

أثر تطبيق التسيير العمومي الالكتروني على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات
العمومية – دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية المسيلة

**The impact of the application of electronic public administration in
improving the job performance of employees in public institutions - a
field study on a sample of M'sila municipality employees**

عامر علاوة^{1*}، رشيد سالمي²

¹ جامعة امين العقال الحاج موسى أق أخموك – تامنغست، مخبر رهانات الاستثمار والتنمية المستدامة في المناطق
الحدودية – DIDDOZOF، ameurallaoua@univ-tam.dz

² جامعة امين العقال الحاج موسى أق أخموك – تامنغست، مخبر رهانات الاستثمار والتنمية المستدامة في المناطق
الحدودية – DIDDOZOF، profsalmi@yahoo.fr

تاريخ النشر: 01/ 12/ 2023

تاريخ القبول: 15/ 11/ 2023

تاريخ الاستلام: 08/ 08/ 2023

ملخص: تهدف الدراسة الى التعرف على النمط الجديد للإدارة المستوحى من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية وظهور ما يعرف التسيير العمومي الالكتروني، وبيان أثره على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة البلدية (، ومن هذا الصدد تم اعداد استمارة استبيان وتوزيعها على مجموعة من الموظفين العاملين في بلدية المسيلة وتبين ان الصالح للتحليل هو 60 استبانة، بعد تجميع البيانات تم تحليلها بواسطة البرنامج الاحصائي spss . وفي الأخير توصلت الدراسة الى عدة نتائج أبرزها: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول تأثير التسيير العمومي الالكتروني بأبعاده المختلفة فيما يخص المتطلبات الأمنية والمتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة (بلدية المسيلة) عند مستوى $\alpha = 0.05$ ، توفير البنى التحتية والأجهزة الحاسوبية يساعد في تطبيق نموذج التسيير العمومي الالكتروني، الحد من أزمة التسيير العمومي التي عرفتھا الإدارات والمؤسسات العمومية. كلمات مفتاحية: الإدارة الالكترونية، التسيير العمومي الالكتروني، أزمة التسيير العمومي، الأداء الوظيفي. تصنيف JEL: H12، M15، J53 .

Abstract : The study aims to identify the new style of management inspired by the application of information and communication technology in public institutions and administrations and the emergence of what is known as electronic public management, and to demonstrate its impact on improving the job performance of employees in the institution (municipality). In this regard, a questionnaire was prepared and distributed to a group of employees. Workers in the municipality of M'sila, and it was found that the validity of the analysis is 60 questionnaires, after collecting the data, it was analyzed by the statistical program. Finally, the study reached several results, most notably: There is a statistically significant effect on the impact of electronic public management with its dimensions regarding security requirements and administrative requirements on improving the job performance of employees in the institution (Municipality of M'sila) at the level of $0.05 = \alpha$, the provision of infrastructure and computer equipment helps in Applying the electronic public management model, reducing the public management crisis experienced by public administrations and institutions.

Keywords: Electronic administration - electronic public management - public management crisis - job performance

Jel Classification Codes : H12, M15, J53.

1. مقدمة:

بات الانتشار الواسع للإنترنت وما تقدمه من خدمات جزء من حياة المجتمعات لعصرية نظرا للتسهيلات التي فرضتها في مختلف مجالات الحياة والتي من بينها الأنشطة التي تقوم بها الدولة كتسيير شؤون المواطن ، وتقديم الخدمات العمومية ، ولا يتم ذلك الا بوجود نمط تسيير فعال ، فاستخدام الإنترنت في المؤسسات العمومية البلدية مكن من تغيير أسلوب عمل الإدارة من الأسلوب التقليدي المبني على المعاملات الورقية الى الأسلوب الحديث المبني على استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين ، ومن هنا ظهر مصطلح جديد عرف بالتسيير العمومي الإلكتروني أو الإدارة العمومية الإلكترونية.

تقوم الإدارة الإلكترونية بتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة والاهتمام بتعزيز الشفافية ورفع الكفاءة والفعالية من أجل تحسين أداء المؤسسات العمومية من بينها البلدية وذلك من خلال ترقية وتطوير الأداء الوظيفي عن طريق تسهيل الإجراءات الداخلية بين الموظفين، وتسريع العمل الإداري.

● إشكالية الدراسة:

- انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:
- ماذا يقصد بمفهوم التسيير العمومي الالكتروني؟
- وما مدى تأثيره على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية؟

● فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يساعد تطبيق نموذج التسيير العمومي الالكتروني على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة (بلدية المسيلة) .
ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

يوجد اختلاف في مستوى تطبيق التسيير العمومي الالكتروني في المؤسسة محل الدراسة عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

- يوجد اختلاف في مستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق التسيير العمومي الالكتروني بكل أبعاده المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة $0.05 < \alpha$

● أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم التسيير العمومي الالكتروني.
- إبراز أهمية التسيير العمومي الالكتروني في المؤسسات العمومية.
- التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي وإبراز محدداته
- دراسة العلاقة بين التسيير العمومي الالكتروني والأداء الوظيفي

● أهمية الدراسة: - التعرف على فوائد تطبيق التسيير العمومي الالكتروني في المؤسسة العمومية محل الدراسة

- بيان مدى كيفية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية البلدية أثناء تبني هذا النمط الجديد من التسيير

- تحديد طبيعة العلاقة بين التسيير العمومي الإلكتروني وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية في الجزائر
- التوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات حول الموضوع محل الدراسة
- منهج الدراسة:

للوصول الى إجابات حول مشكلة الدراسة، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الاستعانة بمجموعة من المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة (التسيير العمومي الإلكتروني، الأداء الوظيفي) ، إضافة الى ذلك اعداد استبيان وتوزيعه على عينة من الموظفين العاملين في البلدية والذي يكون المجتمع المستهدف.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 تعريف التسيير العمومي:

بالرغم من تعدد المفاهيم حول مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني سنحاول التطرق الى أهم التعاريف المتعلقة به على النحو التالي:

- عرف ويلسون التسيير العمومي على انه الغاية أو الهدف العملي للحكومة موضوعه انجاز المشروعات العامة بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية والاتفاق مع رغبات الأفراد وحاجاتهم فغن طريق التسيير العمومي (الإدارة العامة) توفر الحكومات حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها. (عيسى، 2006، صفحة 18)

- كما يمكن تعريف التسيير العمومي أيضا على أنه " مجموعة نشاطات وأعمال المنظمة تقوم بأدائها قوى بشرية تعينها السلطات الرسمية العمومية وتوفر لها الإمكانيات المالية اللازمة، بهدف تنفيذ الخطط الموضوعة لها وبالتالي تحقيق الأهداف العامة المرسومة لها، بأكبر كفاية إنتاجية وأقل تكلفة " (مريزق، 2018، الصفحات 49-50)

بالنظر لمختلف هذه التعاريف يمكننا إعطاء تعريف شامل للتسيير العمومي على أنه " تنفيذ السياسة العامة للدولة من خلال عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بشكل يضمن لها تحقيق أهداف المنظمة العمومية (البلدية ، الجامعة ، المستشفى...) .

2.2 تعريف التسيير العمومي الإلكتروني: لقد ارتبط مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني ببعض المفاهيم والمصطلحات المتداخلة معه والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، ومن هنا وجب التطرق الى هذه المفاهيم لتحديد تعريف دقيق للتسيير العمومي الإلكتروني.

2.2.1 تعريف الإدارة الإلكترونية:

- كما تعرف أيضا على أنها العمليات الإدارية التي يقوم بها الموظف عن طريق استخدام الحاسوب والانترنت تهدف الى اختصار كل من الجهد والوقت وتحقيق رضا العاملين. (بن سايح، 2019، صفحة 265)

- ويرى البعض الاخر أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تقنيات حديثة مثل نظم المعلومات وشبكات الكمبيوتر والاتصالات في تنفيذ المهام والاعمال الادارية داخل المؤسسة مما يؤدي الى إنجاز سهل ومريح وبدقة عالية ويعمل لتوفير الوقت والجهد وكذا تبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات. (Alqudah & Muradkhanli, 2021, p. 67)

وبالنظر الى مختلف هذه التعريفات يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها الوسيلة أو الأداة التي بواسطتها يتم إحداث تغيير في إدارة وتسيير الخدمات الإدارية التقليدية الى خدمات إدارية حديثة معتمدة على استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين والمؤسسات.

وبالتالي نلاحظ ان تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاعين العام والخاص كبديل للإدارة التقليدية ينتج عنه أنماط جديدة من الإدارة كما هو مبين في الجدول التالي:

الشكل رقم 02: أنماط الإدارة وفق لقطاع النشاط

نمط الادارة القطاع	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
القطاع الخاص	إدارة الأعمال	الأعمال الإلكترونية
القطاع العام	التسيير العمومي	التسيير العمومي الإلكتروني

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على (بن عيسى بشير ، عبيد ع .الباسط)2016، ص393.

اذا من خلال الجدول نلاحظ أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تختلف عن تطبيقات الإدارة التقليدية في القطاعين العام والخاص، حيث أن الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام يشار اليها بمصطلح الاعمال الإلكترونية متمثلة في التجارة الإلكترونية على سبيل المثال، أما تطبيقها في مؤسسات القطاع العام فيعبر عنها بمصطلح التسيير العمومي الإلكتروني (الإدارة العمومية الإلكترونية).

2.2.2 تعريف التسيير العمومي الإلكتروني:

من بين التعاريف التي تطرقت الى مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني نجد:

أثر تطبيق التسيير العمومي الالكتروني على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية - دراسة ميدانية-

- تعريف البنك الدولي فقد عرفه على أنه " مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتغيير الطريقة التي يتفاعل معها من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول الى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني. (عاشور، 2010، صفحة 14)

- كما عرفه الباحثان (بن عيسى بشير ، بن عبيد عبد الباسط) بأنه عملية إدارة لموارد المؤسسة العمومية الالكترونية لتحقيق أهداف المجتمع ، أي تطبيق الإدارة الالكترونية في الهيئات والمؤسسات العمومية ، وهذا يعني تطبيقها في جميع وظائف الإدارة ومجالات النشاط داخل هذه المؤسسات (ع . الداخلية)، وفي إدارة علاقاتها مع المتعاملين معها والمتفاعلين بخدماتها (عوامل خارجية) ، بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في استغلال الموارد والمعلومات المتاحة ، من أجل توفير خدمات عمومية بأقل تكلفة وأعلى جودة. (بن عيسى و بن عبيد، 2016، صفحة 396)

ولهذا نستنتج من خلال التعاريف السابقة تعريف شامل للتسيير العمومي الالكتروني " باعتباره النمط الجديد للإدارة المستوحى من فكرة تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات القطاع العام، يهدف الى احداث تغيير جوهري في طرق التسيير، والقضاء على أزمة التسيير العمومي التي شهدتها الإدارات والمؤسسات العمومية.

2.2.3 متطلبات تطبيق التسيير العمومي الالكتروني:

تمثل متطلبات تطبيق التسيير العمومي الالكتروني في:

المتطلبات الإدارية: يمكن تحديد المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة العمومية الالكترونية في العناصر التالية:

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس
- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية قبل وبعد واثاء تطبيق الإدارة الالكترونية (عبان، 2016، الصفحات 73-74)

المتطلبات التقنية: وتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في أن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت (مراكشي و فقاير، 2017، صفحة 345)،

المتطلبات المالية: وتتمثل في توفير الأموال اللازمة كون مشروع الإدارة الالكترونية من المشاريع الكبيرة التي تحتاج الى أموال كثيرة، وذلك لكي يتم تحقيق الأهداف والخطط والبرامج وتحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة، وتحديثها من وقت لآخر، ضف الى ذلك تهيئة الكوادر باستمرار لضمان السير الجيد لها، (شاهين، 2021، صفحة 31)

المتطلبات البشرية: وتتمثل في العنصر البشري كونه يعتبر من أهم الموارد التي يجب استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الالكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبوا إليها، ويطلق على العنصر البشري المطبق لهذا النمط بصناع المعرفة (عبد الناصر و قريشي، 2011، صفحة 91)

المتطلبات الأمنية: هناك عدة متطلبات لحماية أمن نظم المعلومات وهي:

- دعم الإدارة العليا في المؤسسة لأمن نظم المعلومات لديها
 - تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة
 - تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشركات الحاسوبية
 - الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل أمن. (قارطي و مداوي، 2017، صفحة 237)
- 4.2.2 - وضايف التسيير العمومي الالكتروني:**

يتميز التسيير العمومي الالكتروني بمجموعة من الوظائف تتمثل في:

التخطيط الالكتروني: هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والانية وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة. (نجم، 2018، صفحة 297)

التنظيم الالكتروني: هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية - الأفقية التي تحقق التنسيق الاتي وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم (زرزار، 2015، صفحة 166)

الرقابة الالكترونية: هي عملية تهدف الى متابعة وملاحظة الأنشطة والمعاملات، وأداء العاملين في المنظمة، بهدف كشف الانحرافات من خلال استخدام الحاسوب والوسائل التكنولوجية الحديثة، لتحقيق الأهداف المنشودة ولإيجاد نظام عمل ذي ميزة تنافسية عالية (الكساسبه، 2011، صفحة 17)، استخدامها في الإدارة والمؤسسات

أثر تطبيق التسيير العمومي الإلكتروني على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية - دراسة ميدانية-
العمومية يتم وفقا للقوانين والتشريعات المحلية عن طريق مجموعة من الأدوات والتقنيات متمثلة في مراقبة استخدام
الانترنت، تحديد سياسات الاستخدام الإلكتروني، استخدام أنظمة الفرز الإلكتروني.
القيادة الإلكترونية: حيث أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية نقلة نوعية في أنماط القيادة الإلكترونية
فانقسمت الى القيادة التقنية العملية والقيادة البشرية الناعمة والقيادة الذاتية. (عاشور، 2010، صفحة
30) وتتضمن توفير خدمات حكومية عبر الانترنت، الاتصال والتفاعل مع المواطنين، تحسين إدارة
المعلومات والعمليات الحكومية باستخدام تقنيات الحوسبة السحابية والأتمتة. تهدف الى زيادة رفع الكفاءة
الإدارية، تحسين الأداء الوظيفي للمواطنين، تحقيق الشفافية في عمل الحكومة.

3.2 ماهية الأداء الوظيفي

إن الحديث عن مهام الموظف في المؤسسات العمومية يعد نقطة إيجابية نظرا لما تقدمه التطبيقات الحديثة
لإدارة هذه المؤسسات العمومية من تسهيلات وتحسينات في إنجاز وتقديم المهام الوظيفية ومنه الوصول الى
أداء وظيفي يرقى للمستوى المطلوب وهذا ما سنحاول التعرف عليه فيما يلي:

1.3.2 تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي على أنه " الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي
يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية
والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل. (قنديل، 2016، صفحة 46)

- ويمكن تعريفه أيضا على أنه " تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة، أو الجمهور
التي ترتبط وظيفته بها، بمعنى آخر النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة. (ماضي، 2014، صفحة 76)
- في حين عرفه آخرون على ان الأداء الوظيفي هو وظيفة المعرفة والمهارات والقدرات والدوافع
الموجهة إلى السلوك المحدد الأدوار، مثل مسؤوليات الوظيفة الرسمية. (Karantia, Suryadib, burmansahe, & fatayand, 2020, p. 37)

إذا من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للأداء الوظيفي على أنه "هو مدى تحقيق
الموظف لأهدافه وواجباته العملية في إطار وظيفته من خلال قياس إنجاز المهام، سرعة إنجاز المهام، جودة
العمل المنجز، الكفاءة والفعالية.

2.3.2 عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال في ظل غيابها وتمثل في:

- كفايات الموظف: وهي تعتبر ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءا فعالا يقوم به ذلك الموظف.
- متطلبات العمل (الوظيفة) : وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف . (محمد، 2018، صفحة 30)
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز.
- التعاون في العمل: يقصد به تشجيع الموظفين للتفاعل والاختلاط فيما بينهم وذلك لتحقيق الهدف والوصول الى المقصود (الطائي، 2016، صفحة 49)
- التنظيم والتخطيط الجيد للمهام والادوار المبذولة وتخطيط استخدام الوقت بطريقة فعالة.
- قدرة الموظف على تحمل المسؤولية الشخصية عن المهام والاعمال الموكلة اليها والتعامل معها بشكل جيد

3.3.2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

- هناك عدة عوامل تؤثر على الأداء الوظيفي يمكن تقسيمها الى:
- العوامل الفنية:** وتتمثل في النقاط التالية (بن محمد ، 2018، صفحة 241)
- نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
 - نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال
 - تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، الآلات
- العوامل الإدارية التنظيمية:** (الكاس، 2016، الصفحات 50-51)
- عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المؤسسة
 - الصراعات الداخلية للموظف بين رئيسه وزملائه
 - عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا
- العوامل الخارجية والشخصية:** وتظهر من خلال (جبار، 2018، الصفحات 1425-1426)
- ظروف السوق والاحوال الاقتصادية
 - التشريعات الحكومية والقرارات التي قد تنصب مع أو ضد المؤسسة
 - الاضطراب السياسي

- التغييرات الاقتصادية والمالية مثل الأجور وفرص الترقية

- الثقافة المؤسسية والمتمثلة

- نقص الدافعية للعمل عند الموظفين

- ضعف الشخصية أو القصور في القدرات العقلية

3. الإطار التطبيقي للدراسة

1.3 تعريف مختصر للمؤسسة محل الدراسة:

تنتمي بلدية المسيلة الى حوض شط الحضنة على الجزء الغربي منه، وعلى ارتفاع 700م من سطح البحر، وتضاريسها من الشمال الجبال وفي الوسط اقدام الجبال ومن الجنوب السهوب، ويعتبر سد القصب وواد القصب من أهم الموارد المائية للبلدية، تقع في الحدود الشمالية الشرقية للولاية. يحدها من الشمال بلدية العرش (ولاية برج بوعريج) ، من الجنوب بلدية أولاد ماضي - بلدية الشلال - بلدية خطوطي سد الخير، ومن الغرب بلدية أولاد منصور ، ومن الشرق بلدية المطارفة و السوامع. تقدر مساحتها بـ 23200 كلم² بتعداد سكاني حوالي 200.000 نسمة حسب احصائيات 2013.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على المؤسسات العمومية في الجزائر وبالضبط قطاع الجماعات المحلية عن طريق دراسة تأثير تطبيق التسيير العمومي الالكتروني على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية (بلدية المسيلة) ، من خلال عينة تتكون من مجموعة الموظفين العاملين في بلدية المسيلة وذلك بالاعتماد على استمارة الاستبيان وتوزيعها بشكل عشوائي على 70 موظف، حيث تم استرجاع 60 استمارة والباقي تم فقدها.

3.3 أداة الدراسة:

تم اعداد استمارة الاستبيان تتكون من ثلاث أجزاء رئيسية: الجزء الأول يبين البيانات الديموغرافية، الجزء الثاني والمتمثل في المتغير المستقل بأبعاده المختلفة وتم قياسه في الفقرات من 1 الى 27، بينما الجزء الثالث يبين المتغير التابع وتم قياسه في الفقرات من 28 الى 44، واستخدمت الدراسة نموذج ليكارت الخماسي لتحليل الاستبيان: غير موافق تماما، غير موافق، موافق الى حد ما، موافق، موافق تماما

4.3 اختبار الثبات:

تم استخدام مقياس الفا كرونباخ للتحقق من ثبات كل جزء من أجزاء أداة الدراسة، ويعد اختبار المصدقية الفا ضعيفا إذا كان اقل من 60%، ومقبولا إذا كان بين 60% و 70%، وجيدا إذا كان من 70% الى 80%، وأكثر من 80% بالمئة يعتبر ممتاز، وكلما اقترب من 1 كان صحيحا.

الجدول (01) : معامل الثبات الفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
التسيير العمومي الالكتروني	24	0.671
تحسين الأداء الوظيفي	11	0.827
المجموع	35	0.733

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج spss

من الجدول رقم (1) نجد ان القيمة الاجمالية لجميع العبارات الواردة في أداة الدراسة وفقا لاختبار الفا كرونباخ بلغت (0.732) وهي نسبة جيدة جدا ، وهذا يدل على درجة عالية من المصدقية في إجابة مجتمع الدراسة.

5.3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجدول (02) : المتغيرات الديموغرافية

النسبة	العدد		
71.7%	43	ذكر	الجنس
28.3%	17	انثى	
100%	60	المجموع	
8.3%	5	اقل من 30 سنة	العمر
13.3%	8	من 30 الى 40 سنة	
66.7%	40	من 40 الى 50 سنة	
11.7%	7	من 50 سنة فما فوق	
100%	60	المجموع	
21.7%	13	ثانوي	المستوى التعليمي
20.0%	12	ليسانس	
55.0%	33	ماستر	
3.3%	2	دراسات عليا	
100%	60	المجموع	

المسمى الرتبي	متصرف إقليمي	10	16.7%
	متصرف إقليمي رئيسي	22	36.7%
	ملحق اداري إقليمي	5	8.3%
	ملحق ادراي إقليمي رئيسي	12	20%
	عوم اقليمي	11	18.3%
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	10	16.7%
	من 6 الى 10 سنوات	8	13.3%
	من 11 الى 15 سنة	19	31.7%
	أكثر من 15 سنة	23	38.3%
	المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن عدد أفراد عينة الدراسة يقدر بـ 60 فردا منهم (43) ذكرا بنسبة تقدر بـ (71.7%)، و (17) اناث بنسبة تقدر بـ (28.3%) . وهذا ما يفسر أن اغلب الموظفين العاملين في البلدية هم من الذكور، وعدم رغبة المرأة في التوجه لهذه المؤسسات للعمل فيها. أما فيما يخص الفئة العمرية فوجد الفئة من 40 الى 50 سنة هي الفئة المسيطرة بنسبة تقدر بـ (66.7%)، بينما الفئة الأقل من 30 سنة تعد أقل نسبة قدرت بـ (8.3%)، بينما في المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلب الموظفين هم من حملة الماستر بنسبة تقدر بـ (55%)، تليها الموظفين الحاملين لشهادة الليسانس بنسبة تقدر بـ (20%)، يليها بعد ذلك الموظفين ذو مساوى ثانوي بنسبة تقدر بـ (21%)، وأخيرا الموظفين من حملة الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) بنسبة تقدر بـ (3.3%) . ويفسر هذا التوظيف في المؤسسات العمومية مبني على شهادات جامعية ومستوى تعليمي عالي . اما فيما يخص المسمى الرتبي فإن أغلب الموظفين هم من رتبة متصرف إقليمي رئيسي بنسبة تقدر بـ (63.7%)، وأقلهم من رتبة ملحق الإدارة الإقليمية بنسبة تقدر بـ (8.3%) . ويفسر هذا أن كبر حجم المؤسسة وكثرة الوحدات والأقسام داخل المؤسسة (البلدية) يحتاج الى تصنيف راقي وجيد ، في حين نجد الخبرة المهنية أن أغلب الموظفين يمتلكون خبرة مهنية تفوق 15 سنة ، وأقلهم الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية من 6 الى 10 سنوات . ويفسر هذا امتلاك المورد البشري في المؤسسة على خبرة مهنية عالية تساعدها في تحسين أدائها، ورفع جودة الخدمة المقدمة.

6.3 اختبار ومناقشة الفرضيات

1.6.3 الفرضية الأولى: اختبار مستوى تطبيق التسيير العمومي الإلكتروني

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد اختلاف في مستوى تطبيق التسيير العمومي الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: يوجد اختلاف في مستوى تطبيق التسيير العمومي الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

من أجل اختبار هذه الفرضية اتبعنا اختبار t-test لمقارنة المتوسطات كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول (05) اختبار t-test لمستوى تطبيق التسيير العمومي الإلكتروني

البيان	T	م. المعنوية Sig	م. الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
التسيير العمومي الإلكتروني	93.049	0.000	0.05	72	103.316	2.606	59

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig أقل من مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 ، ومنه نستنتج بان مستوى تطبيق التسيير العمومي الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة (بلدية المسيلة) مرتفع .

2.6.3 الفرضية الثانية: اختبار مستوى تحسين الأداء الوظيفي

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد اختلاف في مستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: يوجد اختلاف في مستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

من أجل اختبار هذه الفرضية اتبعنا اختبار t-test لمقارنة المتوسطات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (06) اختبار t-test لمستوى تحسين الأداء الوظيفي

البيان	T	م. المعنوية Sig	م. الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
تحسين الأداء الوظيفي	68.655	0.000	0.05	33	64.45	3.548	59

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig أقل من مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، ومنه نستنتج بأن مستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة (بلدية المسيلة) مرتفع .

3.6.3 الفرضية الثالثة: اختبار مستوى تطبيق التسيير العمومي الالكتروني على تحسين الأداء الوظيفي

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير في مستوى تطبيق التسيير العمومي الالكتروني بكل أبعاده (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية ، المتطلبات الأمنية) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha < 0.05$

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير في مستوى تطبيق التسيير العمومي الالكتروني بكل أبعاده (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية ، المتطلبات الأمنية) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha < 0.05$

من أجل اختبار هذه الفرضية اتبعنا اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي باستخدام طريقة المربعات الصغرى كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (07) معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل بكافة ابعاده والمتغير التابع

البيان	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	مستوى الدلالة	النتيجة
المتطلبات الأمنية - المتطلبات الإدارية	0.673	0.452	0.00	دال احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدت الى خروج متغيرين مستقلين هما (المتطلبات الإدارية ، المتطلبات الأمنية) يؤثران على المتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي) ، حيث نجد العلاقة الارتباطية بينهما مع المتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي) بلغت 0.673 أي بنسبة (67%) وهي تؤكد على علاقة ارتباطية طردية مرتفعة ، كما أن نسبة تفسير التباين الموجود في المتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي) من طرف المتغيرين المستقلين (المتطلبات الإدارية ، المتطلبات الأمنية) بلغت 0.452 بنسبة تقدر ب (45.2%) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار تحليل تباين الانحدار للنموذج الثاني تأثير المتغيرين المستقلين والمتمثلين في (المتطلبات الإدارية ، المتطلبات

الأمنية) على المتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي) فقد بلغ 0.00 وهذا يعني ان النموذج صالح للدراسة وبالتالي يوجد تأثير في مستوى تطبيق التسيير العمومي الالكتروني بكل ابعاده (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة <0.05

والجدول (08) التالي يبين معاملات الانحدار المتعدد التدريجي لبعدي المتغير المستقل على تحسين الأداء الوظيفي

Sig	T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		نموذج
		Beta	الانحراف المعياري	B	
			10,373	34,444	ثابت
0,000	6,332	0,621	0,423	2,677	المتطلبات الأمنية
0,011	-2,613	-0,256	0,273	-0,713	المتطلبات الإدارية

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول أعلاه يمكننا صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = a + B1.x1 + B2.x2 + ei \dots$$

$$Y = 34,444 + 2,677.x1 - 0,713.x2$$

تفسير معادلة الانحدار:

Y: تحسين الأداء الوظيفي، **X1:** المتطلبات الأمنية، **X2:** المتطلبات الإدارية، **ei:** متغيرات أخرى. كلما زادت المتطلبات الأمنية بدرجة واحدة تبعه زيادة في تحسين الأداء الوظيفي بدرجة 2.67 أي بدرجتين و(67%) وهذا بثبات متغير المتطلبات الإدارية، وفي المقابل كلما زادت المتطلبات الإدارية بدرجة واحدة تبعه انخفاض في تحسين الأداء الوظيفي بمقدار 0.713 وهذا بثبات متغير المتطلبات الأمنية.

الخاتمة:

من خلال ما تم التطرق اليه فدراستنا يتبين لنا أن أسلوب التسيير العمومي الالكتروني من أحدث الأساليب التي تبنتها المؤسسات والإدارات العمومية لكي تضمن تحقيق نجاحها، اذ يعتمد على مجموعة من المتطلبات والأسس لكي يتم تجسيده بشكل حقيقي لها والمتمثل في توفير البنية التحتية، أجهزة وحواسيب آلية، توفير خدمة انترنت ذات تدفق عالي، وجود فئة والتي تمثل " صناع المعرفة " مؤهلة للتعامل مع استخدام التقنيات التكنولوجية بشكل فعال.

وبما أن نجاح المؤسسة مرتبط بتطبيق هذا النمط الجديد (التسيير العمومي الالكتروني) فإن ذلك يظهر من خلال تحسين الجودة الشاملة للخدمة العمومية، تحسين الأداء الوظيفي حيث هذا الأخير يعتبر من بين المهام الرئيسية التي تسعى المؤسسات والإدارات العمومية إليها ، وقد توصلت الدراسة الى جملة من النتائج والتوصيات :

النتائج:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول تطبيق التسيير العمومي الالكتروني في المؤسسة (بلدية المسيلة) عند مستوى $\alpha = 0.05$
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة (بلدية المسيلة) عند مستوى $\alpha = 0.05$
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول تأثير التسيير العمومي الالكتروني بأبعاده فيما يخص المتطلبات الأمنية والمتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة (بلدية المسيلة) عند مستوى $\alpha = 0.05$
- توفير البنى التحتية والأجهزة الحاسوبية يساعد في تطبيق نموذج التسيير العمومي الالكتروني
- الأساس الرئيسي لتطبيق نموذج التسيير العمومي الالكتروني يتمثل في توفير خدمة انترنت ذات تدفق عالي
- تتم إدارة البيانات والمعلومات بنوع من السرية والخصوصية في ظل تطبيق نموذج التسيير العمومي الالكتروني
- الحد من ازمة التسيير العمومي التي عرفتھا الإدارات والمؤسسات العمومية.

التوصيات:

- من خلال النتائج السابقة يمكننا استنتاج مجموعة من التوصيات تتمثل في:
- ضرورة تدريب وتكوين الموظفين على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة
- تهيئة الظروف الملائمة لعمل الموظفين
- نشر الثقافة المعلوماتية من خلال تطبيق متطلبات التسيير العمومي الالكتروني
- ضرورة وضع نظام تحفيزي للموظفين على تطبيق البرامج التكنولوجية
- إقامة شبكة معلومات واسعة النطاق تربط المؤسسة بجميع الدوائر المحلية والوزارية

قائمة المراجع:

1. العياشي زرزار. (2015). الادارة الالكترونية : نظرة جديدة لادارة المنظمات. مجلة الحقيقة، 14(2)، الصفحات 147-177.
2. المعتصم بالله هاني علي ابو الكاس. (2016). أخلاقيات المهنة ودورا في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية بقطاع غزة(رسالة ماجستير). غزة: جامعة الاقصى.
3. ايمان بن محمد . (2018). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية للمبنة نوميديا بقسنطينة. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، 2(1)، الصفحات 242-261.
4. بشير بن عيسى، و عبد الباسط بن عبيد. (2016). التسيير العمومي الالكتروني مدخل لمعالجة أزمة التسيير العمومي. مجلة الحقيقة، 15(2)، الصفحات 381-401.
5. حورية قارطي، و ايمان مداوي. (2017). دراسة اثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري. مجلة مجاميع المعرفة، 03(01)، الصفحات 231-250.
6. حيدر سلمان شاهين. (2021). الادارة الالكترونية وأثرها على جودة العمليات الادارية المقدمة في وزارة الاقتصاد بغزة (رسالة ماجستير). غزة: جامعة الاقصي.
7. خليل اسماعيل ابراهيم ماضي. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية (رسالة دكتوراه). مصر: جامعة قناة السويس.
8. سمير بن سايع. (2019). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بمعاهد التربية البدنية والرياضية من وجهة نظر الاداريين : دراسة ميدانية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة سوق اهراس. مجلة الابداع الرياضي، 10(1)، الصفحات 300-319.
9. شروق كاظم جبار. (2018). الاداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة وعلاقته بالسلوك الاداري لمدراءهم. مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية(30)، الصفحات 1412-1428.
10. عبد القادر عبان. (2016). تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر(رسالة دكتوراه). 73-74. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
11. عبد الكريم عاشور. (2010). دور الادارة للالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة: جامعة منتوري .
12. عدنان مريزق. (2018). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. المحمدية، الجزائر: دار الحسور للنشر والتوزيع.

- أثر تطبيق التسيير العمومي الالكتروني على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية - دراسة ميدانية-
13. عماد علي سلامة الكساسبه. (2011). أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الاسلامية العاملة في الاردن (رسالة ماجستير). كلية الاعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط عمان- الاردن.
 14. ليلي بن عيسى. (2006). اهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، بسكرة: جامعة محمد خيضر
 15. محمد الامين مراكشي، و فيصل فقير. (2017). الادارة الالكترونية واثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة الابداع، 7(7)، الصفحات 139-153.
 16. مراد سامي عاطف قنديل. (2016). غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرها على الاداء الوظيفي (رسالة ماجستير) دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني -قطاع غزة. فلسطين: الجامعة الاسلامية غزة.
 17. مصطفى محمد. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الاداء (المجلد 1). عمان: دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.
 18. منير عبد الله عثمان الطائي. (2016). علاقة الادارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي دراسة وصفية تحليلية (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا، اندونيسيا: جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية بمالانج.
 19. موسى عبد الناصر، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي : دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة الباحث، 09، 09، 87-100. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
 20. نجم عبود نجم. (2018). الادارة والمعرفة الالكترونية. عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الاردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
 21. Alqudah, M., & Muradkhanli, L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3, pp. 65-82.
 22. Karantia, N., Suryadib, s., burmansahe, b., & fatayand, a. (2020). improving the effectiveness of employee performance: the value a series of influence factors. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(8), pp. 35-52.