

مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية -دراسة عينة من دوائر (وهران)  
**The contribution of E-management in improving the public services**  
**- a sample study of Oran departments**

د. ناصر طهار  
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف  
nacertahar5@gmail.com

د. فلاق محمد\*  
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف  
Mohamed.felleg@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/07/ 15

تاريخ القبول: 2020/10/25

تاريخ الاستلام: 2020/03/ 26

**ملخص**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، حيث تكونت عينة الدراسة من (57) مفردة من الموظفين في دائرة وهران، دائرة السانية، دائرة عين الترك لولاية وهران. وقد تم اختبار هذا الدور باستخدام تحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي. وقد أشارت النتائج إلى أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في ثلاث دوائر (وهران السانية، عين الترك) لولاية وهران، كما تم التوصل إلى انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران تعزي لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي سنوات الخبرة). وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: ضرورة تسطير برامج تكوينية للموظفين للتحكم في تقنيات الإدارة الالكترونية، ومواكبة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يحسن من أدائهم.

**كلمات مفتاحية:** الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية، دائرة وهران، دائرة السانية، دائرة عين الترك.

تصنيف ب آ ب : L32، M19، Z19

**Abstract:**

This study aims at identifying the role of electronic management in improving public service. This role has been tested using Simple linear regression and mono-variance analysis. The results indicated that there is a statistically significant effect of the application of e-management to improve the public service in three departments (Oran, Sania, Ain El Turk) of the Oran province, also, there are no statistically significant differences for the effect of the application of e-management on improving the public service in the three departments (Oran, Sania, Ain Turk) according to the variables (age, level of education, years of experience). The study concluded to many recommendations, the most important is: the need to put training programs for employees to control the techniques of e-management, and keep up with the information and communication technology to improve their performance.

**Keywords:** E-management; Public Service; Oran; Sania; Ain El Turk Department.

**Jel Classification Codes:** L32; M19; Z19

## مقدمة

شهد هذا القرن الحالي إنما هي نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي، وتعد الإدارة على هذا النحو هدفا متحركا يصعب التنبؤ بمستقره وحركته، وفي الوقت الذي كانت فيه الإدارة تسير على هدي التفكير القيادي وتستدير بما تنتجه التجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه، فالإدارة اليوم أصبحت تسير على هدي معطيات التكنولوجيا وتطورها، ولأن عددا كبيرا من الأنشطة الإدارية تتعرض الآن لتحولات كبيرة بسبب التكنولوجيا.

وتشير معطيات القرن 21 م بأن الحضارة الإنسانية تمر بعصر جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يركز على دعامة أساسية وهي المعلوماتية، التي شكلت السمة الأساسية لهذا العصر والتي عملت على تغيير روتين المجتمعات تغييرا جذريا كما غيرته الثورة الصناعية خلال القرون الماضية.

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني واختراق الحدود، فهو يمثل نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية لذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية.

## - اشكالية الدراسة:

جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العمومية لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، وانطلاقا مما سبق تبلور لنا مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران؟

- فرضيات الدراسة: للإجابة على السؤال الرئيسي افترضنا ما يلي:

● الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لتطبيق الإدارة الالكترونية في

تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك)

وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاثة فرضيات فرعية سيتم اختبار كل واحدة منها على حدا

● الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين

الخدمة العمومية بالدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

- أهداف الدراسة: جاءت هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف ندرجها كالاتي:

■ إعداد إطار خاص بهذه الدراسة من خلال الاطلاع على الأدبيات المعاصرة ذات الصلة المباشرة بالدراسة؛

■ التعرف على ما كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية حول تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في

الدوائر محل الدراسة لولاية وهران؛

■ التوصل إلى مجموعة من التوصيات المناسبة التي تحقق الغرض والمهدف من إجراء الدراسة.

- أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها مشروع الإدارة الإلكترونية بالجزائر، والذي يرى فيه البعض من انه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها، وجاءت الدراسة لتوضيح الرؤى والحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع والتوصل إلى نتائج وتوصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها.

### المحور الأول: الخلفية النظرية للإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية كمفهوم احد اهم افرازات العولمة والتطور التكنولوجي الذي عرفه العالم، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة المباشرة والورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية افتراضية، وهذا من خلال استخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة، ولإلحاطة الجيدة بهذا التحول المفاهيمي ي الادارة سيتم في المبحث تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية بالإضافة الى مبادئها واهدافها.

#### أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، بدون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.<sup>1</sup> كما عرفت أيضاً بأنها "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية".<sup>2</sup> وبالتالي، فالإدارة الإلكترونية عبارة عن مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتبرير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني.<sup>3</sup>

#### ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتجه مبادئ الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى الى خدمة الزبون أو المواطن وتلبية حاجياته بسرعة وبأهل تكلفة ممكنة، لذلك يمكن القول أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:<sup>4</sup>

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين؛
- التركيز على النتائج؛
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع؛
- تخفيض التكاليف؛
- التغيير المستمر.

#### ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

تعمل اغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق الانتقال والتحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي:<sup>5</sup>

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات؛
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية؛
- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات؛

- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة؛
- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية؛
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.

### المحور الثاني: الاطار النظري للخدمة العمومية

تسعى كل المؤسسات باختلاف نشاطها (تجارية، خدماتية أو صناعية)، حجمها (كبيرة، متوسطة او صغيرة) وطبيعتها (ملكيته عامة، خاصة أو مختلطة) إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية، وهذا من خلال إتباع أساليب ومناهج ومعايير لإرضاء السوق المستهدف، وتزداد أهمية تحسين الخدمة وتطويرها اذا ارتبطت بالمؤسسات العمومية وفي ذات السياق ومن اجل الاحاطة الجيدة بالاطار النظري للخدمة العمومية سيتم من خلال ما يلي تسليط الضوء على مفهوم الخدمة العمومية، خصائص الخدمة العمومية وكذا تحديد اهم معايير قياسها

### أولاً: مفهوم الخدمة العمومية

عرفت الخدمة العمومية بأنها "ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة" <sup>6</sup> كما تعتبر "الخدمة العمومية هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها"

7

من خلال التعاريف المعروضة يمكن استنتاج التعريف التالي: "الخدمة العمومية هي الخدمة التي تقدمها المنظمات التابعة للقطاع الحكومي من اجل تلبية وإشباع حاجيات جميع أفراد المجتمع بصورة دائمة والتي يحتر القائم على إدارتها المساواة والاستمرارية".

### ثانياً: معايير الخدمة العمومية

تستند عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على المعايير التالية:

- **معيار الاستمرارية:** يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام و ذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها لعمان الرفاهية الاجتماعية والرقمي العام للمواطنين.
- **معيار المساواة:** وهو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة، وهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء، وبصورة عادلة في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.
- **معيار التطور:** هذا المعيار يسمح بتكيف الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل جوزات السفر البيومترية وتحديث وسائل النقل الجماعي <sup>8</sup>.
- **معيار المجانية النسبية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والأمن... الخ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تعدد التسعيرات

وتتدرج إلى غاية أسفل السلم ، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة...الخ.<sup>9</sup>

- **معيار التضامن:** الخدمة العمومية ماهي إلا تعبيراً عن التعامل الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجيده ميدانياً من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل والإعاقة الصحية والمادية.

#### المحور الثالث: الدراسات السابقة

- **دراسة بوزوالغ وبن زعرور (2018) بعنوان: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة بلدية باب الوادي، الجزائر،** حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية)، وبالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 50 مفردة، وبعد جمع البيانات وتحليلها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية حيث بلغت نسبة 76%، كما توصلت الدراسة إلى وجود مساهمة للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من منظور الأبعاد التالية: (الاستجابة، الأمان، درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) بدرجة عالية بلغت نسبتها 76.6 %

- **دراسة أحمد مسعود ورايح الله (2017) بعنوان: الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العقائيل و الحلول (دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية البليدة)** حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية وباختيار عينة مكونة من 38 موظف من عمال المصالح البيومترية المكلفة باستخراج بطاقة التعريف و جواز السفر البيومترين في ستة بلديات من ولاية البليدة و هي (بني تامو- بوعرفة- الشريعة-البليدة-الشفة- أولاد يعيش) وبعد تحليل البيانات الجمعة توصلت الدراسة وجود رضا وتأيد للمواطنين لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن هناك عدة تغييرات أحدثها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- **دراسة ALKHSABAH (2017) بعنوان:** **مخ رسس ششخ د ز آ لمس دش ج لمس ضش ر ز خ د ش** **شش ر خ شخ شس دس د ذ خ شخ ت خ ز ر د خ ت س ر د خ س ششش ل ش د ت خ س ب س ش خ شس ب** **ضش رشش دص رس ج ز خ رس د خ د ت حيث هدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة التقنية بالأردن. ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم تصميم استبانة وتطويرها لجمع البيانات، بحيث وزعت على عينة مكونة (260) موظف. وبعد جمع البيانات وتحليلها، خلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتفع وفقاً لتصورات عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.10) والأهمية النسبية (82%). كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إحصائي لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي؛ بحيث تفسر أبعاد الإدارة الإلكترونية نسبة (58.3%) من التباين في الأداء الوظيفي.**

#### المحور الرابع: الاطار المنهجي للدراسة

##### أولاً: أنموذج الدراسة

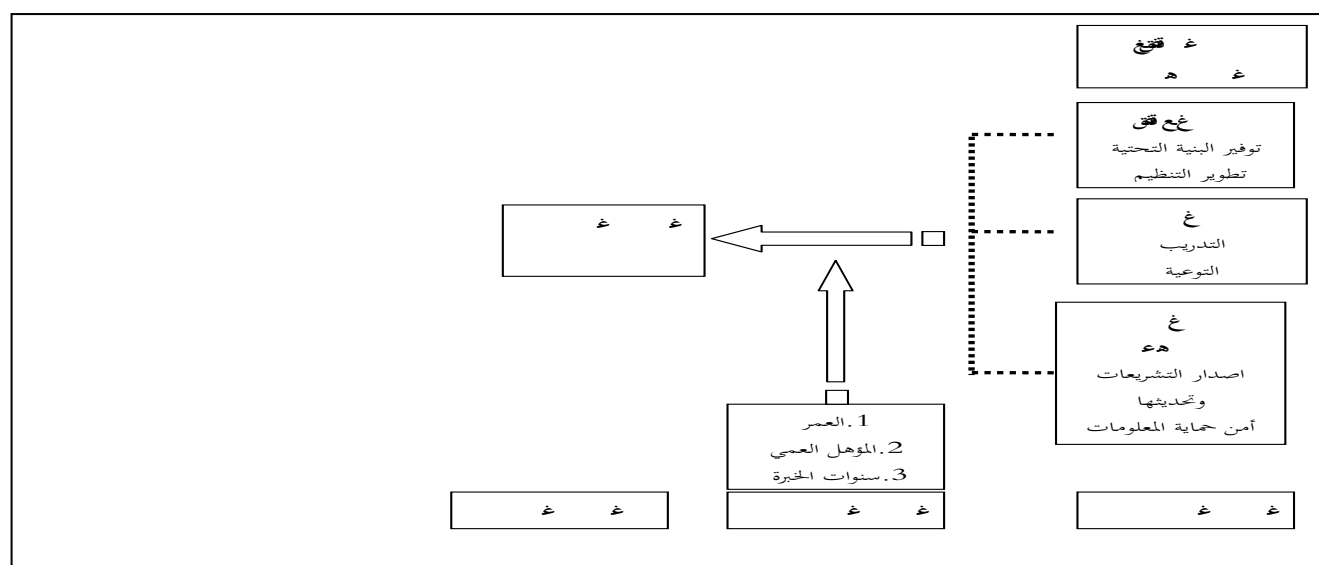
تم بناء أنموذج الدراسة لعرض مكونات ومسار البحث وتأثير الربط المنطقي ما بين مضامينه بشكل واضح وبسيط وهو كالآتي:

-المتغير المستقل: هو تطبيق الإدارة الالكترونية وينقسم إلى: المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية والمتطلبات السياسية القانونية والأمنية.

-المتغير التابع: هو الخدمات العمومية

-المتغير الوسيط: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

### الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على الدراسات السابقة

### ثانيا: منهج الدراسة

نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بثلاث دوائر لولاية وهران استخدم الطالب المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن السلوكيات الإدارية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، ولا يقف المنهج عند جمع المعلومات لوصف هذه السلوكيات وكما يتعدى ذلك إلى تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة، من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

### ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

يحدد المجتمع المستهدف من العاملين في ثلاث دوائر لولاية وهران (وهران، السانية، عين الترك)، ولقد كانت عينة الدراسة عينة عشوائية بنسبة 20% من إجمالي عدد العاملين في الدوائر الثلاث لولاي وهران والبالغ عددهم 60 من أصل مجتمع الدراسة البالغ 300 عامل، تم توزيع 60 استبانة على العاملين في الدوائر الثلاث لولاية وهران، حيث تم توزيع 20 استبانة في كل دائرة وتم استرجاع منها 57 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي أي ما يعادل 95% من الاستبانات الموزعة على مفردات عينة الدراسة.

### الجدول 1: توزيع أداة الدراسة على عينة الدراسة

| الدائرة       | التوزيع | العائد | الفاقد | المستبعد | النسبة |
|---------------|---------|--------|--------|----------|--------|
| دائرة وهران   | 20      | 00     | 00     | 00       | 100%   |
| دائرة السانية | 20      | 19     | 01     | 00       | 95%    |

|                 |    |    |    |    |     |
|-----------------|----|----|----|----|-----|
| دائرة عين الترك | 20 | 18 | 02 | 00 | %90 |
| المجموع         | 60 | 57 | 03 | 00 | %95 |

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

## رابعا: خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات وخصائص يمكن توضيحها في الجدول رقم (02):

## الجدول 2: خصائص عينة الدراسة

| المتغير       | البيان               | العدد | النسبة |
|---------------|----------------------|-------|--------|
| الجنس         | الذكور               | 30    | % 52.6 |
|               | الاناث               | 27    | % 47.4 |
| السن          | من 23 سنة الى 30 سنة | 27    | % 47.4 |
|               | من 31 سنة الى 45 سنة | 26    | %45.6  |
|               | من 46 سنة فما فوق    | 4     | %7     |
| المؤهل العلمي | ثانوي                | 8     | %14    |
|               | جامعي                | 27    | %47.4  |
|               | آخر                  | 22    | %38.6  |
| سنوات الخبرة  | اقل من 5 سنوات       | 20    | %35.1  |
|               | من 5 - 10 سنوات      | 16    | %28.1  |
|               | من 10 - 15 سنة       | 14    | %24.6  |
|               | 15 سنة فأكثر         | 7     | %12.3  |
|               | المجموع              | 57    | %100   |

المصدر: من اعدا الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS.

- الجنس: يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن نسبة 52.6% من المستجوبين ذكور، في حين تشكل نسبة الإناث

بـ 47.6%، ما يؤكد تواجد العنصر النسوي في الجماعات المحلية وتزايد نسبته باستمرار في السنوات الأخيرة.

- العمر: يتبين من خلال الجدول (02) بان هناك نسب متفاوتة فيما يخص كل من الفئة العمرية 23 - 30 سنة بنسبة

47.4% و 31 - 45 سنة بنسبة 45.6%، بينما بلغت نسبة العاملين الذين فئتهم من 46 سنة فما فوق بـ 7% إذ نجد أن

الدوائر الثلاث لولاية وهران تعتمد على المزج بين العمال الشباب وأصحاب الخبرة والكفاءة.

- المؤهل العلمي : يتبين من الجدول انه يوجد نسب متفاوت في المؤهل العلمي للعاملين، إذ بلغت نسبة العاملين الجامعيين تقدر ب 47.4% أما العاملين الذين لديهم مؤهلات أخرى كخريجي مراكز التكوين كانت بنسبة 38.6%، في حين بلغت فئة المستوى الثانوي بنسبة 14%، وهذا ما يؤكد أن الجماعات المحلية تتوفر على الكفاءات الشبانية.
- سنوات الخبرة : يتضح من خلال الجدول (02) أن غالبية العاملين لديهم خبرات متفاوتة حيث نجد أن نسبة الفئة التي تتراوح مدة الخدمة لديها اقل 35.1% تليها نسبة كل من الفئتين التي تتراوح من 5- 10 سنوات و من (10-15 سنة) التي بلغت على التوالي % 28.1 و % 24.6 ، بينما بلغت نسبة الفئة الأكثر من 15 سنة ب % 12.3 ، وهي نسب تؤكد أن اغلب العاملين في الجماعات المحلية من المتخرجين حديثا من الجامعات ومراكز التكوين.

#### خامسا: أداة الدراسة ومصادر البيانات

- أداة الدراسة: طبق الباحث في دراسته أداة الاستبانة لجمع المعلومات من خلال مقاييس، المقياس الأول تطبيق الإدارة الالكترونية في الدوائر الثلاث والمقياس الثاني الخدمة العمومية، بحيث تقيس هذه الاستبانة تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال ثلاث محاور هي المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات السياسية القانونية والأمنية (كما تقيس الاستبانة تحسين الخدمة العمومية من خلال محور يتضمن مجموعة أسئلة تمكنه من الوصول إلى نتيجة . وقد أعدت مختلف المحاور المذكورة من خلال الدراسات السابقة التي تدرس نفس الموضوع . كما تمكنت الاستبانة من أجزاء هي على النحو التالي:

- الجزء الأول ( معلومات أولية ) : تتضمن المتغيرات الشخصية 4 وهي : الجنس، العمر، المؤهل العلمي سنوات الخبرة.
- الجزء الثاني ( محور تطبيق الإدارة الالكترونية ) : وهو موزع على 3 أبعاد تقيسها 16 عبارة
- الجزء الثالث ( محور الخدمة العمومية ) : وهو مكون من 9 عبارات وفق مقياس ليكرات الخماسي

#### سادسا: ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

يشير هذا المقياس إلى مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الدراسة، وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً كما كانت قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 ، وكلما اقتربت من 1 دلّ على درجة ثبات أعلى لأداة الدراسة.

#### الجدول 3: معاملات الثبات لمحور تطبيق الإدارة الالكترونية

| المحور                    | البعد                                 | عدد العبارات | معامل الثبات ألفا كرونباخ |
|---------------------------|---------------------------------------|--------------|---------------------------|
| تطبيق الإدارة الالكترونية | المتطلبات الإدارية                    | 06           | 0.720                     |
|                           | المتطلبات البشرية                     | 05           | 0.632                     |
|                           | المتطلبات السياسية القانونية والأمنية | 05           | 0.560                     |
| الخدمة العمومية           | الخدمة العمومية                       | 9            | 0.612                     |

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول السابق أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.560،0.720) (أما قيمة ثبات الاستبانة بمحورها (0.839)، وهذه القيمة مؤشر لصلاحية أداة الدراسة (الاستبانة) للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على أسئلتها، مما

يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها، بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة أصبحت الأداة في صورتها النهائية.

#### سابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية

للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغايات تحليل البيانات فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرار والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم تجاه محاور وأبعاد الدراسة التي تضمنتها الاستبانة
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لتحديد الاتساق الداخلي للعبارات لمعرفة صدق أداة الدراسة، وتحديد العلاقة بين تمكين العاملين وفاعلية اتخاذ القرارات.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة وكذلك لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل.
- معامل الانحراف البسيط (Simple Régression) وذلك لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل الكل على حدة المتغير التابع.
- تحليل التباين (Anova) اختيار (f) للفرق بين أكثر من متوسطين
- اختيار شيفيه (Scheffe) لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية، باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية

SPSS

#### المحور الخامس: تحليل النتائج

تحقيقاً لأهداف الدراسة في معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الدوائر الثلاث لولاية وهران (وهران، السانية، عين الترك)، وكشف طبيعة العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، وقياس مدى تأثير هذه العلاقة باختلاف طبيعة المتغيرات الشخصية، فيشمل هذا عرض إحصائي لنتائج الدراسة الميدانية، مع تحليل النتائج، وقد قام الباحث بعرض وتحليل إجابة كل سؤال من أسئلة الدراسة على حدا.

#### أولاً: تحليل البيانات ومناقشة أسئلة الدراسة

- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة: تمثل نص السؤال في:

ما أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران؟

للإجابة عليه قام الباحثان بتجزئة هذا السؤال إلى أسئلة فرعية من أجل الإجابة عليه السؤال الأول: ما مستوى تطبيق الإدارة

الالكترونية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران؟

للإجابة على السؤال قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على

العبارات الممثلة لمحور تطبيق الإدارة الالكترونية، وكذلك وفقاً للأبعاد المكونة له. والمتمثلة في: المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية

المتطلبات السياسية القانونية والأمنية. والجدول التالي يبين هذه النتائج:

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتطبيق الإدارة الالكترونية

| الرقم                     | الفقرات                                                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 01                        | تقدم دائرتنا المعلومات والخدمات عن طريق شبكة الانترنت                                       | 3.08            | 1.05              | 5               |
| 02                        | توفر دائرتنا احدث الأجهزة والبرامج التي تمكن من عمل التطبيقات الالكترونية الحديثة بكفاءة    | 3.28            | 1.13              | 3               |
| 03                        | هناك تدعيم وتطوير للاتصالات الإدارية بحيث تمكن من تبني التعاملات الالكترونية                | 3.28            | 0.88              | 4               |
| 04                        | هناك تبسيط واختصار للإجراءات الإدارية والروتينية                                            | 4.17            | 0.88              | 1               |
| 05                        | تم وضع في دائرتنا آلية لتبادل المعلومات والخبرات بين مراكز المعلومات                        | 3.01            | 1.15              | 6               |
| 06                        | تعتمد دائرتنا على شبكات الاتصال مع الأجهزة الحكومية والهيئات الأخرى والمواطنين              | 3.45            | 1.01              | 2               |
| <b>المتطلبات الادارية</b> |                                                                                             |                 |                   |                 |
| 07                        | توفر دائرتنا برامج تدريبية متقدمة في التطبيقات الحديثة للموظفين                             | 2.52            | 1.13              | 5               |
| 08                        | هناك برامج التدريب والتطوير المهني لأخصائي نظم المعلومات                                    | 2.57            | 1.16              | 4               |
| 09                        | غالبية العاملين في الدائرة لديهم مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مشروع الإدارة الالكترونية   | 3.29            | 1.06              | 2               |
| 10                        | تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت                                            | 2.85            | 1.25              | 3               |
| 11                        | تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت                                            | 3.71            | 1.03              | 1               |
| <b>المتطلبات البشرية</b>  |                                                                                             |                 |                   |                 |
| 12                        | توجد أنظمة ولوائح تنظيمية في دائرتنا للحفاظ على خصوصية المعلومات في شبكات الاتصال والانترنت | 3.85            | 0.91              | 1               |
| 13                        | هناك إجراءات أمنية في دائرتنا للحفاظ على خصوصية المعلومات في شبكات الاتصال                  | 3.82            | 0.84              | 2               |
| 14                        | يتم تحديد وتحليل الأخطار التي تهدد أمن المعلومات في دائرتنا                                 | 2.96            | 1.09              | 4               |
| 15                        | لا تحتاج دائرتنا لوضع خطة طوارئ طالما بياناتها في مأمن                                      | 2.14            | 0.93              | 5               |
| 16                        | هناك خطط في دائرتنا لاستعادة البيانات في حال تلف البيانات او تعطل الحاسبات الآلية           | 3.75            | 1.09              | 3               |
| -                         | المتطلبات السياسية القانونية و الأمنية                                                      | 3.30            | 0.58              | 2               |
|                           | الكلية                                                                                      | 3.23            | 0.53              | /               |

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول (04) المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور تطبيق الإدارة الالكترونية لجميع أبعادها وعباراتها بشكل عام كان (3.23) أي أن أفراد عينة الدراسة يرون تطبيق الإدارة الالكترونية مرتفع نسبياً ولكن بدرجات متفاوتة حسب الأبعاد المكونة لها، وعناصر كل بعد من هذه الأبعاد ممثل في أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية التالية: المتطلبات الإدارية. بمتوسط حسابي (3.50) ثم جاء في المتطلبات السياسية القانونية والأمنية بمتوسط حسابي (3.30) وبعدها المتطلبات البشرية بمتوسط حسابي (2.99).

ويتضح من الجدول أن أكثر فقرات بعد المتطلبات الإدارية أهمية هي فقرة " هناك تبسيط واختصار للإجراءات الإدارية والروتينية " بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.88) ثم تليها فقرة " تعتمد دائرتنا على شبكات الاتصال مع الأجهزة الحكومية والهيئات الأخرى والمواطنين " بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (1.01) ، ثم تليها فقرة " توفر دائرتنا أحدث الأجهزة والبرامج التي تمكن من عمل التطبيقات الالكترونية الحديثة بكفاءة " بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (1.13) ، وهذا يدل على أن العمال يرون هناك فوائد في تطبيق الإدارة الالكترونية ولديهم رغبة نحو العمل الالكتروني وهذا من خلال توفر البنية التحتية التي تعد من أهم متطلبات الإدارة الالكترونية.

كما تبين من الجدول أن أكثر فقرات بعد المتطلبات البشرية أهمية هي فقرة " القيم التنظيمية للإدارة تؤثر على إقامة نظام الإدارة الالكترونية " بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.03)، ثم تليها الفقرة " غالبية العاملين في الدائرة لديهم مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مشروع الإدارة الالكترونية " بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (1.06) وتليها فقرة " تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت " بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (1.25) ، ويشير هذا أن معظم العمال تتفق آرائهم على أهمية هذا المطلب لتحقيق نجاح الإدارة الالكترونية وما تحتاج إليه من توعية وتثقيف وتدريب لتحسين أوضاع العاملين. كما اتضح من الجدول أن أكثر فقرات بعد المتطلبات السياسية القانونية والأمنية أهمية هي فقرة " توجد أنظمة ولوائح في دائرتنا للحفاظ على خصوصية المعلومات في شبكات الاتصال والانترنت " بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.91) ، ثم تليها فقرة " هناك إجراءات أمنية في دائرتنا للحفاظ على خصوصية المعلومات في شبكات الاتصال والانترنت " بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.84) ثم تليها الفقرة " هناك خطط في دائرتنا لاستعادة البيانات في حال تلف البيانات أو تعطل الحاسبات الآلية " بمتوسط الحسابي (3.75) واختلاف انحراف معياري (1.09)، ويدل هذا على أن العمال يوافقون بصفة عامة على وجود أنظمة وإجراءات للحفاظ على خصوصية المعلومات.

**السؤال الثاني: ما مدى تحسن الخدمات العمومية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران؟**

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات الممثلة لمحور الخدمات العمومية، وكل ذلك كالآتي:

الجدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للخدمة العمومية

| الرقم | الفقرات                                                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 17    | هناك اهتمام مستمر من طرف دائرتكم بتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين                   | 4.19            | 0.74              | 1               |
| 18    | تسطر برامج تكوينية مستمرة للموظفين في الدائرة لتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن        | 2.84            | 1.14              | 9               |
| 19    | الخدمة المقدمة من طرف دائرتكم تتميز بالمساواة والعدالة في التعامل مع مختلف طلبات المواطنين  | 2.94            | 1.04              | 7               |
| 20    | الأعمال الالكترونية تقلل من الأخطاء التي تحدث في العمل                                      | 3.80            | 0.85              | 5               |
| 21    | مقتنع بإمكانية إتمام معاملات المواطنين بدون الحضور إلى مقر الدائرة                          | 3.83            | 1.29              | 4               |
| 22    | مشروع الإدارة الالكترونية سيققل من الفساد والمحسوبية بدرجة كبيرة                            | 4.00            | 0.86              | 3               |
| 23    | تعمل دائرتكم على تطبيق أحدث تقنيات الإدارة الالكترونية في مختلف الخدمات التي تقدمها للمواطن | 2.92            | 0.84              | 2               |
| 24    | تحسنت الخدمة المقدمة على مستوى دائرتكم                                                      | 4.08            | 0.66              | 8               |
| 25    | المواطن راض عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف دائرتكم                                       | 2.96            | 0.86              | 6               |
| -     | الخدمة العمومية                                                                             | 3.51            | 0.64              | /               |

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (05) المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمة العمومية بجميع فقراتها بشكل عام كان (3.51) وهو مرتفع نسبياً، أي أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الخدمة العمومية قد تحسنت في الدوائر محل الدراسة وهذا راجع إلى الاهتمام المستمر والاقتناع بمشروع الإدارة الالكترونية.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسة الأولى: للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسة والتي مفادها:

الفرضية الصفرية (  $H_0$  ) لا لتطبيق الإدارة ( يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  ) الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث ( وهران، السانية، عين الترك).

الجدول 6: نتائج تحليل الانحدار لاختبار الأثر بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

| معامل الارتباط<br>(R) | معامل التحديد<br>(R <sup>2</sup> ) | مستوى<br>الدلالة | قيمة (f)<br>الجدولية | قيمة (f)<br>المحسوبة | متوسط<br>المربعات | درجات<br>الحرية | مجموع<br>المربعات |          |
|-----------------------|------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------|
| 0.542                 | 0.294                              | 0.000            | 4.016                | 22.934               | 3.562             | 1               | 3.562             | الانحدار |
|                       |                                    |                  |                      |                      | 0.155             | 55              | 8.543             | الخطأ    |
|                       |                                    |                  |                      |                      |                   | 56              | 12.10             | المجموع  |

\* دال عند مستوى 0.05

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات SPSS.

أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما يبينها الجدول رقم (06)، حيث أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.016) عند درجات حرية (1 و 55) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص وجود أثر لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.542)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة (f) البالغ (0.000) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت (R<sup>2</sup>=0.294) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) تفسر ما مقداره 29.4% من المتغير التابع (الخدمات العمومية). وينتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

● الفرضية الفرعية الأولى:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للمتطلبات الإدارية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

الجدول 7: نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

| معامل الارتباط<br>(R) | معامل التحديد<br>(R <sup>2</sup> ) | نتيجة الفرضية<br>الصفرية • لا | مستوى<br>الدلالة | قيمة (t)<br>الجدولية | قيمة (t)<br>المحسوبة | الفرضية الفرعية الأولى |
|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| 0.396                 | 0.136                              | قبول                          | 0.005            | 1.99                 | ١٥.٧٩<br>٨           |                        |

\* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (07) أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.99) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للمتطلبات الإدارية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.369)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (T) البالغ (0.005) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى

الدلالة المعتمد أما القوة التفسيرية فقد بلغت ( $R^2 = 0.136$ ) مما يعني أن المتغير المستقل ( تطبيق الإدارة الالكترونية يفسر ما مقداره 13.6% من المتغير التابع ( تحسين الخدمة العمومية).

تشير النتائج إلى أن وجود تأثير قوي لمتغير توفير المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن توفير المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على تحسين الخدمة العمومية، بحيث تطبيق الإدارة الالكترونية في الدوائر محل الدراسة يجب أن يكون متلائم مع توفير البنى التحتية وتطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية

#### • الفرضية الفرعية الثانية:

• يا :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للمتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للدوائر الثلاث( وهران، السانية، عين الترك).

#### الجدول 8: نتائج تحليل الانحدار الفرضية الفرعية الثانية

| معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | نتيجة الفرضية الصفرية • يا | مستوى الدلالة | قيمة (t) الجدولية | قيمة (t) المحسوبة | الفرضية الفرعية الثانية |
|--------------------|-------------------------|----------------------------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------------|
| 0.693              | 0.48                    | قبول                       | 210.0         | 1.99              | ١١.٤٦<br>٣        |                         |

\* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (08) أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.99) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للمتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون. (693)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (T) البالغ (0.021) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد أما القوة التفسيرية فقد بلغت ( $R^2 = 0.48$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الالكترونية) يفسر ما مقداره 48% من المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية).

تشير النتائج إلى أن وجود تأثير قوي لمتغير توفير المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن تنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة، والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الانترنت يعزز من تحسين الخدمة العمومية.

#### • الفرضية الفرعية الثالثة:

• يا :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للمتطلبات السياسية والقانونية والأمنية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للدوائر الثلاث( وهران، السانية، عين الترك).

#### الجدول 9: نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| الفرضية الفرعية الثالثة | قيمة (t) المحسوبة | قيمة (t) الجدولية | مستوى الدلالة | نتيجة الفرضية الصفرية ٠ يا | معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) | معامل الارتباط (R) |
|-------------------------|-------------------|-------------------|---------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------|
|                         | 6.937             | 1.99              | 0.000         | قبول                       | 0.30                            | 0.55               |

\*دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (09) أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.99) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للمتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.693)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (T) البالغ (0.021) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R<sup>2</sup> = 0.48) مما يعني أن المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الالكترونية) يفسر ما مقداره 48% من المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية).

تشير النتائج إلى أن وجود تأثير قوي لمتغير توفير المتطلبات السياسية القانونية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن العمل على تحسين الخدمة العمومية يرجع إلى وجود إرادة سياسية داعمة لمشاريع الإدارة الالكترونية وإيجاد إجراءات وأساليب أمنية تساعد على حماية المعلومات، وإعطاء صيغة قانونية للأعمال الالكترونية.

#### - الفرضية الرئيسة الثانية:

٠ يا: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05) لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالدوائر الثلاث لولاية وهران تعزي لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

● الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05) لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالدوائر الثلاث لولاية وهران تعزي لمتغير العمر.

#### الجدول 10: نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الأولى

| المصدر | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (f) المحسوبة | قيمة (f) الجدولية | مستوى الدلالة |
|--------|----------------|--------------|----------------|-------------------|-------------------|---------------|
| العمر  | بين المجموعات  | 1            | 0.215          | 0.996             | 4.016             | 0.376         |
|        | داخل المجموعات | 55           | 0.216          |                   |                   |               |
|        | المجموع        | 56           |                |                   |                   |               |

\*دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (10) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية تعزى لمتغير العمر وذلك بسبب انخفاض قيمة (f) المحسوبة عن قيمتها الجدولية البالغة 4.016 ( عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث بلغت قيمة (f) المحسوبة للعمر (0.996) ( عند مستوى الدلالة (0.376) )

● **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \geq 0.05$  ) لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالدوائر لولاية وهران تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

#### الجدول 11: نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الثانية

| المصدر        | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (f) المحسوبة | قيمة (f) الجدولية | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|--------------|----------------|-------------------|-------------------|---------------|
| المؤهل العلمي | بين المجموعات  | 1            | 0.039          | 0.176             | 4.016             | 0.839         |
|               | داخل المجموعات | 55           | 0.223          |                   |                   |               |
|               | المجموع        | 56           | /              |                   |                   |               |

\*دال عند مستوى (0.05)

**المصدر:** من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (11) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكل ذلك بسبب انخفاض قيمة (f) المحسوبة عن قيمتها الجدولية البالغة 4.016 حيث بلغت قيمة (f) المحسوبة للعمر (0.176) عند مستوى الدلالة (0.839) (

● **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \geq 0.05$  ) لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالدوائر الثلاث لولاية وهران تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

#### الجدول 12: نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الثالثة

| المصدر       | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (f) المحسوبة | قيمة (f) الجدولية | مستوى الدلالة |
|--------------|----------------|--------------|----------------|-------------------|-------------------|---------------|
| سنوات الخبرة | بين المجموعات  | 1            | 0.70           | 0.314             | 4.016             | 0.815         |
|              | داخل المجموعات | 55           | 0.224          |                   |                   |               |
|              | المجموع        | 56           |                |                   |                   |               |

\*دال عند مستوى (0.05)

**المصدر:** من اعداد الباحثان اعتماد على مخرجات spss

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وكل ذلك بسبب انخفاض قيمة (f) المحسوبة عن قيمتها الجدولية البالغة (4.016) عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث بلغت قيمة (f) المحسوبة للعمر (0.314) عند مستوى الدلالة (0.815).

### ثالثا: مناقشة النتائج النهائية

أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في متطلبات الإدارة الالكترونية ( الإدارية، البشرية، السياسية القانونية والأمنية)، وبين المتغير التابع والمتمثل في تحسين الخدمة العمومية وأن درجة التأثير كانت متوسطة والذي يرجع إلى فقدان الجزائر إلى بيئة الكترونية مناسبة لاستراتيجيتها الالكترونية وهو ما يدعو إلى ضرورة النظر فيما خطط، وفيما سينفذ ( النظر في الإمكانيات مقارنة بالمخططات) إضافة إلى أن مخططات وبرامج التحول الالكتروني في الجزائر يغلب عليها طابع التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى، وهو ما لا يخدم مسار الخدمة العامة الالكترونية في الوقت الحالي خاصة أمام الافتقار إلى نظام وطني يضع الخطط ويتولى مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع جل الجهات المعنية. أما فيما يتعلق بتأثير متطلبات الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين وحسب نتائج الفرضيات التي فسرت تأثير كل مطلب على حدة فقد أظهرت النتائج ما يلي:

- **المتطلبات الإدارية:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة لولاية وهران، كما بينت النتائج أنها تعتمد على تبسيط الإجراءات الإدارية والروتينية كما توفر احدث الأجهزة والبرامج بكفاية، لان الإدارة الالكترونية تعتمد بالدرجة الأولى على البنية التحتية المتطورة القادرة على استيعاب الزيادة في الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة، وان تكون متاحة للجميع وان توفر الحد الأدنى من الخدمات للجميع.

- **المتطلبات البشرية:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة لولاية وهران، كما بينت النتائج أن غالبية العاملين لديهم مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مشروع الإدارة الالكترونية، غير أن هذه الموجة الجديدة من الإدارة تحتاج إلى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الإدارة الالكترونية وتدريبهم من اجل قيادة التغيير، لذلك لابد من وجود متخصصون وفنيون متميزون في تقنية المعلومات وكذلك زيادة التدريب الفعال الذي يعمل على تأهيل العمال وتطوير وتحسين قدراتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة.

- **المتطلبات السياسية القانونية والأمنية:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات السياسية القانونية والأمنية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر محل الدراسة لولاية وهران، كما بينت النتائج إلى وجود أنظمة ولوائح للحفاظ على خصوصية المعلومات كذلك وجود نسخ احتياطية من البيانات والمعلومات تحفظ في حالة تلفها أو فقدانها، لذلك لابد من وضع خطط لحماية امن المعلومات وسريتها كما لابد من تطوير الأنظمة والتشريعات وان تجعلها تتمتع بالمرونة والقدرة التي تتماشى ومتطلبات الإدارة الالكترونية.

توصلت الدراسة في الدوائر الثلاث ( وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- يوجد اهتمام مستمر من طرف دوائر ولاية وهران بتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.  
-إهمال تدريب الموظفين على أساليب وتقنيات الإدارة الالكترونية، إضافة إلى ضعف البرامج التدريبية المسطرة لتحسين الخدمة العمومية.

-تحسنت الخدمة العمومية في دوائر ولاية وهران تحسنا جيد مقارنة بالسنوات الأخيرة.

-المواطن راض نسبيا عن الخدمات العمومية المقدمة من طرف دوائر ولاية وهران.

-عدم مواكبة الدوائر لولاية وهران لأحدث تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-عدم الاستغلال الجيد لأدوات وتقنيات الإدارة الالكترونية.

-عدم عمل دوائر محل الدراسة لولاية وهران على تفعيل الإدارة الالكترونية رغم تبني مبادئها.

-تبني وتطبيق الإدارة الالكترونية غير كاف وبمحااجة إلى تطوير في دوائر ولاية وهران.

#### خاتمة:

لقد قمنا في هذا البحث بتحليل البيانات ومعالجتها وفق برنامج (SPSS.v18) من خلال دراسة حالة ثلاث دوائر (وهران السانية، عين الترك) لولاية وهران، وهذا باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقياس الدراسة، وكذلك حساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لقياس كل عبارة بمحورها، ثم حساب معامل الارتباط لمعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، وهذا للإجابة على السؤال الرئيسي ومناقشة الفرضيات المطروحة التي توصلت إلى أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لتطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في ثلاث دوائر (وهران السانية، عين الترك) لولاية وهران، كما تم التوصل إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الدوائر الثلاث (وهران، السانية، عين الترك) لولاية وهران تعزي لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي سنوات الخبرة). تمثل الإدارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطن مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

#### ضوء الدراسة الحالية بشقها النظري والعملي، فإننا نقترح بعض التوصيات المتمثلة في:

- لا بد من تسطير برامج تكوينية للموظفين للتحكم في تقنيات الإدارة الالكترونية، ومواكبة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يحسن من أدايجهم.
- العمل على تحفيز الموظفين ودفعهم نحو تحسين الخدمة العمومية.
- ضرورة مواكبة التغيرات في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتبني الأنظمة المعلوماتية لضمان تحسين أدايجها.
- ينبغي على الدوائر تعزيز دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدماتها العمومية وتطوير أدايجها من خلال ترسيخ ثقافة الجودة والتميز القائمة على المعرفة والمعلوماتية والتحكم في التكنولوجيا في وسط موظفيها.
- توفير الدعم المادي من خلال الوسائل والتقنيات اللازمة لتفعيل الإدارات العمومية، والدعم المعنوي من خلال نشر الثقافة الالكترونية
- ضرورة نشر الوعي الالكتروني للعاملين والمواطنين وتزويدهم بالمعارف اللازمة والتي تسمح بتجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية.

#### قائمة المراجع والاحالات

<sup>1</sup> علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الإمارات، 2011، متاح على الرابط [http://fahad-bandr.blogspot.com/2011/07/blog-post\\_6623.html](http://fahad-bandr.blogspot.com/2011/07/blog-post_6623.html) ، تم الطلاع عليه بتاريخ 2017/02/03.

<sup>2</sup> محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، الاردن، 2009، ص 43.

<sup>3</sup> Riadh bouriche, **le role des TIC dans la bonne gouvernance**, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance, la faculté des sociales et humaines, organisé les 18/19/avril, Université Mentouri Constantine-Algérie, 2009, p3.

<sup>4</sup> عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الدرب الإسلامي، بيروت، لبنان. 2006، ص 191.

<sup>5</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل، عمان، 2008، ص 3.

<sup>6</sup> Didier LINOTE et Raphael ROMI, **Service Public et Droit Administratif et Economique**, Litec, Paris, France, 2003, p43.

<sup>7</sup> رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية

الحديثة"، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2009، ص 1.

<sup>8</sup> بن عيسى ليلي (2006)، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة :جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة

ماجستير غير منشورة، في التسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 9.

<sup>9</sup> Marie Christine Roouault, **Droit Administratif**, Gualino, , 4eme édition, Paris, France, 2007, p243.