

دور الإدارة الإلكترونية كأحد عناصر إدارة المعرفة في تطوير الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية ببلدية المدية- rôle of electronic management as one of the éléments of knowledge management in the développement of job performance

د : الأمين بلقاضي
المركز الجامعي مرسلّي عبد الله تيبازة
مخبر الدراسات في المالية الإسلامية
والتنمية المستدامة.
عضو الاتحاد العالمي للاكاديميين
والعلماء العرب "سويسرا"
aminebelkadi@live.fr
belkadi.elamine@cu-tipaza.dz

ط د : قلابي محمد *
المركز الجامعي مرسلّي عبد الله تيبازة
معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية
مخبر الدراسات في الثقافة، الشخصية والتنمية.
glbicosp@gmail.com
guellabi.mohamed@cu-tipaza.dz

تاريخ إرسال المقال: 2023-01-20 تاريخ قبول المقال: 2023-05-16 تاريخ نشر المقال: 2024-01-20

المخلص: تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية كأحد عناصر إدارة المعرفة في تطوير الأداء الوظيفي على مستوى بلدية المدية، وقد اعتمدنا في معالجة هذا الموضوع على استبانة تضمنت مجموعة من المحاور كمساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات والاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي بالإضافة إلى مساعدة شبكات الانترنت في عملية تطوير الأداء الوظيفي. وقد خلصنا إلى نتيجة مفادها أن كل من العناصر السابقة الذكر تساهم في تطوير الأداء الوظيفي في بلدية المدية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي، البلدية الإلكترونية، البرمجيات والوسائل التكنولوجية، الاتصال الرقمي، شبكات الانترنت.

Abstract: This research paper aims to know the role of electronic management as one of the elements of knowledge management in the development of job performance at the level of the municipality of Medea. In addressing this issue, we relied on a questionnaire that included a set of axes such as the contribution of technology, software and digital communication in the development of job performance, in addition to the help of Internet networks in the process of developing job performance.

We have come to the conclusion that each of the aforementioned elements contributes to the development of functional performance in the municipality of Medea.

.Key words: électronique administration, job performance, électronique municipality, logiciel et technologies, communication numérique, Réseaux internet

*المؤلف المرسل

1- المقدمة:

من خلال التطورات التي شهدتها العالم بأكمله خصوصا في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، عرفت المؤسسات تغييرات عديدة، خصوصا في جانبها الإداري وهذا باستبدال أنماط الإدارة التقليدية المعتمدة على المعاملات والمستندات الورقية والتي أصبحت عاجزة عن تقديم ذلك الأداء الذي يرقى إلى مستوى العصرية ومواكبة التطور، بأنماط إدارية حديثة تنفذ فيها الخدمات بسرعة ودقة متناهية¹ وهذا في صورة الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلب أكثر من ضروري من أجل تطوير الأداء الوظيفي للمؤسسات وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتطوير مستوى العلاقات بين المواطن والمؤسسة عبر تبادل المعلومات بطرق سهلة وسريعة وشفافة، مع ضمان تحقيق ميزة تنافسية في السوق عن طريق التميز في مجال المعرفة بكل عملياتها ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق مختلف عمليات إدارة المعرفة من توليد وتخزين وتوزيع للمعرفة بين أفراد المؤسسة حيث كل هذا يصب في مصلحة المجتمع من خلال تحقيق التنمية في جميع مجالات الحياة، مع تمكين المؤسسات من بلوغ أهدافها بأقل التكاليف.

وبما أن الإدارة الإلكترونية تعد من أهم عناصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهم سمات عصرية المؤسسات، لهذا سعت هذه الأخيرة جاهدة في هذا الصدد من أجل إنجاح عملياتها بدءا بصياغة قواعد تنظم وتحكم عمليات تطبيقها، مع توفير جميع متطلبات نجاحها مادية كانت كأجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت² أو البشرية والمتمثلة في الأفراد والكفاءات التي تعمل على استخدام هذه الموجودات المادية.

ومن جانب آخر فإن مدى نجاح بلدية المدية في بلوغ أهدافها مرهون إلى حد بعيد بمستوى أدائها الوظيفي، وعليه وجب الرقي والنهوض بهذا الأداء إلى أعلى مستوياته من خلال استبدال الأسلوب التقليدي اليدوي بالأساليب الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا وهذا في جميع العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتصال وتدريب وقيادة عبر نقل واستقبال المعلومة الكترونيا وبطريقة سهلة وسلسة وفي كل

¹ سليمة غزلان نقلا عن طالة لامية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية: بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 02، جامعة البلدية 02، الجزائر، السنة 2020، ص 12.

² فريد كورتل، آسيا سليمان تيش تيش، مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة)، مجلة معارف، العدد 17، جامعة البويرة، الجزائر، السنة 2014، ص 13.

زمان ومكان. وبالتالي التقليل من التكاليف وربح للوقت والجهد³ والتسريع من وتيرة الأداء الوظيفي لها .

ومما لا شك فيه أن هذا التغيير يهدف بالأساس إلى إكساب المنشأة المرونة والقدرة اللازمة لتعزيز ثقافة التغيير ومواكبة التطور المستمر بما يخدم نظرتها المستقبلية وخططها الإستراتيجية.

1.1- التساؤل العام :

وعليه يمكن صياغة التساؤل العام لهذه الدراسة بالشكل التالي:

- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية؟

وتندرج ضمن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو دور الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المستعملة في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية؟

- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تطوير الأداء ببلدية المدية؟

- إلى أي مدى تساعد شبكات الإنترنت في عملية تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية؟

2.1- الفرضية العامة:

تعتبر الفرضية إجابة مؤقتة لسؤال الإشكالية ،حيث يقوم الباحث باختبار صحتها من عدمه وهذا بالاعتماد على أدوات البحث المعتمدة في الدراسة، وعليه تكون الفرضية العامة على النحو التالي:

-تلعب الإدارة الإلكترونية دور فعال في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية

³ حسن وعلي نقلا عن كيش عبد الله ،القيني عبد الحق ،لإدارة الالكترونية ودورها في عملية اتخاذ القرار،دراسة تحليلية لأراء الموظفين بمؤسسات التأمين بالجلفة ،مجلة ادارة الأعمال والدراسات الإقتصادية ،مجلد07،العدد02، جامعة زيان عاشور الجلفة،الجزائر، السنة 2021،ص04

3.1- الفرضيات الجزئية:

-تساهم ايجابيا الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المستعملة في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية

-يساهم الاتصال الرقمي بشكل كبير في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية

-تساعد شبكات الانترنت في عملية تطوير أداء موظفي بلدية المدية

4.1- أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا هذه إلى تعريف مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في بلدية المدية ،مع إبراز أهميتها و مختلف عناصرها التي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من أجل رفع مستوى الكفاءة وجودة الخدمات المقدمة وهذا من خلال :

- التعرف على دور الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المستعملة في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية

- التعرف على مساهمة الاتصال الرقمي بشكل كبير في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية

- محاولة التعرف على مدى مساهمة شبكات الانترنت في عملية تطوير أداء موظفي بلدية المدية

5.1- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لبلدية المدية وهذا عبر معرفة واقع وتأثير مختلف عناصرها على تحسين أداء أفرادها.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها إضافة علمية لما كتب في هذا المجال من أبحاث ودراسات

6.1- أسباب اختيار الموضوع:

إن من بين أسباب اختيار هذا الموضوع هي المستجدات والتطور الهائل الحاصل في العالم بأكمله في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ومدى تأثيره على الصعيد التنظيمي وفي شقه الإداري خصوصا،حيث بدلت هذه المتغيرات العديد من الأمور

الإدارية التي كانت راسخة وثابتة لسنوات طويلة و تتجلى هذه الأخيرة في الإدارة التقليدية التي ترتب عنها العديد من المشكلات كما رافقها ضعف في مستوى الأداء الوظيفي بالإضافة إلى عدم قدرتها على مواكبة ومسايرة التقدم التكنولوجي، حيث كان هذا من بين أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور الإدارة الإلكترونية وهذا للرفع من مستوى الأداء الوظيفي مع تحسين جودة الخدمات المقدمة في إطار العصرية، إضافة إلى رغبتنا في معرفة مدى مساهمة عمليات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي بلدية المدية

7.1- المنهج المتبع في الدراسة:

انطلاقا من موضوع الدراسة وهدفها المتمثل في معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في البلدية، فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي والذي يعتمد على وصف الظاهرة كما توجد في الواقع⁴، مع التعبير عنها كفيما وكما، حيث أن التعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها، وهذا بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

8.1- مجتمع البحث:

تمثل مجتمع البحث في موظفي بلدية المدية، لكن تم اختيار الموظفين المصنفين من صنف 05 فما فوق، وهذا لطبيعة الموضوع وهو الإدارة الإلكترونية حيث أن الأصناف أقل من 05 هم عمال مهنيون، وبحكم عدم معرفتهم وعملهم بتطبيقات الإدارة الإلكترونية تم استبعادهم حتى نعطي مصداقية أكبر للنتائج.

9.1- عينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من 203 موظفا، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مقدرة ب 30%، وبالتالي بلغ حجم العينة 61 فردا، وعليه تم توزيع 61 استمارة وتم استرجاعها كلها .

⁴ عليان، غنيم، نقلا عن عيسوي الطيب، ركروك خولة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 09، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، السنة 2022، ص 07 .

10.1- الدراسات السابقة:

حضي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام العديد من رواد وعلماء الإدارة، وهذا لأهميته وحدائته، حيث ظهر هذا الاهتمام جليا في صورة العديد من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع ونذكر منها ما يلي:

1.10.1- دراسة هداجي عبد الجليل، المومن عبد الكريم :

تحت عنوان مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 02 (ديسمبر)، جامعة أدرار الجزائر، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر أدرار، بالإضافة إلى التعرف على مستوى التغيرات التي طرأت على مختلف الأنشطة في مؤسسة بريد الجزائر أدرار وهذا في إطار التوجه نحو الإدارة الإلكترونية، فضلا عن إبراز أهمية تبني الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة، وكل هذا كان باعتماد المنهج الوصفي التحليلي مع إجراء دراسة ميدانية على عينة مجتمع الدراسة، حيث تم اختيار العينة بشكل عشوائي وبعدد 45 مفردة من مجتمع البحث، وبعد توزيع الاستبيان على كل أفراد العينة تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss للوصول إلى نتائج الدراسة والتي كانت كالتالي:

-تعتمد مؤسسة بريد الجزائر بأدرار على ممارسة جملة من الأنشطة بصفة الكترونية وعن بعد، مما يجسد سعي المؤسسة نحو تبني نظام الإدارة الإلكترونية.

-توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وأداء المورد البشري لبريد الجزائر بأدرار.

2.10.1- دراسة ركروك خولة، مبني نور الدين:

تحت عنوان الاتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، أبريل (2022) جامعة سطيف 2 (الجزائر)، حيث هدفت هذه الأخيرة إلى التعرف على حجم التجديد في الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة في المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، والكشف عن وسائل الاتصال الرقمي التي تزيد من نسبة إنجاز الأعمال على مستوى المكتبة الجامعية، وكذلك التعرف على معوقات الاتصال الرقمي التي تواجه موظفي المكتبة الجامعية في تنفيذ أدائهم، حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي

التحليلي في دراستهم وهذا بوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان من عينة مجتمع البحث والتي بلغ عددها 18 فردا ونظرا لمحدودية أفراد مجتمع البحث فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لكل المفردات وقد خلصت نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي:

-شكلت وسائل الاتصال الرقمي دعامة أساسية لخدمات المكتبة الجامعية كما ساهمت بشكل كبير في معالجة مشاكل الأداء من خلال التقليل من أخطاء العمل التي كانت تحدث للموظف أثناء استخدامه الوسائل التقليدية.

-أحدث استخدام الشبكة العنكبوتية تغيرات في نوعية الخدمات المكتبية وانعكس ذلك بشكل ايجابي على مستوى أداء المكتبة ككل.

3.10.1- دراسة جمال حمادي، حسن معاش:

تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الأداء الوظيفي داخل المنشآت الرياضية، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة باتنة 1، المجلد (23)، العدد (01) (جوان 2022)، وهدفت هذه الأخيرة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الأداء الوظيفي داخل المنشآت الرياضية. كما هدفت أيضا إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل الأداء الوظيفي داخل المنشآت الرياضية بالإضافة إلى معرفة العلاقة بين الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المستعملة داخل المنشأة الرياضية وتطوير الأداء الوظيفي .

أما فيما يخص منهج البحث المستعمل فقد استعمل الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع البحث وهذا لوصف الظاهرة موضوع الدراسة مع التحليل إحصائيا للبيانات المجموعة عن طريق الاستبيان الموزع على عينة البحث والمقدرة بـ 56 فردا.

وخلصت الدراسة في الأخير إلى النتائج التالية:

-تتوفر المنشآت الرياضية على نسب متوسطة من المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

-تعد نسبة توافر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في المركبات الرياضية متوسطة إلى حد ما ، وبجاجة إلى اهتمام أكبر من الإدارة العليا في كيفية تطبيق تلك الأبعاد بـ صور علمية سليمة.

2- الإطار المفاهيمي:

سيتم التطرق في هذا الإطار إلى المفهوم الاصطلاحي والإجرائي لكل من الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وهذا لتوضيح الصورة أكثر للمفهومين واللذان تتعدد وتختلف تعارفهما باختلاف المفكرين واختلاف اتجاهاتهم وانتماءاتهم الفكرية.

1.2- الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فبعد ثورة الاتصالات وانفجار المعلومات التي ساعدها التطور الكبير في مجال الحاسوب وشبكات الإنترنت، ظهرت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستغلال هذه التكنولوجيا في أداء الخدمات العامة وهذا لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق حديثة أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة منها في توفير الوقت والجهد والتكلفة.

1.1.2- المفهوم الاصطلاحي للإدارة الإلكترونية:

تعددت واختلفت مفاهيم الإدارة الإلكترونية من مفكر لآخر ومن باحث لآخر وكل حسب اتجاهه الفكري ووجهة نظره، حيث لم يتم الاتفاق على تقديم تعريف موحد وشامل لهذا المفهوم الحديث وعليه يمكن إعطاء بعض التعريفات وهي كالتالي:

-الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة، وهي أيضا إدارة بلا ورق حيث تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية كما أنها إدارة بلا مكان ولا زمان.⁵

-كما تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغير المستمر.⁶

⁵ فداء أحمد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر- والتوزيع، عمان، 2015، ص193.

⁶ حسين مصطفى هلاي، إيمان صالح حسن عبد الفتاح، ريم الألفي، غريب جبر غنام، محمد مجد الألفي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص75.

-كما عرفها سعد ياسين غالب⁷ بأنها عملية انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرار من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة ببقية المؤثرين (موردين، عملاء ومنافسين، أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى.

بالإضافة إلى وظائف جديدة لم تكن معروفة من قبل وهي البحث عن الموارد الخارجية out sourcing والسعي إلى تشكيل علاقة تعاضديه مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة.

-تعريف غنيم: الإدارة الإلكترونية "هي تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر".⁸

2.1.2- المفهوم الإجرائي للإدارة الإلكترونية:

هي نظام إداري جديد تعتمد عليه بلدية المدية، أساسه تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمختلف عناصرها من أجهزة الحاسوب ومختلف البرمجيات بالإضافة إلى كل أنواع شبكات الإنترنت وهذا للقيام بمختلف العمليات الإدارية الكترونيا سواء داخليا (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) أو خارجيا من خلال علاقتها بالموردين والعملاء والمنافسين وهذا عوض الأسلوب التقليدي الذي يعتمد على المستندات الورقية وكل هذا من أجل الرفع من مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة بالإضافة إلى التقليل من التكاليف والجهد والوقت ناهيك عن مساهمتها الفعالة في تحقيق مختلف عمليات إدارة المعرفة لبلدية المدية.

2.2- الأداء الوظيفي:

نظرا للأهمية البالغة للأداء الوظيفي في أي مؤسسة كانت وهذا باعتباره أهم وسيلة لتحقيق وبلوغ الأهداف التنظيمية، لذلك أخذ حيز كبير من تفكير العلماء

⁷ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، بدون طبعة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، بدون سنة، ص22

⁸ غنيم، نقلا عن فرخة ليندة، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج، جيغل، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة مجد خيضر بسكرة، السنة (2016/2017)، ص21

والباحثين وهذا من أجل تحليله وتحديد مفهومه، لهذا تعددت واختلفت مفاهيمه وسنتطرق إلى أهمها:

1.2.2- التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي .

-تعريف فايز عبد الرحمان الفروخ للأداء الوظيفي: يعرف الأداء الوظيفي بأنه تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وانجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي، للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلا.⁹

-يعرفه kherekhem (1990) بأنه: "تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة".¹⁰

-كما وصف David الأداء ب: " نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية"¹¹

-كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه مقدرة المؤسسة على تحقيق أرباح وفوائد لهل ولمختلف أصحاب المصلحة، وهذا من خلال تصميم المنتجات والخدمات التي يمكن أن ترضي عملاءها.¹²

تعريف عبد المحسن توفيق محمد للأداء الوظيفي: "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة".¹³

⁹ فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص44

¹⁰ kherekhem نقلا عن ابراهيم شالا، علي بوشيخي، استراتيجيات انجاح التعليم الإلكتروني ودورها في رفع فاعلية الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفتي- أزمة كوفيد-، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، السنة 2022، ص6

¹¹ David نقلا عن نفس المرجع، ص6

¹² Ghazlene oubya , contribution A l'Etude des déterminants de la performance de l'entreprise, impact de la création de valeur pour le client sur la performance des entreprises hôteliers en Tunisie ,Thèse de doctorat science de gestion, université cote D' AZURE ,France ,année 2016,p17

-كما أنه "نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة"¹⁴

-ويعرف الأداء الوظيفي أيضا بأنه ذلك الجهد المبذول والذي يسعى إلى تحقيق الأهداف المسطرة في المؤسسة أو تحويل المدخلات إلى عدد من المخرجات ذات مواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة.¹⁵

2.2.2- التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو ذلك النشاط الذي يقوم به موظفو بلدية المدية، وهذا من أجل تنفيذ المهام الموكلة إليهم بغية الحصول على المخرجات التي تتناسب مع الأهداف المسطرة .

3 - الجانب التطبيقي:

الجدول رقم 01 : توزيع المبحوثين بحسب السن

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
59.02%	36	ذكر
40.98%	25	أنثى
100%	61	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول رقم(1):الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس:نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، إذ بلغت نسبة الذكور 59.02% مقابل 40.98% إناث، وعليه نستنتج من خلال هذه النسب أنه بالرغم أن

¹³ عبد المحسن توفيق مجد نقلا عن الباتول علوط، الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسات العمومية الإستشفائية،دراسة ميدانية ببعض المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية الجلفة،أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل،جامعة الجزائر 2،الجزائر،السنة(2012/2013)،ص113

¹⁴ الباتول علوط، الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسات العمومية الإستشفائية،دراسة ميدانية ببعض المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية الجلفة،أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل،جامعة الجزائر 2،الجزائر،السنة(2012/2013)،ص113

¹⁵ سهام بن رحمون،بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي،دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة،أطروحة دكتوراه علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل،جامعة مجد خيضر.بسكرة، الجزائر، السنة (2013/2014) ، ص 67

نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث إلا أن المثير للانتباه هو أن نسبة 40.98٪ تعد مرتفعة مقارنة بالسابق ويعود تفسير ذلك إلى ولوج المرأة إلى عالم الشغل وبقوة خصوصاً في مجال الإدارة كالبليدية.

الجدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
30-20	14	22.95٪
40-31	25	40.98٪
50-41	13	21.31٪
51 فما فوق	09	14.75٪
المجموع	61	100٪

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول رقم (2): الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب السن، نلاحظ أن الفئة العمرية من (31-40) هي النسبة الأكبر إذ بلغت (40.98٪)، تلتها الفئة العمرية (20-30) بنسبة 22.95٪، ثم فئة (41-50) بنسبة 21.31٪، ووصولاً إلى فئة 51 فما فوق بنسبة 14.75٪، حيث نستنتج من هذه النسب أن فئة الشباب أكبر من فئة الكهول في البلدية وهذا راجع إلى سياسة إدماج الشباب التي طبقت مؤخراً.

الجدول رقم (3): توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي فما أقل	20	32.78٪
بكالوريا	16	26.22٪
جامعي	19	31.14٪
دراسات عليا	6	9.83٪
المجموع	61	100٪

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول رقم 04: الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي فإننا نلاحظ أن نسبة ثانوي فما أقل هي الأكبر والمقدرة ب(32.78٪)، تليها نسبة (31.14٪) جامعيين ثم نسبة (26.22٪) بكالوريا وصولاً إلى النسبة الأقل وهي فئة الدراسات العليا والمقدرة ب(9.83٪).

ونستنتج أن تسلسل هذه النسب منطقي كون العمال أصحاب المستوى ثانوي وبكالوريا جلهم عمال تحكم وليسو إطارات والمعلوم أن كل إطار يحتاج مجموعة من عمال تحكم تحت قيادته.

في حين أن نسبة أصحاب الدراسات العليا هي الأقل وهذا طبيعي لأن طبيعة عمل البلدية لا تحتاج إلى توظيف أصحاب شهادات الدراسات العليا إلا قليلا.

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	19	31.14 %
من (5-10) سنوات	18	29.5 %
من (11-20) سنة	17	27.86 %
أكثر من 20 سنة	07	11.47 %
المجموع	61	100 %

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول رقم 04 الذي يمثل توزيع أفراد العينة بحسب الخبرة المهنية فإننا نلاحظ فئة أصحاب الخبرة المهنية أقل من 05 سنوات هي الأكبر والمقدرة ب(31.14 %) تليها فئة من (5-10) سنوات بنسبة (29.50 %) ثم فئة (11-20) سنة بنسبة (27.86 %)، وأخيرا فئة أصحاب الخبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 11.47 %.

و الأمر المستخلص من هذه النسب هو أن البلدية أقدمت على توظيف عدد كبير خلال العشر سنوات الأخيرة، وهذا في إطار سياسة الإدماج المطبقة.

الجدول رقم 5: توزيع المبحوثين حسب الفئة المهنية

الفئة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
عون تحكم	36	59.01 %
إطارات	25	40.99 %
المجموع	61	100 %

من خلال معطيات الجدول رقم 05 الخاصة بتوزيع أفراد الفئة المهنية لا حظنا أن نسبة أعوان التحكم هي الأكبر حيث قدرت نسبتهم (59.01 %) تليها نسبة الإطارات والمقدرة ب(40.99 %).

والمستنتج من هذه النسب أن هذا التوزيع منطقي إلى حد بعيد وهذا لأن أي مؤسسة تحتاج إلى عمال التحكم أكثر من الإطارات وهذا كون عمال التحكم أكثر احتكاكا وتطبيقا لعناصر الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 06: جول يوضح مساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في التقليل من التكلفة والوقت والجهد أثناء أداء المهام

النسبة	التكرار	مساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في التقليل من التكلفة والوقت والجهد أثناء أداء المهام
65.57%	40	موافق
29.51%	18	موافق نوع ما
4.92%	03	غير موافق
100%	61	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم 06 والمتعلقة بمساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في التقليل من التكلفة والجهد والوقت أثناء أداء المهام، فإننا لاحظنا أن نسبة 65.57% من أفراد العينة موافقين على هذا الطرح مقابل 29.51% موافقين أيضا مع بعض التحفظ، في حين أن 4.92% فقط من العمال غير موافقين على مساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في التقليل من التكلفة والجهد والوقت .

وعليه نستنتج من تحليل نتائج الجدول أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في التقليل من التكلفة والوقت والجهد، وهذا من خلال السرعة في أداء مختلف المهام، كما أن الخدمات تقدم في أي زمان ومكان وبكبسة زر دون استعمال الأوراق والكتابة باليد والبحث في مختلف السجلات.

الجدول رقم 07: جدول يوضح مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة من طرف مصالح البلدية باستعمال الوسائل التكنولوجية والبرمجيات

النسبة	التكرار	رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة من طرف مصالح البلدية باستعمال الوسائل التكنولوجية والبرمجيات
55.74%	34	موافق
40.98%	25	موافق نوع ما
3.28%	02	غير موافق
100%	61	المجموع

من خلال معطيات الجدول يتبين لنا أن نسبة 55.74 % من عمال البلدية موافقين أن المواطنين راضين على الخدمات المقدمة لهم باستعمال الوسائل التكنولوجية والبرمجيات، مقابل 40.98 % موافقين لكن مع بعض التحفظ، في حين 3.28 % غير موافقين تماما.

وعليه نستنتج أن استعمال الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في تقديم الخدمات للمواطنين لاقت رضاهم، حيث يتضح هذا الرضا من خلال عدم تلقي أي شكاوي من طرف المواطنين وكذلك عدم وجود الاحتجاجات التي تدل على عدم الرضا.

جدول رقم 08: يبين الدور الفعال الذي تلعبه تقنية البريد الإلكتروني في نقل المعطيات المتعلقة بالأداء الوظيفي في البلدية

النسبة	التكرار	الدور الفعال الذي تلعبه تقنية البريد الإلكتروني في نقل المعطيات المتعلقة بالأداء الوظيفي في البلدية
55.74%	34	موافق
37.70%	23	موافق نوع ما
6.56%	04	غير موافق
100%	61	المجموع

يتضح من تحليل بيانات الجدول أن نسبة 55.74 % من أفراد العينة موافقون على أن البريد الإلكتروني له دور فعال في نقل المعطيات المتعلقة بالأداء الوظيفي في البلدية، مقابل 37.7 % موافقون نوع ما، أما نسبة 6.56 % فهم غير موافقون تماما.

وعليه يمكن استنتاج أن البريد الإلكتروني من أهم تقنيات الاتصال الرقمي، كما يلعب دور فعال في نقل المعطيات المتعلقة بالأداء الوظيفي حيث يمكن من خلاله إرسال مختلف المراسلات ونماذج العمل ومختلف التطبيقات.

الجدول رقم 09: جدول يبين مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الجهد والوقت أثناء أداء المهام.

النسبة	التكرار	مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الجهد والوقت أثناء أداء المهام.
77.05%	47	موافق
19.67%	12	موافق نوع ما
3.28%	02	غير موافق
100%	61	المجموع

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 09 والمتعلقة بمساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الجهد والوقت أثناء أداء المهام أن نسبة 77.05% موافقين، في حين أن 19.67% موافقين ولكن نوع ما، أما البقية والمقدرة بـ 3.28% فهم غير موافقين.

وعليه يمكن استنتاج أن الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من الجهد والوقت أثناء أداء المهام، وهذا لكونه يتم من خلال كبسة زر وفي بضع ثواني يتم إرسال مضمون ومحتوى نص الرسالة وفي عين المكان، عكس الاتصال التقليدي الورقي الذي يستغرق في بعض الأحيان عدة أيام ناهيك عن تكاليف الإرسال والمتمثلة في الطوابع البريدية وكذلك تكبد عناء التنقل إلى مراكز البريد.

الجدول رقم 10: يوضح أهمية شبكات الانترنت في إتاحة المعلومة واسترجاعها بشكل سريع

النسبة	التكرار	أهمية شبكات الانترنت في إتاحة المعلومة واسترجاعها بشكل سريع
73.77%	45	موافق
22.95%	14	موافق نوع ما
3.28%	02	غير موافق
100%	61	المجموع

يتبين من خلال نتائج الجدول أن 73.77% من أفراد العينة موافقين على أن شبكات الانترنت مهمة في إتاحة المعلومات واسترجاعها بشكل سريع، مقابل 22.95% موافقين

على أهمية شبكات الانترنت في إتاحة المعلومات واسترجاعها بشكل سريع ولكن بتحفظ، في حين أن 3.28% فقط لا يرون أن لشبكات الانترنت أهمية في إتاحة المعلومات واسترجاعها بشكل سريع.

وعليه يمكن استنتاج أنه لشبكات الانترنت أهمية كبيرة في إتاحة المعلومات واسترجاعها بشكل سريع ، حيث يظهر هذا جليا في مختلف المواقع الالكترونية التي تتيح لموظف مصالح البلدية الحصول على المعلومة المطلوبة في أي وقت دون البحث عنها في الجرائد الرسمية الورقية والكتيبات وكذلك المراسلات الورقية.

الجدول رقم 11: مساهمة شبكات الانترنت في الاستخدام الأمثل لمختلف التطبيقات والبرامج

النسبة	التكرار	مساهمة شبكات الانترنت في الاستخدام الأمثل لمختلف التطبيقات والبرامج
73.77%	45	موافق
19.67%	12	موافق نوع ما
6.56%	04	غير موافق
100%	61	المجموع

يتضح من تحليل معطيات الجدول أن 73.77 % من أفراد العينة يوافقون على أن شبكات الانترنت تساهم في الاستخدام الأمثل لمختلف التطبيقات والبرامج، كما توجد نسبة 19.67%.

موافقون نوع ما، أما البقية والمقدرة ب6.56% غير موافقين ولا يرون أن شبكات الانترنت تساهم في الاستخدام الأمثل لمختلف التطبيقات.

وعليه يمكن أن نستنتج أن شبكات الانترنت تساهم في الاستخدام الأمثل لمختلف التطبيقات والبرامج التي تعد من أهم عناصر الأداء الوظيفي للمصالح الإدارية للبلدية، والتي لا يمكن تشغيلها إلا عبر شبكات الانترنت كما أن استعمالها محدود في غياب شبكات الانترنت.

جدول رقم 12: مساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في تحسين أداء موظفي بلدية المدية بحسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	الاحتمالات						مساهمة الوسائل التكنولوجيا والبرمجيات في تحسين أداء موظفي بلدية المدية بحسب المؤهل العلمي
		غير موافق		موافق نوع ما		موافق		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	20	15	3	55	11	30	6	ثانوي فما أقل
100	16	00	0	43.75	7	56.25	9	بكالوريا
100	19	05.26	1	21.05	4	73.68	14	جامعي
100	6	00	0	16.66	1	83.33	5	دراسات عليا
100	61	06.55	4	37.70	23	55.73	34	المجموع

يتضح من تحليل بيانات الجدول رقم 12 والمتعلق بمساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات في تحسين أداء موظفي بلدية المدية بحسب المؤهل العلمي أن أغلبية أفراد العينة المسحوبة من الموظفين موافقون بأن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات قد ساهمت في تحسين أدائهم الوظيفي حيث قدرت نسبتهم ب 55.73 %، بالمقابل نجد أن 37.70 % من الأفراد المسحوبين موافقون نوع ما، في حين أن 6.55 % من أفراد العينة المسحوبة صرحوا بأنهم غير موافقين على أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في تحسين أداء موظفي بلدية المدية.

وعند إدخال المتغير المستقل المتمثل في المؤهل العلمي للموظف نجد أن أغلب أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم موافقين على أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي هم ذوي المؤهل العلمي دراسات عليا وهذا بنسبة 83.33 %، تليها نسبة أصحاب المؤهل العلمي جامعي ب 73.68 %، في حين أن أصحاب المؤهل العلمي بكالوريا قدرت نسبتهم ب 56.26 % بينما نسبة أصحاب المؤهل العلمي ثانوي فما أقل فهي الأصغر حيث قدرت ب 30 %.

بينما أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم موافقون نوع ما على أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي فتوزعت نسبهم كالآتي:

55٪ من أصحاب المؤهل العلمي ثانوي فما أقل، تليها نسبة 43.75٪ من أصحاب المؤهل العلمي بكالوريا ثم 21.05٪ من أصحاب المؤهل العلمي جامعي وأخيرا نسبة 16.66٪ من أصحاب المؤهل العلمي دراسات عليا.

في حين أن أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم غير موافقين على أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي فإن نسبهم توزعت كالآتي:

15٪ من أصحاب المؤهل العلمي ثانوي فما أقل و 5.26٪ من أصحاب المؤهل العلمي جامعي، بينما لم يصرح أي أحد من أصحاب المؤهل العلمي بكالوريا ودراسات عليا أنهم غير موافقين على أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.

من خلال التعليق الإحصائي أعلاه، يتضح أن ذوي المؤهل العلمي العالي صرحوا بأن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساعد في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا يرجع إلى تمكنهم من استخدام البرمجيات وتحكمهم في اللغة خصوصا اللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى أن مهامهم تتطلب ضرورة استعمال هذه الوسائل.

بينما أصحاب المؤهل العلمي الأقل صرحوا بأن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات لا تساعد كثيرا في تحسين الأداء الوظيفي، ويرجع هذا إلى عدم تمكنهم من استعمال هذه الوسائل بالشكل الجيد نظرا لعامل اللغة، كما أن مهامهم بسيطة ولا تتطلب استعمال وسائل تكنولوجيا وتطبيقات معقدة.

جدول رقم 13: مساهمة الاتصال الرقمي في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا بحسب الفئة المهنية

المجموع		الاحتمالات						مساهمة الاتصال الرقمي في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا بحسب الفئة المهنية
		غير موافق		موافق نوع ما		موافق		
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	فئة الإطارات
25	100	0	0	9	36	16	64	
36	100	4	11.11	17	47.22	15	41.66	
61	100	4	6.55	26	42.63	31	50.82	المجموع

من تحليل بيانات الجدول رقم 13: نجد أن أغلبية أفراد العينة موافقون على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا ، وقد قدرت نسبتهم ب 50.82 % ، في حين أن أفراد العينة المسحوبة الذين صرحوا بأنهم موافقين نوع ما على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا قدرت نسبتهم ب 42.63 %، بينما النسبة المتبقية والمقدرة ب 6.55 % فهي تمثل أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم غير موافقين على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا.

وعند إدخال المتغير المستقل والمتمثل في الفئة المهنية ، نجد أن فئة الإطارات الذين صرحوا بأنهم موافقين على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا قدرت نسبتهم ب 64 %، تليها نسبة أعوان التحكم ب 41.66 %.

بينما وزعت نسبة الأفراد الموافقين نوع ما على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا بحسب الفئة المهنية كما يلي:

- 47.22 % أعوان التحكم و 36 % فئة الإطارات.

أما نسبة الأفراد الغير موافقين على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا فتوزعت كالآتي:

11.11 % أعوان التحكم بينما لم يصرح ولا أحد من الإطارات بأنه غير موافق على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا.

وعليه نستنتج من خلال التعليق الإحصائي أعلاه ، أن كل فئات الإطارات موافقون أو موافقون نوع ما على أن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا، وهذا راجع لتمكنهم من استعمال مختلف التطبيقات وتحكمهم نسبيا في اللغات، كما أن طبيعة أعمالهم تفرض عليهم استعمال الاتصال الرقمي لأنهم مجبرين على التواصل مع الهيئات والسلطات العليا كالولاية ووزارة الداخلية وهذا في إطار أداء المهام.

بينما القلة القليلة التي لا توافق على مساهمة الاتصال الرقمي في تسهيل عملية الاتصال الوظيفي أفقيا وعموديا فكلهم من أعوان التحكم، وهذا راجع لعدم تحكمهم في استعمال تطبيقات الاتصال الرقمي كالبريد الإلكتروني، بالإضافة إلى أن مجال اتصالهم الوظيفي محصور في داخل حدود البلدية ولا يمتد خارجها، أين يمكن أن تتم عملية الاتصال الوظيفي ورقيا.

4 - خاتمة:

إن موضوع الإدارة الإلكترونية يعد من أهم المواضيع المطروحة حاليا على الصعيد الإداري، وهذا لاعتباره من أهم سمات عصرنة المؤسسات ومواكبة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ناهيك عن دورها الفعال في بناء المعرفة بمختلف مراحلها، والتي أصبحت من أهم عناصر التميز والتفوق، فضلا عن الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

وعليه جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " دور الإدارة الإلكترونية كأحد عناصر إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية المدية".

حيث من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، مرفوقة بدراسة تطبيقية على مستوى بلدية المدية باعتبار البلدية أحد أهم مؤسسات وزارة الداخلية التي كانت السباقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية.

وقد اعتمدنا في الدراسة التطبيقية على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات المتعلقة بأبعاد متغيرات الدراسة، وهذا من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة عن طريق اختبار فرضيات الدراسة، حيث خلصت نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي:

-فئة الموظفين الشباب أكثر من فئة الكهول في بلدية المدية، وهذا راجع إلى سياسة الإدماج التي طبقت مؤخرا.

-تتقارب نسب توزيع المبحوثين بحسب المؤهل العلمي بين ثانوي فما أقل وبكالوريا وجامعي، بينما أصحاب المؤهل العلمي المتمثل في الدراسات العليا فنسبتهم أقل بكثير مقارنة بالفئات السابقة الذكر، وهذا راجع لعدم حاجة البلدية لتوظيف أصحاب شهادات الدراسات العليا.

-أغلبية موظفي بلدية المدية لديهم خبرة مهنية أقل من 20 سنة باستثناء فئة قليلة، وهذا راجع لسياسة التوظيف والإدماج التي طبقت مؤخرا.

-أغلب موظفي بلدية المدية المبحوثين هم من فئة أعوان التحكم وهذا طبيعي، ففي أي مؤسسة نجد أن عدد أعوان التحكم أكبر من عدد الإطارات وهذا يفرضه مبدأ تقسيم والتخصص في العمل.

-توصلنا إلى أن الوسائل التكنولوجية والبرمجيات تساهم في التقليل من التكلفة والوقت والجهد أثناء أداء المهام، وهذا بالأغلبية الساحقة إذا نظرنا إلى نسبة المبحوثين الموافقين والموافقين نوع ما، والتي وصلت إلى 95.08 %.

-يوجد تقريبا رضا عام من طرف المواطنين على الخدمات المقدمة من طرف مصالح البلدية باستعمال الوسائل التكنولوجية والبرمجيات، حيث يعكس هذا الرضا قلة الشكاوي والاحتجاجات المقدمة من طرف المواطنين، وهذا وفق ما صرحت به أفراد العينة، حيث بلغت نسبة الموافقين والموافقين نوعا ما مجتمعة 96.72 %.

وبالتالي تثبت هذه النتائج صحة الفرضية الجزئية الأولى وهي مساهمة الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المستعملة إيجابا في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية.

-أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من الجهد والوقت أثناء أداء المهام.

-معظم أفراد عينة البحث موافقين على أن تقنية البريد الإلكتروني تلعب دور فعال في نقل المعطيات المتعلقة بالأداء الوظيفي في البلدية، وعليه يمكن اعتبار هذه النتائج إثبات لصحة الفرضية الجزئية الثانية وهي مساهمة الاتصال الرقمي بشكل كبير في تطوير الأداء الوظيفي لبلدية المدية.

-لشبكات الانترنت أهمية كبيرة في إتاحة المعلومة واسترجاعها بشكل سريع، وكذلك الاستخدام الأمثل لمختلف التطبيقات والبرامج، وهذا ما دعمه إجابات المبحوثين بالأغلبية، وبالتالي صحة الفرضية الجزئية الثالثة وهي مساعدة شبكات الانترنت في عملية تطوير أداء موظفي بلدية المدية.

اقتراحات وتوصيات:

نظرا للنسب العالية التي تحصلنا عليها من تحليل أجوبة المبحوثين والتي تؤيد موافقتنا على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لبلدية المدية، يمكن ترك الاقتراحات والتوصيات التالية التي من شأنها تعزيز وتطوير عمليات الإدارة الإلكترونية:

-توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية المادية، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات ومختلف التطبيقات، مع تدعيمها بشبكات الانترنت ذات التدفق العالي.

-توفير المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من ذوي الكفاءات والمؤهلات العلمية، القادرة على مسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-توفير المتطلبات التنظيمية للإدارة الإلكترونية كالقوانين والأنظمة وهذا لضمان السير الحسن، وتفادي المشاكل التي تترتب عن سوء استعمالها.

-برمجة دورات تكوينية في مجال الإدارة الإلكترونية، وهذا لمواكبة التطور ومسايرة أي جديد في هذا المجال الحيوي المعروف بكثرة مستجداته.

-نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بين المواطنين، وهذا من خلال أيام إعلامية مفتوحة حول هذا الموضوع.

-الحفاظ على ثقة المواطن والاستمرار في تقديم أفضل الخدمات وأجودها.

المراجع:

1-فداء أحمد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

2-حسين مصطفى هلال، إيمان صالح حسن عبد الفتاح، ريم الألفي، غريب جبر غنام، محمد مجد الألفي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.

3-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، بدون طبعة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، بدون سنة .

4-فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

5-فرخة ليندة، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج، جيجل، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، السنة (2016/2017).

6-الباتول علوط، الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسات العمومية الإستشفائية، دراسة ميدانية ببعض المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية الجلفة، أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، الجزائر، السنة (2012/2013).

7-سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، السنة (2013/2014).

المجلد: 10	العدد: 01	السنة: جانفي 2024 م- رجب 1445 هـ	ص: 111 - 134
8-طالة لامية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية: بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 02، جامعة البليدة 02، الجزائر، السنة 2020.			
9-فريد كورتل، آسيا سليمان تيش تيش، مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة)، مجلة معارف، العدد 17، جامعة البويرة، الجزائر، السنة 2014.			
10-كبيش عبد الله، القيني عبد الحق، لإدارة الالكترونية ودورها في عملية اتخاذ القرار، دراسة تحليلية لأراء الموظفين بمؤسسات التأمين بالجلفة، مجلة ادارة الأعمال والدراسات الإقتصادية ، مجلد 07، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، السنة 2021.			
11-عيساوي الطيب ، ركروك خولة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية،المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي ،المجلد 09، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، السنة 2022.			
12-ابراهيم شالا، علي بوشخي، استراتيجيات انجاح التعليم الإلكتروني ودورها في رفع فاعلية الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفشي أزمة كوفيد-،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، السنة 2022.			
13-Ghozlene oubya .contrubution AlEtude des determinants de la performance de l'entreprise,impact de la creation de valeur pour le client sur la performance des entreprises hoteliers en tunisie .These de doctorat sience de gestion de université cote Azure,France,(2016).			