Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE
Spatial and entrepreneurial development studies laboratory
Year : 2022 Vol.5 No.3 pp:136-156

The Impact of the application of electronic management on the performance of public utilities Case Study of State Directorate of Electricity and Gas Distribution - State of Medea-' Center Bani Suleiman'

Sellam Abderrazak [1], Bouallaga Noura [2], Laboukhe Mariam [3]

[1] *University Medea, Algeria, Sellam Abderrazak@univ-medea.dz.*
[2] *University Medea, Algeria, bouallaga.noura@univ-medea.dz @univ-medea.d.*
[3]*University Medea, Algeria, ، laboukhe.mariam@univ-blida.dz*

ARTICLE INFO

Article history:
Received:27/07/2021
Accepted:23/12/2021
Online:08/10/2022

Keywords:
Management; Electronic Management; Public Utilities; public needs; Directorate of Electricity and Gas Distribution

JEL Code: A32 ،H41 ، H82 ،L63,L94.

ABSTRACT

The study aims to find out the performance of e-governance in public utility workflow activation, by knowing the nature of the relationship between e-Government, public utility Directorate of Electricity and Gas Distribution médéa, in order to achieve the objectives of the study designed to identify and distribute them to members of the study sample And (30), so have been using the statistical package for Social Sciences (SPSS) for data analysis, the study finds that e-governance should be strengthened and improved in order to live up to the global level, the contribution of electronic administration in reducing the size of files and papers plus Achieving objectivity away from biases and pressures which were in traditional management resulting from indifference and poor regulatory side.

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية

دراسة حالة المديرية الولائية لتوزيع الكهرباء والغاز– ولاية المدية– " مركز بني سليمان

سلام عبد الرزاق [1]،بوعلاقة نورة [2]، لبوخ مريم [3]

[1]*جامعة المدية ،الجزائر، Sellam Abderrazak@univ-medea.dz*

[2] *جامعة المدية، اجزائر، bouallaga.noura@univ-medea.dz @univ-medea.dz*

[3] *جامعة المدية، الجزائر، laboukhe.mariam@univ-blida.dz*

معلومات المقال

تاريخ الاستقبال:2021/07/27
تاريخ القبول:2021/12/23
تاريخ النشر:2022/10/08

الكلمات المفتاحية

إدارة، إدارة إلكترونية، مرافق عمومية، حاجات عامة، مديرية توزيع الكهرباء والغاز الولائية.

JEL Code: A32 ، H41 ،H82 ،L63,L94.

الملخص

تهدف الدراسة الى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرافق العمومية، وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة ما بين الإدارة الإلكترونية والمرافق العمومية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز ولاية المدية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (30) مفردة، بحيث تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، توصلت الدراسة الى أنه يجب تعزيز الإدارة الإلكترونية وتحسينها للارتقاء الى المستوى العالمي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليل حجم الأوراق والملفات بالإضافة الى تحقيق الموضوعية بعيدا عن التحيزات والضغوطات التي كانت في الإدارة التقليدية الناتجة عن اللامبالاة وضعف الجانب الرقابي.

*Corresponding Author: *Bouallaga Noura*.

(cc) BY-NC

مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحدث المدارس التي مست الجانب الإداري في جميع المجالات، نتيجة التطورات السريعة والمتعاقبة التي أفرزتها العولمة، الأمر الذي ساهم في التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الحديثة القائمة على الجانب الإلكتروني، والذي تسعى من خلاله الى توفير الوقت، الجهد، تقليص طوابير الانتظار والحد من الأوراق بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في جانب الأداء المتعلق بالسير الحسن للمرافق العامة والعمل على عصرنة القطاعات وتحقيق الانتفاع من خدمات المرافق العامة بمزيد من الشفافية والديمقراطية.

I-1 الإشكالية: من خلال كل ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:" **ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية؟**".

I-2 الأسئلة الفرعية: من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تفعيل أداء الخدمات المقدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية ؟
- ما هي اتجاهات عمال المديرية اتجاه الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي اتجاهات عمال المديرية في مستوى أداء المرافق العمومية ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية والخدمات المقدمة في المرافق العمومية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05؟

I-3 فرضيات الدراسة: من خلال الأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على على تفعيل أداء الخدمات المقدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية ؛
- اتجاهات عمال المديرية نحو الإدارة الإلكترونية سلبية؛
- اتجاهات عمال المديرية نحو تفعيل سير المرافق العمومية سلبية؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية والخدمات المقدمة في المرافق العمومية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05.

I-4 منهج الدراسة: انطلاقا من طبيعة الدراسة التي يتطلبها هذا الموضوع من أجل الإجابة على اشكالية دراستنا، تم الالتزام بالمنهج الوصفي في الجانب النظري ونظرا لأهمية الجانب التطبيقي وخصوصيته اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين في ذلك الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة ومن ثم تحليلها واختبار الفرضيات، وأسلوب الملاحظة كأداة ثانية من خلال مراقبة أداء المبحوثين و مقارنتها بإجابتهم لتسهيل عملية تحليل الدراسة.

I-5 الدراسات السابقة: يمكن التطرق الى بعض منها في النقاط التالية:

- **الدراسة الأولى:** زمال صالح، **مبادئ تفويض المرفق العام في التشريع الجزائري قراءة في أحكام نص المادة 209 من المرسوم الرئاسي 15-247**، مقال مقدم الى مجلة حوليات جامعة الجزائر1، العدد 32 – الجزء الأول 2018، هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على مختلف المبادئ التي يخضع لها تكوين عقد التفويض وأهم القواعد التي يخضع

إليها المفوض له خلال تنفيذ اتفاقية تفويضه من أجل الوصول الى الغاية المرجوة من تفويض المرفق العام، توصلت الدراسة الى أن نجاح مشاركة القطاع الخاص في إدارة وتسيير المرافق العمومية في الجزائر بموجب تقنية التفويض الذي يبقى مرهونا بوجود الضوابط، فرض المبادئ على طرفي العقد تبقى رهينة النصوص القانونية لأحكام مرسوم 2015 التي تحكم تفويض المرافق العمومية.

– **الدراسة الثانية:** سلمى عشبة عبد العزيز، **الإدارة الإلكترونية: مدخل متكامل لتميز أداء الإدارة العامة**، مقال مقدم إلى المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد13، جويلية 2018، طرحت الباحثة إشكاليتها على النحو التالي: **إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز على مستوى أداء المنظمات الإدارية العامة؟** هدفت الباحثة من خلال الدراسة إلى توضيح دور الأساليب الإدارية الحديثة في التكيف مع معطيات البيئة الجديدة، حيث ركزت الباحثة على إبراز الإدارة الإلكترونية كمدخل رئيسي في تحقيق تميز الأداء، توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى توجه المنظمات إلى إعادة تصميم نظم التخطيط بإضفاء عناصر المرونة وتوقع التغيرات من خلال نظم رقابة قياس الأداء، تنمية الفاعلية، سرعة الأداء واتخاذ القرارات عند نقاط التنفيذ ممَا يجعلها أكثر تطور وديناميكية.

– **الدراسة الثالثة:** يحياوي عمر، **الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر**، مقال مقدم إلى مجلة دراسات اقتصادية، العدد37، أفريل 2019، طرح الباحث اشكاليته على النحو التالي: **ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وما مدى مساهمتها في ترقية الخدمة العمومية؟**، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات الجزائر، توصل الباحث من خلال دراسته إلى وجود إرادة سياسية لدى السلطة للنهوض بهذا القطاع غير أنَ النتائج لا تعكس الجهود المبذولة لترقية الخدمة العمومية بالجزائر في ظل وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك.

الفرق بين دراستنا و الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها: بعد عرض الدراسات السابقة التي تطرقت الى موضوع دراستنا، تمت الاستفادة منها في التعرف على القضايا ذات الصلة بموضوع الدراسة، استنباط الأسئلة وأدوات الدراسة وبالتالي اثراء الدراسة الحالية، غير أن هذه الدراسة تختلف عن تلك الدراسات في تركيزها على موضوع "**أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية** "والتي تم اسقاطها على دراسة حالة المديرية الولائية لتوزيع الكهرباء والغاز – ولاية المدية– " مركز بني سليمان"، حيث قمنا من خلال هذه الدراسة بالربط بين المتغيرين ومعرفة العلاقة بينهما في ظل التغيرات الحاصلة على مستوى المديرية في اطار تطبيق استراتيجيتها لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال الاعتماد على الاستبانة التي تخص عمال المديرية في مختلف المستويات، قصد معرفة وجهات النظر المختلفة ومدى شمولية الإدارة الإلكترونية لمختلف المستويات.

1– مفاهيم اساسية حول الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية تغيير جذري في مفهوم الوظيفة العامة، وتعمل على ترسيخ قيم الخدمة العامة التي يعتبر فيها المستفيد هو المحور الأول في اهتمام الشركة التي تقدم الخدمة. **(محمد محمود الطعا منة، طارق شريف علوش، 2004.)**

1-1- مفهوم الادارة الإلكترونية: بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية، حسب ما تشير اليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر بأن هناك العديد من التعاريف التي تناولت هذا المصطلح منها:

1.1-1 عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها:" تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هياكل الإدارة، لتنفيذ كافة الأعمال فيها إلكترونيا". **(محمد بن سعيد مقصود بخاري، 2008)**

2.1-1 عرفت أيضا: "أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال الإدارية ، بهدف تطوير العمل الإداري وتحقيق الأهداف المخطط لها " **(خليفه مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، 2013)**

3.1-1 عرفت أيضا: الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع العمل." **(سلمى عشبة عبد العزيز، 2018)**

4.1-1 من خلال ما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي: " أسلوب حديث للقيام بالمهام استنادا على التكنولوجيات المتقدمة التي تساهم في تحقيق الأهداف بالكفاءة والفعالية المطلوبة."

2 -البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية: تشتمل غالبا على العناصر التالية: **(عاشور عبد الكريم، 2009-2010)**

1.2 شبكة الأنترنت: شبكة معلوماتية عالمية، تمثل توصيلا تعاونيا للعديد من شبكات الحاسبات الآلية المختلفة، يتم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة كأنها قطعة واحدة أو نظام واحد نذكر منها: خدمة منتديات الحوار، خدمة الدردشة؛

2.2 الشبكة الداخلية للشركة(الأنترانت): تقتصر على العمال الذين ينتمون الى الشركة وتتميز بحماية ، سيطرة ورقابة عالية على مواردها من معلومات بواسطة ما يطلق عليه جدران النار؛

3.2 الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء(الاكسترانت): يتمثل دورها الأساسي في الربط بين الشركة أو المنظمة أو المجهزين، الأمر الذي يستدعي من مستخدمي شبكة الاكسترانت إدخال كلمة المرور بحكم أنها لا توجه كل الناس بقدر ما استخدامها مخصص لفئة معينة.

4.2 المقارنة بين النظام الإداري القديم والحديث: إن أفضل طريقة لتوضيح أهمية العمل بنظام الإدارة الإلكترونية تتمثل في توضيح الطريقة التي كانت تعمل بها الشركات قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية، ثم عقد مقارنة بين النموذجين القديم والحديث كما هو موضح في الملحق رقم (01)، حيث يفسر الجدول أن النظام الإداري الحديث ساهم بشكل كبير في تسهيل وتبسيط العمل الإداري، بالإضافة الى الحد من الأخطاء والبيروقراطية بمفهومها الضيق .

3. مفاهيم أساسية حول المرافق العمومية : تعددت المفاهيم التي تطرقت الى مصطلح المرافق العمومية بحسب الدراسات وغرض الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع.

3-1مفهوم المرافق العمومية: يمكن اختصار مفهوم المرفق العمومي في مفهومين حسب الهيكل الذي يقوم بإنجاز النشاط كما هو موضح في النقاط التالية:

1.1-3المفهوم الوظيفي: " نشاط موجه لتلبية حاجيات ذات مصلحة عامة له علاقة خاصة بشخص تابع للدولة، هذه العلاقة قد تكون ممثلة في انشاء نشاط في تفسيره والتي تكون تحت تأثير السلطة العامة بشكل تام".

2.1-3 المفهوم التنظيمي: " هو الشخص المكلف بتسيير هذا النشاط". **(فيصل بن حيلو، الصفحات 13-14 ماي 2015)**

2.3: آليات ضبط المرافق العمومية: يمكن ايجازها في النقاط التالية: **(قصير مزياني فريدة، 2001)**

3-1.2 أن انتقال الجزائر الى اقتصاد حر تطلب وضع مجموعة من القواعد في إطار منسجم، مما سمح بتفادي الصدمات الداخلية التي تجعل من الانتقال صعب ومكلف جدا؛

3-2.2 أجل إصلاح الدولة ودورها فقد رافقت عملية الانفتاح على المنافسة إنشاء هيئات مميزة ومكلفة بضمان الانتقال السليم للمرافق العمومية ، بالإضافة الى تقييم العملية التنافسية وتثبيت بعض المصالح؛

3-3.2 تمثل الهيئات في ما يسمى بسلطات الضبط الإداري المستقلة، تنظيم إداري محايد عن الإدارة التقليدية.

3-3 المبادئ الرئيسية للحكومة الجزائرية لتحديث إدارتها العامة: يمكن ايجاز النهج الجديد للحكومة الجزائرية لتحديث إدارتها العامة من خلال النقاط التالية: **(محمد سعداوي، 2016)**

3-1.3 مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية: يقصد بها أن الخدمة العمومية يجب أن تضمن الحياد، وعدم التفرقة من خلال اعطاء الأولوية لفئة معينة من المستفيدين على حساب فئة أخرى؛

3-2.3 مبدأ التكيف مع التغيرات: يشير هذا المبدأ الى ضرورة تكيف المرافق العمومية لها معنيين معنى شكلي أو عضوي يتمثل في الهيئات والأجهزة العمومية التي تنشأ سواء على المستوى المركزي أو المحلي وتوكل اليها تقديم الخدمة العمومية للمواطنين، وآخر مادي أو موضوعي يتمثل في الخدمات التي توفرها تلك الأجهزة والهيئات.

3-3.3 مبدأ التكيف مع التغيرات: يشير هذا المبدأ الى ضرورة تكيف المرافق العمومية لها معنيين معنى شكلي أو عضوي يتمثل في الهيئات والأجهزة العمومية التي تنشأ سواء على المستوى المركزي أو المحلي وتوكل اليها تقديم الخدمة العمومية للمواطنين، وآخر مادي أو موضوعي يتمثل في الخدمات التي توفرها تلك الأجهزة والهيئات.

3-4 مبررات إصلاح المرافق العمومية: تقوم برامج إصلاح المرافق العمومية المتعلقة بالخدمات العمومية الحديثة على جملة من المبررات الرئيسية التالية: **(مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، 2017)**

3-1.4 تضخم الهيكل التنظيمي في منظمات الخدمة العامة وغياب التخصص الوظيفي؛

3-2.4 ضعف التنسيق والتنظيم في العمليات الإدارية؛

3-3.4 البطالة المقنعة وارتفاع مطالب الجماهير التي ترغب في استحداث الأساليب الحديثة في الخدمة؛

3-4.4 ظهور التحديات التكنولوجية وبروز مفاهيم حديثة في منظمات الأعمال الحديثة الناتجة عن المد العولمي.

3-5 النهج الجديد للحكومة الجزائرية لتحديث إدارتها العامة: يمكن ايجاز النهج الجديد للحكومة الجزائرية لتحديث إدارتها العامة من خلال النقاط التالية: **(Ammar Bouhouche, 2014)**

3-1.5 تقديم خدمات ضخمة مع الحد الأدنى من الإنفاق ودون فرض ضرائب جديدة؛

3-2.5 الأخذ بمبدأ إدارة الجودة الكلية (إدارة الجودة الشاملة) عن طريق تغيير الطريقة التقليدية؛

3-3.5 تمكين مجالس البلدية لدراسة المسائل المتعلقة بالتنمية المحلية، وحل المشاكل على المستوى المحلي دون انتظار موافقة السلطات المركزية.

4. تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية: ننتقل في هذا المحور الى عرض الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية نستهله بأول خطوة وهي تحضير الدراسة الميدانية التي تعتبر من أهم خطوات الدراسة .

1.4 تقديم الدراسة الميدانية

4-1.1 المعلومات ومصادر الحصول عليها: للإجابة على هذه الإشكالية تطلب الوضع معلومات أولية والتي تم الحصول عليها من خلال عمال المديرية.

4-2.1 مجتمع وعينة الدراسة: تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني لعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية، لقد أخذنا عينة من (40) فرد لعمال المديرية من مختلف المستويات الإدارية من أجل معرفة رأيهم وتوجهاتهم اتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية وممدى واقعيته وانعكاساته على الخدمات المقدمة يمكن توضيح طريقة التعامل معها حسب ما هو موضح في الملحق رقم (02).

4-3.1 إعداد الاستبانة: من أجل تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل سير المرافق العمومية في المديرية، تم الاعتماد على نموذج يعتمد على دراسة أبعاد الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المديرية محل الدراسة، ومدى توجه العامل نحو الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى أداء العاملين، قصد معرفة العلاقة بين هذه المكونات.

4-4.1 تحديد أهداف قائمة الاستبيان: يتمثل الهدف الرئيسي في معرفة العلاقة بين المتغيرات التي تمثل الدراسة، قصد التأكد أو نفي الفرضيات والحصول على إجابات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في " **ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية؟**".

أما الأهداف الثانوية تتمثل في معرفة كيف تساهم التساؤلات في تبيين مستوى كل من الإدارة الإلكترونية والخدمات المقدمة على مستوى المديرية كأحد المرافق العمومية الهامة التي ترتكز عليها الدولة، بالإضافة الى أهم العناصر الموجودة فيها والتي يوليها العاملين اهتماما كبيرا .

4 – 2 طرق إعداد الاستبانة: تم الاعتماد في إعداد الاستبانة على الجداول، والسبب يرجع لاستعمال سلم لكارت الخماسي الذي يعتبر من بين الأساليب الأكثر استخداما في قياس الاتجاهات.

4- 1.2 خطط البحث: قمنا بصياغة مخطط فرضي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة، أنظر الملحق (03).

4 – 2.2 الاختبارات الأولية لأداة القياس: للحكم على صدق الاستبانة من عدمها قمنا بإجراء مجموعة من الاختبارات عليها وذلك من خلال ما يلي:

– **صدق الاستبانة:** من أجل التأكد من صدق الاستبانة ومناسبة فقراتها تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية، قاموا بإصدار حكمهم على درجة مناسبة الأسئلة لعبارات الاستبانة ومدى شمول الاستبانة لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وعلى ضوئها قمنا بإجراء التعديلات

– **ثبات متغيرات الاستبانة:** استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرونباخ مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وذلك حسب ما هو موضح في الملحق رقم (04) ، حيث يتضح من الجدول أن معامل ألفا كان مرتفعا بـ 0.929، كما كانت قيمة الثبات مرتفعة أيضا هذا ما يدل على ثبات متغيرات الاستبانة

4-3 صدق الاتساق الداخلي: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 30 مفردة وذلك بحساب المتوسط الحسابي لكل محور، ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بين المحور وعبارته، لذا

قمنا بحساب الاتساق الداخلي لأجزاء الاستبانة بحيث يتضمن المحور الأول جوانب الإدارة الإلكترونية والمحور الثاني توجه العامل نحو تفعيل سير المرافق العمومية.

4- 1.3 صدق الاتساق الداخلي لفقرات جوانب الإدارة الإلكترونية للبعد الأول من وجهة نظر العاملين (الجزء الأول): من أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته، أنظر الملحق رقم (05). حيث يفسر أن كل فقرة من فقرات هذا المحور والمحور الكلي لفقراته دالة احصائيا، ماعدا الفقرة 4 و8 ومنه تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

4- 2.3 صدق الاتساق الداخلي لفقرات توجه العامل نحو الإبداع الإداري (الجزء الثاني): يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 09)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته، أنظر الملحق رقم (06)، من خلال الجدول نجد أن كل فقرة من فقرات توجه العاملين نحو الإبداع الإداري والمحور الكلي لفقراته دالة احصائيا، ومنه تعتبر فقرات الاستبانة صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

4- 3.3 صدق الاتساق الداخلي لفقرات المرونة من وجهة نظر العاملين في الشركة (الجزء الثالث): استعمالنا معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته، أنظر الملحق رقم (07)، حيث يفسر أنَ كل فقرة من فقرات المرونة حسب عمال الشركة والمحور الكلي لفقراته دالة احصائيا، ماعدا الفقرة 02، ومنه تعتبر فقرات الاستبانة صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

4- 4.3 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الانضباط من وجهة نظر العاملين في الشركة (الجزء الرابع): يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى 08) موضحة في الملحق رقم (08)، بحيث يفسر الملحق أن كل الفقرات دالة احصائيا وبتالي تعتبر الفقرات صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

4- 5.3 صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني المرفق العمومي من وجهة نظر العاملين في الشركة (الجزء الخامس): استعملنا معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته، أنظر الملحق رقم (09)، من خلال الملحق نجد أن كل فقرة من فقرات المرفق العمومي والمحور الكلي لفقراته دالة احصائيا، ماعدا الفقرة 01، ومنه تعتبر فقرات الاستبانة صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

4- 6.3 صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة: يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة مجتمعة كما هو موضح في الملحق (10)، من خلال الملحق نجد أنَ معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة دالة احصائيا، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

4- 7.3 أدوات تحليل البيانات: من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من عملية الاستقصاء بشكل دقيق استعملنا جداول التكرار والنسب المئوية وكذا جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما استعملنا تحليل T-Test لاختبار صحة الفرضيات .

5- عرض نتائج الدراسة: سنتطرق في هذا المحور الى عرض وتحليل نتائج البطاقة الشخصية للمستجوب، تحليل نتائج الأسئلة وذلك بعد جمع البيانات اللازمة من عينة الدراسة التي تم ترميزها وحجزها ومعالجتها في جهاز الكمبيوتر بالاعتماد على كل من برنامج Spss وExcel، اللذان يسهلان الحصول على النتائج في وقت قصير، تحصلنا على النتائج الموضحة في الجداول المستعملة في عرض النتائج.

5-1 عرض النتائج الشخصية: قبل التطرق إلى عرض نتائج مضمون الدراسة نقوم في البداية بالتحليل الوصفي للأسئلة المتعلقة بالعينة المستجوبة.

5-1.1 جنس المستجوب: تتكون الدراسة من 30 فرد والتي من خلالها تحصلنا على النتائج الموضحة في الملحق رقم (11)، حيث يظهر الجدول أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث بحيث يمثلون 83.3% من عينة الدراسة وهذا راجع لكون أن الشركة توظف فئة الذكور أكبر من فئة الإناث، الأمر الذي يفسر أنَ الفئة الأكثر مشاركة في نجاح برامج الإدارة الإلكترونية هي من فئة الذكور.

5-2.1 عمر المستجوب: يتوزع سن أفراد عينة الدراسة حسب سن الفئات المدرج في الاستبانة، كما هو موضح في الملحق رقم (12) ، يفسر الجدول بأن (43.3%) من المستجوبين تتراوح سنهم من 30 سنة إلى 40 سنة، لتأتي بعدها نسبة (40%) كنسبة الأفراد الذين سنهم أقل من 30سنة لتليها نسبة (10%) الافراد الذين سنهم يتراوح من 40سنة الى 50سنة تتراوح، أما في المرتبة الأخيرة الأفراد الذين سنهم أكبر من 50 سنة ومنه نلاحظ أن أغلب عمال المركز من الفئة الشبابية وهو ما يزيد من فرصة المديرية بأن تكون ناجحة وواعدة مستقبلا.

5-3.1 المؤهل العلمي للمستجوب: يتوزع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي إلى ستة مجموعات كما هو موضح في الملحق رقم (13)، بحيث يتضح لنا أن الأفراد الذين مؤهلهم العلمي بكالوريا يمثلون أكبر عدد بنسبة (46.7%)، وتعود المرتبة الثانية لمؤهل الماستر بنسبة (20%)في حين أن نسبة الافراد الذين مؤهلهم ليسانس وتقني سامي تأتي في المرتبة الثالثة بحيث مثلت (16.7%) لكل من المؤهلين. .

5-4.1 مجال الوظيفة الحالية: يتوزع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة إلى أربع مجموعات، أنظر الملحق رقم (14)، من خلال الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين مجال وظيفتهم الحالية أعمال إدارية إشرافيه يمثلون نفس النسبة مع الأفراد الذين أعمالهم غير إدارية في عينة الدراسة والمقدرة ب 50% مما يشكل نوع من التكامل بين الفئتين ويساعد على تحقيق الأهداف في الوقت المبرمج لذلك.

5-5.1 سنوات الخبرة: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة إلى أربع مجموعات، كما هي موضحة في الملحق رقم (15) ، من خلال الجدول يتبين لنا أن الأفراد الذين سنوات خبرتهم من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات تقدر نسبتهم (46.7%)، بينما نسبة (36.7%) فهي تمثل الأفراد الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، لتليها نسبة (13%) وهي تمثل الافراد الذين سنوات خبرتهم أكبر من 15سنة، وأخيرا نسبة (3.3%) للأفراد الذين سنوات خبرتهم من 10 الى أقل من 15سنة، يرجع سبب نقص الخبرة لأفراد العينة إلى توظيفهم حديثا والأمر الذي يؤكد ذلك أن أغلب الأفراد من الفئة الشبابية.

5-2 تحليل المحور الأول من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل نتائج الأسئلة التي تمثل الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المديرية محل الدراسة، لكن قبل ذلك يجب توضيح المقياس الذي اتبع في الدراسة والمتمثل في مقياس

لكارت الخماسي، أنظر الملحق رقم (16) وعليه يمكن توضيح درجة الموافقة عن العبارات المتعلقة بالمحور الأول في الملحق رقم (17).

يتضح من خلال الملحق أن كل العبارات المتعلقة ببعد الإدارة الإلكترونية كان بمتوسط حسابي مرتفع مقارنة بالمتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن موافقة الأفراد على هذه العبارات إلا انه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري بناء على ما سبق نستنتج أن مستوى الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالشركة كان مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن البعد ككل (3.7763) وهذا يدل على أن المبحوثين في مختلف مصالح الشركة يتمتعون بالرغبة في استخدام الإدارة الإلكترونية، والذي من شأنه أن يطور ويحسن من أداء المديرية.

5-3 تحليل المحور الثاني من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل جزء من نتائج الأسئلة التي تمثل مكون توجه العاملين نحو المرفق العمومي، أنظر الملحق رقم (18)، يفسر الملحق كل العبارات (من 01 إلى 09) كانت بمتوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن موافقة الأفراد على هذه العبارات إلا انه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري.

بناءا على ما سبق نستنتج أن مستوى توجه العاملين نحو تفعيل سير المرافق العمومية جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن البعد ككل (3.9926) وهذا يدل على أن المبحوثين في مختلف مصالح الشركة يتمتعون برغبة ايجابية في ان يكونوا اعضاء فاعلين بالشركة.

5-4 تحليل المحور الثالث من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل ما تبقى من نتائج الأسئلة التي تمثل مكون علاقة الإدارة الإلكترونية بتفعيل سير الخدامات العمومية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز كأحد المرافق العمومية الهامة في بناء اقتصاد الدولة، أنظر الملحق رقم (19)، من خلال هذا الملحق يتضح أن كل العبارات كانت بمتوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن موافقة الأفراد على هذه العبارات، وعليه فإن مستوى علاقة الإدارة الإلكترونية بتفعيل سير المرافق العمومية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية كان مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن البعد ككل (3.9926) وهذا يدل على أنه هناك علاقة بين متغيرات دراسة.

6. اختبار فرضيات الدراسة الميدانية : بعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت هذه الدراسة، نتطرق في هذا الجزء إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتحقق من صحتها أو عدمها باستعراض نتائج تحليل بالنسبة لكل فرضية .

6- 1 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

نتائج اختبار (t-test) لهذه الفرضية تظهر من خلال الملحق رقم (20)، يفسر الملحق أن قيمة (t) تساوي 3.426 والاحتمالية المصاحبة لها 0.002 وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والقائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على على تفعيل سير الخدمات المقدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية.

6-2 الفرضية الرئيسية الثانية

لاختبار الفرضية نعتمد على المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد ككل والتي تعبر عن اتجاهات عمال المديرية، أنظر الملحق رقم (21)، حيث يفسر أنَ المتوسط الحسابي العام لاتجاهات عمال الشركة نحو الإدارة الإلكترونية (3.8028)، وهو يعبر عن مستوى درجة موافقة عمال المديرية الذين يعتقدون أن الإدارة الإلكترونية تنال هذه الدرجة، وبتطبيق هذا المستوى على سلم لكارت الخماسي يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع في الدرجة (3) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية H0 وقبول الفرضية البديلة H1.

6-3 الفرضية الرئيسية الثالثة

لاختبار هذه الفرضية نعتمد على المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الذي يعبر عن سير المرافق العمومية (الخدمات المقدمة من قبل المديرية في اطار تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد المرافق العامة والهامة في خدمة المجتمع وبناء اقتصاد الدولة.)، أنظر الملحق رقم (22)، حيث يوضح أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات الشركة نحو تفعيل سير المرفق العمومي (3.9926)، وبتطبيق هذا المستوى على سلم لكارت الخماسي يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع في الدرجة (3) وهو يشير إلى مستوى من الموافقة في تقييم عمال المديرية لتفعيل سير المرافق العمومية، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على أن اتجاهات عمال المديرية نحو تفعيل سير المرافق العمومية سلبية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على عكس ذلك.

6-4 اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الملحق رقم (23).

لدينا المعادلة: $y=ß+\alpha x$ أي: $y=1.251+0.726x$

Y: تفعيل الخدمات في المرافق العمومية(مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية.. **X** : الإدارة الإلكترونية

استخدمنا تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية البحث الرئيسية الرابعة وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في جدول اعلاه ما يلي: هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل والمتغير التابع إذ بلغ (t=2.062) بمستوى دلالة Sig (0.049)، تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.651) ،حيث فسر متغير الإدارة الإلكترونية (65.1%) من التباين في مستوى تفعيل سير المرافق العمومية بالاعتماد على قيمة معامل التحديد (R^2)، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على انه "يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية والخدمات المقدمة في المرافق العمومية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05".

7- الخلاصة: من خلال دراستنا لهذا الموضوع تبين لنا أهمية دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل سير المرافق العمومية(الخدمات المقدمة في المديرية الولائية لتوزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية في اطار تطبيق الإدارة الإلكترونية ورقمنة القطاع)، والعمل على الارتقاء بها من خلال التغيير من سياستها وأسلوبها في العمل، من إدارة تقليدية تعتمد على الأوراق الى إدارة إلكترونية تهدف الى تقليص الإجراءات واستخدام الأسلوب الإلكتروني لتحقيق الشفافية والسرعة في التنفيذ، الأمر الذي ينعكس بشكل ايجابي على كفاءة الأداء وتميزه.

7-1. النتائج:

7-1.1 يعكس النموذج الإداري الحديث طبيعة الانتقال من الإدارة التقليدية التي يغلب عليها طابع الروتين، استهلاك الوقت والجهد إلى الإدارة الحديثة التي تتميز بالطابع الإلكتروني السريع والدقيق؛

7-2.1 يرتكز النهج الجديد للإدارة الإلكترونية إلى تخفيف العبء على المنظمات بما فيها المديرية الولائية لتوزيع الكهرباء والغاز هادفة بذلك إلى التخلص من مساوئ البيروقراطية بمفهومها الضيق (استخدام السلطة في تحقيق المصلحة الشخصية الضيقة على حساب المصلحة العامة)؛

7-3.1 اظهرت الدراسة ان مستوى الإدارة الإلكترونية وتفعيل سير المرافق العمومية لدى عمال المديرية كان مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة؛

7-4.1 توصلنا الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة(0.05)؛

7-2. التوصيات:

7-1.2 ضرورة تكريس جميع المتطلبات لارتقاء الإدارة الإلكترونية الى المستوى العالمي؛

7-2.2 العمل على نشر الإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات والميادين؛

7-3.2 العمل على تدريب وتكوين الموظفين على الإدارة الإلكترونية لتحسين تفعيل سير الخدمة العمومية؛

7- 4.2 ضرورة مراعاة مدى الالتزام بقواعد الإدارة الإلكترونية، كونها تؤثر على مستوى أداء الأفراد العاملين.

الإحالات والمراجع :

1. Ammar Bouhouche. (2014). **Public Administration In Africa- The Case Of Algeria-**. Ecole National Superior de Sciences Politques, Volume (1), p. P118.
2. خليفه مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري. (2013). **مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين**. المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد09(العدد02)، صفحة ص203.
3. عاشور عبد الكريم. (2009-2010). **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر** . الجزائر، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية: رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، ص27.
4. فيصل بن حيلو. (بلا تاريخ). **انفاذ الحقوق الاقتصادية**، الاجتماعية والثقافية من خلال المرفق العام، . الملتقى الدولي الأول حول المرفق العمومي في الجزائر ورهاناته لخدمة المواطن – دراسة قانونية وعملية- جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، صفحة ص04.
5. قصير مزياني فريدة. (2001). **مبادئ القانون الإداري الجزائري**. مطبعة قرفي، باتنة، الجزائر، ص04.
6. محمد بن سعيد مقصود بخاري. (2008). **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين** . السعودية، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط: رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، ص22.
7. محمد سعداوي. (2016). **انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية**. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد02(العدد15)، صفحة ص328.

8. محمد محمود الطعا منة، طارق شريف علوش. (2004.). **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**. الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 10.
9. سلمى عشبة عبد العزيز. (جويلية, 2018). **الإدارة الإلكترونية– مدخل متكامل لتميز أداء الإدارة العامة–**. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية– (العدد13)، صفحة ص73.
10. مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل. (29 12, 2017). **الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر**. مقال مقدم الى مجلة الإبداع، مجلد 07(العدد08)، صفحة ص8.

ملاحق :

ملحق رقم 01: المقارنة بين النموذج القديم والحديث

الخصائص	النموذج القديم	النموذج الحديث
التنظيم	تدرج هرمي ثابت للترقي في العمل	بناء شبكة الأنترنت وبنية المؤسسة على التعاون
الأسلوب	التعامل مع الحدث بعد وقوعه	التعامل مع الحدث قبل وقوعه
الموارد	الاعتماد على الأصول المادية	اعتماد رأس المال الفكري وأساليب العمل المرنة
الخدمات	تقدم بشكل تقليدي كالورق	التجديد عبر قنوات متعددة للتكنولوجيا الحديثة
الاستجابة	شهور ضعف التنسيق وصعوبة التعديل	ساعات ومتابعة مستمرة وسهلة
البيروقراطية	عالي	منخفض
الاستراتيجية	الإدارة هي الأساس	الزبون هو الأساس
القيادة	متسلطة	استشارية

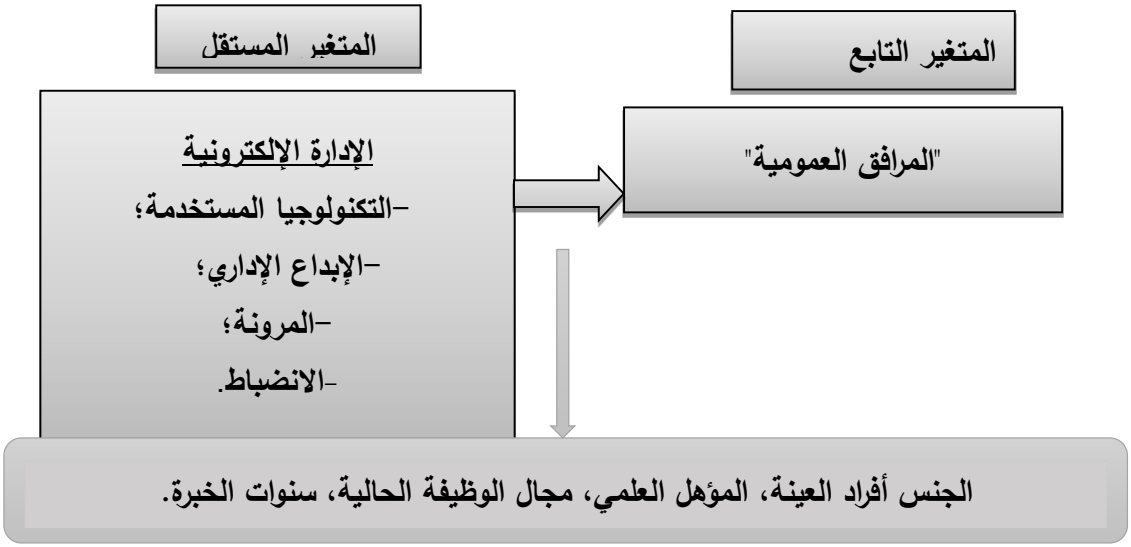
المصدر: صحر قدوري، **الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة**، مجلة المنصور، العدد14، 2010، ص160.

ملحق رقم 02: عدد الاستبيانات الموزعة

الاستبانة	التكرار :	النسبة % :
الاستبيانات الموزعة	40	100
الاستبيانات المسترجعة	35	87.5
الاستبيانات المستبعدة	5	12.5
الاستبيانات الصالحة للتحليل	30	75

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

ملحق رقم 03 : أنموذج البحث



المصدر: من اعداد الباحثين

ملحق رقم (04): معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة

المعامل	معامل ألفا	الثبات
الأسئلة	0.929	47

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

ملحق رقم(05) : معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الأول لاستبانة الدراسة

التكنولوجيا المستخدمة من وجهة نظر العاملين:	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
تستخدم الشركة أدوات ومعدات حديثة ومتطورة في أداء المهام	0.794**	0.000	دال
تقدم الشركة لزبائنها خدمات تفوق تطلعاتهم	0.439*	0.015	دال
تقوم الشركة بتدريب وتكوين العمال على التكنولوجيا الحديثة	0.617**	0.000	دال
أغلب مهام الشركة تتم بطريقة إلكترونية	0.302*	0.105	غير دال
يقوم العمال بأداء مهامهم بالشكل المطلوب وبدرجة عالية من الاتقان	0.566**	0.001	دال
تتميز الشركة بالسرعة في تقديم الخدمات وبدرجة عالية من الدقة	0.807**	0.000	دال

تقوم الشركة بتطوير إجراءات العمل للتكيف مع الظروف سعيا منها لرفع مستوى الخدمات المقدمة	**0.810	0.000	دال
يتم الرَّد على شكاوى واستفسارات الزبائن بطرق إلكترونية حديثة	*0.263	0.160	غير دال
تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر على فعلية تسيير المرفق العام	**0.797	0.000	دال
تسمح الشركة لزبائنها الاطلاع على فواترهم بطريقة إلكترونية	**0.693	0.000	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

ملحق رقم (06):معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الثاني لا استبانة الدراسة

الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين	معامل الارتباط	Sig**	النتيجة
تعمل الشركة على ابتكار وخلق أفكار جديدة لحل المشاكل التي تواجهها	**0.831	0.000	دال
تشجع الشركة على التعلم واكتساب مهارات جديدة	**0.818	0.000	دال
تمنح الشركة حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الأفكار الإبداعية الخلقة	**0.528	0.003	دال
تعمل الشركة على تقييم جودة الخدمات الإلكترونية	**0.517	0.003	دال
تعمل الشركة على تطوير وتوثيق الخدمات الإلكترونية	**0.730	0.003	دال
تقوم الشركة بتشكيل فرق التحسين، مع تحديد سلطتها ومسؤولياتها	**0.572	0.001	دال
تستخدم الشركة قنوات الاتصال المفتوحة أمام كل من يعمل في مجال التحسين والتطوير الإبداعي	**0.753	0.000	دال
تنظر الشركة للإبداع كوسيلة لتنمية إمكانية الموظفين ضمن وظيفتهم بما يحقق الإنجاز الأمثل	**0.797	0.000	دال
تعتمد الشركة على خطة مدروسة لتحديد متطلبات التحسين المادية، المالية والبشرية	**0.779	0.000	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم(07):معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الثالث لاستبانة الدراسة

المرونة من وجهة نظر عمال الشركة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
يتقبل موظفي الشركة الأساليب والبرامج الحديثة	*0.399	0.029	دال
تعمل الشركة على تسيير خدمات الحماية والأمن للبنى التحتية بشكل مستمر	*0.253	0.177	غير دال
تعمل الشركة على تنمية وتحسين الخدمات المعروضة وزيادة قدرتها على المنافسة	**0.630	0.000	دال
تستخدم الشركة تكنولوجيا حديثة لمواكبة التطلعات الجديدة لزبائنها	**0.745	0.000	دال
مواكبة الظروف البيئية ومسايرتها يساهم في تحسين سمعة الشركة وبتالي توطيد العلاقة مع أصحاب المصالح وكسب ثقتهم	**0.606	0.000	دال
تعمل الشركة على إحداث تغييرات تمس جميع إجراءات وأساليب الإدارة والوظائف من أجل التكيف مع الأوضاع الجديدة	**0.739	0.000	دال

يعارض موظفي الشركة برامج التحديث والتغيير نتيجة اعتيادهم على طريقة العمل التقليدية	**0.736	0.000	دال
تسعى الشركة الى تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المجالات وربط المجتمع بالأنترنت	**0.678	0.000	دال
تسعى الشركة الى تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين، الشركات، العمال والإدارات	**0.713	0.000	دال
تسعى الشركة الى إعطاء فرصة جديدة لمؤسسات الخدمة العامة لكي تحسن مستوى أدائها	**0.566	0.001	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم(08):معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الرابع لاستبانة الدراسة

الانضباط من وجهة نظر عمال الشركة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
يحترم موظفي الشركة تعليمة الشركة فيما يخص وقت الدخول، الخروج وكل ما يتعلق بأخلاقيات المهنة	**0.550	0.002	دال
يتحلى موظفي الشركة بالانضباط والأخلاق الفاضلة في تأدية مهامهم	**0.696	0.000	دال
يوجد جدول أعمال ينظم وقت ومكان الاجتماع ومتطلباته	**0.649	0.000	دال
سهولة العثور على كل المعلومات المتعلقة بمهام عملي	**0.716	0.000	دال
يتم توزيع المهام في الشركة بطريقة موضوعية ومدروسة بعيدا عن التحيز والضغوطات	**0.694	0.000	دال
تقوم الشركة بعقد الاجتماع بصفة دورية للتأكد من مدى التقدم في انجاز المهام	**0.681	0.000	دال
تعتمد الشركة في سياسة التوظيف على مبدأ تكافئ الفرص	**0.531	0.003	دال
تؤدي مراكز تبادل المعلومات الى تحقيق تكامل في تقديم الخدمات	**0.498	0.005	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم (09):معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الخامس لاستبانة الدراسة

تفعيل سير المرفق العمومي من وجهة نظر عمال الشركة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
توفر أشخاص ذوي خبرة واختصاص في صيانة الأجهزة الإلكترونية	*0.204	0.280	غير دال
يتم تقديم الخدمة العامة وفق ما تحدده الترتيبات القانونية والتنظيمية	**0.572	0.001	دال
تعمل الشركة على التكفل واحترام جميع حقوق المواطنين وكسب ثقتهم	**0.730	0.000	دال
استخدام الطريقة الإلكترونية يقوم بإضفاء الشفافية على عمل الشركة والقضاء على طوابير الانتظار	**0.831	0.000	دال
يقوم الشباك الإلكتروني بتوجيه الزبائن فيما يخص استفساراتهم وشكواهم	**0.662	0.000	دال

يعتبر موقع الشركة بمثابة فضاء إعلامي تعرض فيه جميع الخدمات التي تقوم بها الشركة	0.632**	0.000	دال
تقوم الشركة بالعديد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العمومية كأحد أشكال الأتمتة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهذه الشركة	0.618**	0.000	دال
تهدف الشركة من خلال الإدارة الإلكترونية الى تقريب الإدارة من المواطن وتلبية احتياجاته وكسب ثقته	0.664**	0.000	دال
التوجه نحو شفافية العمل الإداري، شفافية المعلومات المقدمة الى أصحاب المصالح	0.510**	0.004	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم (10)صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

محاور الاستبانة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
الجوانب الإدارة الإلكترونية لدى العاملين	0.783**	0.000	دال
توجه العاملين نحو المرافق العمومية	0.651**	0.000	دال
علاقة الإدارة الإلكترونية بتفعيل سير المرافق العمومية في الشركة	0.783**	0.000	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

ملحق رقم (11): جنس أفراد العينة

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	25	83.3
أنثى	05	16.7
الكلي	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

ملحق رقم (12): سن أفراد العينة

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	12	40
من 30سنة إلى 40 سنة	13	43.3
من 40سنة الى 50سنة	3	10
أكبر من 50سنة	2	6.7
الكلي	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

الجدول رقم (13) : المؤهل العلمي لأفراد العينة

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
تقني سامي	5	16.7

بكالوريا	14	46.7
ليسانس	5	16.7
ماستر	6	20
الكلي	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

ملحق رقم (14): مجال الوظيفة الحالية لأفراد العينة

مجال الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة %
أعمال إدارية	15	50
أعمال غير إدارية	15	50
الكلي	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم (15): سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	11	36.7
من 5 الى اقل من 10سنوات	14	46.7
من 10 الى اقل من 15 سنة	1	3.3
من 15 سنة فاكثر	4	13
الكلي	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم (16): مقياس لكارت الخماسي

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1.79-1	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5-4.20

المصدر: عز حسين عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي ولاستدلالي، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع**، جدة السعودية،2007 .

ملحق رقم (17) : درجة الموافقة عن عبارات بعد الإدارة الإلكترونية لدى العاملين

الرقم	التكنولوجيا المستخدمة من وجهة نظر العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تستخدم الشركة أدوات ومعدات حديثة ومتطورة في أداء المهام	3.90	0.885	موافق
02	تقدم الشركة لزبائنها خدمات تفوق تطلعاتهم	4.03	0.556	موافق
03	تقوم الشركة بتدريب وتكوين الموظفين على التكنولوجيات الحديثة	3.90	0.548	موافق
04	أغلب مهام الشركة تتم بطريقة إلكترونية	3.67	0.547	موافق

05	يقوم الموظفون بأداء مهامهم بالشكل المطلوب وبدرجة عالية من الاتقان	4.00	0.643	موافق
06	تتميز الشركة بالسرعة في تقديم الخدمات وبدرجة عالية من الدقة	3.93	0.785	موافق
07	تقوم الشركة بتطوير إجراءات العمل للتكيف مع الظروف سعيا منها لرفع مستوى الخدمات المقدمة	3.80	0.925	موافق
08	يتم الرّد على شكاوى واستفسارات الزبائن بطرق إلكترونية حديثة	3.80	0.714	موافق
09	تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر على فعلية تسيير المرفق العام	3.90	0.845	موافق
10	تسمح الشركة لزبائنها الاطلاع على فواترهم بطريقة إلكترونية	3.53	0.973	موافق
الرقم	**الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**اتجاه العينة**
11	تعمل الشركة على ابتكار وخلق أفكار جديدة لحل المشاكل التي تواجهها	3.30	0.988	محايد
12	تشجع الشركة على التعلم واكتساب مهارات جديدة	3.20	0.997	محايد
13	تمنح الشركة حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الأفكار الإبداعية الخلقة	3.43	0.774	موافق
14	تعمل الشركة على تقييم جودة الخدمات الإلكترونية	3.70	0.651	موافق
15	تعمل الشركة على تطوير وتوثيق الخدمات الإلكترونية	3.77	0.858	موافق
16	تقوم الشركة بتشكيل فرق التحسين، مع تحديد سلطتها ومسؤولياتها	3.90	0.803	موافق
17	تستخدم الشركة قنوات الاتصال المفتوحة أمام كل من يعمل في مجال التحسين والتطوير الإبداعي	3.73	1.015	موافق
18	تنظر الشركة للإبداع كوسيلة لتنمية إمكانية الموظفين ضمن وظيفتهم بما يحقق الإنجاز الأمثل	3.63	0.850	موافق
19	تعتمد الشركة على خطة مدروسة لتحديد متطلبات التحسين المادية، المالية والبشرية.	3.67	0.922	موافق
الرقم	**المرونة من وجهة نظر العاملين**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**اتجاه العينة**
20	يتقبل موظفي الشركة الأساليب والبرامج الحديثة	3.83	0.684	موافق
21	تعمل الشركة على تسيير خدمات الحماية والأمن للبنى التحتية بشكل مستمر	3.60	0.621	موافق
22	تعمل الشركة على تنمية وتحسين الخدمات المعروضة وزيادة قدرتها على المنافسة	3.90	0.712	موافق
23	تستخدم الشركة تكنولوجيا حديثة لمواكبة التطلعات الجديدة لزبائنها	3.73	1.048	موافق

24	مواكبة الظروف البيئية ومسايرتها يساهم في تحسين سمعة الشركة وبتالي توطيد العلاقة مع أصحاب المصالح وكسب ثقتهم	3.80	0.887	موافق
25	تعمل الشركة على إحداث تغييرات تمس جميع إجراءات وأساليب الإدارة والوظائف من أجل التكيف مع الأوضاع الجديدة	3.80	0.847	موافق
26	يعارض موظفي الشركة برامج التحديث والتغيير نتيجة اعتيادهم على طريقة العمل التقليدية	3.97	0.669	موافق
27	تسعى الشركة الى تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المجالات وربط المجتمع بالأنترنت	3.80	0.761	موافق
28	تسعى الشركة الى تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين، الشركات، العمال والإدارات	3.87	0.681	موافق
29	تسعى الشركة الى إعطاء فرصة جديدة لمؤسسات الخدمة العامة لكي تحسن مستوى أدائها	3.73	0.691	موافق
الرقم	**الانضباط من وجهة نظر العاملين**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**اتجاه العينة**
30	يحترم موظفي الشركة تعليمة الشركة فيما يخص وقت الدخول، الخروج وكل ما يتعلق بأخلاقيات المهنة	3.77	0.626	موافق
31	يتحلى موظفي الشركة بالانضباط والأخلاق الفاضلة في تأدية مهامهم	3.80	0.664	موافق
32	يوجد جدول أعمال ينظم وقت ومكان الاجتماع ومتطلباته	4.07	0.740	موافق
33	سهولة العثور على كل المعلومات المتعلقة بمهام عملي	3.93	0.868	موافق
34	يتم توزيع المهام في الشركة بطريقة موضوعية ومدروسة بعيدا عن التحيز والضغوطات	3.73	0.691	موافق
35	تقوم الشركة بعقد الاجتماع بصفة دورية للتأكد من مدى التقدم في انجاز المهام	3.67	0.802	موافق
36	تعتمد الشركة في سياسة التوظيف على مبدأ تكافئ الفرص	4.00	0.587	موافق
37	تؤدي مراكز تبادل المعلومات الى تحقيق تكامل في تقديم الخدمات	3.93	0.583	موافق

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

ملحق رقم (18): درجات الموافقة عن عبارات توجه العاملين نحو المرفق العمومي

الرقم	توجه العاملين نحو المرفق العمومي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	توفر أشخاص ذوي خبرة واختصاص في صيانة الأجهزة الإلكترونية	3.87	0.681	موافق
02	يتم تقديم الخدمة العامة وفق ما تحدده الترتيبات القانونية والتنظيمية	4.00	0.695	موافق
03	تعمل الشركة على التكفل واحترام جميع حقوق المواطنين وكسب ثقتهم	4.07	0.691	موافق

04	استخدام الطريقة الإلكترونية يقوم بإضفاء الشفافية على عمل الشركة والقضاء على طوابير الانتظار	3.97	0.765	موافق
05	يقوم الشباك الإلكتروني بتوجيه الزبائن فيما يخص استفساراتهم وشكواهم	3.73	0.980	موافق
06	يعتبر موقع الشركة بمثابة فضاء إعلامي تعرض فيه جميع الخدمات التي تقوم بها الشركة	3.87	0.681	موافق
07	تقوم الشركة بالعديد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العمومية كأحد أشكال الأتمتة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهذه الشركة	4.00	0.643	موافق
08	تهدف الشركة من خلال الإدارة الإلكترونية الى تقريب الإدارة من المواطن وتلبية احتياجاته وكسب ثقته	4.13	0.629	موافق
09	التوجه نحو شفافية العمل الإداري، شفافية المعلومات المقدمة الى أصحاب المصالح	4.30	0.651	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss 19

ملحق رقم (19): درجات الموافقة عن عبارات علاقة الإدارة الإلكترونية بأداء العاملين

الرقم	علاقة الإدارة الإلكترونية بالمرافق العمومية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	التكنولوجيا المستخدمة	3.846	0.4732	موافق
02	الإبداع الإداري	3.592	0.6253	موافق
03	المرونة	3.80	0.4694	موافق
04	الانضباط	3.8662	0.4420	موافق
05	المرفق العمومي	3.992	0.4337	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss 19

الملحق رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	T	درجة الحرية	Sig
الإدارة الإلكترونية وتحسين اداء العاملين	0.2162	0.3458	0.6315	3.426	29	0.002

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

ملحق رقم (21) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإدارة الإلكترونية	3.8028	0.79494
المتوسط الحسابي (اتجاهات عمال الشركة)	3.8028	0.79494

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss19

ملحق رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توجه العاملين المرافق العمومية	3.9926	0.43371
المتوسط الحسابي (اتجاهات عمال الشركة)	3.9926	0.43371

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

ملحق رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	B	T المحسوبة	Sig	R	R2
الثابت	1.251	2.062	0.049	0.424	0.651
علاقة تطبيق الإدارة الالكترونية بتفعيل سير المرفق العمومي	0.726	4.544	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19