

## استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية

دراسة ميدانية على موظفي بلدية الرويسات

**The use of electronic administration to enhance the public service in the local administration****A field study of Rouissat municipality employees**د. عبد الغني بن حامد\*<sup>1</sup>، د. محمد البخاري عمومون<sup>2</sup><sup>1</sup> المركز الجامعي ايليزي، (الجزائر)، [benhamed.abdelghani@cuillizi.dz](mailto:benhamed.abdelghani@cuillizi.dz)<sup>2</sup> جامعة البليدة 2، (الجزائر)، [elboukha8891@gmail.com](mailto:elboukha8891@gmail.com)

تاريخ النشر: 2021/07/15

تاريخ قبول النشر: 2021/07/13

تاريخ الاستلام: 2021/05/29

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الإدارة الإلكترونية في النهوض بالخدمة العامة بالإدارة المحلية، ودورها في تعزيزها، وهذا لما أحدثته الثورة التكنولوجية من تغيير جذري في مختلف المؤسسات، وفي العديد من المجالات والقطاعات، مما أدى إلى حتمية إعادة هندسة أنماط الإدارة التقليدية لمواكبة التطور السريع في البيئة الخارجية ولتكون تلك المؤسسات قادرة على استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل العمل الإداري وتحسين الخدمات الإدارية بكافة أنواعها.

ولهذا الهدف فقد قمنا بتصميم استبيان لغرض معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة (موظفي بلدية الرويسات، ورقلة) حول واقع استخدام الإدارة الالكترونية ودوره في تعزيز أداء الخدمة العمومية، والحصول على بيانات الدراسة، التي عولجت بمجموعة من الأساليب الإحصائية، بالاستعانة ببرنامح الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في نسخته العشرين SPSS V.20.

حيث توصلت الدراسة التطبيقية إلى أن الإدارة الالكترونية تساهم في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى عمال بلدية الرويسات بولاية

ورقلة.

**الكلمات مفتاحية:** الإدارة الالكترونية؛ الخدمة العمومية؛ الإدارة المحلية.

**Abstract:**

This study aims to shed light on the importance of electronic administration in the advancement of public service in the local administration, and its role in enhancing it, and this is due to the technological revolution brought about a radical change in various institutions, and in many fields and sectors, which led to the inevitability of re-engineering traditional management patterns to keep pace with development In the external environment, these institutions are able to use modern technologies to facilitate administrative work and improve administrative services of all kinds. For this purpose, we designed a questionnaire for the purpose of knowing the opinions and attitudes of the sample members (staff of the municipality of Ruwaisat, Ouargla) about the reality of using electronic administration and its role in enhancing public service performance, and to obtain the data of the study, which was treated with a set of statistical methods, using the Statistical Packages Program for Social Sciences in Its twentieth edition is SPSS V.20.

The applied study concluded that the electronic administration contributes to enhancing the performance of the public service among the workers of the municipality of Rouissat in the Wilaya of Ouargla.

**Keywords:** electronic management; public service Local; Administration.

\* المؤلف المرسل.

## 1. مقدمة:

أبرز التطور التكنولوجي السريع والثورة المعلوماتية الهائلة في مختلف الميادين العديد من التغييرات في الأساليب والممارسات الإدارية لاسيما مع ظهور الانترنت وشبكات الاتصال ونظم المعلومات، فقد ساهم هذا التطور في الانتقال الآلي من الإدارة بشكلها التقليدي نحو الإدارة الالكترونية كنموذج معلوماتي متميز، وفر الكثير من الوقت والجهد للإدارات والمؤسسات من خلال السرعة والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العامة وتحقيق الأهداف المرجوة.

وفي هذا السياق تعتبر الإدارة الجزائرية كغيرها تبنت نظام الإدارة الالكترونية لتحقيق التنمية في مختلف المجالات، والقضاء على البيروقراطية والتقليل من المشكلات الإدارية الناجمة عن التعامل بالأوراق، حيث سعت لتطوير وتسريع وتحسين المردودية في أداء الخدمات، رغم كل المعوقات والصعوبات التي تحملها هذه التكنولوجيا في طياتها.

وبناء على هذا الطرح قمنا بصياغة التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى استخدام الإدارة الكترونية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة؟

والذي انبثقت منه التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للجنس؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للمستوى؟
- يوجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للخبرة المهنية؟

## 2.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: استخدام الإدارة الكترونية يساهم في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية

الرويسات بولاية ورقلة.

الفرضية الفرعية الأولى: هناك فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي

بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي

بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للمستوى.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للخبرة المهنية.

### 3.1 أهمية وأهداف الدراسة:

لا شك أن موضوع الانفتاح على أسلوب الإدارة الالكترونية في دول العالم وفي المؤسسات الجزائرية خاصة، اكتسب أهمية بالغة في الكثير من المجالات، وساهم في تحسين الكثير من الخدمات لا سيما الخدمة العمومية، وبالتالي يمكن بلورة أهمية هذه الدراسة في النقاط الآتية:

- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين؛
- لم يلق موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمات العمومية اهتماما كافيا من حيث الدراسات مما يجعل هذا الموضوع يكتسبه بعض الغموض وبالتالي محاولة توضيح وتبين فحوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة العامة.

كما يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف ميدانيا على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية؛
- معرفة مدى نجاعة وفعالية الإدارة الالكترونية كآلية في تحسين الخدمة العمومية؛
- الوصول إلى نتائج مستمدة من واقع التجربة الجزائرية في استعمال الإدارة الالكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية.

### 2. الإطار النظري للدراسة:

انطلاقا من الدور المحوري للإطار المفاهيمي الذي تستند عليه أي دراسة أو بحث، سنتطرق من خلال هذه الدراسة لتعريف كل من الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

### 1.2 الإدارة الالكترونية:

بالرجوع إلى أدبيات الفكر الإداري المعاصر هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح بوجهات نظر مختلفة، فمنهم من يعرفها على أنها "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة" (الفيلكاوي، 2002، صفحة 50).

وتعرف أيضا أنها "استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان" (محمود الطعمانة، شريف العلوش، 2004، الصفحات 10-11).

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيعرف الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة" (عاشور، 2010، صفحة 13) انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون إن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار الوقت والجهد والطاقات (محمود الطعمنة، شريف العلوش، 2004، الصفحات 10-11).

كما تعرّف أيضا بأنها "الابتعاد عن استعمال الأوراق وكذلك الخروج عن تطبيق أساليب الإدارة التقليدية مما يؤدي إلى تقديم الخدمات للمواطنين دون الانتقال إلى الإدارة شخصيا وهذا بالضرورة يساعد على استثمار الوقت وتحقيق المصلحة العامة" (السالمي، 2008، صفحة 32).

### 2.2 تعريف الخدمة العمومية:

هناك مجموعة من التعريفات للخدمة العمومية منها:

هي "تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين يعمل على تحقيق الرغبات للمصلحة العامة، وكذلك إشباع الحاجات العامة في مختلف الميادين من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة" (راجي، 2019، صفحة 38).

وتعرف الخدمة العمومية بأنها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها (باحمو ، عزيزي، 2019، صفحة 21).

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها : "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين" (بوعمامة، 2014، صفحة 40).

وتعرّف أيضا بأنها "نشاط تمارسه الدولة بشكل مباشر من خلال مؤسسات تابعة لها (وطنية أو محلية) أو تحت إشرافها، وذلك من أجل تلبية حاجات لها علاقة بالمصلحة العامة" (الزرن، د س ن، صفحة 30).

### 3.2 فوائد الإدارة الالكترونية:

هناك العديد من الفوائد التي أفرزتها الإدارة الالكترونية في مختلف المجالات نذكر منها:

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف من خلال التخلص من الإجراءات المطولة وتقليص زمن تقديم الخدمة (بن أعراب، 2014، صفحة 70)؛
- تشجيع ووضع فكرة الإبداع في الإدارة موضع التنفيذ، وضمان تجديد فكر المؤسسات بالمقارنة مع المتغيرات؛
- توفير المعلومات للمواطنين المحليين؛
- اعتماد البريد الإلكتروني كوسيلة سريعة لنقل المراسلات الإدارية والطلبات والشكاوى وردودها؛
- نقل الاجتماعات عبر الانترنت من خلال تسجيلها أو بثها الحي على مواقع الجماعة المحلية كالبدييات؛
- زيادة الكفاءة الإدارية للجماعة المحلية، من خلال تحسين الاتصال الداخلي والخارجي وتحسين مستوى تقديم الخدمات .

#### 4.2 خصائص الإدارة الإلكترونية:

- هناك مجموعة من الخصائص للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:
- تعتبر وحدة مركزية وذلك من خلال إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسات؛
  - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطائهم دعم أكبر في مراقبتها؛
  - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص دعم أكبر في مراقبتها؛
  - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص المعوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
  - توفير تكنولوجيات المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
  - التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة وإدارة كافة الموارد؛
  - التواصل الدائم وبالتالي التقليل من معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ورفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (عاشور، 2010، صفحة 17)؛

- زيادة الإتقان من خلال المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات؛
- توفير ميزانيات مالية ضخمة وتقليل تكاليف عملية التحويل واستخدام اليد العاملة ذات العدد الكبير.

#### 5.2 خصائص ومميزات الخدمة العمومية:

- يمتاز نظام الخدمة العمومية بعدة خصائص وهي:
- لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد؛

- يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف في البحث عن وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته وتضمن له عائدا أكبر؛
- للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب؛
- تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالجائية في أغلب الأحيان؛
- تهدف الخدمة العامة إلى تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة كهدف أساسي؛
- يستحيل لمس أو تحسس أو رؤية الخدمة، فمثلا (المريض عند الطبيب أو الزبون عند الحلاق لا يمكنه معرفة النتيجة مسبقا)؛
- عدم تماثل الخدمة حيث تتغير حسب أوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظرف الذي تقدم فيه.

### 6.2 دور الإدارة الالكترونية في تحسين نجاعة الخدمة العمومية:

في هذا السياق يمكن القول أن تطوير مستوى العاملين بالإدارة العامة كأحد أوجه المعادلة الخاصة بترشيد وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، يتطلب بالأساس إعادة النظر في كفاءة العاملين، من خلال دمج الموارد البشرية للمنظمات العامة ضمن برامج رفع المستوى التأهيلي، بهدف التوافق مع مستجدات، وواقع هذه المؤسسات في ظل إستراتيجية التحول الرقمي، وتحسين مردود موظفي الخدمة العامة، وتجاوبهم مع هذا النظام الجديد.

### 3. الإطار المنهجي للدراسة:

#### 1.3 الطريقة والأدوات:

##### 1.1.3 منهج الدراسة:

تم استخدام منهج دراسة الحالة وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة، والذي يهدف إلى تحليل الظاهرة موضوع الدراسة عن طريق استخدام الأدوات والاختبارات الإحصائية المناسبة.

##### 2.1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بلدية الرويسات، ومنه فان عينة الدراسة تتمثل في كل المجتمع الاحصائي.

##### 3.1.3 أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث، حيث احتوت الاستبانة على (27) سؤالا، مست المحاور والأبعاد الأساسية التالية:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمستجيب، بهدف معرفة خصائص العينة من الناحية الشخصية والديموغرافية، من حيث الجنس، المستوى، وكذا الخبرة المهنية.

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية، وهو محور المتغير التابع، يتكون من 17 عبارة، ويحتوي على 4 أبعاد:

مدى استخدام أجهزة الحاسوب

مدى ملائمة البرامج المستخدمة

مدى توفر الشبكات

مدى توفر قواعد البيانات

المحور الثالث: دور الإدارة الالكترونية في ترقية الأداء، وهو محور المتغير المستقل، يتكون من 10 عبارة.

### 4.1.3 مقياس الإجابة على عبارات الاستبانة:

استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات الاستبانة، حيث تنحصر إجابات أفراد العينة

في خمس إجابات، مع القيم التي تأخذها. غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة.

### 5.1.3 الخصائص السيكومترية للأداة الأولى، الإدارة الالكترونية:

تم التحقق من ثبات المقياس من خلال حساب معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية،

فحصلنا على الدرجة الكلية لمعامل ألفا كرونباخ قدرت بـ: (0.90) والدرجة الكلية لمعامل الدرجة الكلية

لمعامل التجزئة النصفية قدرت بـ: (0.87) وعليه فإن الاختبار على قدر عالي من الثبات.

### 6.1.3 الخصائص السيكومترية للأداة الثانية، استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية:

تم التحقق من ثبات المقياس من خلال حساب معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية،

فحصلنا على الدرجة الكلية لمعامل ألفا كرونباخ قدرت بـ: (0.91) والدرجة الكلية لمعامل الدرجة الكلية

لمعامل التجزئة النصفية قدرت بـ: (0.87) وعليه فإن الاختبار على قدر عالي من الثبات.

### 7.1.3 حساب صدق أدوات الدراسة:

لحساب صدق الأدوات استخدمنا طريقة المقارنة الطرفية وبعد تطبيق الأدوات على عينة استطلاعية

قوامها 20 عاملاً وعاملة خلصت النتائج إلى الأدوات بقدر عالية على التمييز

### 2.3 مناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

#### 1.2.3 اختبار الفرضية الرئيسية:

للإجابة على التساؤل الأول الذي ينص على ما مدى مساهمة الإدارة الكترونية في تعزيز أداء الخدمة

العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة، تم تطبيق مقياس الإدارة الالكترونية، ولمعالجة استجابات

## استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية

أفراد العينة على المقياس تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على الدرجة الكلية للمقياس والأبعاد الفرعية المكونة له والجدول التالي يوضح ذلك:

من خلال التحليل الإحصائي للجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للإدارة الالكترونية تقدر بـ: (38.73) وهو متوسط أقل بقليل المتوسط الحسابي للمقياس المقدر بـ: (42).

جدول رقم (01): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس الإدارة الالكترونية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط المقياس	المدى	الأبعاد
4.48	12.13	12.5	4 -1	مدى استخدام أجهزة الحاسوب
3.15	8.53	12.5	4 -1	مدى ملاءمة البرامج المستخدمة
3.44	6.63	10	3 -1	مدى توفر الشبكات
3.95	11.54	10	3 -1	مدى توفر قواعد البيانات
12.96	38.73	42	14 -1	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان تبعا لنتائج SPSS.

تشير النتائج إلى أن أعلى الدرجات سجلت بعد مدى استخدام أجهزة الحاسوب في المرتبة الأولى حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: (12.13) وانحراف معياري قدر بـ: (4.48).

ويبين الجدول أن درجات بعد مدى توفر قواعد البيانات جاءت في المرتبة الثانية المهني الكلية حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: (11.54) وانحراف معياري قدر بـ: (3.95).

نلاحظ من خلال المعطيات الموجودة في الجدول بعد مدى ملاءمة البرامج المستخدمة جاءت في المرتبة الثالثة قدر المتوسط الحسابي بـ: (8.53) وانحراف معياري قدر بـ: (3.44).

وتوضح النتائج أن بعد مدى توفر الشبكات جاءت بالمرتبة الأخيرة حيث قدر المتوسط بـ: (6.33) وانحراف معياري قدر بـ: (3.15).

وبناء على المعايير المعتمدة في البحث، نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للإدارة الالكترونية والذي يقدر بـ: (38.73) أقل بقليل من المتوسط الحسابي للمقياس المقدر بـ: (42)، ومن ثم نستطيع القول أن مستوى الإدارة الالكترونية في بلدية الرويسات بولاية ورقلة متوسطة وهي نسبة قريبة جدا من مقياس الإدارة الالكترونية ويمكننا القول أن بلدية الرويسات بولاية ورقلة تمارس الإدارة الالكترونية ولكنها بمستوى متوسط ومقبول.

تشير النتائج إلى أن أعلى الدرجات سجلت بعد مدى استخدام أجهزة الحاسوب في المرتبة الأولى حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: (12.13) وانحراف معياري قدر بـ: (4.48).

وبينت النتائج كذلك أن كل من بعد مدى استخدام أجهزة الحاسوب وبعد مدى توفر قواعد البيانات وبعد مدى ملاءمة البرامج المستخدمة تحصل على متوسط حسابي حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: (12.13) (11.54) (8.53) وهذا يبين بأن بلدية الرويسات بولاية ورقلة توفر أجهزة التي يحتاجها العمال وتوفر قواعد البيانات والبرامج لتطبيق الإدارة الالكترونية وتمكين الموظف من أداء عمله في أقل وقت وتكلفة. وتوضح النتائج أن بعد توفر الشبكات جاءت بالمرتبة الأخيرة حيث قدر المتوسط بـ: (6.33) وبانحراف معياري قدر بـ: (3.15) وهذا يدل على أن بلدية الرويسات بولاية ورقلة تقل فيه شبكات الانترنت وهي مهمة جدا في تطبيق الإدارة الالكترونية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية الرئيسية والتي مفادها: استخدام الإدارة الالكترونية يساهم في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة، تم حساب المتوسط الحسابي للكشف عن أن الإدارة الالكترونية تساهم في تعزيز أداء الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال بلدية الرويسات بولاية ورقلة والجدول رقم (02) يوضح ذلك.

جدول رقم (02) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات العينة لمقياس دور الإدارة الالكترونية في ترقية الأداء.

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي
دالة	0.02	39	17.36	54.25	48

المصدر: من إعداد الباحثان تبعا لنتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية قدر بـ: (54.25) وبانحراف معياري (17.36) وهو متوسط يفوق متوسط المقياس المقدر بـ: (48) وهذا يدل على أن الإدارة الالكترونية تساهم في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى عمال بلدية الرويسات بولاية ورقلة.

يمكن تفسير هذه النتيجة أن العمال لهم نفس النظرة والرأي في أن الإدارة الالكترونية تساهم بشكل كبير في تعزيز أداء الخدمة العمومية وأن جنس العمال ليس من عوامل الاختلاف.

### 2.2.3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: توجد فروق في دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء من وجهة نظر عمال بلدية الرويسات بولاية ورقلة يعزى لمتغير الجنس.

## استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية

ولاختبار الفرضية قاما الباحثان بتطبيق اختبار (T test) لمعرفة إذا كان توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة يعزى لمتغير الجنس؟ وهذا ما يوضحه الجدول رقم (03).

من خلال الجدول رقم (03) وعند مستوى الدلالة (0.05) أن المتوسط الحسابي لاستخدام الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة ذكور قيمته (51.15)، أما المتوسط الحسابي للإناث ت قيمته (55.74)، كما نلاحظ من نفس الجدول أن قيمة (ت) قدرت بـ: (-0.77) ومستوى دلالة (0.44) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي فإنه لا يوجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة يعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (03): نتائج اختبار (T test) لدلالة الفروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للجنس.

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوضعية الاجتماعية
غيردال	0.44	38	-0.77	21.70	51.15	ذكر
				55.74	55.74	أنثى

المصدر: من إعداد الباحثان تبعا لنتائج SPSS.

ومنه نرفض هذه الفرضية التي تنص على أن توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة يعزى لمتغير الجنس. لأن هذا الأخير ليس عاملا من عوامل الفروق.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبان عبد القادر (2016) أي أن درجة مساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية يختلف باختلاف الجنس، وقد بين الاختبار أن الفرق الإحصائي كان لصالح الإناث حول مساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية.

### 3.2.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: يوجد فروق في دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء من وجهة نظر عمال بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير المستوى الجامعي.

ولاختبار الفرضية قمنا بتطبيق تحليل التباين لمعرفة إذا كان هل يوجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للمستوى؟. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (04).

جدول رقم (04): نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للمستوى.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	885.662	36	295.221	0.97	0.41	غير دال
داخل المجموعات	10869.838	36	301.940			
المجموع	11755.500	39				

المصدر: من إعداد الباحثان تبعا لنتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (04) أن قيمة (ف) قدرت بـ: (2.62) ومستوى دلالة (0.41) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي فإنه لا توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للمستوى.

ومنه نرفض هذه الفرضية التي تنص على وجود فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للمستوى ونقبل الفرضية البديلة أي أنه لا وجود لفروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير لمستوى الجامعي.

### 4.2.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق تحليل التباين لمعرفة إذا كان توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى للخبرة المهنية وهذا ما يوضحه الجدول رقم (05).

جدول رقم (5): نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	193.473	3	64.491	0.201	0.89	غير دال

## استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية

			321.167	36	11562.027	داخل المجموعات
				39	11755.500	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان تبعا لنتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (05) أن قيمة (ف) قدرت بـ: (0.20) ومستوى دلالة (0.89) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي فإنه لا توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

ومنه نرفض فرضية الدراسة التي تنص على وجود فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه لا توجد فروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة عبان عبد القادر (2016) بحيث أن درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تختلف باختلاف الخبرة المهنية للموظف.

#### 4. الخاتمة:

نستنتج من هذه الدراسة أن الإدارة الالكترونية تعتبر وسيلة مهمة للتحويل من الإدارة التقليدية التي لم تكن توفر الخدمة للأفراد إلى تحقيق الخدمة العمومية في إطار الكتروني، والانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة إلى الاتصال الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة وبالتالي تعتبر الإدارة الالكترونية الأسلوب الجديد والمعاصر لتقديم الخدمات من اجل رفع كفاءة الأداء وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

وبهذا تعتبر الإدارة الالكترونية العجلة الوحيدة التي تساهم في تسيير المرافق لعامة والتحقيق الأمثل للخدمات العامة مما يسهل الحياة الاجتماعية للأفراد وسهولة التعامل مع الإدارة والقضاء على البيروقراطية وإدارة الأوراق.

كما سبق فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها كما يلي:

- الإدارة الالكترونية تساهم في تعزيز أداء الخدمة العمومية لدى عمال بلدية الرويسات بولاية ورقلة؛
- درجة مساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية يختلف باختلاف الجنس، وقد بين الاختبار أن الفرق الإحصائي كان لصالح الإناث حول مساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء الخدمة العمومية؛

- لا وجود لفروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير المستوى؛

- لا وجود لفروق في استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز أداء الخدمة العمومية لدى موظفي بلدية الرويسات بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

## 5. قائمة المراجع:

1. العربي بوعمامة. (ديسمبر 2014). الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 9، جامعة الوادي ، 40.
2. جمال الزرن. (د س ن). تلفزيون الخدمة العامة والديمقراطية: أية علاقة؟ مجلة الإذاعات العربية، معهد الصحافة وعلوم الإخبار، تونس ، 30.
3. سهام راجحي. (2019). تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه. الجزائر: كلية الحقوق والعلوم سياسية، قسم الحقوق، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1.
4. عبد الكريم عشور. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير. الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة.
5. علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الادارة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
6. محمد بن أعراب. (2014). تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، العدد 19، 77.
7. محمد، طارق محمود الطعمانة، شريف العلوش. (2004). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
8. مصطفى، عبد القادر باحمو، عزيزي. (2019). المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر. الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون اداري، جامعة أحمد دراية، أدرار.
9. هيثم الفيلكاوي. (2002). الحكومة الالكترونية. مجلة الحرس الوطني الكويتي (السنة الخامسة، العدد 19)، 50.