والتي تعد شرط لاستمرارية الحياة، الأمر الذي يحتم ويوجب استمراريتها دون انقطاع وذلك عن طريق صياغة آليات واستراتيجيات يتم من خلالها الحفاظ على الحد الأدنى من توفر الخدمات العمومية؛

**المساواة:** حيث لكل المواطنين الحق في أن تقدم لهم الخدمة العمومية دون أي تمييز، سواءً على أساس الجنس أو اللون أو العرق... إلخ، دون أي تقصير؛

**التطور:** حيث لا بد من مواكبة التقدم والتطور المتعلق بالجانب التقني عن طريق تبني الإدارة الإلكترونية.

### 3.3 أنواع الخدمة العمومية:

الخدمات العمومية لها العديد من الأنواع والتي يمكن اختصارها فيما يلي: (بن عاشور و قادري، 2020، صفحة 1082)

**الخدمات الإدارية:** يشتمل هذا النوع على كل الخدمات المقدمة من قبل الإدارات الجزائرية، مثل: المديرية التنفيذية، الولايات، البلديات... إلخ.

**الخدمات الاجتماعية والثقافية:** يشتمل هذا النوع على الخدمات ذات الطابع النفعي الاجتماعي كالخدمات الصحية، مجانية التدريس... إلخ.

**الخدمات الصناعية والتجارية:** ويشتمل هذا النوع على المؤسسات ذات الطابع النفعي التجاري والصناعي مثل: بريد الجزائر، الجزائرية للمياه... إلخ.

**4. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:** من خلال هذه الجزئية سنحاول التطرق إلى الإجراءات المنهجية والتي من خلالها يمكن التعامل مع الجانب الميداني للدراسة.

#### 1.4 حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

**الحدود التطبيقية:** يقصد بها مجتمع الدراسة، والذي اقتصر على دراسة تقييم أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية الزويرة من وجهة نظر الموظفين؛

**الحدود الجغرافية:** يقصد بها مكان عينة الدراسة، واقتصرت الدراسة على بلدية الزويرة؛

الحدود البشرية: عينة متمثلة في 23 مفردة من موظفي بلدية الزويرة؛

#### 2.4 عينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي بلدية الزويرة، تم اختيار عينة مقصودة مكونة من 23 موظف في بلدية الزويرة، وفيما يلي، يقدم الجدول التالي وصفًا لعينة الدراسة بالاستناد إلى مجموعة من المتغيرات الشخصية، وهي:

جدول 1: وصف عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الأقدمية				العمر			الجنس		البيان	
من 15 فما	15-11	10-5	أقل من 5 سنوات	من 51 سنة فما فوق	50-41	40-30	أقل من 30 سنة	أنثى		ذكر
07	04	08	04	02	06	14	01	11	12	العدد
%30.4	%17.4	%34.8	%17.4	%8.7	%26.1	60.9%	%4.3	%47.8	%52.2	التكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تعليق: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الذكور في عينة الدراسة تبلغ 52.2%، وهي تمثل 12 فردًا بينما تبلغ نسبة الإناث 47.8% وتمثل 11 فردًا. وبالتالي، يتبين أن بلدية الزويرة توظف الرجال والنساء على حد سواء دون تمييز بين الجنسين، أما فيما يتعلق بالعمر فيظهر أن 60.9% من إجمالي العينة أي ما يعادل 14 فردًا تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة وبنسبة 26.1% أي 6 أفراد يندرجون ضمن الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة كما ويلاحظ أن نسبة 8.7% من إجمالي العينة أي مفردتين، تشمل الأفراد الذين تجاوزوا سن 50 عامًا، أخيرًا، يظهر أن أغلبية الموظفين لديهم خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات حيث يُمثلون 34.8% من إجمالي العينة أي 8 أفراد تليهم فئة الموظفين الذين يمتلكون خبرة تزيد عن 15 سنة، ونفس النسبة 17.4% لكل من الفئتين: الفئة أقل من 5 سنوات والفئة من 11 إلى 15 سنة وهذا ما يدل على أن البلدية تضم أفرادًا ذوي خبرة وأقدمية كبيرة في مجال عملهم.

## 2.4 ثبات واتساق أداة الدراسة:

### 1.2.4 ثبات أداة الدراسة

لقياس الثبات، اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ، حيث يُعتبر أن الثبات مقبول عندما تتجاوز

قيمة هذا المعامل حاجز 0.6.

جدول 2: قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل

معامل ثبات ألفا كرونباخ		محاور الدراسة
معدل الثبات	عدد العبارات	
0.88	20	الدرجة الكلية للاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

تعليق: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي للاستبانة يبلغ 0.88، وهي قيمة

مرتفعة للغاية، الأمر الذي يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات جد عالية، أي أنه يقيس بدقة

عالية ما تم تصميمه لقياسه، وبناءً عليه، يمكن الاعتماد على هذه الاستبانة في هذه الدراسة كونها

تفي بالغرض.

### 2.2.4 صدق الاتساق الداخلي

جدول 3: الاتساق الداخلي لعبارات محور إدارة المعرفة والتميز التنظيمي\_معامل بيرسون\_

رقم العبارة	X1	X2	X3	X4	X5
معامل الارتباط	0.586**	0.576**	0.466*	0.579**	0.801**
رقم العبارة	X6	X7	X8	X9	X10
معامل الارتباط	0.704**	0.650**	0.469*	0.741**	0.655**
رقم العبارة	X11	X12	X13	X14	X15
معامل الارتباط	0.724**	0.630**	0.738**	0.454*	0.450*
رقم العبارة	X16	X17	X18	X19	X20
معامل الارتباط	0.423*	0.589**	0.561**	0.525**	0.576**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع العبارات الواردة في الاستبيان تظهر اتساقاً داخلياً مع المحور الذي تنتهي إليه. وبناءً على هذه النتيجة يمكن القول بأن الاستبانة صادقة ومتسقة داخليا

5. اختبار الفرضيات : بعد مناقشة نتائج التحليل الوصفي نتقل الآن إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة الميدانية.

#### 1.5 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تطبق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة بمستويات مقبولة.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

$H_0$ : تطبق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة بمستويات مقبولة.

$H_1$ : تطبق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة بمستويات غير مقبولة.

استخدمنا اختبار T-test لعينة واحدة، ويقدم لنا ثلاثة سيناريوهات ممكنة:

- قيمة الاختبار إيجابية والفروق ذات دلالة إحصائية ( $sig \leq 0.05$ ) مع درجة الحياد (3)، يتم

في هذه الحالة قبول الفرضية الصفرية ويتم تفسيرها بالتطبيق الإيجابي للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية.

- قيمة الاختبار سالبة والفروق ذات دلالة إحصائية ( $sig \leq 0.05$ ) مع درجة الحياد (3)، يتم

قبول الفرضية البديلة ويتم تفسيرها بالتطبيق السلبي للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية.

- قيمة الاختبار إيجابية أو سالبة وكانت الفروق غير دلالة إحصائية ( $sig \leq 0.05$ ) مع درجة

الحياد (3) يتم تفسيرها بعدم وجود تطبيق واضح للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية.

جدول 4: تطبق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة من وجهة نظر

#### الموظفين

الملاحظة	الدلالة الإحصائية	SIG	اختبار T-test (3)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
تطبيق إيجابي	دال	0.000	9.230	0.527	4.015

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تعكس قيمة المتوسط الحسابي (4.015) المتوسط العام للإجابات التي قدمها موظفي بلدية الزويرة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية. إذا كانت القيمة تتجاوز 3 (وهي المتوسط الطبيعي)، فإن هذا يشير إلى الميل الإيجابي بين الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما الانحراف المعياري فقد قدر ب(0.527) وهي قيمة منخفضة تشير إلى أن معظم الإجابات قريبة من المتوسط الأمر الذي يدل على تجانس في وجهات نظر الموظفين، كما يظهر من خلال الجدول أن قيم اختبار T-test لعينة واحدة جاءت إيجابية بالنسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية (9.230)، كما جاءت  $\alpha \leq 0.05$ ، وهذه النتائج تفسر إجابات عينة الدراسة التي تتجه نحو المستوى المقبول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة. هذا وتشير الدالة إلى أن الاختلاف الإحصائي معنوي الأمر الذي يعزز ما يراه الموظفون من أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الزويرة يتم على نحو إيجابي بشكل معنوي، بشكل عام، يمكن استنتاج أن هناك تأييداً إيجابياً معنوياً من قبل الموظفين لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة.

تطبق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة بمستويات مقبولة

## 2.5 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تقول الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة تعزى للمتغيرات الشخصية.

نقسم هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية باعتبار المتغيرات الشخصية المدرجة هي ثلاث متغيرات والتي تمثلت في الجنس، العمر والأقدمية.

### 1.2.5 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة تعزى لمتغير الجنس.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة

الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة تعزى لمتغير الجنس.

H<sub>1</sub>: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية بلدية الزويرة تعزى لمتغير الجنس.

جدول 5: نتائج اختبار الفروق حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية طبقاً إلى اختلاف

متغير الجنس

اختبار T		اختبار التجانس		الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس
T test		Test Levene's					
sig	t	sig	F				
0.250	-1.184	0.344	0.936	0.593	3.89	12	ذكر
				0.431	4.15	11	أنثى

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تعليق: بناءً على النتائج المبينة في الجدول أعلاه، يتضح أن استجابة فئة الإناث تفوقت على استجابة فئة الذكور فيما يتعلق بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية بلدية الزويرة، حيث بلغ متوسط التقييم 4.15 بالنسبة للإناث مقارنةً بـ 3.89 للذكور. ومستوى الدلالة لاختبار التجانس كان 0.344، الذي يتجاوز مستوى الدلالة المعتمد عادة (0.05) الأمر الذي يشير إلى وجود تجانس ما يدفعنا لاستخدام اختبار T في حالة وجود تجانس التباين، هذا وبلغ مستوى الدلالة لاختبار T ما قيمته 0.250 وهي قيمة تتجاوز مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية بلدية الزويرة بناءً على متغير الجنس. ونرجع هذه النتيجة إلى أن جميع الموظفين بغض النظر عن جنسهم لهم نفس الرأي بشأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية بلدية الزويرة، ما يدفعنا لرفض الفرضية البديلة H<sub>1</sub> وقبول الفرضية العدمية H<sub>0</sub> القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس.

## 2.2.5 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة

الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية

في الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر.

وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول 6: نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً إلى اختلاف

متغير العمر

العمر	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 30 سنة	01	4.30	-
من 30 إلى 40 سنة	14	3.95	0.537
من 41 إلى 50 سنة	06	4.03	0.564
من 51 سنة فما فوق	02	4.22	0.742

SIG	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.871	0.234	0.073	3	0.218	بين المجموعات
		0.311	19	5.904	داخل المجموعات
		-	22	6.122	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن الفئة العمرية التي تشمل الأفراد

الذين أعمارهم أقل من 30 سنة كانت أكثر استجابة بمتوسط قيمته 4.30، تليها فئة الأفراد الذين

أعمارهم من 51 سنة فما فوق بمتوسط قيمته 4.22، ثم تأتي فئة الأفراد الذين أعمارهم من 41 إلى

50 سنة بمتوسط قيمته 4.03، وأخيراً فئة الأفراد الذين أعمارهم من 30 إلى 40 سنة بمتوسط قيمته

3.95، كما يبلغ مستوى الدلالة الحقيقي 0.871، وهو أعلى من 0.05. وبناءً على ذلك تدل هذه النتيجة

على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق الإدارة

الإلكترونية في الخدمة العمومية ببلدية الزويرة عند مستويات sig 0.05 باختلاف متغير العمر. وتعزى هذا النتيجة إلى وحدة الرؤى بين جميع الموظفين بغض النظر عن اختلاف الأعمار، ما يعني رفض الفرضية البديلة  $H_1$  وقبول الفرضية العدمية  $H_0$  القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر.

3.2.5 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الأقدمية.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة

الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الأقدمية.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية

في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الأقدمية.

وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول 7: نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات الإجابات طبقاً إلى اختلاف متغير الأقدمية.

العمر	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	04	3.61	0.658
من 5 إلى 10 سنوات	08	4.07	0.457
من 1 إلى 20 سنة	04	4.07	0.433
أكثر من 20 سنة	07	4.14	0.575

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	SIG
بين المجموعات	0.806	3	0.269	0.960	0.432
داخل المجموعات	5.317	19	0.280		
المجموع	6.122	22	-		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق أن الفئة الموظفين الذين يعملون في البلدية لأكثر من 20 سنة كانوا أكثر استجابة بمتوسط قيمته 4.14، تليها فئة الأفراد الذين لديهم خبرة من 11 إلى 20 سنة بمتوسط قيمته 4.07. ورغم تساوي المتوسط الحسابي بين فئتي الخبرة من 11 إلى 20 سنة والخبرة من 5 إلى 10 سنوات تم التفريق بين الفئتين باستخدام الانحراف المعياري، وعليه تأتي بعدها فئة الأفراد الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بمتوسط قيمة 4.07، وأخيراً فئة الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بمتوسط قيمة 3.61، كما بلغ مستوى الدلالة الحقيقي ما قيمته 0.432 وهو أعلى من 0.05، يشير ذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية بناءً على متغير الأقدمية. ويعزى هذا النتيجة إلى توحيد رؤى جميع الموظفين، بغض النظر عن مدة خبرتهم في بلدية الزويرة، ما يعني رفض الفرضية البديلة  $H_1$  وقبول الفرضية العدمية  $H_0$  القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الأقدمية.

#### 6. خاتمة:

في ختام هذه الدراسة ومن خلال ما سبق يبرز بشكل واضح أن الإدارة الإلكترونية فتحت أفقاً جديدة أمام الإدارات الحكومية لتحسين أدائها وجودتها من خلال تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، وباعتبار البلديات تعد أقرب نقطة تفاعلية مع المجتمع فإن تطوير وتحسين الخدمات التي تطرحها البلدية بواسطة الإدارة الإلكترونية مسألة جد مهمة وأساسية، هذا ومن خلال آراء موظفي بلدية الزويرة الذين يشاركون في عمليات التنفيذ نرى أن هناك تفاعلاً إيجابياً مع هذا التحول الذي حصل بفعل الإدارة الإلكترونية والذي ساهم بشكل كبير في تقليص التعاملات الورقية، هذا وتظهر التجارب الشخصية والآراء المبنية على رؤية الموظفين أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير إيجابي على فعالية العمل البلدي من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، وعلى هذا الأساس تعزز هذه الخاتمة أهمية الالتزام برحلة التكامل بين الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية، هذا وتجدر الإشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية ليست هدف في حد ذاته بل وسيلة يتم من خلالها تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لنا وجب التركيز على مخرجات الإدارة الإلكترونية التي عززت في هذا الصدد التفاعل الإيجابي بين موظفي البلدية والمواطنين.

وعلى هذا الأساس خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي الإدارة الرقمية التي يتم من خلالها التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يقلص الوقت ويرفع الإنتاجية؛
  - للإدارة الإلكترونية العديد من الخصائص التي تعكس كفاءتها والتي منها تخفيض التكاليف وتحقيق الشفافية وضبط الإجراءات؛
  - تحتاج الإدارة الإلكترونية لتتجسد على أرض الواقع إلى جملة من المتطلبات والتي منها المتطلبات الإدارية والمتطلبات البشرية؛
  - الخدمة العمومية هي تكفل الجهات التابعة للدولة بتقديم جملة الخدمات الضرورية للمواطنين مجاناً أو بأسعار رمزية لتحقيق مبدأ المساواة المجتمعية بين المواطنين؛
  - الخدمة العمومية تستند إلى مجموعة من المبادئ منها مبدأ الشفافية ومبدأ المساواة؛
  - الخدمات العمومية تضم مجموعة متنوعة من الأنواع، بما في ذلك الخدمات الإدارية، والخدمات الاجتماعية والثقافية، والخدمات التجارية والصناعية وغيرها من الأنواع؛
  - تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية بلدية الزويرة بمستويات مقبولة من وجهة نظر موظفي البلدية؛
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الجنس؛
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر؛
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية تعزى لمتغير الأقدمية.
- كما ويمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي تتمثل فيما يلي:
- ضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية الموجودة في البلدية، والحرص على القيام بالتحسين؛
  - ضرورة أن يقوم مسؤولي البلدية بتقييمات دورية للتأكد من فعالية الإدارة الإلكترونية؛
  - ضرورة تحفيز الموظفين على اقتراح تقنيات حديثة لتعزيز كفاءة الخدمة العمومية؛

• ضرورة توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية لتشمل مجالات أوسع.

## 7. قائمة المراجع:

- أمين مويسات، و جيلالي بن عبو. (2022). تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة سعيدة. مجلة اقتصاد المال والأعمال، 6(2)، 305-333.
- باية بن عاشور، و حسين قادري. (2020). إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، 6(1)، 1077-1098.
- بو حنية قوي، و عبد المجيد رمضان. (2016). الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر. مجلة العلوم القانونية والسياسية، 5(1)، 1-26.
- زرزار العياشي. (2013). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية. مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، 15(1)، 28-41.
- عبد الرحيم رحاوي، و خديجة قاسمي. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، 1(3)، 106-118.
- عبد العزيز ضيافي ، و نور الدين حاروش. (2023). التحول الرقمي في الجزائر: قراءة في مؤشرات الجاهزية الإلكترونية وأثرها على ترقية الخدمة العمومية دراسة حالة ولاية باتنة خلال الفترة (2006-2019). مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، 10(1)، 67-87.
- عروبة رشيد علي البدران، و عبد الرضا ناصر محسن المالك. (2014). واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها: دراسة حالة في مديرية بلدية البصرة. مجلة العلوم الاقتصادية، 10(37)، 111-148.
- علي عبد الله الحاكم، و خلود عطية أحمد الفليت. (2020). أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعات الفلسطينية: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر بغزة. مجلة المثى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 10(1)، 136-159.
- فريحة محمد هشام. (2016). ضرورة التعامل بأسلوب الإدارة بالأهداف كأداة للإدارة الإلكترونية. مجلة الاقتصادي الخليجي، 28(2)، 78-105.

- فطيمة سايح. (2018). الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة(4)، 63-84.
- كريمة عباسي. (2021). التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 14(1)، 207-224.
- محمد عبد الرزاق محمد حمو خليل، وزيد فوزي أيوب الشيخ. (2019). دور عناصر الإدارة الإلكترونية في تعزيز المرونة التنظيمية: دراسة استطلاعية لعينة من كليات جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15(45)، 108-125.
- محمد عبد المالك عثمانى، و عبد الباسط عزاوي. (2023). أثر التمكين في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة ميدانية للخزينة العمومية لولاية تامنغست. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 7(1)، 38-56.
- مراد مهدي، و نصيرة يحيوي. (2017). الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة بريد الجزائر. الأفاق للدراسات الاقتصادية(3)، 259-273.
- مولاي اممر، و يزيد قادة . (2021). تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاع العمومي خلال جائحة كورونا: دراسة تطبيقية بمديرية الإدارة المحلية بولاية سعيدة. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 4(1)، 688\_706.
- ناصر عويد عطية العقابي ، و خلود هادي عبود الربيعي. (2018). تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 13(45)، 63-95.
- ناظم جواد عبد الزيدي، و زينب مصطفى خليل. (2015). تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجيا. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،، 21(86)، 173-195.
- نكتل إبراهيم عبد الرحمن الطائي. (2020). الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، 9(35)، 25-68.
- هاجرة ديدوش ، و عبد الغني حريري. (2021). الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر. مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، 4(2)، 17-33.

أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية الزويرة: تقييم من وجهة نظر موظفي البلدية

يوسف أزروال، و ليلي لعجال . (2022). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

بالجماعات المحلية بالجزائر. المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، 6(1)، 1513-1534.

8. الملاحق:

1.8 الاستبيان:

القسم الأول: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر  أنثى

العمر: أقل من 30  30\_40  40\_50  50

الأقدمية: أقل من 5 سنوات  5  20-  من  فوق  أ

20 سنة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	
					لدي القدرة على استعمال الكمبيوتر بشكل جيد	1
					أدت الإدارة الإلكترونية إلى تقليل الجهد الذهني والعقلي	2
					ساهمت الإدارة الإلكترونية في تسهيل الخدمات الإدارية	3
					يتوفر لدى البلدية مختصين في الإدارة الإلكترونية	4
					يستعمل الموظفون للتواصل الوسائل الحديثة	5
					يوجد ترابط بين مصلحة البلدية من خلال الإدارة الإلكترونية	6
					توفر البلدية شبكة اتصال تربط المصلحة بالمواطنين	7
					توفر البلدية تكوينات تتعلق بالإدارة الإلكترونية	8
					هناك موقع إلكتروني على الأنترنت خاص بالبلدية	9
					مدة التكوين مناسبة للتحكم في التكنولوجيا	10
					تم التقليل من الأشقة الورقية بفعل الإدارة الإلكترونية	11
					توفر البلدية الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	12
					البرمجيات المستخدمة تساعد على اتخاذ القرارات	13

				يتم استرجاع البيانات والمعلومات بفضل الإدارة الإلكترونية بسرعة وبشكل دقيق	14
				ساعدت التقنيات الحديثة في إنقاص المعاملات الورقية	15
				القدرات التخزينية للأجهزة تساعد على تخزين الكم الهائل من البيانات والمعلومات	16
				تهتم البلدية باستقطاب الكفاءات في مجال الإدارة الإلكترونية	17
				جودة الخدمات العمومية إلكترونيا ساهمت في تقريب المواطنين	18
				تم التقليل من الطوابير بفضل تبني الإدارة الإلكترونية	19
				تم التقليل من الأخطاء المتعلقة ببيانات المواطنين بفضل الإدارة الإلكترونية	20

2.5 مخرجات spss:

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	20

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	23	4,0152	,52752	,11000

**One-Sample Test**

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X	9,230	22	,000	1,01522	,7871	1,2433

**Group Statistics**

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	ذكر	12	3,8917	,59346	,17132
	أنثى	11	4,1500	,43186	,13021

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df

أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في بلدية الزويرة: تقييم من وجهة نظر موظفي البلدية

X	Equal variances assumed	,936	,344	-1,184	21
	Equal variances not assumed			-1,201	20,028

**Independent Samples Test**

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
X	Equal variances assumed	,250	-,25833	,21822
	Equal variances not assumed	,244	-,25833	,21518

**Descriptives**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
أقل من 30 سنة	1	4,3000	.	.	.	.
من 31 إلى 40 سنة	14	3,9571	,53775	,14372	3,6467	4,2676
من 41 إلى 50 سنة	6	4,0333	,56451	,23046	3,4409	4,6257
أكثر من 50 سنة	2	4,2250	,74246	,52500	-2,4458	10,8958
Total	23	4,0152	,52752	,11000	3,7871	4,2433

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,218	3	,073	,234	,871
Within Groups	5,904	19	,311		
Total	6,122	22			

**Descriptives**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
أقل من 5 سنوات	4	3,6125	,65876	,32938	2,5643	4,6607
من 5 إلى 10 سنوات	8	4,0750	,45748	,16174	3,6925	4,4575
من 11 إلى 20 سنة	4	4,0750	,43301	,21651	3,3860	4,7640
أكثر من 20 سنة	7	4,1429	,57549	,21752	3,6106	4,6751
Total	23	4,0152	,52752	,11000	3,7871	4,2433

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,806	3	,269	,960	,432
Within Groups	5,317	19	,280		
Total	6,122	22			