



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بـعـنـوان:

واقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية _ دراسة حالة لبلدية بونورة وبلدية غرداية _

تحت اشراف الاستاذ

بلعربي محمد

من إعداد الطالبان:

نبيل حمودة

دربالي عبد الرزاق

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ التعليم العالي	أ.د غزير مولود
مشرفا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد ب	د. بلعربي محمد
مساعد مشرف	جامعة غرداية	أستاذ مساعد أ	أ. شلالى محمد
مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د. سايح عبد الله

السنة الجامعية: 1443/1442 هـ – 2022/2021 م



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بـعـوان:

واقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية _ دراسة حالة لبلدية بونورة وبلدية غرداية _

تحت اشراف الاستاذ

بلعربي محمد

من إعداد الطالبان:

نبيل حمودة

دربالي عبد الرزاق

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ التعليم العالي	أ.د غزير مولود
مشرفا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد ب	د. بلعربي محمد
مساعد مشرف	جامعة غرداية	أستاذ مساعد أ	أ. شلالى محمد
مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د. سايح عبد الله

السنة الجامعية: 1443/1442 هـ – 2022/2021 م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا البحث المتواضع إلى النور الذي
أضاء حياتي والذي أعطى بلا حدود
أبي العزيز

إلى رمز العطاء ونبع الحب أمي الغالية
إلى من آثروني على أنفسهم أختاي: وفاء، وصال
إلى أخوالي و وأعمامي
إلى خالاتي وعماتي

إلى من تحلو بالإخاء وتميزو بالوفاء والعطاء وكانوا معي
في أصعب اللحظات رفاق دربي وإخواني اللذين لم تلههم
أمي :

إبراهيم، سليم، لقمان، محمد

إلى صديق طفولتي وأخي : ابن خالي الحاج إبراهيم
إلى من تقاسمت معه اعداد البحوث طيلة سنوات
وهانحن نضع اللمسات معا على مذكرة التخرج
عبد الرزاق

إلى كل من ساهم معي في انشاء هذا البحث ولو بالتشجيع
إلى ورثة الأنبياء أساتذته كلية العلوم الإقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير

نبيل

إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا
محمد صلى الله
عليه وسلم.

إلى معنى الحب والحنان والأنس والأمان إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان
دعائها سر نجاحي

إلى أغلى الحبايب أمي ... أمي... أمي... حفظك الله وأدامك

إلى من لم يبخل عليا بأي شئ... إلى من أعطاني بدون سؤال و هون علي المحال أبي
العزیز

حفظك الله وراعك

إلى من نشأت وترعرعت بينهم إخوتي سندي في الحياة نور الدين , سارة ,
عبدالروؤف , خالد

إلى اصدقائي اخوتي الدين لم تنجبهم امي الذين ساهمو في مساعدتي من قريب أو بعيد

محمد , شيخ , توفيق , عادل , بوجمعة , مروان , خالد , عبد القادر

دون أن أنسى صاحب الفضل الكبير في إنجاز هذه المذكرة صديقي نبيل

إلى خطيبي فطيمة اللهم اكتب لها السعادة و اكتب لي في القادم كل خير و اجمع بيني و
بينها على خير

إلى من هم في قلبي ولم يذكرهم قلبي، إلى من وسعتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي...

عبد الرزاق

كلمة شكر وتقدير

قال تعالى ﴿ اَعْمَلُوا آلَ دَاوُدَ شُكْرًا وَقَلِيلٌ مِّنْ عِبَادِيَ الشَّاكِرِينَ ﴾ (سبأ: 13)

انطلاقاً من الآية الكريمة ، وحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم

(لا يشكر الله من لا يشكر الناس) رواه أحمد والبخاري

هناك الكثير ممن لهم الفضل بعد الله تعالى في رؤية هذا البحث النور لابد
أن نرد الفضل لأهله

إلى الأستاذ المشرف علينا الدكتور محمد بلعربي لك منا جزيل الشكر
والإمتنان، وإعتراف بالجميل للمجهودات الطيبة التي بذلتها من نصح وتوجيه في
سبيل تحقيق هذا البحث واتمامه،

الشكر موصول إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين سيتحملون عبئ دراسة هذه
المذكرة وكرم قبولها وتقييمها.

نقدم اجمل عبارات الشكر الى الأمين العام لبلدية بونورة والأمين العام
لبلدية غرداية اللذان فتحا لنا أبواب البلدية من أجل اجراء الدراسة
التطبيقية.

إلى كافة الموظفين الذين منحوا لنا القليل من وقتهم الثمين وساعدونا في
جمع المعلومات

و إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ولم يتسنى لنا
ذكر اسمه.

نبيل و عبد الرزاق

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن واقع وحقيقة تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية في بلدية بنورة وبلدية غرداية والإطلاع على الأدوات والوسائل التي من خلالها تسعى بلدية بنورة وبلدية غرداية إلى تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية.

واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لوصف مختلف الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي لإسقاط الجانب النظري على مجموعة من الموظفين في مصلحة الرقمنة والعصرنة في بلديتي بنورة و غرداية، وقد تم استعمال اداة الاستبانة لمعرفة توجهات العينة المستهدفة بخصوص الموضوع، حيث تم توزيع 72 استبانة على الموظفين في مصلحة الرقمنة والعصرنة وقد تم استرجاع 60 استبانة، اعتبرت 51 منها صالحة للدراسة، وقد تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية بنسخته الحديثة SPSS v20.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ الجماعات المحلية؛

Abstract:

This study aims to search for the reality of the application of electronic management in the management of local communities in the municipality of Bounoura and the municipality of Ghardaia and to see the tools and means through which the municipality of Bounoura and the municipality of Ghardaia seek to apply the foundations of electronic management. We relied on the descriptive analytical approach to describe the various aspects related to electronic management and the case study approach in the practical aspect to project the theoretical aspect on a group of employees in the interest of digitization and modernization in the municipalities of Bounoura and Ghardaia. A questionnaire for employees in the Department of Digitization and Modernization. 60 questionnaires were retrieved, 51 of which were considered valid for study, and they were analyzed using the statistical package program in its modern version, SPSS v20.

Keywords: electronic management; Local groups;

A graphic of a scroll with a blue glow. The scroll is white with a black outline and has two grey circular elements at the top corners, representing the ends of the scroll. The word 'الفهارس' is written in the center in a bold, black, stylized Arabic font.

الفهارس

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	الشكر والتقدير
III	الملخص
IV	Abstract
VI	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
XI	فهرس الأشكال
X	فهرس الملاحق
أ	المقدمة
10	الفصل الأول : الإطار النظري .
10	تمهيد
11	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية
11	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها
14	المطلب الثاني : عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الثالث: وظائف ومتطلبات الإدارة الإلكترونية
21	المطلب الرابع: أثر الإدارة الإلكترونية على الجماعات المحلية
24	المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية
24	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية
27	المطلب الثاني الدراسات السابقة العربية
30	المطلب الثالث : الدراسات السابقة الأجنبية
34	المطلب الرابع: تقييم نتائج الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية
39	خلاصة الفصل
40	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لواقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية * بلدية بونورة وبلدية غرداية*
41	تمهيد
42	المبحث الأول: التعريف بالبلديتين والطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: التعريف بالمؤسستين قد الدراسة
45	المطلب الثاني :مصلحة الرقمنة والعصرنة التابعة لمديرية التنظيم في البلدية

47	المطلب الثالث : الطريقة المتبعة في جمع البيانات
48	المطلب الرابع : أدوات الدراسة
51	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة وإختبار صحة الفرضيات.....
51	المطلب الأول : صدق وثبات أداة الدراسة.....
53	المطلب الثاني : عرض وتحليل البيانات الشخصية
58	المطلب الثالث: تحليل المقاييس الوصفية لعينة المبحوثين
63	المطلب الرابع: اختبار صحة الفرضيات والتعليق عليها
70	خلاصة الفصل
71	الخاتمة
76	قائمة المراجع
81	الملاحق

فهرس الجداول

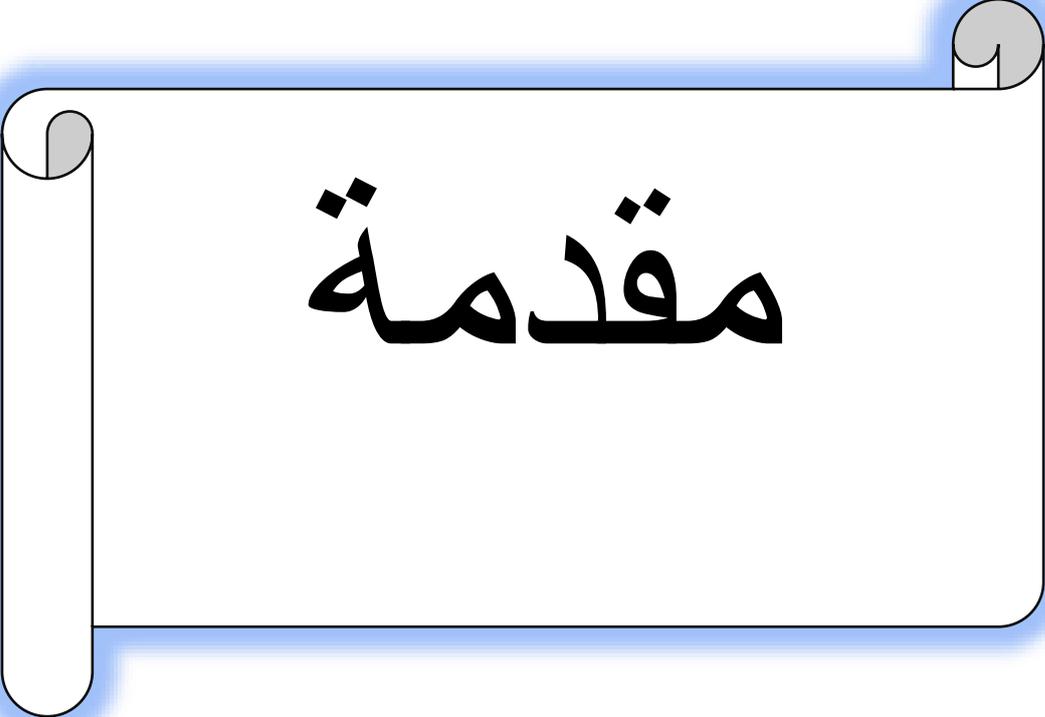
رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.	(01)
50	أعداد الاستبيانات الموزعة والمستردة من عينة البحث	(02)
50	قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي	(03)
52	يمثل نتائج اختبار ثبات الاستبيان من خلال اختبار ألفا كرونباخ	(04)
53	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	(05)
54	توزيع المبحوثين حسب متغير العمر	(06)
55	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	(07)
56	توزيع عينة المبحوثين حسب متغير المهلة المكلف بها	(08)
57	توزيع عينة المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة	(09)
58	يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الأول	(10)
59	يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثاني	(11)
60	يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثالث	(12)
62	يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الرابع	(13)
63	يبين نتائج اختبار T Test لعينة واحدة لإثبات صحة الفرضية الرئيسية	(14)
64	يبين نتائج اختبار anova لإثبات صحة الفرضية الفرعية 01	(15)
65	يبين نتائج اختبار anova لإثبات صحة الفرضية الفرعية 02	(16)
66	يبين نتائج اختبار anova لإثبات صحة الفرضية الفرعية 03	(17)
67	يبين نتائج اختبار anova لإثبات صحة الفرضية الفرعية 04	(18)
68	يبين نتائج اختبار anova لإثبات صحة الفرضية الفرعية 05	(19)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	هيكل الدراسة في الجانب التطبيقي	(01)
15	عناصر الادارة الإلكترونية	(02)
17	القيود الخمسة في التنظيم التقليدي	(03)
53	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	(04)
54	توزيع المبحوثين حسب متغير العمر	(05)
55	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.	(06)
56	توزيع المبحوثين حسب متغير المهمة المكلف بها	(07)
57	توزيع المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة	(08)

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
83	استمارة الإستبيان	(01)
85	معامل الثبات الفا كرونباخ	(02)
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	(03)
88	اختبار one sample t test	(04)
88	اختبار independants t test لمتغير الجنس للبعد الإداري	(05)
89	اختبار anova لمتغير المستوى التعليمي	(06)
89	جزء من عملية تفريغ الاستبيان في spss	(07)
90	الأساتذة المحكين للاستبيان	(08)



مقدمة

أ- توطئة

لقد أحدثت التكنولوجيا الحديثة ثورة في شتى المجالات خاصة مجال الإدارة العمومية التي هي الأخرى تسعى لمواكبة التطور التكنولوجي العالمي الحاصل، إذ تحاول تجسيدها في أرض الواقع.

ففي عصرنا هذا للانترنات دور كبير في إحداث تحويل على مستوى اقتصاديات الدول والأسواق وطريقة صناعة وتقديم المنتجات.

مذ أن عرفت الدول المتقدمة أهمية الإدارة أصبحت أداة رئيسية لتسيير شؤونها وتخضع لقوانين ومبادئ علمية وموضوعية، حيث أن الإدارة هي الصور العاكسة لتقدم الدول أو تاخرها، تكمن أهمية التكنولوجيا أنها جزء من حياة الفرد والمجتمع لذلك سعت حكومات الدول المتقدمة إلى تبني الوسيلة التكنولوجية وجعلها أداة ترفع من رفاهية الأفراد بتسهيل التعاملات الإدارية وإختصار الزمان والمكان.

أصبحت الإدارة الجزائرية بالعديد من المشاكل التي عصفت بكيانها كعدم الشفافية والمحسوبية، مما أبان للعلن ضرورة التغيير والبحث عن سبل لمعالجة هذه الأزمات، وهو النهج العالمي الذي تبنته الدول المتقدمة بإدخال التكنولوجيا والقيام بتحديث للإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية التي هي السبيل للقضاء على العديد من مشاكل الإدارة وقد سلكت الجزائر هذا السبيل وحاولت بدورها إرساء مبادئ الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات منها إدارات الجماعات المحلية حتى ترفع من مستوى الخدمة المقدمة وتجد بذلك رضا المجتمع

ب. إشكالية الدراسة:

إن إنجاز الأنشطة الكترونيا، أدى إلى اختصار الوقت وتقليل تكلفة الإجراءات والعمليات الإدارية، وعليها كان التوجه القوي لأغلب المؤسسات الحكومية والخاصة إلى التحول نحو القيام بأعمالها وتقديم خدماتها إلكترونيا وهو ما يعرف حاليا بالإدارة الإلكترونية والتي تعتبر اتجاهها جديدا في الإدارة المعاصرة.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الأنترنات والتحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وكان ذلك نتيجة الانعكاسات السلبية لاستخدام أساليب

الإدارة التقليدية مثل اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير طويلة لاستخراج الوثائق مما أدى لدخول الإدارات في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية. ومن اجل التقليل من حدة هذه المشاكل أوجب على الجماعات المحلية أن تسلك طريق التحول للإدارة الإلكترونية ومحاوله اعتماد تطبيقها في البلديات حتى تخفض من المشاكل السابقة وهذا ما يدعونا للبحث عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية مما دفعنا الى طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعة المحلية من وجهة نظر الموظفين العاملين في مصلحة الرقمنة والعصرنة التابعة لبلدية غرداية وبلدية بونورة؟

وسعيا منا للبحث بشكل أعمق في هذا الموضوع طرحنا الإشكالات الفرعية:

- 1- هل توجد الوسائل اللازمة التي تساعد إدارة البلدية في تبني الإدارة الإلكترونية؟
- 2- إلى أي مدى تم تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية؟
- 3- ماهي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

ج. فرضيات الدراسة:

للإجابة على ما تقدم من الأسئلة، قمنا بوضع الفرضيات التالية:

1. الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد تطبيق للإدارة الإلكترونية بأبعادها (البعد التكنولوجي والتقني، البشري، الإداري، القانوني) في بلدية بونورة وبلدية غرداية.

2. الفرضية الفرعية الأولى :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

3. الفرضية الفرعية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

4. الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

5. الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المهمة المكلف بها على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

6. الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

ذ. أهمية الدراسة:

يستقي بحثنا أهميته من خلال :

- أن له علاقة وطيدة ومهمة بالمواطن حيث أن التحسن في تقديم الخدمات بالبلدية يؤثر إيجاباً على رضى المواطنين؛
- أنه موضوع في طور التطوير لاسيما أن العالم يسير بخطى ثابتة نحو ادخال التكنولوجيا و الانترنت في جميع مجالات الحياة ؛

ر. أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- تقديم إطار نظري علمي شامل للإدارة الإلكترونية، أهميتها وأثرها على إدارة الجماعات المحلية؛
- محاولة قياس مدى تطبيق البلدية للإدارة الإلكترونية من خلال منهجية علمية كمية ؛
- عرض تصور تطبيقي واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين ؛

ز. دوافع اختيار الموضوع:

- قمنا باختيار هذا الموضوع بناء على مجموعة من الأسباب، نتفضل بذكر بعض منها:
- طبيعة التخصص والرغبة في الاطلاع أكثر فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية؛
 - التعرف على الوجه الحقيقي لتبني البلدية للإدارة الإلكترونية؛
 - نظرا لوجود العديد من اللبس حول مدى تطبيق البلديات للإدارة الإلكترونية لدى افراد المجتمع المدني مما دفعنا للبحث في الموضوع وتبياناه؛

س. الإطار الزمني والمكاني للدراسة:

1. الإطار الموضوعي: تمثل في موظفي مصلحة الرقمنة والعصرنة في بلدية بونورة وبلدية غرداية؛
2. الإطار الزمني: بدء الطالبان في الدراسة من فترة 12-03-2022 إلى غاية 15-05-2022، وهي فترة جمع البيانات و كذا توزيع الاستبيانات واسترجاعها ؛
3. الإطار المكاني: بلدية غرداية وبلدية بونورة .

ش. منهجية الدراسة:

1. للقيام بتحليل علمي ومنهجي و للإجابة على إشكالية موضوع البحث، تم تفكيك الدراسة إلى فصلين وفق طريقة **IMRAD** لإنجاز البحوث و الرسائل الجامعية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في الفصل الأول كونه يمثل الجانب النظري وذلك تأتي من خلال الاستعانة بمراجع متعلقة بموضوع الدراسة من كتب، مقالات على أنترنات، ملتقيات، أطروحات سابقة، دراسات وأبحاث سابقة لنفس الموضوع باللغات متعددة.
2. أما في الفصل الثاني الذي يمثل الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي من أجل الإحاطة بهذا الجانب على أكمل وجه ، حيث تم بناء استبانة علمية محكمة وتوزيعها على مختلف موظفي مصلحة الرقمنة والعصرنة في البلديتين.

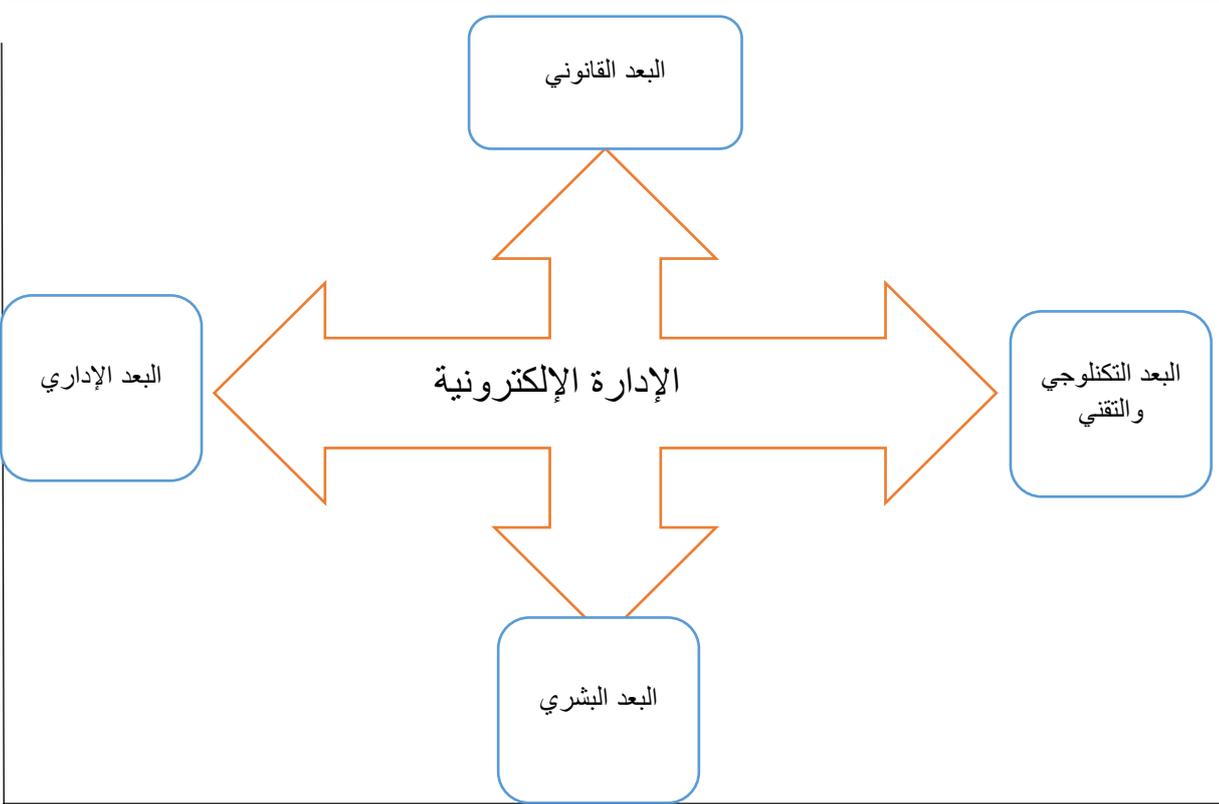
ص. صعوبات الدراسة:

واجهنا مجموعة من العقبات التي نذكر منها :

- في توزيع الاستبيانات وجدنا صعوبة في تقبلها من قبل الموظفين؛
- نقص الوعي لدى الموظفين حول أهمية المادة التي نقوم بجمعها فتولد منها عدم تعامل مع الاستبيان بشكل جيد مما أدى إلى استبعاد العديد من الاستبيانات؛
- عدم استرجاع بعض الاستبيانات
- عدم موافقة العديد من الموظفين على الإجابة على الاستبيان معللين ذلك بعدم وجود الوقت لمثل هذا وأن شغلهم الشاغل هو خدمة المواطن ولا غير؛

ض. هيكل الدراسة:

الشكل رقم (01): هيكل الدراسة في الجانب التطبيقي



المصدر: من إعداد الطالبان

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لواقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية

تمهيد

سنطرق في هذا الفصل وفي المبحث الأول إلى شرح و تبسيط مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال التطرق الى التعريف بها وإظهار أهمية الإدارة الإلكترونية، العناصر التي تحويها و متطلبات تطبيقها، وتبسيط الضوء على ماهية الجماعات المحلية وأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية عليها، وفي المبحث الثاني سنقوم بعرض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية؛

المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

سنتعرف من خلال هذا المطلب فيما يتجلى مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال ما تناولته العديد من التعاريف ونبين أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الإضافة للإدارة التقليدية.

- أولاً يعرف مصطفى يوسف كافي الإدارة الإلكترونية على أنها "هي عملية إنشاء حلول تقنية لتنظيم وجدولة ترتيب العديد من المجالات الأعمال والسكرتارية و الاستشارات بأنواعها وهي لا تقضي أن يكون هناك عملية دفع نقدي بقدر ما تركز على عملية تحويل الأعمال إلى شكل إلكتروني منظم وسهل الاستخدام.. (أنها نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية)"¹.
- كما تعرفها صفاء فتوح على أن "الإدارة الإلكترونية تعني القدرة على استخدام الحاسوب المتصل بشبكة المعلومات الدولة (الخارجية منها والداخلية) في تنفيذ الأنشطة الإدارية وتقديم الخدمات آلياً للمستخدمين في أي مكان وزمان، وبشكل يؤدي إلى جودة الأداء وسرعة في التنفيذ وخفض في التكلفة وتبسيط في الإجراءات"².
- كما تم تعريفها حيث "إن الإدارة الإلكترونية تمثل احد أهم الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وهي تسعى لتقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات وتحقيق الأهداف وتنفيذ السياسات واتخاذ القرارات بكفاءة وجودة عالية و سرعة كبيرة، مما ينعكس إيجاباً على علاقة المواطنين بالمنظمة ويجعل هذه الأخيرة بعيدة عن مختلف المشكلات والأزمات التي تهدد استقرارها واستمرارها"³.
- ويعرفها السالمي على أنها "عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً"⁴.

هناك عدة نماذج للإدارة الإلكترونية ، بحسب طبيعة عمل كل مؤسسة مما يمكن أن يخدمها في تحقيق أهدافها ، أحدها الحكومة الإلكترونية حيث يرتبط هذا النموذج بموضوع دراستنا ، وهو يهدف إلى تبيان طرق لإدارة الشؤون العامة من أجل تحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية خالية من العمل الروتيني والمركزي. و بشفافية عالية.

¹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، 2011، ص 60

² صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموف العام في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2014، ص 11

³ عنتر مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، كتاب، مركز الكتاب الأكاديمي عمان الطبعة 1، 2018، ص 26

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 34

- تشير (الحكومة الإلكترونية) إلى استخدام الوكالات الحكومية لتقنيات المعلومات (مثل شبكات المنطقة الواسعة والإنترنت والحوسبة المتنقلة) التي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين والشركات والأدراع الحكومية الأخرى. يمكن أن تخدم هذه التقنيات مجموعة متنوعة من الغايات المختلفة: تقديم أفضل للخدمات الحكومية للمواطنين ، وتحسين التفاعلات مع قطاع الأعمال والصناعة ، وتمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومات ، أو إدارة حكومية أكثر كفاءة. يمكن أن تكون الفوائد الناتجة هي تقليل الفساد ، وزيادة الشفافية ، وزيادة الراحة ، ونمو الإيرادات ، وخفض التكلفة¹.

ومما سبق يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن منظومة متكاملة من الأنشطة والأعمال التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات، تسعى من خلالها إلى التطوير والتحسين في النظم الإدارية والتي بدورها تقود الإدارة التقليدية نحو مستوى أعلى من حيث المردودية وتحقيق الغايات المسطرة من قبل المنظمات.

أهمية الإدارة الإلكترونية:

ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية وأصبحت جزءاً أساسياً من واقع الحياة البشرية بعد تطور أنظمة المعلومات والاتصالات والحاسبات وبرمجياتها على المستوى الدولي والإقليمي وبدا الأمر هاماً للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية وخاصة بالدول المتقدمة لتطوير سبل الحياة لتناسب مستويات التقدم الاقتصادي والعلمي والثقافي والسياسي حيث استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز محاور التقدم ومواجهة المشكلات الموجودة والمتوقعة من خلال اتجاه المجتمع نحو الأساليب والتقنيات الحديثة، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تجبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية، وينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل ضروري عن نظم الإدارة العصرية لمواكبة تطورات الحياة والحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته، ولعل هذا التعميم لتطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلاً عصرية للحياة نسعى للحصول عليه بقدر ما هو واقع يحتاج إليه المجتمع كدافع لتجاوز الواقع المتخلف عن ركب التقدم العالمي والانطلاق نحوه بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة².

ومن خلال ما سبق فإن الإدارة الإلكترونية يمكن اعتبارها عنصر هام وأساسياً في عملية الإدارة وأحد أهم الأدوات التي تساعد الإدارة على القيام بمختلف الأعمال والأنشطة لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها.

¹ موقع الكتروني، <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government> ، 2022/03/03

² عمر أحمد أبو هشيمة الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، كتاب، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان الأردن، 2013، ص ص 77 78

وستتطرق إلى أهمية الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:¹

أهمية الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات:

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطر العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط أسلوب الإدارة التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن؛ للخروج من مشكلات الإدارة التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية ويعمل النظام الإلكتروني على تسهيل المعاملات بإيجاد أنظمة جديدة ومتطورة في مج . الأعمال الإدارية التي تساعد على زيادة قدرة المنظمة على النفاذ إلى العالم المتطور وسر الاستجابة لمتطلبات سوق العمل، وتوفر أمام القائمين على الإدارة كل المعلومات المطل عن طلبات الأسواق في شتى التخصصات المرغوبة. كما تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة الأعمال الإدارية.

وتتعدى أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي عن المستوى المؤسسي في نوع الخدمات والمنتجات المتعلقة بها التي تتعامل من خلالها مع جميع نظم القطاعات الخاصة الموجودة بالمجتمع، كما أنها تقوم بتقديم وتبسيط الكثير من الخدمات والأشياء والإجراءات وغيرها.

ويوجد العديد من البنود التي تعد ذات أهمية للاستفادة من الفرص والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية، يمكن حصر بعضها فيما يلي :

- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة:
- اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة:
- إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي.
- رفع الكفاءة تحسين الخدمات الحكومية ودعم الاقتصاد الوطني.
- تشجيع الاستثمار في التقنية وتخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمالة، وتوفير المعلومات عبر شبكة الإنترنت ليساعد على دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية
- تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنطقة مع المساهمة في الوقت نفسه في تحسين القدرة التنافسية في حركة التجارة العالمية:

¹ عمر أحمد أبو هشيمة الشريف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 78 79

- إعادة النظر في العبء البيروقراطي وتبسيطه واختصار الوقت لزيادة وتحسين الإنتاجية
- الإصلاح التنظيمي الذي تتوافر فيه عناصر الكفاءة والشفافية والمساءلة لرفع كفاءة التنظيم
- إتباع منهج شامل في تطبيق بعد المنافسة والمبادئ التنظيمية على النشاط الاقتصادي اتخاذ خطوات عملية لدعم تطبيق اللوائح على نحو موحد، وإلغاء اللوائح والإجراءات التنظيمية التي لا لزوم لها، وتحسين شفافية أهداف السياسات التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث درجة عالية من النوعية أو القيمة.
- وينظر إلى الإدارة الإلكترونية أنها تعمل على إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، وتلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن¹.

المطلب الثاني: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية

عناصر الإدارة الإلكترونية

- عناصر الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر السالمي هي متطلبات وأدوات تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تتمثل فيما يلي²:
- أ- إدارة بلا أوراق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا نستخدمه بكثافة ونستخدم مكانه البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
 - ب - إدارة بلا مكان، تعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والشبكات والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية؛
 - ت - إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصف والشتاء لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا؛
 - ث - إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

تتكون الإدارة الإلكترونية حسب ما يقوله مصطفى يوسف كافي في كتابه من ثلاثة عناصر أساسية هي

- عتاد الحاسوب

¹ عمر أحمد أبو هشيمة الشريف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 79

² علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 40

- البرمجيات
- شبكات الاتصالات

ويقع في قلب المكونات صناعة المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية ويوضح الشكل التالي المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية¹.

الشكل (02): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، 2011 ص 77

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 76

أهداف الإدارة الإلكترونية:

يتم وصف الإدارة الإلكترونية على أنها أسلوباً إلكتروني للإدارة، هدفها صناعة منظومة متكاملة تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات للمستخدمين، واستغلال الموارد المؤسسة بشكل يحقق لها أقصى المنافع، وتسعى المنظمات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الاستفادة من المميزات التي تتيحها وهي كالتالي¹:

- تقديم خدمات لدى المستخدمين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما فيها الإجازة الأسبوعية.

- صغير المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها.
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق².
- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاوله وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة³.

المطلب الثالث: وظائف ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

وظائف الإدارة الإلكترونية:

التخطيط الإلكتروني:

- هناك فرق بين التخطيط الإلكتروني و التخطيط التقليدي ويتمثل ذلك في ثلاث سمات⁴:
- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة ، والمرنة، والآنية ، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد ، والتطوير المستمر والمتواصل
 - أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
 - أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

¹ محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة1، عمان الأردن، 2009، ص 73

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 70

³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 71

⁴ محمد بن عبد العزيز الضافي ، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض" ، رسالة ماجستير غير

منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 2006،ص 23

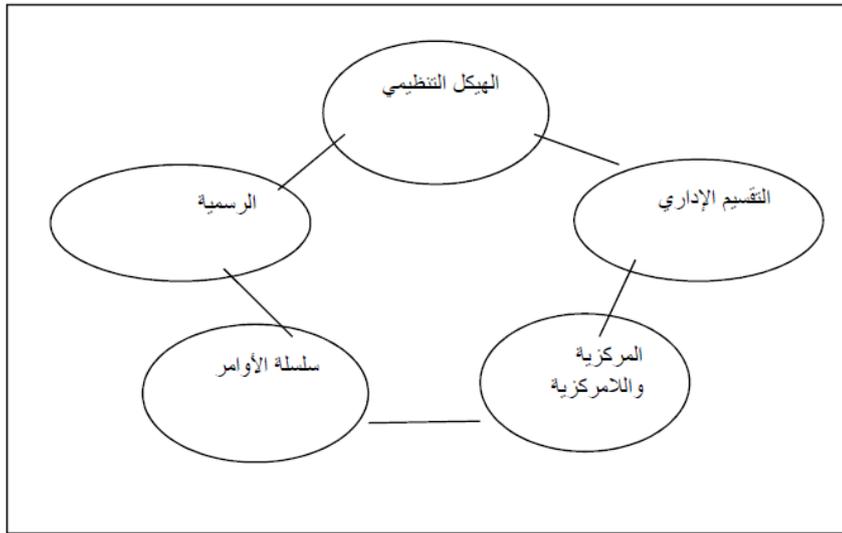
تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني ، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة ، عبر الشبكات المحلية، والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق ، والمنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة ، وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

التنظيم الإلكتروني:

عرف DESSLER التنظيم على انه هو الأكثر ارتباطا بالمكان فهو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة .

إن هذا المفهوم هو إشارة إلى التطبيقات التقليدية للتنظيم، والتي تركز على ترتيب المنظومة داخل بيئة داخلية أكثر مما هي خارجية وعلى بيئات مادية أكثر مما هي افتراضية، وعلى بيئة مستقرة أكثر مما هي متغيرة، إلا ان الوضع القائم يشير إلى خلاف ذلك، إذ يحتاج إلى تطبيقات للتنظيم تلائم معطيات بيئات تعمل وفقا لمنظومة داخلية خارجية متغيرة افتراضية.

لذا فالتنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية¹ الشكل 03: القيود الخمسة في التنظيم التقليدي.



المصدر: محمد سمير احمد ، الإدارة الالكترونية، كتاب، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 258

الرقابة الإلكترونية:

¹ جميلة ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدة خنشلة، مذكرة لإستكمال شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2016/2015 ص 36

حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقة على المستوى الرقابي حتى أصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل دقائق العمل في دوائرها الإدارية، مما يضمن للإدارات التي تدخل تطبيقات التقنية الوقوف على مواطن ضعفها وقوتها واحتياجاتها، كما يمنحها القدرة على تقسيم أفرادها بجياد وموضوعية وأدوات قياس دقيقة تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها¹.

القيادة الإلكترونية²:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

*القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technology sense)، والبرمجيات ، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.

*القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ، والوصول إلى السوق ، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

*القيادة الذاتية : تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، والتركيز على إنجاز المهمات ، والرغبة في المبادرة ، إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن الانطلاق نحو تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات هذا التحول، إجراء قد ينذر باحتمال فشل هذه الإدارة، على الرغم من أن الأجواء مهيأة لنجاحها إلا أن الاندفاع نحو تطبيق التقنية من دون توفير الإعدادات و التجهيزات المادية و البشرية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الاستفادة التامة من نجاح التجربة، وربما تضيع ميزة هذا النجاح المرجو من عمل غير مدروس وغير معد له سلفاً.

¹ جميلة ذهبية، مرجع سبق ذكره، ص 39

² نجم ، عبود نجم ، الإدارة الالكترونية ، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ، المملكة العربية السعودية ، دار المريخ للنشر، 2004، ص260

المتطلبات الإدارية والأمنية¹:

تتضمن المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب توفرها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالي:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس، والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، المتابعة وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات تتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكُم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، أجهزة، وحاسبات آلية ومحاولة توفير وإتاحة للأفراد والمؤسسات .
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات و المعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي، بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية، مما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل إلغاء إدارة و استحداث إدارة جديدة تسير التطور التكنولوجي.
- متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصصة وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشرا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات .
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول،
- وبعد التطبيق توضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعلومات الإلكترونية، و تحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية، وفي هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة تلزم الإدارات والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد بالوسائل الإلكترونية، إلى جانب الوسائل التقليدية، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية، باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني
- شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه وبين إلزاما لإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين والقراءات الإدارية والمعلومات الإدارية ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الأنترنت، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية بحيث تلتزم الشركات التجارية وبعض التجار بتقديم تلك التصاريح الكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية .

¹ سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الادارية و الامنية لتطبيق الادارة الالكترونية، دراسة مسحية للمواني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2003، ص ص 18 19

متطلب الإصلاح الإداري : في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الالكترونية، من الضروري إصلاح الإداريين والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج و التعاملات والوثائق، أي محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية وترشيدها وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الالكترونية كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا- والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوثيق الالكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية.

المتطلبات السياسية¹:

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني و الإدارة الإلكترونية. ومن ضمن هذه الإجراءات:

- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على احدث التقنيات.

- ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية لتحقيق التكامل الذي يمهّد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.

- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.

- توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

المتطلبات الاقتصادية الاجتماعية²:

تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا

تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، برمجة حصص تدريبية على

استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكفيلة لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال

الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي و المحلي .

¹ مرزوق وهيبية و منوار بسمة ، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية دراسة حالة بلدية امشادلة، مذكرة ماستر اكاذهمي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة أكلي محمد أولوج البويرة، 2017/2018، ص 12

² مرزوق وهيبية و منوار بسمة، مرجع سبق ذكره، ص 13

المطلب الرابع : أثر الإدارة الإلكترونية على الجماعات المحلية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى جملة من التعاريف التي تناولت موضوع الجماعات المحلية ونبين أهميتها واثر الإدارة الإلكترونية في تنظيمها.

تعريف الجماعات المحلية :

"تعرف الجماعات المحلية بمثابة الهيئات الأساسية للتنظيم الإداري في الدولة، والهدف من وجودها هو إشباع الحاجات العامة التي في الغالب يعجز أو يمتنع القطاع الخاص عن تلبيتها لقلّة مردوديتها أو طول آجالها وبغيت التجسيد الأمثل للأهداف اللامركزية أوكلت لها جملة من الصلاحيات من جهة وتزايد حجم الحاجيات العامة من جهة أخرى، وفي الغالب يعتبر عنصر التنمية المحلية أهم هذه الصلاحيات"¹.

"وتعد الجماعات المحلية وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن و القرى، تتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"². وهناك من يرى أن الجماعات المحلية عبارة عن " مناطق محددة تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية"³.

أهمية الجماعات المحلية

الأهمية السياسية:

إن العمل بنظام الإدارة المحلية يساهم في إشراك المواطن في إدارة وحداتهم المحلية بما ينطوي عليه ذلك من تقوية الديمقراطية ولفكرة حكم الشعب لنفسه، فالديمقراطية المحلية هي من أهم مقومات الديمقراطية القومية الشاملة وأساس الحكامة المحلية، كما أن الحريات المحلية هي فرع من الحريات العامة، فممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي من خلال الإدارة المحلية يؤدي إلى تحقيق عدد من

النتائج نذكر منها:

-التربية السياسية للمواطنين وتدريبهم على ممارسة الديمقراطية السليمة من خلال انتخاب ممثلهم في المجالس المحلية مما ينمي لديهم الشعور بالمسؤولية أيضا.

-تنمية قدرات الشخصيات المحلية القيادية وتدريبها للممارسة السياسية على مستوى أعلى في المجالس المحلية.

-تضييق الفجوة بين المواطنين والأنظمة الحاكمة، في اللامركزية الإقليمية وعن انتخاب مجالسها من المواطنين فهم من أبناء الوحدة المحلية فإن قراراتهم وتصرفاتهم عادة ما تلقى القبول من المواطنين.

¹ بن شعيب نصر الدين و شريف مصطفى، الجماعات الإقليمية ومفارقات التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 10، 2010، ص 161

² لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 07، فيفري 2005

³ رفعت أحمد سبع، علم الإدارة العامة والإدارة العامة، ترجمة كمال دسوقي، دار الكتاب الحديث الجزائر، 2008، ص 70

- تقوية البناء السياسي للدولة بتوزيع الاختصاصات الإدارية وعدم تركيزها في العاصمة مما يساهم في إمكانية مواجهة الأزمات والمصاعب المختلفة.

- تحقيق تعاون الجهود الشعبية والحكومية في الوفاء بحاجات الأهالي، فتكامل الجهود الشعبية ما تعجز الإمكانيات الحكومية عن تنفيذه، ويساهم بربط السكان المحليين بالأشخاص المسؤولين¹.
الأهمية الإدارية:

تتمثل في تخفيف العبء عن كاهل السلطة المركزية، هذه الأخيرة مهما كانت كفاءة أجهزتها الإدارية وتعددتها لذا لا يمكنها أن تطلع بكل نشاطات الدولة عبر كل أرجائها.
ومن هنا كان نظام الإدارة المحلية الأداة الفاعلة للمساهمة في إدارة النشاطات المحلية ما يسمح للسلطة المركزية للتفرغ لمهامها المتمثلة في رسم السياسة العامة والسهر على تنفيذها.
كما أنه يؤدي إلى المرونة والتنوع في استخدام أساليب الإدارة، إذ يمكن لكل وحدة محلية إتباع طريقة عمل يتلاءم مع محيطها وحاجيات مواطنيها.
يعمل نظام الإدارة المحلية على تحقيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل ما يساهم في الرفع من كفاءة الإداري لمواجهة مختلف المتغيرات والمستجدات.
كما يساهم هذا النظام في تحقيق درجة كبيرة من الفعالية نظرا لاهتمام رجال الوحدة المحلية بالشؤون المحلية ما يسمح لهم باتخاذ قرارات تتلاءم مع الواقع المحلي².

الأهمية الاقتصادية

إقامة مشاريع اقتصادية تلائم احتياجات الوحدات المحلية وحاجات المواطنين فيها، لأن المجالس المحلية أفدر عادة من السلطة المركزية على إقرار المشاريع الاقتصادية التي تحتاج لها الوحدة المحلية، فهذا النظام يساهم في البحث عن مصادر جديدة للتمويل المحلي، وتحقيق نوع من العدالة وتوزيع الأعباء الضريبية³.

الأهمية الاجتماعية

تظهر أهمية الإدارة المحلية من الناحية الاجتماعية في أنها وسيلة لحصول الأفراد على احتياجاتهم، فإدارة المصالح المحلية التي تتفق وحاجيات المجتمع المحلي تشبع رغباته وتحقق حاجاته، وميوله وخلق شعور بوجود نوع من العدالة الاجتماعية، إذ يتمتع المواطن في مختلف أرجاء الدولة على نفس القدر تقريبا من الخدمات.
ومنه نستنتج أن الجماعات المحلية تبقى المسؤول الأول عن توفير و أداء جملة من الخدمات العمومية لسكانها⁴.

¹ منير إبراهيم الشلبي، المرفق المحلي، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة 1، 1977، ص ص 24 25
² محمد علي الخلايلة، الإدارة المحلية دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2009، ص 60
³ فارس بوقلال و عبد النور بوخديمي، عصرنة الإدارة المحلية وتأثيرها على الخدمة العمومية دراسة ميدانية ببلدية سيدي نعمان، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2014/2015، ص 28
⁴ فارس بوقلال و عبد النور بوخديمي، مرجع سبق ذكره، ص 28

أثر الإدارة الإلكترونية على تنظيم الأجهزة الإدارية في الجماعات المحلية:

الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارة العمل داخل الإدارات، إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة ، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل الجماعات الإقليمية نحو تحقيق

أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة التقليدية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف¹.

فتعتبر الإدارة الإلكترونية عموماً قناة فعالة لتحسين الخدمات التي تقدمها الجماعات الإقليمية للسكان، وذلك من خلال القضاء على حواجز الزمان والمكان، مما يخفف من وطأة البيروقراطية. علاوة على ذلك، فهي تسهل عملية المشاركة في العمليات

الديمقراطية والسياسية ، مما يؤدي إلى زيادة الثقة والشفافية. وقد أظهرت بعض الدراسات أن المستوى الاقتصادي يرتبط بشكل إيجابي بشفافية المعلومات في الإدارات العامة، وخاصة في المسائل المالية والضريبية. كما تنعكس هذه العلاقة إيجابياً على المستوى التعليمي والخدمات المقدمة².

¹ كلثم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ، رسالة

ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008

² سلامة عب المجيد، تطبيقات الإدارة الإلكترونية واثرها على الجماعات المحلية، مقال، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر

بسكرة، العدد 05، 2018، ص71

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول : الدراسات السابقة المحلية .

1- (دراسة سلامة عبد المجيد 2018، تطبيقات الإدارة الالكترونية واثرها على إدارة الجماعات المحلية ، مقال

علمي منشور في مجلة الحقوق والحريات ، العدد الخامس جامعة محمد خيضر بسكرة¹)

لقد تم تبني فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحمية تدريجيا لاسيما فيما يتعلق بتسيير الحالة المدنية والوثائق الأخرى الصادرة عنها كجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين وما صاحب العملية من تطوير في آليات الإدارة الإلكترونية من التراسل الإلكتروني وفتح فضاءات إلكترونية لتلقي هذه العملية بضلها على مردودية الإدارة المحلية من حيث الزيادة في الإلتقان والخفض في التكاليف وسرعة الإنجاز من ناحية ومن ناحية أخرى تبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية غير أن هذه المردودية صاحبها عدة إخفاقات كانت نتيجة معوقات حاولت الإدارة في كل مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية المحلية الأخذ بعوامل نجاحها وتقليل من عوامل إخفاقتها. وقد قدمت الدراسة مجموعة من الحلول من شأنها أن تساعد في تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولاً: ضرورة توسيع الوسط المفتوح للإدارة الإلكترونية للجماعات الإقليمية حتى تحقق الإدارة الإلكترونية الجوارية من خلال تفصيل المفصل وتجزئته المجزئ وذلك بإنشاء مواقع إلكترونية وتزويدها بما يسمى الروابط المتشعبة. ثانياً: إن انزال الإدارة الإلكترونية بما تحتويه من معاملات إدارية منزلة المعاملة الرسمية وبصفة استعجالية بمعنى أن تقنن إجراءات التعامل معها ومن ثمة تضيء عليه الصبغة الرسمية وتسري عليه المواعيد والآجل ناهيك عن الإجراءات

ثالثاً: ضرورة الاستفادة من التقنيات الصوتية والمرئية في إدارة الجماعات الإقليمية والتي تفتقدها هذه الأخيرة لما له من فوائد في إدارة الاجتماعات الدورية ودورات المجالس والزيارات الميدانية الخ....

رابعاً: تكوين العنصر البشري* منتخبين ومعينين* في ميدان الإدارة الإلكترونية وسبل الاستفادة منها وتحسيسهم بفائدتها سواء على الجماعات الإقليمية أو عليهم كقادة محليين من ناحية وعلى السكان من ناحية أخرى .

¹ دراسة سلامة عبد المجيد ، تطبيقات الإدارة الالكترونية واثرها على إدارة الجماعات المحلية ، مقال علمي منشور في مجلة الحقوق والحريات ، العدد الخامس جامعة محمد خيضر بسكرة2018.

2- (دراسة بلقاسم بومعزة و كمال العقريب 2018 ، الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة حالة بلدية حجرة النص ، مقال علمي منشور بمجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد 02 جانفي 2020)

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية ودورها في عصرنة البلدية من خلال التعرف على بنيتها التحتية

حيث كانت إشكالية الموضوع ما هو واقع الإدارة الالكترونية في البلدية؟
وكأسئلة فرعية

- ما مدى جاهزية البلدية لتبني الإدارة الالكترونية ؟

- إلى أي مدى تم تبني تطبيق الإدارة الالكترونية؟

- ما هي معوقات تجسيد الإدارة الالكترونية في البلدية ؟

و قد توصلت الدراسة في الأخير لتحقيق الإدارة الإلكترونية في هذه البلدية يجب توفر العناصر المكونة في الإدارة الإلكترونية وأيضاً الوسائل اللازمة لتبني هذه الأخيرة، عدم تخلص البلدية من مركزية القرار تفشي الجهل الإلكتروني في المجتمع رغم استعمال البلدية لبرامج الحاسوب في تسيير مختلف المصالح إلى أنها بعيدة عن تبني المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية بالشكل الصحيح.

3- (عبان عبد القادر 2016، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالبتوس العاصمة، جامعة محمد خيضر بسكرة²)

لقد كان لظهور الحاسبات والأتمتة وتطور تقنيات ووسائل الاتصال دور كبير في بروز الإدارة الإلكترونية التي من تسميتها تظهر أهدافها وأسباب نشوئها، فهي إدارة مثل باقي الإدارات التنظيمية إلا أن عملها إلكتروني رقمي أكثر منه ورقي ،

فمفهوم الإدارة الإلكترونية يبرز فلسفة اللامحدودية المهنية ، أي لا حدود للعمل الإداري ، كما لا زمان له ،
فمفهومي الزمان والمكان يتنافيان مع مفهوم الإدارة الإلكترونية ، والإجراءات التقليدية الإدارية التي صارت روتيناً

¹ دراسة بلقاسم بومعزة و كمال العقريب 2018 ، الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة حالة بلدية حجرة النص ، مقال علمي منشور بمجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد 02 جانفي 2020

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالبتوس العاصمة، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016

إداريا تتصف به البلديات الجزائرية صار يشكل جزءا من الثقافة التنظيمية الخاصة بكل إدارة يصعب على العاملين فيها التخلي عنها أو محاولة تغييرها لأنها تعكس صفاتهم وأداءهم الوظيفي الذي يتصف بهم ، مما شكل صعوبة ونوعا من الخلل الوظيفي في تطبيق البلدية الإلكترونية في الجزائر.

فبين الدافعية إلى التطوير والتجديد للعمل الإداري والتوجه نحو التقدم الاجتماعي والوظيفي للممارسات الإدارية ، وجاذبية المحافظة والتمسك بالعمل التقليدي للعاملين في البلديات الجزائرية الذي يشكل فلسفتهم الإدارية ونمط تفكيرهم في مجال الإدارة وكذا

المعوقات الوظيفية في الإدارة الجزائرية الحالية ، تكمن مشكلة الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، فما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟ النتيجة التي توصل اليها الباحث من خلال الدراسة التي قام بها تبين له أنه ليست هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهذا راجع إلى نقص الإمكانيات البشرية والمادية والمالية التي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ، فعدم توفر الأجهزة التقنية ونقص اليد العاملة المؤهلة في المجال الإلكتروني واستخدام الحاسوب ، وكذا عدم تخصيص ميزانية مالية لتحسين وتطوير العمل الإداري الأمر الذي جعل من الإدارة في الجزائر لازالت في غمار الشكل التقليدي ، ولم ترقى إلى مستوى الإدارة الإلكترونية بعد.

طرح الباحث مجموعة من الاقتراحات التالية التي من شأنها أن تحسن من عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

1 ضرورة توفير أجهزة الحاسوب الإلكترونية في جميع الإدارات من أجل استخدامها في العمل الإداري وتعويض العمل اليدوي.

2 إنشاء موقع إلكتروني خاص بكل بلدية يتم فيه إدراج الوثائق الإدارية التي يحتاجها المواطن بكثرة مما تغنيه ضرورة القدوم إلى مقر البلدية وإنما يتم تحميلها من موقع البلدية فقط.

3 تدريب الموظفين في الإدارات على استخدام أجهزة الحاسوب في أداء عملهم.

4 تخصيص ميزانية مالية في تدريب العاملين وتأهيلهم على البرامج الإلكترونية.

4-(دراسة بوزكري جيلالي 2016، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق أطروحة دكتوراه

منشورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم تسيير، جامعة الجزائر 3.1)

وتهدف الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية و

التعرف أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأيضا محاولة معرفة متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في

المؤسسات الجزائرية و التعرف على درجة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية

¹ دراسة بوزكري جيلالي ، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق أطروحة دكتوراه منشورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم تسيير، جامعة الجزائر3، 2016

تطرق الباحث من خلال الدراسة إلى تبيان مدى استجابة المؤسسات الجزائرية بمختلف أنواعها لتطبيقات الإدارة الإلكترونية والتطلعات التي تسعى هذه المؤسسات لتحقيقها من خلال طرح مجموعة من الإشكالات إلى أي مدى استجابة مؤسسات الجزائرية للإدارة الإلكترونية وماهي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟ إلى أي مدى بلغ تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ ما هي أساسيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟ إلى أي مدى بلغ عصرنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الجزائرية؟ كيف تعاملت المؤسسات الجزائرية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية؟ ما هي أهم العقبات التي واجهت المؤسسات الجزائرية في سعيها لتطوير إدارتها؟ تبع الباحث في دراسة موضوع البحث المنهج التحليلي الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

خلص الباحث في الأخير إلى أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر تواجه عدة عقبات أبرزها الأمية الإلكترونية، وضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات؛ ومن الضروري متابعة التنفيذ خطوة بخطوة، وتطبيق كل الطرق والأساليب العلمية لقياس الأداء والتقييم والمتابعة للإدارة الإلكترونية.

الطلب الثاني : الدراسات العربية

1- (محمد إبراهيم الخصابة 2017 ، واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة التقنية، مقال في مجلة جومال الدولية للبحث الأكاديمي في علوم المحاسبة والمالية والإدارة، العدد 1 منشورة باللغة الإنجليزية¹)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة التقنية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم وتطوير استبيان لجمع البيانات وتوزيعها على وحدات المعاينة. (260) موظف يعملون في TTU. خلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتفع حسب تصورات وحدات المعاينة حيث المتوسط الحسابي (4.10) والأهمية النسبية (82%). أوضحت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي. وأن أبعاد الإدارة الإلكترونية تفسر (58.3%) التباين في الأداء الوظيفي.

¹ محمد إبراهيم الخصابة ، واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة التقنية، مقال في مجلة جومال الدولية للبحث الأكاديمي في علوم المحاسبة والمالية والإدارة، العدد 1 ، 2017 .

التوصيات التي شاركها الباحث مع قراء هذه الورقة البحثية بناءً على نتائج الدراسة ، هي كالتالي :

- تطوير التشريعات والأنظمة المعمول بها حالياً لمواكبة المعاملات الإلكترونية الناتجة عن الإدارة الإلكترونية .

- لتوفير المزيد من الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية اللازمة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في وحدة نقل التكنولوجيا.

- دعم وتشجيع الموظفين على التحول المفروض إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومنح الحوافز المالية والمعنوية لمن يتمتعون بامتياز في تطبيق وممارسة الإدارة الإلكترونية

- عقد ورش عمل تدريبية للموظفين وتشجيعهم على متابعة كل المستجدات في الإدارة الإلكترونية للارتقاء بأدائهم نحو التميز والإبداع.

2- (نجم العزاوي 2017 ، اثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق ، مقال في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 17 ، الأردن¹)

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر مكونات الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مصرف الرافدين بالعراق

تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي للعينة والذي يعد منهجاً ملائماً لدراسة الظواهر الاجتماعية ميدانياً

تم تحليل بيانات الدراسة من خلال استخدام أساليب الإحصاء الوصفي و التحليل العاملي .
تمكنت نتائج الدراسة بإعطاء صورة واضحة عن مستويات التأثير المباشر لمكونات الإدارة الإلكترونية على الأداء

أوصت الدراسة ال ضرورة إعداد وتنفيذ برامج مخصصة تهتم بالإدارة الإلكترونية لإعداد قيادات إدارية مؤهلة علمياً وعملياً في حقل الإدارة الإلكترونية،

الاعتماد على مناهج التعليم الإلكتروني عموماً والإدارة الإلكترونية خصوصاً،

كما أوصت الدراسة باستقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبط بالإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين لتحسين مستويات أدائه.

¹ نجم العزاوي ، اثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق ، مقال في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 17 ، الأردن، 2017

3- (إيمان حسن مصطفى خلوف 2010 ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين¹)

هدفت هذه الدراسة تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، بالإضافة إلى بيان أثر متغيرات الدراسة (الجنس، والخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي، ومجال التخصص، والموقع الجغرافي، وموقع المحافظة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية)، في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، والبالغ عددهم (652) مديراً ومديرة، وتكونت عينة الدراسة من (322) مديراً ومديرة، أي ما يقارب (49.4 %) من مجتمع الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة، قامت الباحثة بإعداد استبانة بالاعتماد على الأدب النظري، والدراسات ذات الصلة، وقت توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج

بداية انه هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات. وقد أوصت الدراسة بالإسراع في تدريب المديرين خاصة، والمعلمين عامة على استخدام الإدارة الإلكترونية في

العمل المدرسي الإداري والفني. وأيضاً بضرورة اشتراك المدارس بشبكة الإنترنت، لما يسهل تداول المعلومات بين المدارس

والمديرية أو الوزارة، والعمل على تأسيس شبكات داخلية في المدارس.

¹ إيمان حسن مصطفى خلوف ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين 2010

المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية

(-1 Elizaveta Yakimova and others, Formation of the Territory's State and Municipal Services Management System Department of Finance and Credit, Southwest State University Kursk Russia, Article at the Fifth International Conference on Economics, Management, Law and Education EMLE 2019¹)

تم تأكيد أهمية الورقة من خلال حقيقة أن أنظمة المعلومات الإقليمية يمكن أن تسهل وضع أوامر الدولة والبلدية من خلال أتمتة الروتين العمليات المتعلقة بالتخطيط والتكوين والتنفيذ ومراقبة مشتريات المؤسسات العامة في الغرض من هذه الدراسة هو دراسة نظام إدارة خدمات الدولة والبلدية الإلكترونية في المنطقة. ل تحقيق. المنطقة هذا الهدف تم حل المهام التالية: هذا المقال يقدم تحليلاً للإطار التنظيمي ل توفير خدمات الدولة والبلديات في المنطقة؛ مراقبة جودة الخدمات الحكومية والبلدية في منطقة؛ الطرق المقترحة لتحسين جودة الدولة والخدمات البلدية.

توصل الباحث الى مجموعة من التوصيات من شأنها أن تساهم في تطوير المجال الإدارة الإلكترونية

- تنظيم التطوير والتنفيذ و صيانة أنظمة البرمجيات والأجهزة شبكات الاتصالات المحلية المتعلقة بصيانة قواعد البيانات المعلوماتية ؛

- إدخال أشكال وأساليب متطورة معالجة معلومات الصناعة والمشاركة في تشكيل نظام معلومات موحد للمنطقة؛

- تنفيذ المنهجية والمعلوماتية البرمجيات والدعم الفني للمدير التنفيذي سلطات المعلوماتية . يتم تنفيذ المعلوماتية الإقليمية في عدة الاتجاهات الأساسية منها: التعليم ، الصحة ، النقل والبناء وسلامة الحياة والحماية الاجتماعية للسكان والثقافة. على أساس التحليل يمكن أن يكون جادل بأن منطقة كورسك لديها القدرة على تحسين أداء المعلوماتية الإقليمية ، وبالتالي ، إمكانية زيادة مكانتها في الترتيب النهائي من مستوى تطور مجتمع المعلومات في رعايا الاتحاد الروسي .

¹ Elizaveta Yakimova and others, Formation of the Territory's State and Municipal Services Management System Department of Finance and Credit, Southwest State University Kursk Russia, Article at the Fifth International Conference on Economics, Management, Law and Education EMLE 2019)

2- (Lord Torres et al. 2005, E-Government and the Transformation of Public Administrations in the European Union, Article in the Department of Finance and Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Zaragoza, Spain¹)

إن اعتماد التقنيات المستندة إلى الويب لتقديم الخدمات الحكومية باتت اتجاهاً عالمياً في الإدارة العامة. تترث الحكومة الإلكترونية سياسات الإصلاح الإداري المستوحاة من إصلاحات الإدارة العامة الجديدة التي تم تنفيذها في جميع أنحاء الاتحاد الأوروبي على مدار العشرين عاماً الماضية. حيث أصبح إنشاء المواقع الإلكترونية وإدارتها عنصراً أساسياً في الإدارة العامة الحديثة ، ولكن لا يُعرف الكثير عن كيفية تنفيذ هذه المبادرات. بالنظر إلى الاستثمار الكبير في الوقت والموارد الأخرى في المبادرات الحكومية عبر الإنترنت ، فمن الضروري البدء في تقييم مبادرات مواقع الويب الحكومية من حيث الجودة والفعالية. حيث أن الهدف من هذه الورقة هو دراسة تطور مبادرات الحكومة الإلكترونية على المستوى الإقليمي والمحلي في الاتحاد الأوروبي وكتائج توصلت إليها هذه الورقة البحثية تشير المؤسسات المتعددة الأطراف إلى أن الحكومة الإلكترونية لديها القدرة على تغيير العلاقة التقليدية بين الحكومة والمواطنين.

يمكن العثور على معايير الحكومة الإلكترونية في جميع الإدارات العامة القارية في الاتحاد الأوروبي . يبدو أن ظهور الحكومة الإلكترونية يجب أن يجلب فرص جديدة لتعزيز الحوكمة. قضايا الحوكمة مثل الانفتاح والمشاركة والمساءلة ،الفعالية والانساق والشفافية وآليات التشاور والمشاركة.

¹ (Lord Torres et al. 2005, E-Government and the Transformation of Public Administrations in the European Union, Article in the Department of Finance and Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Zaragoza, Spain¹)

3 – (David Brown 2005 LE GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE ET L'ADMINISTRATION PUBLIQUE article dans la revue International Journal of Management Sciences, Vol71¹.)

تشمل الحكومة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) جميع أدوار و أنشطة الإدارة وتعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات (TIC). بعيد عن المقارنات مع التجارة الإلكترونية ، فهي تشمل المجالات الأربعة للحكم والإدارة العامة: المناهج

الجوانب الاقتصادية والاجتماعية للدولة ، وعلاقتها بالمواطن وسيادة القانون (الديمقراطية الكرتونيات) وعملياتها الداخلية وعلاقتها مع البيئة الدولية.

تستند الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة عناصر تتطور باستمرار: التكنولوجيا ، و مفاهيم الإدارة والإدارة نفسها. أنجب عدة ظواهر و التي تعيد حاليًا تعريف بيئة القطاع العام ، بما في ذلك (IIAS).

أربعة جوانب من الحكومة الإلكترونية لها عواقب دائمة على الإدارة الجمهور: خدمة تتمحور حول المواطن ، المعلومات كمصدر عام ، والمهارات الجديدة وعلاقات العمل ونماذج المساءلة والإدارة. إن تحديات الحكومة الإلكترونية أكبر في البلدان النامية. التطوير ، على الرغم من أنه يتم تقديم الحلول في جميع البلدان ،

تمر الإدارة العامة بطريقة جديدة في التفكير وتوجه جديد لضمان أن الحكومة الإلكترونية تحقق إمكاناتها الكاملة . في هذا المقال ، ندرس الحكومة الإلكترونية في إطار مقارن داخل الإدارة العامة. في حالة عدم وجود تعريف مقبول بشكل عام

الحكومة الإلكترونية ، سنبدأ اتصالاتنا من خلال وصف ماذا ما يعينه هذا المفهوم وما يتعلق به. ثم سنقوم بتحليل كيف

التي أصبحت حكومتها الإلكترونية موضوع تحليل مقارن وسوف تراقب ظواهر معينة مرتبطة بالحكومة الإلكترونية ولا سيما ظهورها الجديد المؤسسات. ويلي ذلك تحليل العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة العامة ، بما في ذلك في سياق البلدان النامية.

خلص هذا المقال الى .

¹ David Brown 2005

LE GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE ET L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
article dans la revue International Journal of Management Sciences, Vol71 .

- ضرورة وجود إصلاح دائم وديناميكي. للنموذج التقليدي للإدارة العامة.
- التفاعل بين القوى الداخلية والقيادة السياسية والبيروقراطية، والقوى الخارجية.
- الجمع بين التكنولوجيا وأفكار الإدارة الجديدة و أجندات السياسة العامة التي تتشكل من خلال الدعاوى دوليا.
- التحدي هو حول القيادة في عالم الإدارة العامة نفسها، والتي يجب أن تشكل تحالفات انضباطية جديدة وتحمل جديدًا
- تنظر إلى افتراضاتها الخاصة في مشهد جديد تمامًا.

المطلب الرابع: تقييم نتائج الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية

تجدر الإشارة إلى أنها توجد العديد من الإختلافات بين نتائج الدراسة الحالية والنتائج التي توصل إليها الباحثون في الدراسات السابقة نظرا لعدة عوامل منها الدولة التي أجريت فيها الدراسة، القطاع، حجم المؤسسة، حجم عينة الدراسة، التي أجريت خلالها الدراسة وبعض الخصوصيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية، ويمكن تحديد جوانب الاتفاق واختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (01) : مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	معايير التشابه والاختلاف من حيث:	إسم الباحث، السنة وعنوان الدراسة
دراسة سلامة كانت عبارة عن مقال تم سرد فيه مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل الجماعات المحلية بشكل عام اما دراستنا فقد قامت بیداسة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية	/	الهدف	دراسة سلامة عبد المجيد 2018، تطبيقات الإدارة الالكترونية واثرها على إدارة الجماعات المحلية ، مقال علمي منشور في مجلة الحقوق والحريات ، العدد الخامس جامعة محمد خيضر بسكرة
عمال بلديتي غرداية وبونورة ولاية غرداية	/	مجتمع الدراسة	
/	/	أداة الدراسة	
المنهج الوصفي التحليلي	/	المنهج المتبع	
بلديتين على مستوى ولاية غرداية	/	تيممة الدراسة	

<p>دراسة بلقاسم قامت بدراسة الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرة البلدية بينما دراستنا اهتمت بتشخيص الواقع فقط.</p>	<p>التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية</p>	<p>الهدف</p>	<p>دراسة بلقاسم بومعزة و كمال العقريب 2018 ، الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة حالة بلدية حجرة النص، مقال علمي منشور بمجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال،</p>
<p>قمنا براء الدراسة في بلديتين من بلدات الولاية</p>	<p>اجراء الدراسة في البلدية</p>	<p>مجتمع الدراسة</p>	
<p>دراست بلقاسم اعتمدت على أداة المقابلة</p>	<p>/</p>	<p>أداة الدراسة</p>	
<p>/</p>	<p>المنهج الوصفي ودراسة حالة</p>	<p>المنهج المتبع</p>	
<p>/</p>	<p>البلدية</p>	<p>بيئة الدراسة</p>	
<p>موضوع الدراسة السابقة عني بدراسة تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر في حين كان هدفنا هو دراسة واقع الموضوع.</p>	<p>هدفت كلا الدراساتين قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية</p>	<p>هدف الدراسة</p>	
<p>إضافة دراسة عبد القادر المواطنين الذين يقصدون البلدية قيد الدراسة إلى العينة.</p>	<p>موظفين البلدية</p>	<p>مجتمع الدراسة</p>	

اعتمدت دراسة عبد القادر على بطاقة الملاحظة ودليل المقابلة وأداة الاستخبار القياسي.	/	أداة الدراسة	
/	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
الدراسة السابقة هدفت إلى الوقوف على التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر	/	هدف الدراسة	دراسة بوزكري جيلالي 2016، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق أطروحة دكتوراه منشورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم تسيير، جامعة الجزائر .
الدراسة السابقة استهدفت الشركات المؤسسات الجزائرية	/	مجتمع الدراسة	
/	أداة الاستبيان	أداة الدراسة	
/	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
هذه الدراسة شملت بيئة الأعمال الجزائرية	/	بيئة الدراسة	
هدفت الدراسة إلى تبيان واقع استخدام الآارة الإلكترونية واثرها	/	هدف الدراسة	
			محمد إبراهيم الحصابة 2017 ، واقع استخدام الإدارة الإلكترونية واثرها

على الوظيفة.			على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة
الدراسة السابقة اتخذت من موظفون من جامع تكساس كمجتمع لدراستها	/	مجتمع الدراسة	التقنية، مقال في مجلة جومال الدولية للبحث الاكاديمي في علوم المحاسبة والمالية والإدارة، العدد 1 منشورة باللغة الإنجليزية
/	أداة الاستبيان	أداة الدراسة	
/	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
الدراسة السابقة ذهبت لبينة الأعمال في دولة الولايات المتحدة	/	بيئة الدراسة	
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في المصرف	/	هدف الدراسة	نجم العزاوي 2017 ، اثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق، مقال في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 17 ، الأردن
قامت الباحثة بدراسة الأثر في مصرف الرافدين كل من دولة العراق والأردن	/	مجتمع الدراسة	
/	الاستبيان	أداة الدراسة	
الدراسة السابقة خاصة بالبيئة العراقية والأردنية وبيئتنا خاصة بالبيئة الجزائرية.	/	بيئة الدراسة	

/	دراسة واقع الإدارة الإلكترونية	هدف الدراسة	إيمان حسن مصطفى خلوف 2010 ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين
شملت الدراسة المديرين المديرات الثانوي في الضفة الغربية	/	مجتمع الدراسة	
/	الاستبيان	أداة الدراسة	
/	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
الضفة الغربية فلسطين	/	بيئة الدراسة	
هدف هذه الدراسة دراسة نظام خدمات الددولة الإلكترونية والبلدية	تشابحت دراستنا في الخدمات الإلكترونية في البلدية	هدف الدراسة	Elizaveta Yakimova and others, Formation of the Territory's State and Municipal Services Management System Department of Finance and Credit, Southwest State University Kursk Russia, Article at the Fifth International Conference on Economics, Management, Law and Education EMLE 2019
الدراسة السابقة كانت موجهة لولاية كورسك روسيا	/	مجتمع الدراسة	
/	الاستبيان	أداة الدراسة	
/	المنهج الوصفي	المنهج المتبع	
بيئة الأعمال لولاية كورسك روسيا بالنسبة لدراسة السابقة.	/	بيئة الدراسة	

			<p>Lord Torres et al. 2005, E-Government and the Transformation of Public Administrations in the European Union, Article in the Department of Finance and Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Zaragoza, Spain.</p>
<p>تمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو دراسة تطور مبادرات الحكومة الإلكترونية على المستوى الإقليمي والمحلي في الإتحاد الأوروبي</p>	/	هدف الدراسة	
الإتحاد الأوروبي	/	مجتمع الدراسة	
/	الاستبيان	أداة الدراسة	
/	الوصفي التحليلي	المنهج المتبع	
الأوروبية	/	بيئة الدراسة	
			<p>David Brown 2005 LE GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE ET L'ADMINISTRATION PUBLIQUE article dans la revue International Journal of Management</p>
<p>هدفه هذه الدراسة إلى شرح تعريف الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة</p>	/	هدف الدراسة	
/	/	مجتمع الدراسة	
/	/	أداة الدراسة	

/	الوصفي	المنهج المتبع	Sciences, Vol 71
بيئة الأعمال العالمية	/	بيئة الدراسة	

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى تبيان موضوع الإدارة الإلكترونية وتحديد أهدافها وكذا توضيح وظائف الإدارة الإلكترونية وأخير وليس آخر أثر الإدارة الإلكترونية على إدارة الجماعات المحلية، وقد جمعنا في المبحث الثاني مجموعة من الدراسات المحلية حول موضوعنا وأيضاً دراسات عربية وأجنبية وختمنا المبحث بإجراء تحليل ومقارنات لدراستنا الحالية مع الدراسات السابقة التي تعرضنا لها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية بنورة و
بلدية غرداية

تمهيد

مما هو أكيد أنه وتبعاً لمنهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية التي تشمل علم الاقتصاد، يجب أن يتم اتباع دراسة تطبيقية للدراسة النظرية لتعزيز أطر البحث والخروج بنتائج ملموسة و واقعية مدعومة بأدلة وبراهين رياضية عن الموضوع ، وبعد أن قمنا في الفصل الأول بحصر الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية ، وكذا التعرض لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية بنورة وبلدية غرداية وتحديد مدى حضور هذا الموضوع ولدى الموظفين في مصلحة الرقمنة والعصرنة ، وذلك من خلال اعتماد بعض الجوانب الإحصائية على غرار تحليل الاستبانة التي تم توزيعها على موظفي مصلحة الرقمنة والعصرنة في بلدية بنورة وبلدية غرداية و من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS،

وسنقسم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بالبلديتين والإجراءات والطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و اختبار صحة الفرضيات

المبحث الأول: التعريف بالبلديتين و الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي في دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية وهذا من وجهة نظر الموظفين العاملين في بلديتي غرداية و بونورة بولاية غرداية.

حيث يشتمل هذا المبحث على التعريف بالبلديتين و تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسستين قيد الدراسة

اخترنا في موضوعنا واقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية- البلدية نموذجاً- إجراء الدراسة التطبيقية على نموذجين وهما بلدية بونورة و بلدية غرداية وفيما يلي تعريف البلديتين قيد الدراسة.

بلدية بونورة¹ :

هي إحدى الثلاثة عشر بلدية التي تحتويها ولاية غرداية

المساحة: 810 كلم²

عدد السكان: 35677 نسمة موزعة على مراكز عمرانية ثلاثة :

- بني يزقن 17677 أكثر المراكز كثافة

- بنورة 11143 في الرتبة الثانية

- سيدي أعباز 7152 حي حديث العهد نسبياً

حسب إحصاء السكن والإسكان لسنة 2008

تاريخ الإنشاء: 04 / 02 / 1984

بمقتضى القانون رقم 84 / 09 المؤرخ 02 جمادى الأولى 1404 الموافق ل 04 فبراير سنة 1984 والمتعلق

بالتنظيم الاقليمي للبلاد ، المعدل والمتمم

تشمل بلدية بونورة من أربعة أقطاب عمرانية : قصري بني يزقن و بونورة وحي سيدي أعباز والمنطقة العلمية

حيث قصري بني يزقن و بونورة ينتميان إلى شبكة سهل وادي ميزاب الألفية والتي تحتوي على مدن العطف

وغرداية ومليكة. وسهل ميزاب الذي قد صنفته وزارة الثقافة معلماً تاريخياً وطنياً في سنة 1971م وصنفته منظمة

اليونسكو معلماً عالمياً في سنة 1982م

¹ الأمانة العامة لبلدية بونورة، دليل الجمهورية.

* قصر بنورة

* تأسس قصر بنورة سنة 1084م وبني على جبل منعزل تلتقي على قدميه

* ثلاث وديان: ميزاب وأزويل وأنتيسة

ينقسم القصر إلى قسمين

. القسم الأعلى " أغرم نوجنا" قد هجره السكان منذ القرن الثامن عشر ولم تبقى إلا أطلال المساكن ماعدا

مسجده لا يزال قائما وشاهدا على ذلك العصر بعد ترميمه سنة 1983م تم سنة 2001م

. القسم الأدنى " أغرم نوادي" الذي يعتبر تمديدا طبيعيا للقصر ولا يزال عامرا إلى حد اليوم

يتميز هذا القصر بجهته المتكونة من مساكن على شكل سور مبنية على صخور يبلغ ارتفاعها عدة أمتار

محاذية وادي ميزاب

للقصر ثلاث واحات: أزويل ولبدوغات وتانومة ويشتهر أيضا بصناعته التقليدية خاصة : خمار بنورة

* قصر بني يزقن

* يقع قصر بني يزقن الذي تأسس سنة 1347م على الحافة اليسرى لوادي أنتيسة أحد روافد وادي

ميزاب

يشتهر هذا القصر المحاط بسور تتخلله أبراج للحراسة مضييفا عليه طابعا خاصا بسوقه ذي البيع بالمزاد

العلمي وبصناعته التقليدية خاصة الخمار المطروز وزربية بني يزقن

له واحة واسعة على امتداد وادي أنتيسة ويعتبر سده البالغ طوله 430م وعلوه 14م (من أعماق نقطة)

رائعة ينبغي مشاهدتها عند سيلان الوادي.

* حي سيدي أعباز

* يعود تاريخ المساكن الأولى التي كون امتدادها فيما بعد حي سيدي أعباز إلى سنة 1850م

* يقع هذا الحي على الحافة اليسرى لوادي ميزاب وقد سمح امتداده بتركيز أغلب مقرات الإدارات

والمؤسسات العمومية مثل البلدية والدائرة والمستشفى والأمن الحضري... الخ

لقد شهد في السنوات الأخيرة جهودا معتبرة لترقية صناعته التقليدية خاصة زربية النيلة

الموقع الجغرافي

* تقع بلدية بنورة على الطريق رقم 01 وعلى بعد 600 كلم جنوب الجزائر العاصمة يحدها :

* شمالا : بلدية ضاية بن ضحوة وبلدية غرداية وبلدية بريان

- * غربا : بلديتي ضاية بن ضحوة – متليلي
- * جنوبا : بلدية متليلي
- * شرقا : بلدية العطف
- * إن مركز البلدية يعتبر امتدادا لمركز الولاية حيث أن النسيج العمراني متصل بينهما .
- * تبلغ مساحة التراب البلدي حوالي 810 كلم 2 معظمها عبارة عن هضاب صخرية تتخللها أربعة أودية جافة هي :
- * - وادي ميزاب
- * - وادي أزويل
- * - وادي انتيسة
- * - وادي نيمل

بلدية غرداية 1:

تقع بلدية غرداية في الجنوب الشرقي للجزائر على بعد 600 كلم من العاصمة الجزائر وهي مقر الولاية المنبثقة حسب التقسيم الإداري الجدي لسنة 1984 تضم قصري غرداية و مليكة والأحياء المجاورة لها. تتربع بلدية غرداية على مساحة تقدر ب 306.47 كلم2 عدد السكان

93423 نسمة حسب التعداد السكاني لسنة 2008 والتقديرات لعام 2021 تصل إلى : 13221 نسمة

الفروع الإدارية:

فرع ثنية المخزن

فرع مليكة

فرع بلغنم

فرع الحاج مسعود

فرع مرمد الغابة

فرع واد نشو

فرع باباسعد

فرع مصلحة البيومتری شعبة نيشان

فرع مصلحة البيومتری بوهرارة.

1 الأمانة العامة لبلدية غرداية .

المناخ

يسود تراب كلا البلديتين مناخ صحراوي قاس بسبب الاتساع الكبير للمدى الحراري اليومي والفصلي ، تهب فيه رياح رملية في الربيع وحارة في الصيف ، أما الأمطار فنادرة جدا بحيث لا يتعدى المعدل السنوي 60 ملم وهذه الأمطار القليلة هي في الأصل تلك التي تسببها عواصف الخريف أو الربيع.

المطلب الثاني: مصلحة الرقمنة والعصرنة التابعة لمديرية التنظيم في البلدية

ضمن مخطط وزارة الداخلية والجماعات المحلية و تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة. تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.

من بين أهم الإنجازات لسنة 2014 في هذا المجال:

رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية و الدوائر القنصلية به. و لقد مكن هذا الإنجاز من :

تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت و الحصول عليه من الممثلة الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

خدمات إلكترونية

خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم

تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت و الحصول عليه من الممثلة الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها¹

- تمكن المواطن من طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ورخصة السياقة الكترونيا من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ومتابعة مراحل معالجته، ويوفر الموقع دليل للوثائق المطلوبة ومعايير الصور.
- كما يمكنه أيضا استخراج شهادة الميلاد، شهادة الوفاة، عقد الزواج عن طريق خدمة شبك عن بعد المتوفرة في الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الداخلية.

مصلحة الرقمنة والعصرنة

تتكون مصلحة الرقمنة والعصرنة في البلدية من مجموعة من المكاتب

- رقمنة مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية:
- * مصلحة البيومتريّة.
- * فرع الخمة الوطنية والحج.
- مكتب مرور السيارات
- مكتب تنقل الأشخاص.
- * مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.
- * مكتب رخصة السياقة البيومتريّة.

تدرج عملية استخراج الوثائق البيومتريّة تحت 3 مراحل:

- 1- حجز البيانات: يتم فيها استلام بيانات المواطن الذي يريد استخراج الجواز أو بطاقة التعريف ويتم إدخالها في النظام من أجل معالجتها.

من أجل أداء هذه العملية من قبل الموظف يحتاج كعتاد:

* جهاز حاسوب من أجل إدخال البيانات. من نوع dell

¹ موقع الكتروني، لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، تاريخ التصفح 2022/04/20 [/https://interieur.gov.dz/index.php/ar](https://interieur.gov.dz/index.php/ar)

* جهاز سكانير من أجل عمل سكانير للوثائق. من نوع Epson

* طابعة من نوع canon.

2- أخذ البيانات: في هذه المرحلة يتم أخذ بيانات المواطن من بصمة و إمضاء و صورة من أجل إدخالها في النظام.

* جهاز إعلام آلي من أجل إدخال البيانات. من نوع lenovo

* قارئ بصمة الكتروني. من نوع COGENT SYSTEMS

* جهاز إمضاء الكتروني. من نوع EN sign 7

* كمرا لالتقاط الصور. من نوع CANON

* 2 فلاش للإضاءة . من نوع Integra mini300

* سبورة بيضاء .

3- استلام الوثائق: هذه هي المرحلة الأخيرة حيث يتم فيها استلام جواز السفر او بطاقة التعريف الوطنية من قبل المعني ويتوفر هذا المكتب على العتاد التالي:

* جهاز إعلام آلي من اجل مراقبة بيانات المعني.

* قارئ بصمة الكتروني. من نوع COGENT SYSTEMS

المطلب الثالث: الطريقة المتبعة في جمع البيانات

سنتناول في هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، وأهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أدوات جمع هذه البيانات.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

روعيّ في اختيار مجتمع الدراسة الميدانية أن يكون أفرادهم موظفون في بلدية غرداية وبلدية بنورة كونهم المحتكون مع وسائل الإدارة الإلكترونية في البلدية ويعرفون خباياها والطريقة المثلى لتطبيقها.

أما عينة الدراسة فتتمثل في الموظفون الذين يعملون في مصلحة الرقمنة والعصرنة وبالأخص موظفوا الحالة المدنية والمصلحة البيومترية .

ثانيا: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة لدراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية وقد أخذنا موظفين من مصلحة الرقمنة والعصرنة من بلديتي بنورة وغرداية كعينة لدراستنا ولبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدنا في دراستنا للجانب التطبيقي على أداة الاستبيان، حيث تم توزيع 72 استبانة متعلقة بخصر وتجميع المعلومات اللازمة لموضوع دراستنا، مسترجعين منها 51 استبانة قابلة للتحليل تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**Statistical Package For Social Sciences (SPSS)** النسخة 20، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع البحث.

المطلب الرابع : أدوات الدراسة

أولا: الأدوات الإحصائية

لقد قمنا بتفرغ وتحليل أوراق الاستبيان المستردة والصالحة للمعالجة من خلال برنامج الحزم الإحصائية **SPSS**، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ (**Alpha Cronbach's**) لمعرفة مدى ثبات فقرات الإستبيان؛
- الوسط الحسابي والتكرارات لقياس التوجه العام لإجابات أفراد مجتمع الدراسة استنادا إلى أوزان مقياس ليكارت الخماسي؛
- اختبار (**one Samples T -test**)
- اختبار (**Independent T-test Samples**) لعينتين مستقلتين
- اختبار تحليل التباين **Anova** لإثبات صحة الفرضيات؛

ثانيا: أدوات جمع البيانات

أ. الاستبيان:

تم الاعتماد في بحثنا على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات، وقد خضع إعداده لمجموعة من المراحل كانت كالتالي:

- إعداد الاستبيان بعد الاطلاع الواسع على الجانب النظري لموضوع الدراسة وكذا استبيانات سابقة تخص موضوع الدراسة؛
 - عرض الاستبيان على المشرف من أجل تحكيمه و تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات؛
 - تحكيم الاستبيان من خلال قيام الطالبين وقبل البدء في توزيع الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة بتحكيمه من خلال مجموعة من الأساتذة في كلية الاقتصاد بجامعة غرداية وقد تم تعديله قبل توزيعه من خلال تصحيح ما وجب تصحيحه وإضافة كل ما قد يفيد لاستسقاء أقصى عدد من المعلومات عن أجوبة مجتمع الدراسة.
 - تعديل فقرات ومحاور الاستبيان بعد استيفاء جل الملاحظات المتأتية من طرف الأساتذة المحكمين؛
 - توزيع الاستبيان على عينة من الموظفين في بلدية بونورة وبلدية غرداية؛
- حيث تم تقسيم الاستبيان إلى محورين:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالموظف ويتكون من 5 أسئلة؛

المحور الثاني: أبعاد الاستبيان، حيث تم تقسيمها إلى أربعة أبعاد :

- **البعد الأول:** وهو البعد التكنولوجي والتقني جاء لقياس مدى توفر الأجهزة الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية متكونا من 07 أسئلة؛
- **البعد الثاني:** البعد البشري جاء لدراسة توفر التدريب للعنصر البشري داخل البلدية من عدمه تكون من 06 أسئلة ؛
- **البعد الثالث:** وهو البعد الإداري حاولنا من خلاله دراسة ما اذا كانت الإدارة الغلكترونية وعلى غرار الإدارة التقليدية تساهم في الرفع في جودة الخدمة المقدمة للمواطن جاءت فيه 07 أسئلة.
- **البعد الرابع:** وهو البعد القانوني حيث حاولنا الوصول من خلاله إلى انه هل يوجد تشريعات تقتضي بتنظيم الإدارة الإلكترونية وجاءت فيه 04 أسئلة.

أ.1- توزيع الاستبيان:

سنعرض في الجدول الموالي بشكل مجمل عدد المشاركات والردود المتأتية لنا وهي كالتالي:
الجدول رقم (02) : أعداد الاستبيانات الموزعة والمستردة من عينة البحث

عدد الاستبيانات	التكرار	النسبة المئوية
الموزعة	72	100 %
المستردة	60	83 %
غير المستردة	12	17 %
المستبعدة	09	12.5 %
القابلة للمعالجة	51	70.83 %

المصدر: من إعداد الطالبين

شملت عينة البحث مجموعة من موظفين مصلحة الرقمنة والعصرنة لبلديتي غرداية وبونورة، حيث تم توزيع (72) استبيان ورقي ، وتسنى لنا استرجاع 60 استبانة موزعة، في حين لم يتم استرجاع (12) استبانة بسبب ضياعها وعدم أكثرات بعض الموظفين لها، في حين تم استبعاد (09) استبيانات من العملية الإحصائية نظرا لأنها لم تستوفي الشروط العلمية التي تؤهلها للتحليل الرياضي، لتتحصل في الأخير على 51 استبانة صالحة للمعالجة بما يمثل ما نسبته (70.83%) من مجتمع الدراسة.

أ.2- الأوزان الترجيحية للاستبيان حسب مقياس ليكارت الخماسي

وقد اعتمدنا في حصر إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم () حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (1-5=4) ثم يتم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.8 = 4/5) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (03): قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
---------	-----------------	-----------	-------	-------	-------------

النقاط	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر : من إعداد الطالبين

ب-المصادر الثانوية:

- استعمال المراجع والكتب العربية والأجنبية المؤلفة حول الموضوع؛
- استخدام المؤلفات والأبحاث المنشورة والدراسات المحكّمة في المجالات، المذكرات وأطروحات والدراسات السابقة التي صممت في نفس الموضوع؛
- المقابلة: حيث مكنا من اجراء مقابلة مع موظف مصلحة البيومتری من اجل فهم طريقة عمل المصلحة؛

ثالثا: البرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تجميع البيانات وتبويبها وتلخيصها بما يخدم تطبيق المعاملات الإحصائية، وبالتالي امكانية الحصول على نتائج حقيقية واقعية، تم اللجوء إلى برامج إلكترونية تمكنا من ذلك .

أ- برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يعتبر البرنامج أحد أفضل البرامج الإحصائية المعدة من أجل تحليل بيانات البحوث الاجتماعية و البحوث العلمية ، نظرا لاحتوائه على العديد من الاختبارات الإحصائية، وسرعته وقدراته الدقيقة في معالجة البيانات، تم الاستعانة به لتحقيق أغراض الدراسة باستخدام الإصدار 20.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات

المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

صدق وثبات الاستبيان

- **التحكيم:** من أجل إضفاء عامل الصدق العلمي والمنهجي على الاستبيان، عرضنا الاستبيان على مجموعة من المحكمين متمثلين في ثلاث أساتذة متخصصين في مجال الإدارة والتسيير، ينتمون لقسم علوم التسيير بجامعة غرداية كما هو موضح في الملحق والذين قدموا إرشاداتهم الأكاديمية ونصائحهم العلمية فيما يتعلق بتعديل أبعاد الاستبيان وأسئلته.
- **معامل ثبات الاستبيان Cronbach's Alpha Coefficient:** المعامل يقيس ثبات القياس أي اذا تم إعادة نفس الأسئلة على نفس العينة بعد مدة نجد نفس النتائج.

إعتمدنا على معامل **Cronbach's Alpha Coefficient** و هو معامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل ستساوي للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد يكون الثبات مرتفعاً ولما تقترب من الصفر يكون الثبات منخفضاً.

و من خلال التحليل تحصلنا على الجدول التالي باستعمال برنامج **SPSS 20**

الجدول رقم (04): يمثل نتائج اختبار ثبات الاستبيان من خلال اختبار ألفا كرونباخ

معامل الثبات		
المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول	07	0.824
البعد الثاني	06	0.695
البعد الثالث	07	0.807
البعد الرابع	04	0.784
جميع الفقرات	24	0.906

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات نظام **SPSS**

بالنسبة لمعامل ثبات الاستمارة ألفا كرونباخ فقد قدرت قيمته بـ **0.906** أي (90.60%)، وبذلك أمكن القول بأن عبارات الاستمارة و أسئلتها متناسقة داخليا بدرجة جيدة جدا. و معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات. و منه معامل الصدق هو $\sqrt{0.906}$ و نجده يساوي 0,9518 أي 95,18% ما يدل على قياس و ملائمة العبارات للهدف المراد الوصول إليه من خلال الاستبيان.

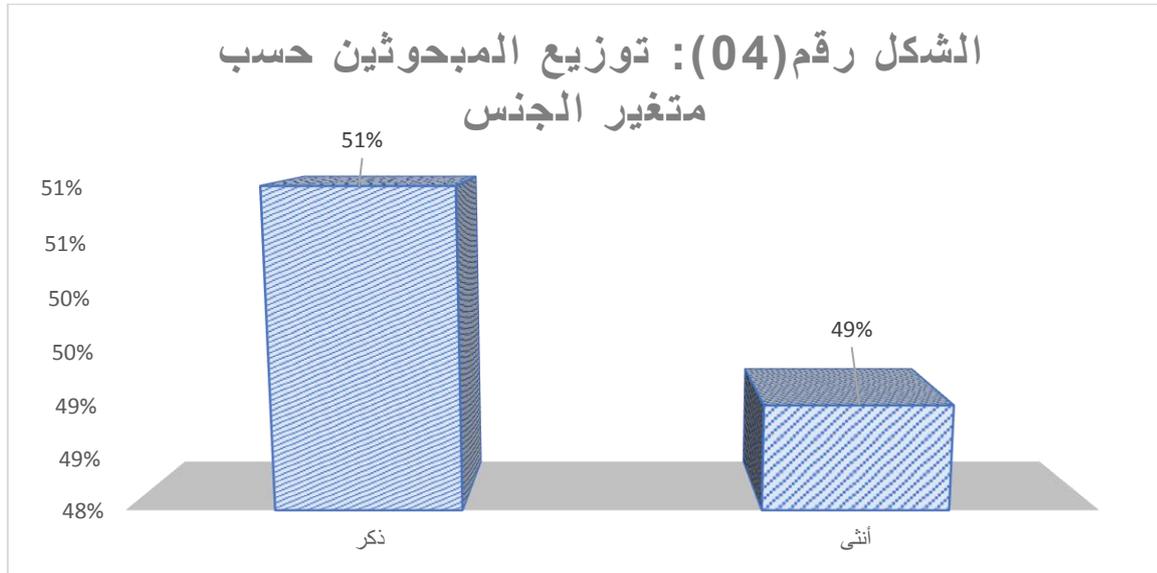
المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الشخصية

-وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

1- وصف عينة المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
51%	26	ذكر
49%	25	أنثى
100%	51	المجموع

الجدول رقم(05): توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين بإستعمال مخرجات برنامج spss

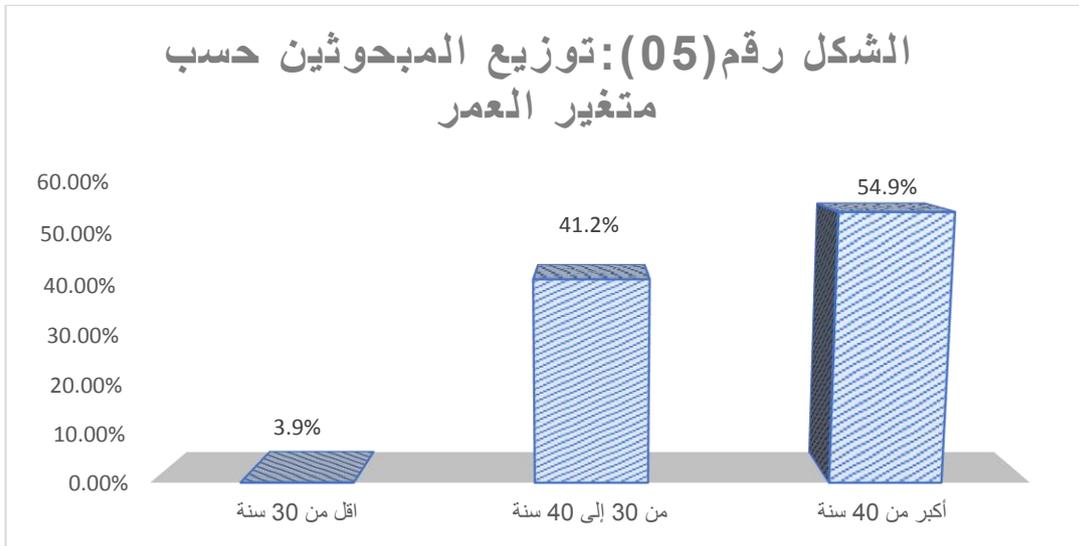
التعليق: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن عدد المبحوثين الذكور يفوق عدد الإناث بفارق شخص واحد .

وهذا راجع إلى أن الإدارة الجزائرية على مستوى البلديات مختلفة وتقدم فرص العمل لكلا الجنسين وأيضا نوع العمل ليس بالعمل الذي يحتاج جهد بدني حتى ينفرد به الرجل لوحده.

النسبة	التكرار	العمر
3.9%	02	أقل 30 سنة
41.2%	21	من 30 إلى 40 سنة
54.9%	28	أكبر من 40 سنة
100%	51	المجموع

2- وصف عينة المبحوثين حسب متغير العمر

الجدول رقم (06): توزيع المبحوثين حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبين بإستعمال مخرجات برنامج spss

تعليق: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن النسبة الأكبر من المبحوثين هم من فئة (أكبر من 40 سنة) بنسبة (54.9%) ثم تليها فئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة أقل (41.2%) وآخر فئة فئة الأقل من 30 سنة بنسبة (3.9%).

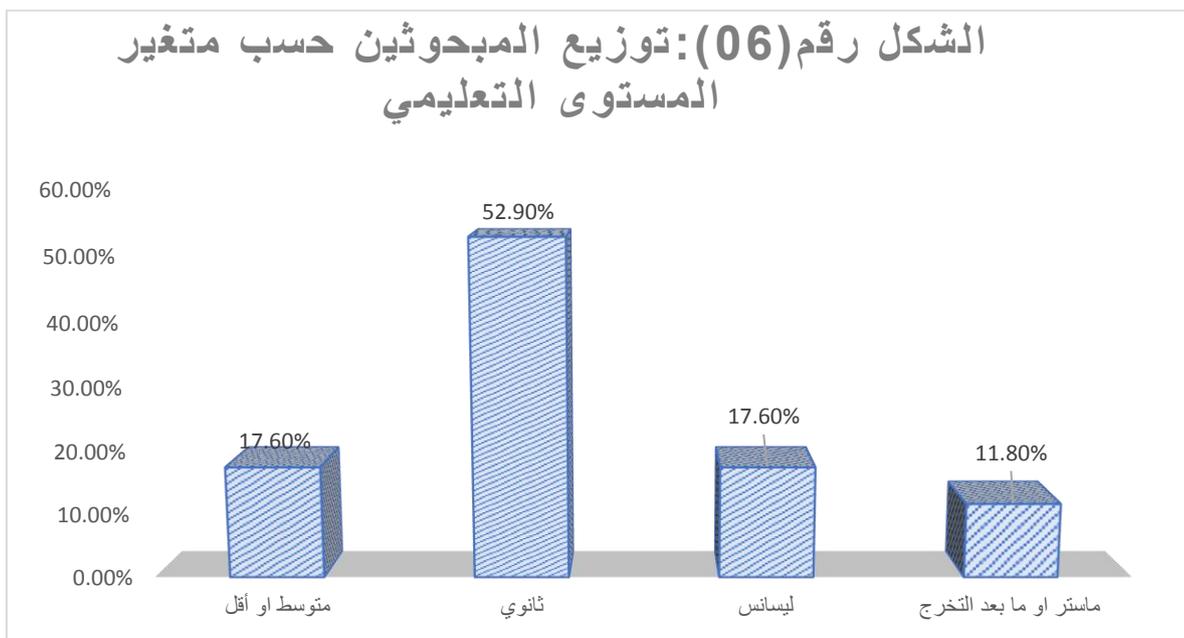
من المحتمل نقص عدد المبحوثين في فئة (أقل من 30 سنة) يعود إلى قلة التوظيف في البلديات في السنوات الأخيرة.

3- وصف عينة المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
17.6%	9	متوسط أو أقل
52.9%	27	ثانوي
17.6%	9	ليسانس
11.8%	6	ماستر أو مابعد التخرج
100%	51	المجموع

الجدول رقم(07): توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم(06): توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي



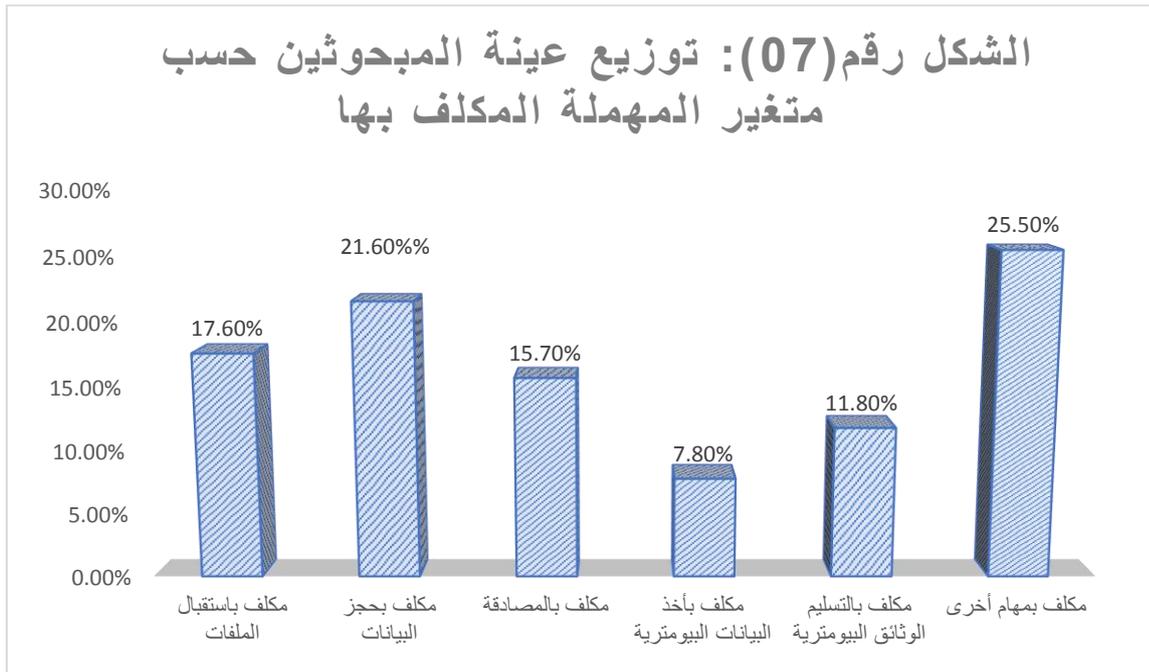
المصدر: من اعداد الطالبين باستعمال مخرجات برنامج spss

تعليق: من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن فئة ثانوي هي الأعلى نسبة (52.9%) ثم تليها فئة ليسانس وفئة متوسط أو أقل بنسبة متساوية وهي (17.6%) والفئة الأقل نسبة هي ماستر أو ما بعد التخرج بنسبة (11.8%). فئة الثانوي هي الأعلى نسبة لأن العينة المختارة من موظفين البلدية في البحث المهام الإدارية التي تقوم بها لا تتطلب شهادة جامعة مستوى الثانوي يأهل الموظف للعمل في هذه المناصب.

4- وصف عينة المبحوثين حسب متغير المهمة المكلف بها:

النسبة	التكرار	المهمة المكلف بها
17.6%	9	مكلف باستقبال الملفات
21.6%	11	مكلف بحجز البيانات
15.7%	8	مكلف بالمصادقة
7.8%	4	مكلف بأخذ البيانات البيومترية
11.8%	6	مكلف بالتسليم الوثائق البيومترية
25.5%	13	مكلف بمهام أخرى
100%	51	المجموع

الجدول رقم(08): توزيع عينة المبحوثين حسب متغير المهمة المكلف بها



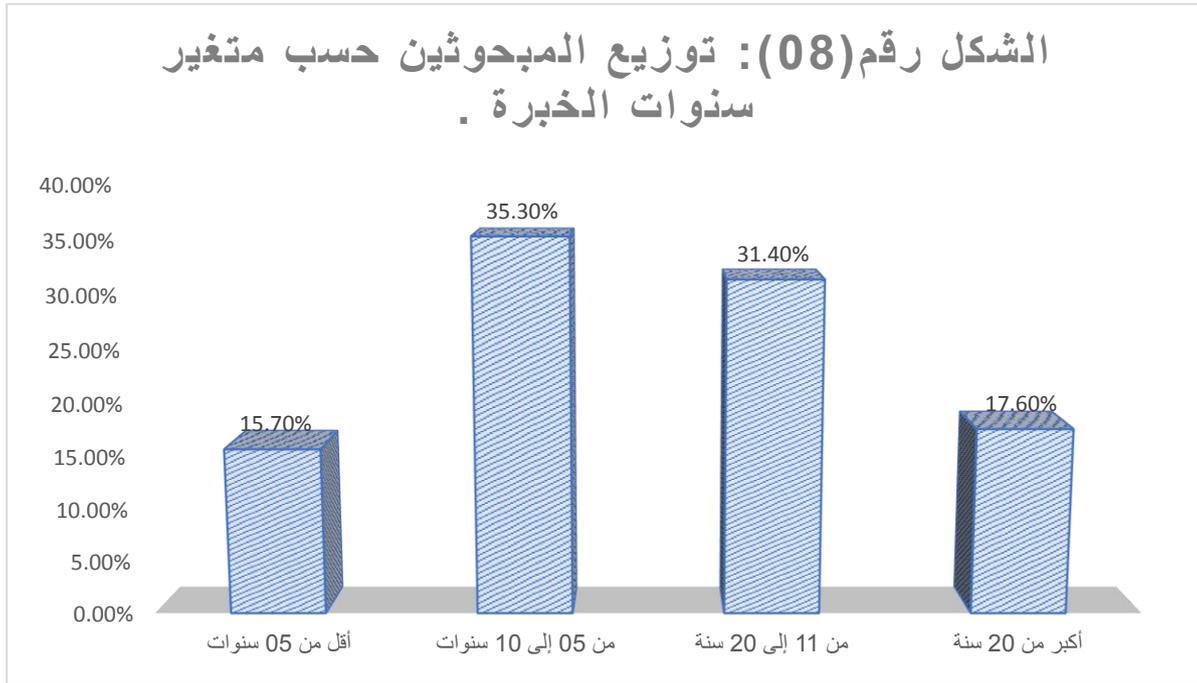
المصدر: من اعداد الطالبين بإستعمال مخرجات برنامج SPSS

تعليق: من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن النسبة الأكبر من المشاركين في الإستبيان من موظفين المكلفين بمهام غير التي اقترحناها بنسبة (25.5%) تم تيتها عبارة المكلف بحجز البيانات بنسبة (21.6%) ثم تأتي بعدها عبارة مكلف باستقبال الملفات بنسبة (17.6%) وعبارة مكلف بالمصادقة بنسبة(15.7%) وعبارة مكلف بتسليم الوثائق البيومترية وأخيرا اخر فئة بنسبة (7.8%) لعبارة مكلف بأخذ البيانات البيومترية.

5- وصف عينة المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة:

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
15.7%	8	أقل من 05 سنوات
35.3%	18	من 05 إلى 10 سنوات
31.4%	16	من 11 إلى 20 سنة
17.6%	9	أكبر من 20 سنة
100%	51	المجموع

الجدول رقم(09): توزيع المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة .



المصدر: من اعداد الطالبين بإستعمال مخرجات برنامج spss

تعليق: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن الفئة الأعلى نسبة هي من (05 إلى 10 سنوات خبرة) بنسبة(35.30%) وتأتي فئة (من 11 إلى 20 سنة) بنسبة (31.40%) وهما الفئتين الأكثر استقرار في ما يخص الموظفين في مقاعد العمل لذلك نجد نسبتها مرتفعة، تم فئة (أكبر من 20 سنة) بنسبة (17.60%) وأخيرا فئة (من 05 سنوات) بنسبة (15.70%) وهذا يعود كما ذكرنا سابقا إلى نقص مسابقات التوظيف في مثل هذه المناصب في السنوات الأخيرة.

المطلب الثالث: تحليل المقاييس الوصفية لعينة المبحوثين.

1- يحوي الجزء الثاني من الإستبيان على أسئلة للابعد الأربعة والتي من خلاله يمكننا دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية في مصلحة الرقمنة و العصرية، بحيث عرض وتحليل وجهات نظر المبحوثين، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد التكنولوجي والتقني

الجدول رقم (10): يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الأول

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة
تملك البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة تمكنها من توظيف الإدارة الإلكترونية	0	11	10	26	4	0.923	3.451	موافق
تطور البلدية برمجيات مختلفة تساهم في توظيف الإدارة الإلكترونية	0	6	9	31	5	0.812	3.686	موافق
توفر البلدية التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الإلكترونية	0	4	9	31	9	0.791	3.882	موافق
تحرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في البرمجيات والتطبيقات.	0	1	12	28	10	0.716	3.921	موافق
تستعمل البلديات البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية البيانات.	0	6	4	29	12	0.890	3.921	موافق
توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.	0	3	11	24	13	0.844	3.921	موافق
تملك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحاسبات الألية.	0	1	7	33	10	0.647	4.019	موافق

موافق	3.829	0.564	63	202	62	32	0	المجموع
-------	-------	-------	----	-----	----	----	---	---------

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

يبين الجدول رقم (10) أن أغلبية البيانات تتمركز حول الإجابة "موافق" كما أن أكبر مجموع للتركرارات و الذي يساوي 202 أكبر قيمة له تقابلها الإجابة " موافق " ومنه فإن نتيجة الإجابات حول البعد هي موافق و المعيار المعتمد عليه لتحديد نتيجة البعد هو المتوسط الحسابي المرجح و الذي يساوي متوسط المتوسطات (أي نجمع المتوسطات و نقسم المجموع على عدد الأسئلة الفرعية للبعد) و هو يساوي من خلال الجدول 3.829 و هو ينتمي لمجال الاتجاه الرابع : [3.40-4.19] الذي ما يقابل الإجابة "موافق".

ما يعني أن الاتجاه العام للعبارة يكون حول الإجابة موافق، أي أن فقرات هذا البعد ذات أهمية للعينة المستجوبة.

2- عرض وتحليل وجهات نظر الباحثين، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد البشري (القوى البشرية)

الجدول رقم (11): يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثاني

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة
تقوم البلدية بتوظيف موظفين متمكنين من تقنيات الإعلام الآلي	1	3	10	26	11	0.902	3.843	موافق
توفر العتاد الازم لكل موظف في المصلحة والذي يمكنه من التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية	1	11	16	15	8	1.054	3.352	محايد
توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة حتى يتم ضمان السير الحسن للخدمة العمومية وعدم تعطلها .	4	2	14	24	7	1.045	3.549	موافق
تساعد الموظفين على تطبيق مبدأ الرقابة الداخلية على أعمالهم.	1	3	20	18	9	0.918	3.607	موافق
توفر دورات تدريبية للموظفين في	0	12	12	15	12	1.101	3.529	موافق

								البلدية والمخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
موافق	3.431	0.922	8	13	23	7	0	خبرة المسؤولين في البلدية بأبجديات مجال الإدارة الإلكترونية .
موافق	3.552	0.625	55	110	95	38	7	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

يبين الجدول رقم (11) أن أغلبية البيانات تتمركز حول الإجابة موافق " كما أن أكبر مجموع للتكرارات و الذي يساوي **110** أكبر قيمة له تقابلها الإجابة " موافق " ومنه فإن نتيجة الإجابات حول البعد هي موافق و المعيار المعتمد عليه لتحديد نتيجة البعد هو المتوسط الحسابي المرجح و الذي يساوي متوسط المتوسطات (أي نجمع المتوسطات و نقسم المجموع على عدد الأسئلة الفرعية للبعد) و هو يساوي من خلال الجدول 3.552 و هو ينتمي لمجال الاتجاه الرابع : [3.40-4.19] الذي ما يقابل الإجابة موافق" ما يعني أن الاتجاه العام للعبارة يكون حول الإجابة موافق ، أي أن فقرات هذا البعد ذات أهمية للعينة المستجوبة و أن المستجوبون جد متجاوبون مع بيانات الاستبيان خلال هذا البعد.

3- عرض وتحليل وجهات نظر المبحوثين، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الإداري.

الجدول رقم (12): يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثالث

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة
تلغي الإدارة الإلكترونية أسلوب التعامل بالرشوة لأن المواطن يتعامل مع الحاسوب مباشرة.	2	4	9	20	16	1.077	3.862	موافق
تحقيق الإدارة الإلكترونية السرعة المطلوبة في إنجاز الأعمال وكذا دقة المعلومة.	0	3	6	25	17	0.830	4.098	موافق

موافق	4.117	0.816	17	26	5	3	0	تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير الخدمة بصفة دورية ومستمرة للمواطنين
موافق	4.176	0.887	23	16	10	2	0	تساعد الإدارة الإلكترونية على رقمنة سجلات الحالة المدنية وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية.
موافق	4.078	0.913	20	18	10	3	0	انتهاج استراتيجية الإدارة الإلكترونية يساهم بتقليل طوابير الانتظار.
موافق بشدة	4.294	0.672	20	27	3	1	0	يؤدي تقديم الخدمة إلكترونيا في البلدية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.
موافق	3.745	1.128	18	10	16	3	1	تساهم الإدارة الإلكترونية في الحد من انتشار الوساطة بين الإداريين والعاملين.
موافق	4.053	0.622	131	142	59	19	3	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

يبين الجدول رقم (12) أن أغلبية البيانات تتمركز حول الإجابة موافق " كما أن أكبر مجموع للتكرارات و الذي يساوي **142** أكبر قيمة له تقابلها الإجابة " موافق " ومنه فإن نتيجة الإجابات حول البعد هي موافق و المعيار المعتمد عليه لتحديد نتيجة البعد هو المتوسط الحسابي المرجح و الذي يساوي متوسط المتوسطات (أي تجمع المتوسطات و نقسم المجموع على عدد الأسئلة الفرعية للبعد) و هو يساوي من خلال الجدول 4.053 و هو ينتمي لمجال الاتجاه الثاني : [3.40-4.19] أي الذي يقابل الإجابة "موافق".

ما يعني أن الاتجاه العام للعبارة يكون حول الإجابة موافق ، أي أن فقرات هذا البعد ذات أهمية للعينة المستجوبة ، و أن المستجوبون جد متجاوبون مع بيانات الاستبيان خلال هذا البعد.

4- عرض وتحليل وجهات نظر المبحوثين، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد القانوني.

الجدول رقم (13): يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الرابع

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة
تحاول المؤسسة تسعير منتجاتها بطريقة مدروسة وعقلانية	0	5	14	20	12	0.929	3.764	موافق
توفر المؤسسة منتجات ذات نوعية جيدة وأمنة عند استعمالها من طرف المستهلك	0	1	14	22	14	0.799	3.960	موافق
توفر المؤسسة المعلومات والتوجيهات اللازمة للزبون لاستخدام المنتج وتكفل بمعالجة الأضرار التي تظهر بعد البيع	0	4	13	22	12	0.887	3.823	موافق
توفر المؤسسة رقم هاتف أخضر من أجل الرد على مشاكل الزبائن وشكاويهم	0	1	9	24	17	0.765	4.117	موافق
المجموع	0	11	50	88	55	0.660	3.916	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

يبين الجدول (13) أن أغلبية البيانات تتمركز حول الإجابة موافق " كما أن أكبر مجموع للتكرارات و الذي يساوي **88** أكبر قيمة له تقابلها الإجابة " موافق " ومنه فإن نتيجة الإجابات حول البعد هي موافق و المعيار المعتمد عليه لتحديد نتيجة البعد هو المتوسط الحسابي المرجح و الذي يساوي متوسط المتوسطات (أي تجمع المتوسطات و نقسم المجموع على عدد الأسئلة الفرعية للبعد) و هو يساوي من خلال الجدول 3.916 و هو ينتمي لمجال الاتجاه الثاني : [3.40-4.19] الذي ما يقابل الإجابة موافق" ما يعني أن الاتجاه العام للعبارة يكون حول الإجابة موافق ، أي أن فقرات هذا البعد ذات أهمية للعينة المستجوبة ، و أن المستجوبون جد متجاوبون مع بيانات الاستبيان خلال هذا البعد.

المطلب الرابع : اختبار صحة الفرضيات والتعليق عليها.

أ- اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى:

والتي مضمونها " يوجد تطبيق للإدارة الإلكترونية في البلديتين قيد الدراسة ".

لاختبار هذه الفرضية و لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية غرداية وبلدية بونورة تم استخدام عدد من الإجراءات الاحصائية لإثبات مدى قبول أو رفض الفرضيات التي قمنا بصياغتها، و بالإعتماد اختبار T لعينة واحدة.

الجدول رقم (14): يبين نتائج اختبار T Test لعينة واحدة لإثبات صحة الفرضية الرئيسية

اختبار العينة الواحدة						
Intervalle de confiance 95% de la différence		Différence moyenne	Sig. (bilatérale)	ddl	t	
Superior	Inférieure					
3.9878	3.6704	3.82913	.000	50	48.463	البعد التكنولوجي
3.7283	3.3763	3.55229	.000	50	40.536	البعد البشري
4.2284	3.8781	4.05322	.000	50	46.486	البعد الاداري
4.1025	3.7308	3.91667	.000	50	42.328	البعد القانوني

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

بما أن قيم SIG لكل أبعاد الاستبيان تساوي الصفر وهي أقل من 0.05 إذن يوجد تباين في متوسطات جميع أبعاد الاستبيان المتعلقة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية ، كما يتضح أن جميع الفروق معنوية ، مما يعني قبول الفرضية البديلة لهذه الأبعاد و بالتالي فهي معنوية.

ومنه فإن الفرضية الرئيسية الأولى القائلة أنه " يوجد تطبيق للإدارة الإلكترونية في البلديتين قيد الدراسة "، محققة.

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الجدول رقم (15): يبين نتائج اختبار $anova$ لإثبات صحة الفرضية الفرعية 01

الابعاد	F	Sig.	t	ddl
البعد التكنولوجي التقني	4.432	0.040	0.218	49
البعد البشري	0.728	0.398	0.507	49
البعد الإداري	0.908	0.345	-1.140-	49
البعد القانوني	0.800	0.375	0.456-	49

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات $spss$

يوضح الجدول رقم (15): بأن قيمة sig لمعظم أبعاد الاستبيان أكبر من 0.05، وبذلك نرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين، ونستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين. أي نقبل بالفرضية الصفرية H_0 .

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الجدول رقم (16): يبين نتائج اختبار $anova$ لإثبات صحة الفرضية الفرعية 02

الأبعاد	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
البعد التكنولوجي التقني	48	0.303	2.232	0.118
البعد البشري	48	0.330	5.649	0.006
البعد الإداري	48	0.386	1.087	0.345
البعد القانوني	48	0.432	1.295	0.283

يوضح الجدول رقم(16): بأن قيمة sig لمعظم أبعاد الأستبيان أكبر من 0.05، وبذلك نرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين، ونستنتج

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين أي نقبل بالفرضية الصفرية H_0 .

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الجدول رقم (17): يبين نتائج اختبار $anova$ لإثبات صحة الفرضية الفرعية 03

الأبعاد	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
البعد التكنولوجي التقني	47	0.287	2.816	0.049
البعد البشري	47	0.349	3.060	0.037
البعد الإداري	47	0.363	2.119	0.110
البعد القانوني	47	0.427	1.376	0.262

يوضح الجدول رقم (17): بأن قيمة sig لمعظم أبعاد الاستبيان أكبر من 0.05، وبذلك نرفض الفرضية البديلة

H_1 التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي على تطبيق الإدارة الإلكترونية في

البلديتين، ونستنتج

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين أي نقبل بالفرضية الصفرية H_0 .

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المهمة المكلف بها على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المهمة المكلف بها على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين.

الجدول رقم (18): يبين نتائج اختبار $anova$ لإثبات صحة الفرضية الفرعية 04

الأبعاد	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
البعد التكنولوجي التقني	45	0.257	3.376	0.011
البعد البشري	45	0.393	.961	0.452
البعد الإداري	45	0.324	2.970	0.021
البعد القانوني	45	0.433	1.089	0.379

يوضح الجدول رقم(18): بأن قيمة sig لمعظم أبعاد الأستبيان أكبر من 0.05، وبذلك نرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المهمة المكلف بها على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين، ونستنتج

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المهمة المكلف بها على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين أي
 نقبل بالفرضية الصفرية H_0

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في
 البلديتين.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في
 البلديتين.

الجدول رقم (19): يبين نتائج اختبار $anova$ لإثبات صحة الفرضية الفرعية 05

الأبعاد	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
البعد التكنولوجي التقني	47	0.320	0.928	0.435
البعد البشري	47	0.362	2.357	0.084
البعد الإداري	47	0.399	0.529	0.664
البعد القانوني	47	0.439	0.921	0.438

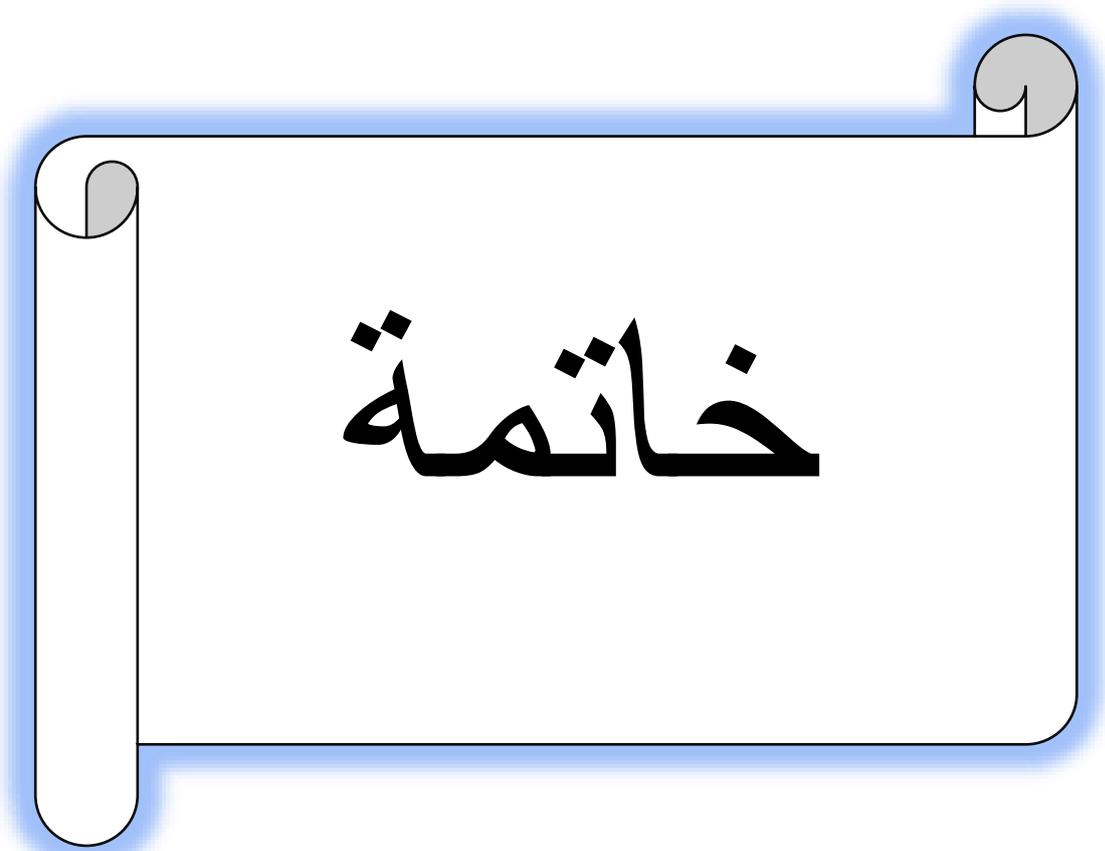
يوضح الجدول رقم(19): بأن قيمة sig لكل أبعاد الأستبيان أكبر من 0.05، وبذلك نرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين، ونستنتج

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديتين أي نقبل بالفرضية الصفرية H_0 .

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة بشكل إحصائي رياضي ، وهي الإشكالية التي تنص: " ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعة المحلية من وجهة نظر الموظفين العاملين في مصلحة الرقمنة والعصرنة التابعة لبلدية غرداية وبلدية بنورة؟ " .

وبعد المرور على مرحلة التحليل والاختبارات الإحصائية ، تشكل لنا مجموعة من الاستنتاجات حول واقع تطبيق البلدية للإدارة الإلكترونية ، لعل من أهمها هو أنه يوجد تطبيق للإدارة الإلكترونية في البلدية ولكن ليس بالشكل الذي يرقى ليكون احترافيا ويوفر أغلب متطلبات الجمهور من المواطنين الذين هم مستكرون الأفعال التي كرسها الإدارة التقليدية ومتطلعون لمستقبل يسوده العدل والشفافية في الإدارات المحلية.



بغية الوصول إلى إجابات مقنعة ودقيقة على التساؤلات التي طرحناها والفرضيات الفرعية منها والرئيسية، كان علينا أن نغوص ونحوض في موضوع الإدارة الإلكترونية حتى نكتشف ما هي الأسس التي يستند عليها الموضوع في الجانب النظري ونبحث عن الإجابات رياضيا في الجانب التطبيقي، تطرقنا من خلال الدراسة إلى موضوع واسع في جوانبه وقد اخترنا واستندنا على ما ظننا انه مفيد ومدعم لدراستنا التطبيقية، البحث عن سبل التقدم وتقديم الأفضل في مجال خدمة المواطنين والصالح العام هو مخطط تسير وزارة الداخلية بخطى ثابتة نحوه ويبقى تطبيقه من قبل الموظفين مرتبط بقناعتهم حول الرؤية التي تقوم على تحسين الخدمة العمومية وأيضا استجابة المواطنين لهذا التقدم معتمد على مدى وعيهم وتفقيه أنفسهم في الأمور التقنية والإلكترونية.

توصلنا في الأخير إلى مجموعة من النتائج والتوصيات نستعرضها على سيادتكم فيما يلي:

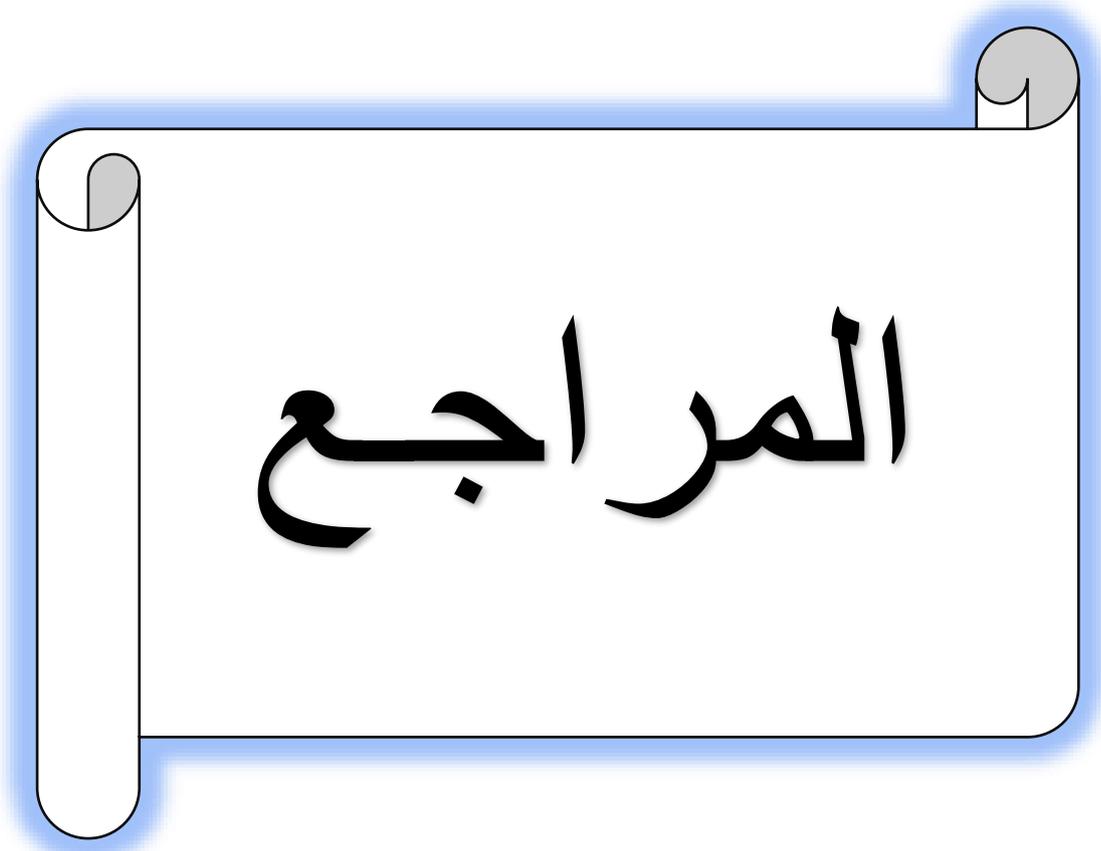
أولا: نتائج الدراسة:

- بات توجه الحكومة نحو وضع وإرساء أسس ودعائم الإدارة الإلكترونية في مختلف المنظمات و الجماعات المحلية بالاختصاص أمر حتمي و ضروري نظرا لعلاقة هذه الأخيرة الممتدة إلى المواطنين.
- يؤثر تواجد المورد البشري المدرب والمؤهل في التطبيق المحكم للإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.
- أيضا العناد البشري له تأثيره بشكل كبير في جودة الخدمة المقدمة من طرف البلدية للمواطن.
- التطبيق السليم لأسس الإدارة الإلكترونية يساعد البلدية في التغلب على العديد من العوائق التي كانت ترافق الإدارة التقليدية.
- بما أن الموظف في المنتجات الخدمة هو الحجر الأساس فيجب تدريب الموظفين على التحلي بروح المسؤولية أمام انفسهم والسعي جاهدين إلى تحسين أداءهم والتعامل السلس مع المواطنين مما يساهم في التحسين من جودة الخدمة العمومية المقدمة ويتكامل مع التطور التكنولوجي الحاصل.

ثانيا: توصيات الدراسة

بعد سرد فيما سبق النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة ، يوصي الطالبان بما يلي:

- المواصلة في دعم البنية التحتية الخاصة بمشروع الإدارة الإلكترونية؛
- تحفيز الموظفين ماديا ومعنويا في كل ما يتعلق بالتطوير فيما يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية وفتح المجال للإبداع في إطار خدمة هدف موحد ؛
- توفير الكوادر المخصصة في مجال البرمجة ؛
- القضاء على الأمية الرقمية ومحاولة نشر الوعي حول الإدارة الإلكترونية في أوساط المواطنين؛
- تنظيم لقاءات وندوات حول الخدمة الإلكترونية التي توفرها البلدية حتى يزداد وعي المواطنين؛
- إضافة مراكز لصناعة جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية حتى تتقلص مدة استخراجهم من 15 يوم إلى ماهو دون ولما لا تصل البلديات إلى استلام المعلومات في يوم وتقديم البطاقة لصاحبها في اليوم الموالي؛



المراجع

أولا قائمة الكتب :

01. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، 2011
02. صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموف العام في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2014،
03. عنتر مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الادارة الإلكترونية، كتاب، مركز الكتاب الأكاديمي عمان الطبعة 1، 2018
04. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008،
05. عمر أحمد أبو هشيمة الشريف وآخرون، الادارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، كتاب، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان الأردن، 2013،.
06. محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، كتاب، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة 1، عمان الأردن، 2009
07. نجم ، عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ، المملكة العربية السعودية ، دار المريخ للنشر، 2004، ص 260
08. رفعت أحمد سبع، علم الإدارة العامة والإدارة العامة، ترجمة كمال دسوقي، دار الكتاب الحديث الجزائر، 2008
09. منير إبراهيم الشلبي، المرفق المحلي، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي ، القاهرة، الطبعة 1، 1977،
10. محمد علي الخلايلة ، الإدارة المحلية دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط 1، 2009،

ثانيا المذكرات والأطروحات:

01. محمد ، بن عبد العزيز الضافي ، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 2006
02. جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدة خنشلة، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية جامعة 8 ماي 1945 قالم، 2016/2015
03. سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الادارة الإلكترونية، دراسة مسحية للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 2003،
04. مرزوق وهيبه، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية دراسة حالة بلدية امشادلة، مذكرة ماستر اكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، 2018/2017
05. فارس بوقلال و عبد النور بوخدومي، عصنة الإدارة المحلية وتأثيرها على الخدمة العمومية دراسة ميدانية ببلدية سيدي نعمان، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2015/2014
06. كلثم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008
07. عبان عبد القادر 2016، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، جامعة محمد خيضر بسكرة
08. دراسة بوزكري جيلالي 2016، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق أطروحة دكتوراه منشورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم تسيير، جامعة الجزائر 3.
09. إيمان حسن مصطفى خلوف 2010 ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين

ثالثا المراجع الأجنبية:

01. Elizaveta Yakimova and others, Formation of the Territory's State and Municipal Services Management System Department of Finance and Credit, Southwest State University Kursk Russia, Article at the Fifth International Conference on Economics, Management, Law and Education EMLE 2019
02. Lord Torres et al. 2005, E-Government and the Transformation of Public Administrations in the European Union, Article in the Department of Finance and Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Zaragoza, Spain
03. David Brown 2005 LE GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE ET L'ADMINISTRATION PUBLIQUE article dans la revue International Journal of Management Sciences, Vol71

رابعا المقالات والمجلات:

01. بن شعيب نصر الدين و شريف مصطفى، الجماعات الإقليمية ومفارات التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 10، 2010،
02. لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 07، فيفري 2005

03. دراسة سلامة عبد المجيد 2018، تطبيقات الإدارة الالكترونية واثرها على إدارة الجماعات المحلية ، مقال علمي منشور في مجلة الحقوق والحريات ، العدد الخامس جامعة محمد خيضر بسكرة
04. دراسة بلقاسم بومعزة و كمال العقريب 2018 ، الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة حالة بلدية حجرة النص، مقال علمي منشور بمجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد 02 جانفي 2020
05. محمد إبراهيم الخصابة 2017 ، واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة التقنية، مقال في مجلة جومال الدولية للبحث الاكاديمي في علوم المحاسبة والمالية والإدارة، العدد 1 منشورة باللغة الإنجليزية
06. نجم العزاوي 2017 ، اثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق، مقال في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 17 ، الأردن

خامسا المصالح والمكاتب:

01. مصلحة الأمانة العامة
02. مصلحة البيومترية
03. مكتب الحالة المدنية

سادسا مواقع الأنترنت:

01. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
02. <https://interieur.gov.dz/index.php/ar/>



الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال



أخي الفاضل / أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته أما بعد:

استمارة استبيان

في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بعنوان " واقع الإدارة الإلكترونية في إدارة الجماعات المحلية" نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة والتي نتمنى أن تعود بالنفع على الجميع، ونؤكد لسيادتكم أن الآراء التي ستدلون بها ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

تحت إشراف الأستاذ

بلعربي محمد

من إعداد الطالبين

حمودة نبيل

دربالي عبد الرزاق

ضع علامة (x) أمام العبارة الملائمة

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس : - ذكر - أنثى
- 2- العمر: - أقل من 30 سنة - من 30 إلى 40 سنة - أكثر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي: متوسط أو أقل ثانوي ليسانس ماستر أو ما بعد التخرج
- 4- المهمة المكلف بها :
- مكلف باستقبال الملفات - مكلف بحجز البيانات - مكلف
- بالمصادقة
- مكلفة بأخذ البيانات البيومترية - مكلف بتسليم الوثائق البيومترية - مكلف
- بمهام أخرى
- 5- سنوات الخبرة:
- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: أبعاد الإدارة الإلكترونية.

البعد التكنولوجي والتقني

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تملك البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة تمكنها من توظيف الإدارة الإلكترونية					
2	تطور البلدية برمجيات مختلفة تساهم في توظيف الإدارة الإلكترونية					

					توفر البلدية التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الإلكترونية	3
					تحرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في البرمجيات والتطبيقات.	4
					تستعمل البلديات البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية البيانات.	5
					توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.	6
					تملك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	7

البعد البشري (القوى البشرية)

					تقوم البلدية بتوظيف موظفين متمكنين من تقنيات الإعلام الآلي	1
					توفر العناد الازم لكل موظف في المصلحة والذي يمكنه من التطبيق الأمثل للأدارة الإلكترونية	2
					توفر موظفين متخصصين في صيانة الأجهزة حتى يتم ضمان السير الحسن للخدمة العمومية وعدم تعطلها .	3
					تساعد الموظفين على تطبيق مبدأ الرقابة الداخلية على أعمالهم.	4
					توفر دورات تدريبية للموظفين في البلدية والمخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.	5
					خبرة المسؤولين في البلدية بأبجديات مجال الإدارة الإلكترونية .	6

البعد الإداري

					تلغي الإدارة الإلكترونية أسلوب التعامل بالرشوة لأن المواطن يتعامل مع الحاسوب مباشرة.	1
					تحقيق الإدارة الإلكترونية السرعة المطلوبة في إنجاز الأعمال وكذا دقة المعلومة.	2
					تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير الخدمة بصفة دورية ومستمرة للمواطنين	3
					تساعد الإدارة الإلكترونية على رقمنة سجلات الحالة المدنية وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية.	4
					انتهاج استراتيجية الإدارة الإلكترونية يساهم بتقليل طوابير الانتظار.	5
					يؤدي تقديم الخدمة إلكترونيا في البلدية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.	6
					تساهم الإدارة الإلكترونية في الحد من انتشار الوساطة بين الإداريين والعاملين.	7

البعد القانوني

					هناك تشريع قانوني تنظيمي يقضي بتطبيق الإدارة الإلكترونية	1
					هناك تشريعات قانونية تنظم الإدارة الإلكترونية وكل مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2

					تتوفر في البلدية قواعد قانونية تضمن أمن وسلامة البيئة الإلكترونية	3
					يتم الاعتراف بمصادقية الوثائق الإلكترونية واعتمادها كبديل للوثائق التقليدية	4

الملحق رقم (02): معامل الثبات الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
.906	.912	24

الملحق رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

البعد التكنولوجي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2.86	2	3.9	3.9	3.9
3.00	5	9.8	9.8	13.7
3.14	1	2.0	2.0	15.7
3.29	3	5.9	5.9	21.6
3.43	4	7.8	7.8	29.4
3.57	5	9.8	9.8	39.2
3.71	3	5.9	5.9	45.1
3.86	5	9.8	9.8	54.9
Valide 4.00	9	17.6	17.6	72.5
4.14	2	3.9	3.9	76.5
4.29	1	2.0	2.0	78.4
4.43	4	7.8	7.8	86.3
4.57	1	2.0	2.0	88.2
4.71	4	7.8	7.8	96.1
4.86	1	2.0	2.0	98.0
5.00	1	2.0	2.0	100.0
Total	51	100.0	100.0	

البعد البشري

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2.17	1	2.0	2.0	2.0
2.33	1	2.0	2.0	3.9
2.50	1	2.0	2.0	5.9
2.67	1	2.0	2.0	7.8
2.83	6	11.8	11.8	19.6
3.00	3	5.9	5.9	25.5
3.17	5	9.8	9.8	35.3
3.33	3	5.9	5.9	41.2
Valide 3.50	2	3.9	3.9	45.1
3.67	6	11.8	11.8	56.9
3.83	8	15.7	15.7	72.5
4.00	6	11.8	11.8	84.3
4.33	4	7.8	7.8	92.2
4.50	1	2.0	2.0	94.1
4.67	2	3.9	3.9	98.0
4.83	1	2.0	2.0	100.0
Total	51	100.0	100.0	

البعد الإداري

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2.29	1	2.0	2.0	2.0
2.86	2	3.9	3.9	5.9
3.00	1	2.0	2.0	7.8
3.29	1	2.0	2.0	9.8
3.43	2	3.9	3.9	13.7
3.57	4	7.8	7.8	21.6
3.71	5	9.8	9.8	31.4
3.86	8	15.7	15.7	47.1
Valide 4.00	4	7.8	7.8	54.9
4.14	3	5.9	5.9	60.8
4.29	4	7.8	7.8	68.6
4.43	2	3.9	3.9	72.5
4.57	3	5.9	5.9	78.4
4.71	4	7.8	7.8	86.3
4.86	1	2.0	2.0	88.2
5.00	6	11.8	11.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

البعد القانوني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2.75	3	5.9	5.9	5.9
3.00	5	9.8	9.8	15.7
3.25	3	5.9	5.9	21.6
3.50	6	11.8	11.8	33.3
3.75	5	9.8	9.8	43.1
Valide 4.00	12	23.5	23.5	66.7
4.25	6	11.8	11.8	78.4
4.50	2	3.9	3.9	82.4
4.75	2	3.9	3.9	86.3
5.00	7	13.7	13.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الملحق رقم(04): اختبار one sample t test

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
البعد التكنولوجي	48.463	50	.000	3.82913	3.6704	3.9878
البعد البشري	40.536	50	.000	3.55229	3.3763	3.7283
البعد الإداري	46.486	50	.000	4.05322	3.8781	4.2284
البعد القانوني	42.328	50	.000	3.91667	3.7308	4.1025

الملحق رقم (05): اختبار independants t test لمتغير الجنس للبعد الإداري

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes		
	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
Hypothèse de variances égales	.260	-.19824-	.17390
Hypothèse de variances inégales	.262	-.19824-	.17464

الملحق رقم (06): اختبار anova لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
البعد التكنولوجي	Inter-groupes	2.426	3	.809	2.816	.049
	Intra-groupes	13.494	47	.287		
	Total	15.919	50			
البعد البشري	Inter-groupes	3.200	3	1.067	3.060	.037
	Intra-groupes	16.383	47	.349		
	Total	19.583	50			
البعد الإداري	Inter-groupes	2.310	3	.770	2.119	.110
	Intra-groupes	17.076	47	.363		
	Total	19.386	50			
البعد القانوني	Inter-groupes	1.763	3	.588	1.376	.262
	Intra-groupes	20.071	47	.427		
	Total	21.833	50			

الملحق رقم (07): جزء من عملية تفرغ الاستبيان في spss

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Data Editor interface. The main window displays a list of variables with the following columns: Name, Type, Width, Decimals, Label, Values, Missing, Columns, Align, Measure, and Role. The variables listed include demographic and attitudinal items such as 'الجنس', 'العمر', 'المستوى', 'المهمة', 'سنوات', and various 'V1' through 'V19' items. Each variable is configured with a width of 8 and 2 decimal places. The 'Values' column shows the scale for each variable, often with a 'None' value for missing data. The 'Measure' column indicates the level of measurement (Nominal, Ordinal, or Scale), and the 'Role' column shows the variable's role (Input, Output, or Display).

الملحق رقم (08): الأساتذة المحكين للإستبيان

الإسم الكامل	الدرجة العلمية	مؤسسة الإنتساب
بلعري محمد	أستاذ مساعد ب	جامعة غرداية
قلبازة أمال	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية
بن الزين حمزة	أستاذ مساعد ب	جامعة غرداية

