

الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة - بلدية باب الوادي، الجزائر-

E-management as a Tool to Improve the Public Service Management

Study of municipality of Beb El-Oued - Algies

بوزوالغ نورالدين^[*] & د. بن زعرور عمار^[**]

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم النسيب

جامعة البليدة2

تاريخ النشر: 01 جوان 2018

تاريخ قبول النشر: 28 أبريل 2018

تاريخ الارسال للنشر: 11 أبريل 2018

الملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية)، لقد إتمدنا على الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، و كانت الدراسة على عينة نهائية مكونة من 50 فردا و قد إستخدمنا نظام الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية في تفريغ الإستبانات و معالجة البيانات، و توصلت الدراسة إلى: توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية 76% وتساهم في تحقيق معايير تحسين خدمة الإدارة العمومية (الإستجابة، الأمان، درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) بدرجة عالية 76.6%.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، خدمة الإدارة العمومية، تحسين خدمة الإدارة العمومية.

تصنيف JEL: H8 - 83

ABSTRACT

This study aims to explore the contribution of e-management in improving the public service management at the municipality of Beb El-Oued (Civil Status service). We used a questionnaire as a main tool for data collection and Our sample encompassed 50 employees. Whereby the results have revealed the followings: e-management is provided at Beb El-Oued municipality (civil status service) with high degree by 76% the e-management contributes to realize the criteria of improving the public service management (responsiveness, assurance, empathy) at Beb El-Oued municipality with high degree by 76.6%.

Key words: e-management, public service management, improvement of public service.

Jel Classification Codes: H8—83

تمهيد:

لقد تطور إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة بشكل متسارع في السنوات الأخيرة مما أدى إلى توسيع تطبيقاتها لتشمل مجالات و قطاعات عديدة. إن إستعمال الحاسوب اليوم في الإدارات العمومية أصبح من المسلمات فالإدارات العمومية تسعى إلى تحسين أدائها و بالتالي تحسين خدماتها العمومية من أجل تقريب الإدارة من المواطن. و لهذا إتمدت أساليب و آليات جديدة أهمها آلية الإدارة الإلكترونية. إن إستخدام آلية الإدارة الإلكترونية كنموذج جديد لتحسين خدمة الإدارة العمومية سمحت بتقليل التكاليف، السرعة و الدقة في إنجاز الأعمال، تقليل الأخطاء و ربح الوقت و توفير الجهد و بالتالي أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل تحول نوعي في تحسين خدمة الإدارة العمومية.

إشكالية الدراسة: مما سبق تتضح إشكالية الدراسة كما يلي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية؟ وتندرج ضمن هذه الإشكالية الاسئلة الفرعية التالية:

- 1 ما هو مفهوم الادارة الالكترونية ؟
- 2 ما هو مفهوم خدمة الإدارة العمومية ؟
- 3 هل تساهم الادارة الالكترونية في بلدية باب الوادي في تحسين خدمة الإدارة العمومية ؟

فرضيات الدراسة

لقد إنطلقنا من مجموعة من الفرضيات المتمثلة في ما يلي:

(*) : Alaeddine1659@gmail.com & (**) : bouz-ammam@yahoo.fr

* الإدارة الإلكترونية تعني استخدام الحاسوب و شبكات الإتصال في الإدارة.

* خدمة الإدارة العمومية : هي الخدمة المقدمة من طرف المنظمات العمومية.

* تساهم تطبيق الادارة الالكترونية في بلدية باب الوادي في تحسين خدمة الإدارة العمومية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الأهمية الكبيرة التي تكتسبها الإدارة الإلكترونية في المعاملات و الأعمال التي تقوم بها الإدارات العمومية و بالتالي تحسين اداءها و تحسين خدماتها العمومية.

أهداف الدراسة

نسعى من خلال بحثنا هذا لتحقيق الأهداف الآتية :

1- التعرف على الإطار النظري للإدارة الإلكترونية.

2- التعرف على مفهوم خدمة الإدارة العمومية.

3- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي.

منهج الدراسة : لدراسة الموضوع و إنجاز بحثنا هذا إعتدنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري وفي الجانب التطبيقي إعتدنا على منهج دراسة الحالة واستعملنا المنهج الإحصائي أي جمع البيانات و معالجتها إحصائيا.

محاور البحث :

المحور الأول : الإدارة الإلكترونية

المحور الثاني : خدمة الإدارة العمومية

المحور الثالث : الدراسة التطبيقية : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي .

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة : تتمثل أهم مصطلحات البحث في :

● **الإدارة الإلكترونية :** باعتبارها عنصرا مستقلا ، وتعني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة المتمثلة في شبكة الأنترنت و شبكات الإتصال المختلفة ، في الإدارة و في المعاملات المختلفة.

● **خدمة الإدارة العمومية :** بإعتباره متغيرا تابعا ، وتعني : ضمان الحاجات العامة للزبائن من طرف المنظمات العمومية.

II- الطريقة

1- ماهية الإدارة الإلكترونية :

1-1 مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالإدارة الإلكترونية بين أهل الاختصاص فمنهم من يعرفها على أساس المزايا التي تقدمها و منهم من يعرفها من زوايا أخرى.

يعرف غنيم الإدارة الإلكترونية على أنها "إستخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء و

إيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة و بين المنظمات الأخرى و العملاء". (1)

بينما يرى **نجم عيود نجم :** أن الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت و شبكات الاتصال في تخطيط و توجيه و الرقابة على الموارد و الإمكانيات التي تتوفر عليها المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة. (2)

أما أنطونيو ألبرتو (OntonioAlberto) فيرى أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى مظاهر التطور و الحداثة و التقدم في عمليات و وظائف الإدارة و في الإقتصاد ما بعد الصناعي (المعلوماتي). (3)

و في سياق آخر يقول **علاء عبد الرزاق السالمي :** "الإدارة الإلكترونية هي الإستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها إلكترونيا حسب خطوات متسلسلة". (4)

بناء على ما سبق يمكن إعطاء التعريف التالي : الإدارة الإلكترونية تعني استخدام الإدارة لتكنولوجيا شبكات الإتصال الحديثة في وظائفها المختلفة و معاملاتها من أجل تحقيق أهدافها.

1-2 أهمية الإدارة الإلكترونية

إن استخدام الإدارة الإلكترونية كان نتيجة للأهمية البالغة التي تتميز بها و تتجلى هذه الأهمية في :

● **القضاء على البيروقراطية :** إن استخدام الإدارة الإلكترونية يحقق للعمل الإداري المزايا التالية :

- رفع كفاءة الأداء الإداري : و يتم ذلك أساسا عن طريق توفير أحدث و أشمل المعلومات المطلوبة ، مع تيسير الحصول على أي منها ، بعد تصنيفها إلكترونيا ، و كذلك تسهيل تبادل المعلومات و سبل الإتصالات الإلكترونية بين الإدارات المعنية ، فالإجراءات يمكن أن تنجز في دقائق أو ثوان بدل من ساعات أو أيام أي ربح الوقت.

- زيادة دقة البيانات : نظرا لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ، من جهة الإدخال الأولية ، أي أن الثقة

في صحة البيانات المتبادلة، التي أعيد إستخدامها، ستكون مرتفعة و سيقبى القلق من عدم دقة المعلومات و الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي. (5)

- تقليص الإجراءات الإدارية : فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تقلص الأعمال الورقية ، و تعبئة البيانات يدويا كما تنعدم الحاجة ، إلى تقديم نسخ من المستندات الورقية ، طالما أن إمكانية تقديمها تقنيا متاحة ، و يترافق مع هذا الإستغلال الأمثل للموارد البشرية ، فإذا ما تم إحتواء المعلومات بشكل رقمي ، فإن ذلك سيؤدي إلى سهولة تحريكها و إعادة إستخدامها من مكان لآخر و سيصبح من الممكن توجيه الطاقات البشرية ، للعمل على مهام و أعمال أكثر إنتاجية. (6)

● الفوائد بالنسبة للعاملين:

توفر الإدارة الإلكترونية للعاملين الفوائد التالية :

- وضوح الاختصاصات و المسؤوليات و السلطات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تنمية المهارات و القدرات التقنية للعاملين من خلال الإستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال.
- سهولة أداء الأعمال نتيجة توحيد نماذج اجراءات العمل إلكترونيا و استعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.
- تدعيم الإتصال الفعال بين العاملين و المستويات الإدارية المختلفة و الإدارات الأخرى.
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة اداء المهام بيسر و سهولة.
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لكل موظف أو مكتب ما يحفزهم للإبداع و التميز (7).

● الفوائد بالنسبة للمنظمات :

تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد كثيرة للمنظمات أهمها :

- تبسيط اجراءات إنجاز و الأعمال في المنظمة.
- توفير برمجة تدفق سير المعاملات إلكترونيا.
- توفير معلومات دقيقة و موثوقة وقليلة الأخطاء.
- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نتيجة توافر البيانات و المعلومات الدقيقة و الضرورية عند الحاجة اليها.
- تلغي المستويات الإدارية المتعددة في المنظمات بل يمكن القول أنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة و تصبح الشبكة هي الإدارة.
- تساهم في تحقيق التميز من خلال التقليل في وقت انجاز المعاملات و تكلفتها نتيجة الغاء التأخيرات و الاستغناء عن بعض الخطوات و الإجراءات غير الضرورية أثناء العمل.
- التقليل من حجم القوى العاملة غير الكفؤة في الوقت نفسه ثم اعادة تأهيل الآخرين لفرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة. (8)

1-3 عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية :

هناك عدة عوامل تساعد على نجاح الإدارة الإلكترونية أهمها :

- ✓ تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة و إلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف و التزوير.
- ✓ التأكيد على مبدأ الجودة بمفهومها الحديث. (9)
- ✓ وضوح الرؤية الإستراتيجية و الإستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية ، من تخطيط و تنفيذ و إنتاج و تشغيل و تطوير ، كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية ، و المؤسسات التجارية و جود إعلانات كبيرة لتوضيح الرؤية و الرسالة.
- ✓ منح الإدارة العليا الموظفين و رؤساء المصالح المشاركة في إتخاذ القرار و تنفيذ الأعمال و الابتعاد عن الإنكالية و الإرتجالية في معالجة الأمور.
- ✓ التطوير المستمر لإجراءات العمل ، و محاولة توضيحها للموظفين ، لإمكانية إستيعابها و فهم أهدافها ، مع التشديد على تدوينها و تصنيفها.
- ✓ التدريب و التأهيل ، و تأمين الإحتياجات التدريبية لجميع الموظفين بحسب تخصص كل منهم .
- ✓ التحديث المستمر لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.
- ✓ تحقيق مبدأ الشفافية.

✓ تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.

✓ الاستفادة من التجارب السابقة و عدم تكرار الأخطاء و التعاون بين العمال و الإدارات. (10)

2- خدمة الإدارة العمومية :

2-1 مفهوم خدمة الإدارة العمومية :

تندرج الخدمات المقدمة للمواطنين من طرف المنظمات العمومية ضمن إطار الخدمة العمومية ، و للخدمة العمومية عدة تعاريف نحاول إستعراض بعضها.

عرف أحمد زكي بدوي خدمة الإدارة العمومية بتفسير السياسة العامة للحكومة وترجمتها إلى عمل تنفيذي فعال لصالح المجتمع بواسطة الإدارة العمومية من خلال تنسيق وتكثيف الجهود لتحقيق الأهداف. (11)
بينما عرف القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية كمايلي : "هي التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة ، كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها ، مبادئ المساواة و الإستمرارية ، و التكيف لتحقيق الصالح العام". (12)

ويرى البعض أن مفهوم الخدمة يركز على محورين :

مفهوم خدمة الإدارة العمومية كعملية : هذا التعريف ركز على أن الخدمة العمومية المقدمة من طرف المنظمات الحكومية تعتبر عملية متكاملة تنطوي على مدخلات و مخرجات فالنسبة للمدخلات هناك ثلاثة أنواع مختلفة من المدخلات تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة.

أ الأفراد : بعد المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية فالمواطن هو المستفيد من الخدمة العمومية و يعتبر أحد العناصر الأساسية في تقييم الخدمة.

ب الموارد : أي أن عمليات الخدمة يتم إجرائها على الأشياء المملوكة مثال على ذلك : عملية خدمة الضرائب على المباني و العقارات.
ج المعلومات : تمثل المعلومات أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العمومية ، مثال : الخدمة المالية و المحاسبية ، خدمات مصالح الحالة المدنية ، تتم عن طريق معالجة البيانات باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال. (13)

مفهوم خدمة الإدارة العمومية كنظام : تمثل الخدمة العمومية نظام يتكون من العناصر الأساسية الآتية :
أ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة : حيث تتم من خلاله عمليات التشغيل و معالجة مدخلات الخدمة ، من أجل إنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب نظام تسليم الخدمة : و الذي يتم من خلاله التجميع النهائي لعناصر الخدمة وأجزائها و بعدها التسليم النهائي للخدمة للمواطن. (14)

من التعاريف السابقة نستخلص التعريف الإجرائي التالي للخدمة العمومية : الخدمة العمومية هي الخدمة التي تقدمها الإدارة العمومية للمواطن و يجب أن تتوفر على معايير أهمها : معيار المساواة ، معيار الإستمرارية ، معيار الشمولية و معيار المجانية النسبية والفعالية.

2-2 تحسين خدمة الإدارة العمومية :

إن الهدف الأساسي للإدارات العمومية هو توفير خدمات حسب تطلعات المستفيدين منها ، و لتحقيق ذلك يجب على هاته الإدارات تحسين خدماتها بإستمرار. إن تحسين خدمة الإدارة العمومية و الوصول إلى جودتها يتطلب مجموعة من المعايير أهمها :

أ الإستجابة : تتعلق بقدرة مقدم الخدمة ، على الاستعداد لتقديم الخدمة للمستفيد بشكل دائم ، و قدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها ، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس و السعادة عند تقديم الخدمة للمستفيد و مدى جاهزيته لذلك .

ب الثقة و المصادقية (الأمان) :

و تتمثل في درجة الثقة ، التي يضعها الزبون في مقدم الخدمة أي أنه لا بد من توفر مصادقية لدى مقدم الخدمة ، والتزامه بالوعود التي يقدمها. و تشير إلى إمتلاك الموظفين المعرفة و حسن المعاملة.

و كذلك قدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة و يؤكد هذا العنصر ضرورة وجود موظفين ماهرين يمكنهم معاملة الزبائن بشكل متميز و يكون لديهم القدرة على جعل هؤلاء الزبائن يشعرون بالثقة في المنظمة التي يتعاملون معها.

ج درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون :

و يشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون و تحديدها و مما يزيده القدرة بالرعاية و العناية بالزبون ، بمعنى آخر كم من الوقت و الجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات الزبون و يفهم مشاعره و تعاطفه معه.

د الجوانب الملموسة :

و يشير إلى التسهيلات المادية المتاحة ، لدى المؤسسة الخدمية ، مثل المعدات و مظهر مقدمي الخدمة و أدوات ووسائل الإتصال معهم ، ففي كثير من الأحيان يلجأ الزبون إلى الحكم على جودة الخدمة العمومية ، من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة ، المظهر الداخلي للمؤسسة و تصميمها و ديكورها لخلق جو مريح للزبون. (15)

2-3 تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمة الإدارة العمومية :

إن إستخدام الإدارات العمومية لألية الإدارة الإلكترونية في تقديم خدماتها يسمح لها بتحقيق سرعة الإستجابة

في تقديم الخدمة ، الدقة ، توفير الوقت و الجهد و تقليل الأخطاء ، و يمكن توضيح ذلك كما يلي :

أ سرعة الإستجابة و إحترام المواعيد :

حيث يتم إستخدام تقنية الشباك الموحد للخدمات الإدارية المتماثلة ، و هذا لربح الوقت و دفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخير. (16)

ب الدقة :

تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى : إنجاز الأعمال وفق مقاييس مطبوعة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلومات بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة العمومية.

ج توفير الوقت و الجهد :

إن إستخدام الإدارة الإلكترونية عن طريق الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة من حواسيب و شبكات إتصالات مختلفة ، يسمح بأداء الأعمال و تقديم الخدمات في أقل وقت ممكن و بجهد أقل. (17)

3-تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي .

في هذا المحور نتناول بالدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية (البلديات) و خاصة مصلحة الحالة المدنية و علاقتها بتحسين خدمة الإدارة العمومية.

و قد إختارنا مصلحة الحالة المدنية باعتبارها بدأت في تطبيق الإدارة الإلكترونية مند سنوات.

3-1 مجالات الدراسة :

3-1-1 المجال الزمني :

فترة إجراء الدراسة التطبيقية في مصلحة الحالة المدنية هي : خمسة عشرة (15) يوما.

3-1-2 المجال المكاني :

مكان إجراء الدراسة التطبيقية هو : مصلحة الحالة المدنية لبلدية باب الوادي.

3-2 منهجية الدراسة :

3-2-1 أدوات جمع البيانات :

المقابلة : لقد إعتدنا في دراستنا على المقابلة مع بعض إطارات بلدية باب الوادي ، و ذلك للحصول على معلومات دقيقة خاصة بموضوع الدراسة.

الملاحظة : تم الإستعانة بالملاحظة لمعرفة الإمكانيات و المعدات التي تتوفر عليها مصلحة الحالة المدنية في تطبيق الإدارة الإلكترونية و تقديم الخدمات العمومية للمستفيدين.

الإستبانة : أستعملنا الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات حيث تم اعداد إستبانة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية ببلدية باب الوادي ، و قد ضمت الإستبانة قسمين رئيسيين هما :

القسم الأول : و هو عبارة عن البيانات الشخصية لعينة الدراسة و التي تتمثل في (العمر ، الجنس ، ، المستوى التعليمي ، المهنة)

القسم الثاني : و يتكون من أربعة محاور :

المحور الأول : حول توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) و يتكون من أربعة فقرات

1 توفر الحواسيب

2 توفر شبكات الإتصال

3 توفر البرمجيات

4 توفر موارد بشرية و مالية لتطبيق الإدارة

المحور الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الإستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية و يتكون من

أربعة فقرات :

5 جاهزية مقدم الخدمة

6 مساهمة الإدارة الإلكترونية في شعور المستفيد من الخدمة بالرضى

7 إرشاد و توجيه المستفيد من الخدمة العمومية

8 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة باستمرار (في كل وقت)

المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية و يتكون من

أربعة فقرات :

9 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليل الأخطاء عند تقديم الخدمة

10 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمة دقيقة

11 توفر أنظمة للتوثيق الإلكتروني

12 شعور المستفيد من الخدمة بالراحة و الثقة

المحور الرابع : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارة العمومية و يتكون من أربعة فقرات :

13 الإدارة الإلكترونية تزيد من عملية الإتصال بين مقدم الخدمة و المستفيد

14 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين التعامل مع المستفيد من الخدمة

15 مساهمة الإدارة الإلكترونية في التعامل الإيجابي مع المستفيد من الخدمة

16 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمة جيدة

حيث تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي و الذي تضمن الخيارات الخمسة (موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق تماما) حيث تم إعطاء الدرجات التالية :

موافق جدا : 5 موافق : 4 لأدري : 3 غير موافق : 2 غير موافق تماما : 1

و لقد قمنا باختبار عينة عشوائية مكونة من 58 فرد (المستفيدين من الخدمة العمومية) حيث تم توزيع 58 إستمارة 3 رفضو ملئ الإستمارات و 5 لم تكن إجاباتهم كاملة و بالتالي بقيت 50 إستمارة .

و لتحديد طول خلايا المقياس تم حساب المدى و يمثل الفرق بين أعلى قيمة و أدنى قيمة (5-1=4) ، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.8) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس و هو الواحد الصحيح) و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، وبعد حساب طول الخلية كانت النتائج كما يلي :

1- طول الخلية أكبر من 1 — 1.8 غير موافق بشدة : النسبة المئوية الموافقة : 20% - 36% ، التقييم منخفض جدا.

2 - طول الخلية أكبر من 1.8 — 2.6 : غير موافق ، النسبة المئوية الموافقة : أكبر من 36% - 52% ، التقييم منخفض .

3 - طول الخلية أكبر من 2.6 — 3.4 : محايد ، النسبة المئوية الموافقة : أكبر من 52% - 68% ، التقييم متوسط .

4 - طول الخلية أكبر من 3.4 — 4.2 : موافق ، النسبة المئوية الموافقة : أكبر من 68% - 84% ، التقييم عالي .

5 - طول الخلية أكبر من 4.2 — 5 : موافق بشدة ، النسبة المئوية الموافقة : أكبر من 84% - 100% ، التقييم عالي جدا.

3-2-2 اختبار الاستبانة

يهدف معرفة مدى صلاحية الاستبانة لإجراء البحث تم اختبار ثباتها كما يلي:

صدق الاستبانة : يقصد بصدق الإستمارة مدى صلاحية عباراتها لقياس الأقسام و تنسيقها و قد عرضت الإستبانة على مجموعة من الأساتذة و أعطو موافقتهم عليها .

مدى ثبات الاستبانة : و يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فتره زمنية معينة ، و قد تأكد الباحث ، من ثبات إستبانة الدراسة ، باستخدام معامل ألفا كرونباخ

(Alpha de cronbach) و تجدر الإشارة . أنه كلما كانت قيمة هذا المعامل تقترب من 1 فإن ذلك يبين درجة الثبات العالية و كلما خفض هذا المعامل و اقترب من الصفر فإن ذلك يدل على عدم الثبات و كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة : نلاحظ من خلال الجدول رقم 1 الخاص بقيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الإستبانة أن قيمته تساوي 0.73 (73%) و هذه القيمة تبين درجة عالية لثبات الإستبانة.

3-2-3 أساليب المعالجة الإحصائية

في هذا العنصر نتعرف على البرنامج الذي إستخدمناه في دراسة و تحليل المعلومات الخاصة بأداة الدراسة (الإستبيان) . من أجل تحليل البيانات التي تم تجميعها ، و الوصول إلى أهداف الدراسة فقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for social sciences و التي يرمز لها اختصارا بالرمز SPSS. و فيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة :

1 معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة.

2 التوزيعات التكرارية و النسب المئوية ، الدوائر النسبية ، لوصف أفراد عينة الدراسة.

3 النسب المئوية والمتوسط الحسابي و المتوسط الحسابي النسبي لمعرفة مدى إرتفاع أو إنخفاض درجة الموافقة على فقرات الإستبانة حيث يتم من خلالها ترتيب الفقرات حسب الفقرة الأعلى متوسط .

4 الإنحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت أو تركيز إجابات المبحوثين.

III - النتائج ومناقشتها

1- تحليل البيانات الشخصية :

نستعرض النتائج كمايلي :

أ توزيع أفراد العينة حسب العمر

نلاحظ من خلال الجدول 2 و الشكل 1 (أنظر الملحق الخاص بالجدول و الأشكال) أن الفئة العمرية الأكثر إستجوابا هي (18 - 30) حوالي 40% ثم تليها الفئة العمرية (30 - 40) 24% ثم بقية الفئات .

ب توزيع أفراد العينة حسب الجنس

من خلال الشكل 2 (أنظر الملحق الخاص بالجدول و الأشكال) يتبين لنا أن الجنس ذكر يمثل 52% بينما الجنس أنثى يمثل 48%.

2- نتائج القسم الثاني : محاور الإستبانة

المحور الأول : توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية)

بالنسبة لنتائج فقرات المحور الأول : الرأي السائد لدى المستجوبين (المستفيدين من الخدمة العمومية) هو موافق بمتوسط حسابي 3.8 ينتمي إلى لمجال [3.4 – 4.2] و بنسبة 76% تنتمي إلى المجال [68% - 84%] يعني أن أغلبية المستجوبين أكثر من 3/4 يرون الإدارة الإلكترونية متوفرة في مصلحة الحالة المدنية لبلدية باب الوادي.

أنظر الملحق الخاص بالجدول و الأشكال (جدول 3).

المحور الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الإستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية

بالنسبة لنتائج فقرات المحور الثاني : الرأي السائد لدى المستجوبين (المستفيدين من الخدمة العمومية) هو موافق بمتوسط حسابي 3.65 ينتمي إلى لمجال [3.4 – 4.2] و بنسبة 73% تنتمي إلى المجال [68% - 84%] يعني أن أغلبية المستجوبين حوالي 3/4 تقريبا يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق معيار الإستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية . أنظر الملحق الخاص بالجدول و الأشكال (جدول 4)

المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية

بالنسبة لنتائج فقرات المحور الثالث : الرأي السائد لدى المستجوبين (المستفيدين من الخدمة العمومية) هو موافق بمتوسط حسابي 3.96 ينتمي إلى لمجال [3.4 – 4.2] و بنسبة 79.2% تنتمي إلى المجال [68% - 84%] يعني أن أغلبية المستجوبين حوالي 80% تقريبا يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية . أنظر الملحق الخاص بالجدول و الأشكال (جدول 5).

المحور الرابع : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارة العمومية .

بالنسبة لنتائج فقرات المحور الرابع : الرأي السائد لدى المستجوبين (المستفيدين من الخدمة العمومية) هو موافق بمتوسط حسابي 3.9 ينتمي إلى لمجال [3.4 – 4.2] و بنسبة 78% تنتمي إلى المجال [68% - 84%] يعني أن أغلبية المستجوبين حوالي 80% تقريبا يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارة العمومية . أنظر الملحق الخاص بالجدول و الأشكال (جدول 6).

3- نتائج جميع محاور الإستبانة

نبين نتائج المحاور (2 - 3 - 4) من الإستبانة ، الخاصة بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير تحسين خدمة الإدارة العمومية (معيار الإستجابة ، معيار الأمان ، معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل محور و المتوسط الحسابي لجميع المحاور .

و كان الرأي السائد هو موافق بمتوسط حسابي 3.83 ينتمي إلى المجال [3.4 – 4.2] و بنسبة 76.6% تنتمي إلى المجال [68% - 84%] يعني أن أغلبية المستجوبين أكثر من 3/4 يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق معايير تحسين خدمة الإدارة العمومية (معيار الإستجابة ، معيار الأمان ، معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد).

IV - الخلاصة :

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب الضرورية الجديدة التي يجب إستخدامها من أجل تحسين خدمة الإدارة العمومية نحاول إختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى : الإدارة الإلكترونية تعني إستخدام الحاسوب و شبكات الإتصال في الإدارة.

لقد رأينا في المحور الأول : أن الإدارة الإلكترونية هي إستخدام شبكات الإتصال في الوظائف المختلفة للإدارة ومنه نؤكد صحة الفرضية الأولى .

الفرضية الثانية : خدمة الإدارة العمومية : هي الخدمة المقدمة من طرف المنظمات العمومية : في المحور الثاني عرفنا أن خدمة الإدارة العمومية هي الخدمة التي تقدمها الإدارة العمومية للمواطن و يجب أن تتوفر على معايير أهمها : معيار المساواة ، معيار الإستمرارية ، معيار الشمولية و معيار المجانية النسبية ومنه نؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة : تساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي في تحسين خدمة الإدارة العمومية.

في المحور الثالث : من خلال الدراسة التطبيقية رأينا أن أغلبية المستجوبين 76.6% يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق معايير تحسين خدمة الإدارة العمومية (معيار الإستجابة ، معيار الأمان ، معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد). وبالتالي نؤكد صحة الفرضية الثالثة.

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها ، حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) توصلنا إلى النتائج التالية حسب رأي المستجوبين :

- توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية بنسبة 76%.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الإستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 73%.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 79.2%.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 78%.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق جميع المعايير السابقة (الإستجابة ، الأمان ، درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 76.6%.

الإقتراحات :

- ضرورة توفير البنى التحتية (أجهزة الحواسيب ، شبكات الإتصال ، البرمجيات) لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ضرورة الإعتماد على موارد بشرية ذات كفاءات عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة من أجل إستخدام الإدارة الإلكترونية و بالتالي تحسين خدمة الإدارة العمومية .
- القيام بدورات تكوينية مستمرة للموظفين من أجل التحكم في التكنولوجيات الجديدة لإستخدام الإدارة الإلكترونية و بالتالي تحسين الخدمات العمومية بصورة مستمرة .

-ملحق الجداول والأشكال البيانية :

جدول (1) : نتائج قياس معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة

المحور	عدد العبارات (الفقرات)	قيمة معامل ألفا كرونباخ
أقسام و محاور الإستبانة	20	730.

المصدر : من إعداد الباحث ، إعتقادا على تفريغ الإستبانة باستخدام (SPSS)

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	50	100,0
s Exclue a	0	,0
Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
-------------------	-------------------

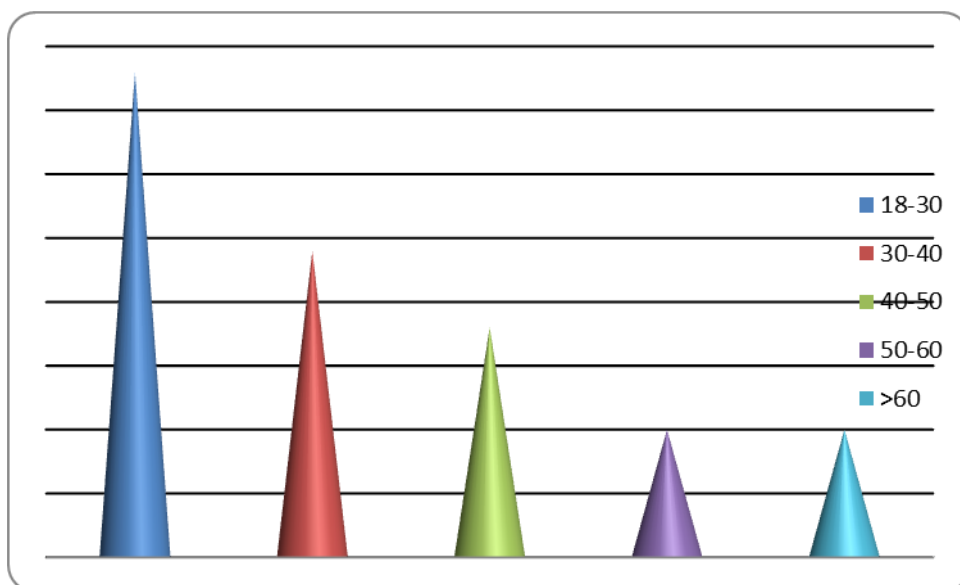
0,73	20
------	----

جدول (2) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

18-30	38%
30-40	24%
40-50	18%
50-60	10%
>60	10%

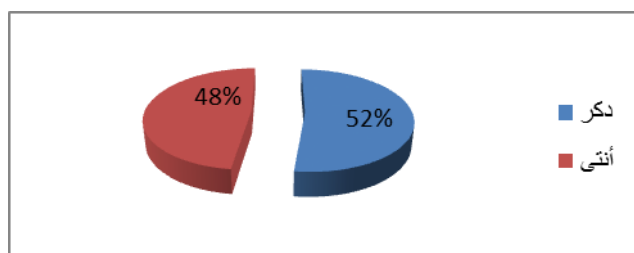
المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج Excel

الشكل (1) : توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج Excel

شكل (2) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج Excel

جدول (3): نتائج المحور الأول : توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.404	4.20	1- توفر الحواسيب
0.416	3.90	2- توفر شبكات الاتصال
0.535	3.60	3- توفر البرمجيات
0.678	3.50	4- توفر موارد بشرية و مالية
0.508	3.8 بنسبة 76 %	- جميع فقرات المحور الأول

المصدر : من إعداد الباحث ، اعتمادا على تفرغ الإستمارات باستخدام (SPSS)

جدول (4) : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الإستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.827	3.36	5- جاهزية مقدم الخدمة (توفر مهارات و كفاءات)
0.283	4.04	6- مساهمة الدارة الإلكترونية في شعور المستفيد من الخدمة بالرضى
0.328	4.12	7- إرشاد و توجيه المستفيد من الخدمة
0.931	3.10	8- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بإستمرار
0.592	3.65 بنسبة 73 %	- جميع فقرات المحور الثاني

المصدر : من إعداد الباحث ، اعتمادا على تفرغ الإستمارات باستخدام (SPSS)

جدول (5) : نتائج المحور الثالث دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.479	4.34	9- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليل الأخطاء
0.499	4.42	10- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمة دقيقة
0.625	3.24	11-توفر أنظمة للتوثيق الإلكتروني
0.452	3.86	12- شعور المستفيد بالراحة و الثقة في مقدم الخدمة
0.513	3.96 بنسبة 79.2 %	- جميع فقرات المحور الثالث

المصدر : من إعداد الباحث ، اعتمادا على تفرغ الإستمارات باستخدام (SPSS)

جدول (6) : نتائج المحور الرابع دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارة العمومية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.479	3.66	13- مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة عملية الإتصال بين مقدم الخدمة و المستفيد
0.571	3.60	14- مساهمة الإدارة الإلكترونية في حسن التعامل
.0388	3.82	15- مساهمة الإدارة الإلكترونية في التفاعل الإيجابي
0.503	4.54	16- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات جيدة
0.485	3.9 بنسبة 78 %	- جميع فقرات المحور الرابع

المصدر : من إعداد الباحث ، اعتمادا على تفرغ الإستمارات باستخدام (SPSS)

جدول رقم (7) : يمثل نتائج : المحاور (2-3-4) من الإستبانة .

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي و النسب المئوية	الانحراف المعياري
1	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الإستجابة	3.65 (73 %)	0.592
2	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الأمان	3.96 (79.2 %)	0.513
3	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد	3.90 (78 %)	0.485
4	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق معايير تحسين خدمة الإدارة العمومية	3.83 (76.6 %)	0.529

المصدر : من إعداد الباحث ، اعتمادا على تقرير الإستبانات باستخدام (SPSS)

-الإحالات والمراجع :

- 1 محمد سمير أحمد ، "الإدارة الإلكترونية " ، دار المسيرة للطباعة و النشر و التوزيع ، طبعة 1 ، عمان ، الأردن ، 2009 ص 44.
- 2 نجم عبود نجم ، " الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية ، الوظائف و المجالات) " ، دار اليازوري للنشر عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 158.
- 3 Antonio Alberto, "E-management more then network and web site" , journal of it New York , vol 5 numero: 4 , USA, 2002 p 15.
- 4 علاء عبد الرزاق السالمي ، "الإدارة الإلكترونية" ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2006 ، ص 32.
- 5 رحمانى سناء ، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية "، دراسة حالة ، مؤسسة كوندور ، أطروحة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، فرع علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسة 2017 ، ص 36.
- 6 رحمانى سناء ، نفس المرجع ، نفس الصفحة.
- 7 علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع ذكر سابقا ، ص 37.
- 8 علاء عبد الرزاق السالمي ، نفس المرجع ، ص 38.
- 9 أحلام محمد شواي ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي و تحسينه ، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية ، المجلد 64 ، العدد 4 ، 2006 ، ص 3393.
- 10 لمين علوطي ، "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية" ، مجلة بحوث إقتصادية عربية ، العدد 42 ، كلية العلوم الإقتصادية جامعة يحيى فارس ، المدية ، 2008 ، ص 46.
- 11 طارق المجدوب ، الإدارة العامة (العملية الإدارية و الوظيفة العامة و الإصلاح الإداري) ، الدار الجامعية للنشر الإسكندرية ، مصر ، 2000 ، ص 116.
- 12 عدلمان مريزق ، "التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية و الإتجاهات الحديثة " ، الطبعة الأولى ، دار جسر للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2015 ، ص 14.
- 13 تابت عبد الرحمن إدريس ، " المدخل الحديث في الإدارة العامة " ، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر ، 2003 ، ص 455.
- 14 عدلمان مريزق ، مرجع ذكر سابقا ، ص 36.
- 15 هاني حامد الضمور ، "تعريف الخدمات" ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005 ص ص (443 — 444)
- 16 عابد عبد الكريم غريسي ، شريف محمد ، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية " ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، الجزائر ، العدد 3 ، ديسمبر 2013 ، ص 12.
- 17 عشور عبد الكريم ، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر " ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010 ص 66.