



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الادارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة الجزائرية
دراسة حالة بلدية أعميرة اراس _ولاية ميله _

المشرف	اعداد الطلبة	
بوبحة سعاد	حمزاوي سناء	1
	بوقجاني إكرام	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	ليندة لبيض
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	سعاد بوبحة
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	أسماء نمديلي

السنة الجامعية: 2026/2025



شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

"اللهم إن نشهدك أننا سلطنا طريقا نبتغي فيه علما فسهل لنا ربنا طريقا إلى الجنة"

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى من ساعدتنا طيلة فترة إنجاز هذا العمل الأستاذة

المشرفة " بوبحة سعاد "

كما نتقدم أيضا بجزيل الشكر والإمتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة، على قبولهم مناقشة

هذه العمل المتواضع، كما لا أنسى الأستاذة المحكمين للإستبيان كل الشكر والتقدير لهم

على ملاحظتهم القيمة، والشكر موصول لكل موظفي بلدية أعميرة أراس على حسن

الإستقبال وتعبئة الإستمارة.

وخالص الشكر إلى كل الأستاذة الذين أشرفوا على تعليمنا من بداية مشوارنا الدراسي إلى غاية

هذه المرحلة، وإلى كافة جامعة ميله وخاصة قسم علوم التسيير (إدارة أعمال)

الطالبتين: حمزاوي سناء

بوقجاني إكرام

2026

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: "يرفع الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات"

الحمد لله حمدا طيبا مباركا فيه هاقد إنطوت صفحة من صفحات الحياة كان فيها الجد والاجتهاد

من قال أنا لها " نالها " وأنا لها إن أبت رغما عنها أثبت بها "

إلى نفسي التي قالت أنا لها سأنالها وأخيرا ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجني أقطف ثمار تعبتي وأرفع

قبعتي بكل فخر، إلى نفسي الطموحة التي بدأت بطموح وإنتهت بنجاح.

إلى من كان الداعم الأول لتحقيق طموحاتي، إلى النور الذي أضاء دربي، إلى العزيز الذي حملت
إسمه بكل فخر، إلى معلمي الاول الرجل الذي سعى طول حياته لتكون الأفضل إلى فخري وإعتزالي

أبي الغالي " مسعود حمزاوي "

إلى من أوصاني الله بها خيرا، وجعل الجنة تحت أقدامها، إلى القلب الحنون وسر قوتي ونجاحي، إلى

من جعلها الله سببا في وجودي وسندا في حياتي، إلى من أرشدتني ورافقتني في كل مشاوير حياتي

حفظها الله أمي الغالية " أمال بن عميرة "

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينباع أرتوي منها إلى قرّة عيني

إخوتي " سامي، سماح، سهيل، سلسيل "

إلى خطيبي ورفيق دربي ، صديق الأيام بخلوها ومرها إلى من كان دائما سندي ومصدر تشجيعي

طيلة هذه الرحلة " عادل بن عسكر " وإلى كل عائلته الكريمة.

إلى زميلتي في العمل وصديقتي " إكرام بوقجاني " إلى كل صديقاتي إلى كل الأهل والأقارب إلى كل

عزيز لم يذكر اسمه في هذا الإهداء.

" سناء حمزاوي 2026 "

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(فرحين بما آتاهم الله من فضله)

هذه اللحظة لا تورث ولا تشتري، لقد دفعت ثمنها عمري وشبابي، سهري خوفاً، دموعي، هي
لهفة الوصول، ودمعة الحزن، فرحة العمر هذه النهاية السعيدة لبدايات أعظم وأصبح حلمي حقيقة.

أهدي تخرجي إلى من هم كل ما أملك ، إلى العمود الثابت في عثرات أيامي ،إلى من بذل جهد

السنين من أجلي إلى فخري وإعزازي أبي الغالي " عبد العزيز "

إلى القلب الذي لم يبخل علي بالحب والدعم، إلى من كان دعاؤها سر توفيقتي التي علمتني الصبر
والمثابرة أمي الحبيبة " حليلة قوادة "

كما أهدي تخرجي إلى إخوتي إلى من وقفوا إلى جانبي في السراء والضراء، ولم يبخلوا علي بالحب
والدعم إلى من كانوا معي في كل خطوة إلى سندي في الحياة، أهديهم هذا النجاح عربون وفاء
ومحبة ولكل روح عانقتني بالحب والدعوات

إلى كل صديق ورفيق درب شجعني ولم يخذلني إلى صديقة الطفولة " شيماء بوتارية " وأيضاً
زميلتي في العمل وصديقتي " سناء حمزاوي "

شكراً لكل من ساندوني بكلمة طيبة ودعوة صادقة، فجزكم الله عني خير الجزاء

"إكرام بوقجاني"

2026

ملخص

ملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل لدى موظفي بلدية أعميرة أراس، كذلك التعرف على مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية في البلدية، والكشف عن مستوى ترسيخ أخلاقيات العمل لدى الموظفين، مع الخروج بنتائج الدراسة.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة، الأدوات الإحصائية، حيث صمم الاستبيان بهذه الدراسة كوسيلة لجمع البيانات التي وزعت على موظفي البلدية محل الدراسة، مستخدمين بذلك طريقة العينة العشوائية، وعرض وتحليل البيانات باستعمال البرنامج الإحصائي.

كشفت نتائج الدراسة على توفر محور الإدارة الإلكترونية بمستوى مرتفع، أي بمتوسط حسابي قدره 3.62 في بلدية أعميرة أراس، وتوفر محور أخلاقيات العمل بمستوى مرتفع جداً، أي بمتوسط حسابي قدره 4.30، وتم التوصل إلى وجود علاقة بمعدل ارتباط 0.38، وهو ارتباط متوسط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل لدى موظفي بلدية أعميرة أراس.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أخلاقيات العمل، بلدية أعميرة أراس.

This study aimed to identify the role of e-administration in embedding work ethics.

Among employees of the Amira Arras municipality It also sought to determine the extent to which e-administration dimensions are available Works et hicks consolidation among the staff. And present the study's findings.

The study relied on a descriptive-analytical approach and a case study methodology. As for statistical tools a questionnaire was designed to collect data and distributed to the employees of the municipality under study using a random sampling method. Data were then presented and analyzed using statistical software.

The results of the study revealed the following:

The availability of the e-administration axis at a high level .with an arithmetic mean of 3.62 in the Amira Arras municipality.

The availability of the work ethics axis at a very high level with an arithmetic mean of 4.30.

The existence of a relationship with a correlation coefficient of 0.38 which is a medium correlation that is statistically significant at the significance level $\alpha \leq 0.05$ between the dimensions of e-administration and work ethics among the employees of the Amira Arras municipality.

Keywords : Administration. Work Ethics Amira Arras Municipality.

- فهرس المحتويات
- فهرس الأشكال والجداول
- فهرس الملاحق

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
—	البسملة
—	الشكر والعرقان
—	الإهداء
—	ملخص الدراسة
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول والأشكال
VI	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
3	المطلب الأول: مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية
3	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
4	الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية
5	الفرع الثالث: مقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية
7	المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
8	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية
9	المطلب الرابع: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
10	المبحث الثاني: أساسيات تطبيق الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الأول: مبادئ ووظائف الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية
11	الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثالث: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الرابع: مزايا ومعوقات الإدارة الإلكترونية
14	الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية
15	الفرع الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية
17	خلاصة الفصل

الفصل الثاني الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل
20	المطلب الأول: مفهوم وأهمية أخلاقيات العمل
20	الفرع الأول: مفهوم أخلاقيات العمل
21	الفرع الثاني: أهمية أخلاقيات العمل
22	المطلب الثاني: مبادئ أخلاقيات العمل
24	المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل
27	المطلب الرابع: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل
28	المبحث الثاني: أساسيات حول أخلاقيات العمل
28	المطلب الأول: مستويات أخلاقيات العمل
29	المطلب الثاني: عناصر أخلاقيات العمل
29	المطلب الثالث: وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل
31	المطلب الرابع: معوقات تطبيق أخلاقيات العمل
32	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: عرض عام لبلدية أعميرة أراس
35	المطلب الأول: نشأة بلدية أعميرة أراس
36	المطلب الثاني: تعريف بلدية أعميرة أراس
36	المطلب الثالث: مهام بلدية أعميرة أراس
37	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبلدية أعميرة أراس
39	المطلب الخامس: معلومات عن نظام تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية
40	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
40	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته
40	المطلب الثاني: مجالات الدراسة
41	المطلب الثالث: منهج الدراسة وأدواتها
42	المطلب الرابع: أسباب المعالجة الإحصائية
43	المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

فهرس المحتويات

43	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة البلدية
43	الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية
48	الفرع الثاني: ثبات وصدق الاستبيان
53	الفرع الثالث: تحديد مجالات اتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارث
54	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لمصادر الاستبيان
54	الفرع الأول: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول من الاستبيان
56	الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني من الاستبيان
57	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض نتائج الدراسة
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
67	قائمة المصادر والمراجع
71	فهرس الملاحق

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	6
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	43
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	44
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	46
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	46
06	توزيع متغير العينة حسب سنوات الخبرة	47
07	معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	49
08	معامل الارتباط سبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة	49
09	معامل الصدق الذاتي لقياس صدق أداة الدراسة	50
10	صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول	51
11	صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني	52
12	الصدق البنائي لمحاو الدراسة	52
13	مقياس ليكارث الخماسي	53
14	سلم الإجابات حسب مقياس ليكارث	54
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول	54
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني	56
17	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	58
18	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	58
19	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	59
20	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	60
21	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	60

فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	هـ
02	مصادر أخلاقيات العمل	26
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	44
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	45
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	46
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	47
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	48

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الدراسة	69
02	قائمة الأساتذة المحكمين	74
03	مخرجات SPSS	75

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم في العصر الحديث تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أدى إلى بروز أنماط جديدة في تسيير المنظمات، كان من أبرزها الإدارة الإلكترونية التي أصبحت تمثل تحولا جذريا عن الإدارة التقليدية، لما توفره من سرعة وكفاءة وشفافية في أداء الأعمال. هذا التحول لم يقتصر فقط على تحسين الأداء الإداري، بل امتد ليشمل الجوانب السلوكية والقيمة داخل بيئة العمل.

تعد أخلاقيات العمل من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات الناجحة، حيث تسهم في تعزيز الثقة، وتحقيق الانضباط، ورفع مستوى المسؤولية المهنية بين العاملين. ومع تزايد الاعتماد على النظم الإلكترونية، برزت الحاجة إلى دراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترسيخ هذه الأخلاقيات، من خلال ما توفره من آليات رقابية وتنظيمية حديثة.

في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، أصبح من الضروري تبني أساليب إدارية حديثة قادرة على مواكبة التغيرات المتسارعة، حيث تفرض البيئة الرقمية معايير جديدة للعمل تقوم على الشفافية والمساءلة وسرعة الاستجابة. وهنا تبرز الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي يسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل البيروقراطية، مما ينعكس إيجابا على سلوك الأفراد داخل المنظمة.

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يحد من بعض الممارسات السلبية مثل الفساد الإداري و المحسوبية، من خلال اعتماد نظم معلومات دقيقة وإجراءات واضحة تقلل من التدخل البشري المباشر، وهذا بدوره يعزز من الالتزام بالقيم الأخلاقية، ويخلق بيئة عمل قائمة على النزاهة والعدالة.

من هذا المنطلق، تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في إبراز التكامل بين البعد التكنولوجي والبعد الأخلاقي داخل المنظمات، حيث لا يمكن تحقيق إدارة فعالة دون الالتزام بأخلاقيات العمل.

بالتالي، فإن فهم دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ هذه الأخلاقيات يعد خطوة أساسية نحو بناء منظمات حديثة قادرة على تحقيق التنمية المستدامة والتميز المؤسسي.

استنادا إلى ذلك فإن الدراسة الحالية تسعى إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل.

1_ إشكالية الدراسة:

من خلال ما تقدم، ونتيجة لأهمية موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بأخلاقيات العمل لما له من تأثير فإني في هذا البحث سأحاول من خلاله دراسة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل لدى العمال من خلال طبيعة التأثير بين المتغيرين وهذا ما نوضحه من خلال التساؤلات الموالية.

السؤال الرئيسي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و ترسيخ أخلاقيات العمل ببلدية عميرة أراس من وجهة نظر العاملين فيها ؟

الأسئلة الفرعية:

_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس؟

_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين البنية التحتية وبين ترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس؟

_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات وتعزيز أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس؟

_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الرقابة الإدارية ومستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس؟

_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب والتطوير و بين ترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس؟

2_فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

_ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.0$) بين الإدارة الإلكترونية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها.

الفرضيات الفرعية:

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.0$) بين البنية التحتية وبين ترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات وتعزيز أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة الإدارية و ترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.0$) بين التدريب والتطوير وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها.

3_أهداف الدراسة:

_ التعرف على مختلف المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية.

_ التعرف على أخلاقيات العمل وآليات ترسيخها.

_ التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أعميرة أراس.

_ تبيان طبيعة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وترسيخ القيم الأخلاقية.

_ تحديد مدى مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التقليل من الانحرافات الإدارية وتعزيز الشفافية.

_ إبراز العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل.

_ الوصول إلى نتائج ميدانية تعطي صورة واقعية لدور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل لدى موظفي بلدية أعميرة أراس.

4_ أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من جانبين:

_ الأهمية العلمية (النظرية): تكمن في إثراء المكتبة الجامعية بموضوع يربط بين جانب تقني (الإدارة الإلكترونية) وجانب سلوكي (أخلاقيات العمل)، وهو من المواضيع الحديثة في علوم التسيير والإدارة العامة.

_ الأهمية العملية (التطبيقية): تبرز من خلال النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة، حيث ستكشف للبلدية مدى فعالية أنظمتها الإلكترونية في ضبط سلوك الموظفين، مما يساعد في تحسين جودة الخدمة العمومية وتكريس مبادئ الحكم الرشيد.

5_ منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من أجل توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع محل الدراسة.

6_ أسباب اختيار الموضوع:

_ الموضوع يسمح بالجمع بين تخصص الإدارة وتكنولوجيا المعلومات وأخلاقيات المهنة، وهذا تكامل معرفي يثري المكتبة الجامعية.

_ الرغبة الشخصية في محاولة التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالبلدية.

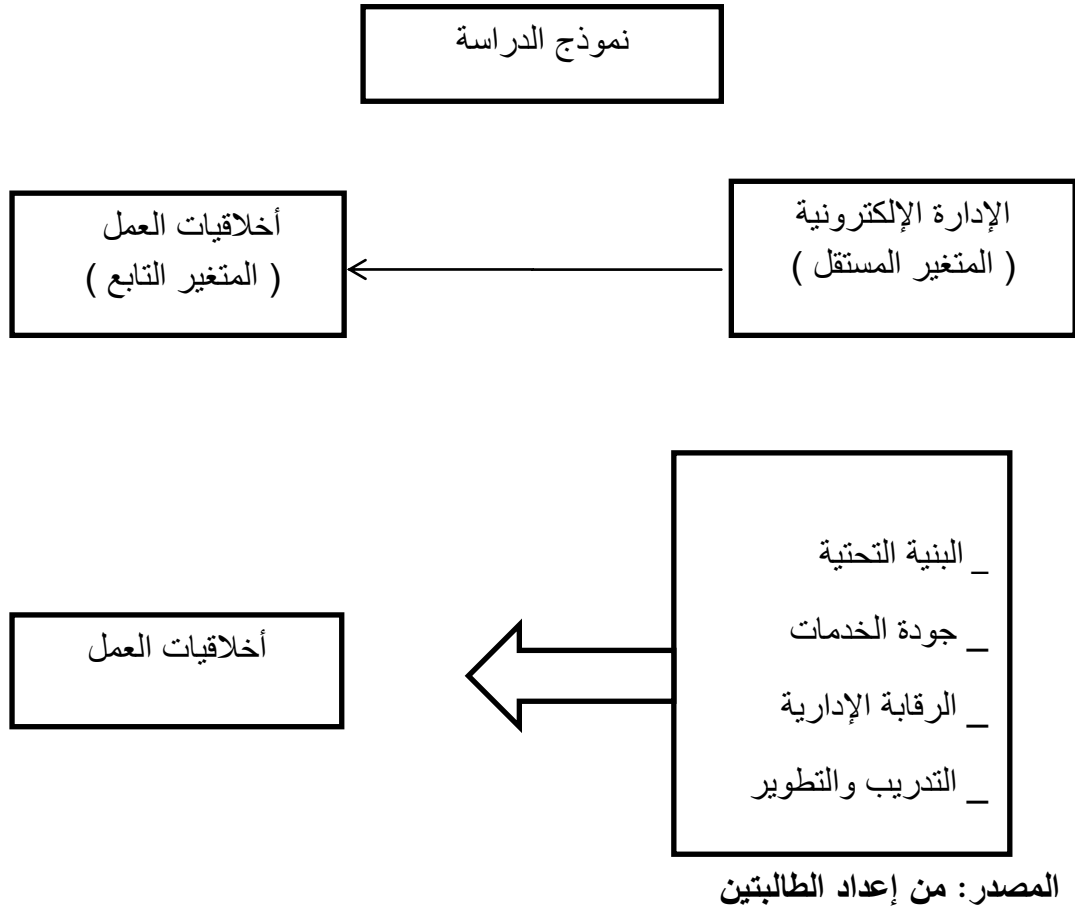
_ الموضوع يربط بين محورين أساسيين وهما التحول الرقمي وترقية المرفق العام، قلة الدراسات التي جمعت بينهم مباشرة، فهو إضافة علمية.

_ يتماشى مع توجهات الحكومة نحو رقمنة القطاعات وإطلاق مشاريع.

_ تعاني الإدارة الجزائرية من تحديات أخلاقية مثل البيروقراطية، البحث يفترض أن الرقمنة حل عملي يقلل الاحتكاك البشري ويحد من هذه الظواهر.

7_ نموذج الدراسة:

نموذج الدراسة: شكل رقم 01



8_ الدراسات السابقة:

_ الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية:

دراسة (عطية صورية وعتروز صبرينة): بعنوان " الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين" تمثلت أهداف الدراسة في العناصر التالية:

_ إن الهدف الأول الذي نرمي إليه هو التحقق من أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير على مستوى أداء العاملين في الوحدة الإنتاجية والتجارية.

_ التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية ما بين الإدارة الإلكترونية ومستوى أداء العاملين في الوحدة الإنتاجية والتجارية.

_ التعرف على مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الإنتاجية والتجارية .

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات:

_ ربط كافة إدارات الإدارة العامة للمرور المنتشر في كافة المناطق من خلال شبكة إلكترونية عالية الدقة والأمان ولإيجاد الألية المناسبة للقيام بالأعمال من أي مكان وفي أي زمان.

_ توفير الدعم المالي المناسب لمشاريع تطبيق وتشغيل الإدارة الإلكترونية وصيانة أجهزتها وشبكاتها وتخصيص بند في الميزانية بشكل سنوي لهذا الغرض.

دراسة (جنية ذهبية 2016): بعنوان " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "

هدفت هذه الدراسة للوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية إضافة إلى معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية، توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في البلدية والقضاء على الأساليب القديمة الممارسة فيها.

_ استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية.

الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل:

دراسة (يعقوب سالم 2018): بعنوان " أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية " تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن حصرها كالتالي:

_ الكشف عن الدور الإيجابي المفترض بين أخلاقيات العمل في بناء وتعزيز الهوية التنظيمية.

_ معرفة مدى مواكبة البلديات للتطبيق الفعلي لمواثيق والمدونات الأخلاقية القانونية، ومدى مساهمتها في بناء الهوية التنظيمية.

_ التعرف على واقع البلديات الجزائرية وما إن كانت هوية خاصة بها.

مقدمة

وفي حين قدمت هذه الدراسة بعض التوصيات المهمة منها:

_ ضرورة بلورة رؤية واضحة فيما يخص أخلاقيات العمل فضلاً عن إدراجها ضمن أهدافها الاستراتيجية.

_ مضاعفة الاهتمام من قبل شركات الاتصالات الخلوية الأردنية بأخلاقية العمل لاسيما في ظل تنامي متطلبات وحاجات المجتمع المحلي.

_ عقد مؤتمرات وورش عمل من قبل شركات الاتصالات الخلوية الأردنية كوسيلة تتصل من خلالها مع الموظفين .

دراسة (نجوى دريد 2015): بعنوان " أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال "

وتمثلت أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

_ معرفة مدى أهمية أخلاقيات الأعمال وأهم سبل تعزيزها في المؤسسة.

_ معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

_ معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول من خلال عرض المعلومات وتحليلها والتوصل إلى النتائج، أما الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية فقد تم استخدام منهج دراسة الحالة وذلك عن طريق استخدام الملاحظة العلمية والمقابلة الشخصية مع الاستعانة بالوثائق الرسمية للمؤسسة والاستبيان.

نتائج الدراسات السابقة:

بعد عرض هذه الدراسات السابقة والتي تم التطرق إليها قبل الانطلاق في دراستنا حيث ساهمت بدرجة كبيرة في صياغة النموذج العام للدراسة وكذلك استفدنا منها بالتعرف على مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل .

درستنا من أقلية البحوث التي ربطت الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل وفي هذا الصدد فقد حاولت الدراسة الإلمام قدر الإمكان ببعض الجوانب وتوفير المعلومات اللازمة وهو من شأنه إعطاء دقة أكبر لنتائج الدراسة.

9_هيكل الدراسة:

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة تم تقسيمها إلى ثلاث فصول، فصلين في الجانب النظري والفصل الثالث في الجانب التطبيقي، مفصلة كما يلي:

مقدمة:

الفصل الأول: يتضمن هذا الفصل الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، حيث قسم إلى مبحثين يتناول المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني فخصص لأساسيات حول الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: يتناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل، حيث قسم هو أيضا إلى مبحثين، الأول يتضمن ماهية أخلاقيات العمل أما الثاني فخصص لتوضيح أساسيات أخلاقيات العمل.

الفصل الثالث: خصص للدراسة الميدانية، ومعرفة دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل لدى موظفي بلدية أعميرة أراس، حيث يتم تقديم مؤسسة محل الدراسة ثم شرح الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وصولا إلى عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

خاتمة:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

في الفترة الأخيرة أصبحنا نرى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لمواكبة التطور في كل القطاعات والنشاطات الاقتصادية خاصة في مجال العمليات المالية المختلفة، مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تعد مفهوم الإدارة مقتصر على الأوراق والطوابع والمكاتب التقليدية، دخلنا عصر رقمي فيه الخدمة العامة من حق المواطن إلى شيء يوصله وهو في بيته بكبسة زر، وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تبيان العناوين الأساسية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وتوضيح بعض المفاهيم المرتبطة بها.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات كثيرة وسريعة وتحديات كبيرة في مجال الإدارة حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية حديثة الظهور وعلى الرغم من هذا فقد تمكنت من تحقيق الكثير من النتائج الجيدة في القضاء على الكثير من المساوئ الإدارية التقليدية.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها

الإدارة الحديثة حالياً تعتمد على التقنية المتطورة التي تساعدها في إنجاز أعمالها، وتحقيق غاياتها بأقل جهد وتكلفة.

الفرع الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية. وهذا الرأي الوجيه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية. ولكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية. ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية e-Gouvernement للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية.

إن الإدارة الإلكترونية مفهوم ومنظومة وبنية وظائف وأنشطة إن تجب كل الأنشطة والعمليات جهة أخرى. (سعد غالب ياسين، 2010، صفحات 25-26)

فكرة الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود مفهوم الماكينة الخاصة بإدارة العمل داخل المؤسسة (حواسيب، برمجيات وأنترنت وغيرها من التقنيات)، بل تصل إلى تبادل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة واستخدامها في توجيه سياسات و إجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أم الخارجية، وهي تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة إلى أنها تتميز بقدرتها على توفير المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

كما نشير فيها إلى وجود العديد من التعاريف لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، ولعل أهم هذه التعاريف ما يلي :

-أن الإدارة الإلكترونية هي: " عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، توجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. (عيدوني كافية وبن محجوبة حميد، 2017، الصفحات 220-221)

ولقد تم تناول أيضا تعريف الإدارة الإلكترونية من عدة جوانب :

يعرف **محمد سمير** الإدارة الإلكترونية على أنها نظام إلكتروني متكامل ذو أطر معرفية فكريا وممارسة تتميز بمعايير نوعية متطورة تسمح بدمج كل من المعلومات والعمليات بما يضمن لها استثمار كل من الجهد والوقت والتموضع الاقتصادي للمؤسسة الراعية التي تكسبها ميزة تنافسية تضمن استمرارية الخدمة وتلبية حاجيات متلقيا لخدمة .

في حين عرفها **نجم عبود نجم** الإدارة الإلكترونية على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المؤسسة " (تليل أسماء وحسيني ابتسام، 2025، صفحة 224)

ومما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها :الاستخدام الواسع والمكثف لتكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة الإدارية والاعتماد على نظم معلوماتية قوي يساعد في اتخاذ القرار بأسرع وقت وممكن وبأقل التكاليف وتبسيط الإجراءات المعقدة وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة والتخلي عن المعاملات الورقية التقليدية .

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 27)

_ قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها هو ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

فضلا عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الأنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

كما تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، 2020، الصفحات 113-114)

- إحداث تكامل في الوصول لقواعد البيانات، وبذلك يتم توسيع نطاق المعلومات المتاحة.

- زيادة إمكانية وصول الأفراد إلى قواعد البيانات.

- تمكين العاملين بالمؤسسة من الوصول بشكل مباشر إلى أي معلومات تتناسب مع مسؤوليته الوظيفية وموقعهم في العمل، مما يوفر للمديرين المعلومات التي يحتاجونها ويسهل من طبيعة العمل بالنسبة للموظفين.

- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية، كما توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، بالإضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة، وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين.

الفرع الثالث: المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

إن أوجه الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، ماهي إلا مزايا توفرها الإدارة الإلكترونية في حين تفتقدها نظريتها التقليدية، مما يؤثر سلبا في أدائها وفعالية دوائرها، ويمكننا الوقوف على أبرز الفروقات بين الإدارتين في النقاط التالية:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (01): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف	تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعاون	تعتمد على الوسائل الحديثة مثل الشبكات
نوعية الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل	تكون العلاقة بين أطراف التعامل مباشرة	عدم وجود علاقة مباشرة بين أطراف التعامل
الحفظ	كثير من المعاملات الورقية تتعرض للتلف	أصبح ملف إلكتروني يضم المعاملة ضمن محتوياتها وفي مأمن من التلف والتفاد
الضياع	يتعرض المتعاملون في هذه الإدارة لمشكلة احتمال ضياع معلوماتهم بين أكداش من المعاملات التي ربما مصيرها الضياع	تقلل من مشكلة الضياع لو تمت بشكل إلكتروني
الحماية	أقل أمانة وقابلة للتدخل البشري	أكثر أمانة وذلك لتوفر أمانة الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها من إضافة أو حذف
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جدا
التنظيم	تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجيا	تعتمد على الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية

المصدر: (مولاي خليل وعمار طهرات، 2023، ص 11-12)

يتضح من خلال الجدول أن الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل وجهان لعملة واحدة، لا يمكن الفصل بينهما في بناء مؤسسة ناجحة.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

هناك مجموعة من الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها عن طريق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصالات، وإن من أهدافها نجد تحسين مستوى الجودة والفعالية الكلية للمؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصال، والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها، وهناك أهداف أخرى يمكن حصرها في النقاط التالية: (راضية مغزي لعرافي وآخرون، 2023، الصفحات 112-

113)

- تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها في خدمة أهداف المؤسسات.
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من المؤسسات في أي وقت.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد سواء للموظفين العاملين بالأجهزة الحكومية أو المستفيدين من خدمات تلك الأجهزة، وهذا له مردود إيجابي يظهر من خلال تقليل الحاجة إلى التنقل، ومن ثم تقليل الازدحام في المدن، وبالتالي تخفيف الأعباء على الدولة والوطن.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، من خلال تطبيق مصطلح إدارة بلا ورق، وينتج عن ذلك عدم الحاجة إلى تكديس الأوراق، وما يترتب على ذلك من أعمال تتعلق بهذه الأوراق كأرشفتها وحفظها وغبر ذلك.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة منظمة إيجابية لدى جميع العاملين.
- توفير نظام معلومات واتصالات يسمح للمستفيدين بطلب الخدمات التي تقدمها المؤسسة مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد.
- تحقيق أهداف استراتيجية للإدارات العليا من خلال توفير المعلومات الشاملة والدقيقة عن الأعمال التي تقدمها المؤسسات بكل يسر وبالسرعة اللازمة.
- توفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمستمر.
- المساهمة في عمليات اتخاذ القرار، وتطوير الموارد البشرية وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة للعالم الرقمي.
- الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي للوصول إلى مصاف الدول المتقدمة.
- تحقيق الربط المشترك بين مختلف إدارات المؤسسات.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- مساعدة الإدارة العليا على إعادة تنظيم وهيكله الأجهزة الإدارية، وتغيير المحيط الذي تعمل فيه، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات، وتحسين صورة المؤسسات وخدماتها، وإلغاء الازدواجية والوسطاء، وتحسين مستوى الخدمة.

كما يمكن إضافة بعض الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي تتيحها كالتالي:
(فريحة رمزي بهاء الدين، 2019، الصفحة 156)

1_تحسين مستوى الخدمات: وذلك من محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، والسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من خدمات الإدارة.

2_التقليل من التعقيدات الإدارية: وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور.

3_تخفيض التكاليف: إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الأنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة الإدارة ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة.

المطلب الثالث :خصائص الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية العديد من الخصائص، تختلف عن الإدارة التقليدية لذا سنقوم بتوضيحها فيما يلي: (محمود عبد الفتاح رضوان، 2012، الصفحات 20-21)

-إدارة بلا ورق : حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والوسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.

- إدارة بلا مكان : والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، و استخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

- إدارة بلا زمان : تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمانية.

- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة : البعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.

- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.

- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الإلكترونية

- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل الم جمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية... إلخ.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.
- تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.

المطلب الرابع: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإلكترونية والتي من أهمها: (راکز الزعاریر وغان الطالب، 2012، الصفحة 34)

- الإجراءات و العمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق.
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- كما توجد أسباب أخرى تمثلت فيما يلي: (راضية مغزي لعرافي، مرجع سبق ذكره، الصفحات 114-115)
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي بالاعتماد على المعلومات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين الموظفين على اتساع نطاق العمل.
- تسارع التقدم التقني والثورة المعرفية المرتبطة به.
- توجيهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية.
- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات و توقعات شعبية.
- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة.

المبحث الثاني: أساسيات تطبيق الإدارة الإلكترونية (مبادئ, وظائف, متطلبات...)

مع التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة تفرضها متطلبات العصر الحديث داخل المؤسسات. ولتجسيد هذا التحول بشكل فعال، لابد من الإلمام بأساسياتها المختلفة. وعليه سنتناول في هذا المبحث أهم مبادئها، وظائفها ومتطلباتها الأساسية... إلخ.

المطلب الأول: مبادئ ووظائف الإدارة الإلكترونية

بما أن الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس تتكون هذه الأخيرة من مجموعة مبادئ ووظائف نوجزها فيما يلي:

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال وذلك لإدارة علاقات المواطنين بالمؤسسة، فقد كان تطبيقها بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (نورة سليمان فسية، 2012، الصفحات 555-556)

1- تقييم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطنين يتطلب بيئة المهارات والكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة يكون التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية.

2- التركيز على النتائج: ويقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لأن المواطن لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل والشعارات البراقة وإنما ما يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان.

3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ويقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور و الإدارة الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

4- التغير المستمر: وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، إذ أن الزبون هو المستفيد الوحيد والأول من هذا التحسين المستمر و المتواصل.

5- تخفيف التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد كبير من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تضطلع الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الوظائف الأساسية التي تمثل دعائم مهمة للإصلاح الإداري كونها تساهم في إحداث تحول جذري في أساليب الإدارة التقليدية. وتتضمن هذه الوظائف ما يلي: (سارة غراب ومحمد بركي، 2024، الصفحة 15)

1_ التخطيط الإلكتروني: يتميز عن التخطيط التقليدي بعدة سمات أساسية مهمة:

-يتسم بالمرونة، الديناميكية، والاستمرارية بفضل تدفق المعلومات الرقمية بشكل دائم.

-يشمل جميع العاملين، مما يتيح المشاركة في أي وقت ومكان، ويتم تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة والتنفيذ.

-يستمد قوته من البيئة الرقمية التي توفر الوصول السريع إلى الأفكار الجديدة، الأسواق، والخدمات، مما يمنحه ميزة تنافسية مقارنة بالتخطيط التقليدي.

2_ التنظيم الإلكتروني: يتميز بالانتقال من النمط التقليدي إلى نمط أكثر مرونة وديناميكية. فقد تحول

الهيكل التنظيمي من وحدات ثابتة وتنظيم عمودي إلى تنظيم مصفوفي يعتمد على فرق صغيرة ومستقلة كما أصبح التقسيم الإداري يعتمد على الفرق بدلا من الأقسام التقليدية، انتقلت السلطة من مركزية إلى تعدد مراكزها، مع التركيز على الإدارة الذاتية للفرق.

3_ الرقابة الإلكترونية: تنفذ بشكل أني ومستمر عبر شبكات المؤسسة الداخلية، مما يعمل على عملية

التقليل من الفجوة الزمنية بين اكتشاف الأخطاء وعملية تصحيحها حيث تعتمد على تدفق المعلومات والتواصل الفوري بين المديرين والعمال، المديرين والعملاء هذا ما يضمن الكشف عن الانحرافات بشكل

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

مستمر. فهذه الرقابة تعزز الثقة والولاء الإلكتروني بين الأطراف المختلفة داخل المؤسسة وخارجها، ما يجعلها أكثر فعالية من الرقابة التقليدية...

4_ القيادة الإلكترونية: تعكس التحول في بيئة الأعمال وتضم ثلاث أنماط:

_ **القيادة التقنية العملية:** تعتمد على استخدام التكنولوجيا والتقنية لتحسين جودة المعلومات وتسريع عملية الحصول عليها، مع التركيز على التطور التقني للأجهزة والبرمجيات، وتميز القائد هنا بالاستجابة بسرعة والمبادرة الفعالة.

_ **القيادة البشرية الداعمة:** تتطلب قائدا متمرسا في التعامل مع الزبائن يركز على تلبية احتياجاتهم بسرعة ويدير المنافسة بفعالية، ويقوم بتقديم خدمات مبتكرة.

_ **القيادة الذاتية:** تعتمد على قدرات القائد في تحفيز نفسه من خلال التكيف مع التغيرات، إنجاز المهام، المبادرة، مع امتلاك مهارات عالية ومرونة في الإداء.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها بعضهم وتتمثل فيما يلي:
(محمد بن فوزي الغامدي، 2021 ، الصفحات 25-22)

_ **البيئة التحتية:** إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب، إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

_ **توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات:** من خلال ما تقدمه الإدارة الإلكترونية من أجهزة ومعدات، تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية، ونستطيع من خلالها التواصل مع العالم الخارجي.

_ **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت:** إن التفاعل مع الإدارة الإلكترونية يتطلب أسعارا معقولة قدر الإمكان، وكذلك الحصول على المعلومات في أقل جهد، وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

التدريب وبناء القدرات: إن التدريب يعمل على بناء قدرات الموظفين على استعمال الحاسب الآلي، وإدارة الشبكات، من خلال معاهد ومراكز متخصصة تابعة للحكومة، تعمل على نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية.

وهناك أيضا بعض المتطلبات نذكر منها ما يلي: (ماجد طعمة وعامر عبد الوهاب، 2015، الصفحة 334)

- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- التركيز على ترابط نظم الخدمات التي تضعها الإدارة العليا.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات التي تساهم في تنمية العمل بمنهج الإدارة الإلكترونية.
- التركيز على القدرات الفنية التي يمتلكها العاملون والتي يمكن دمجها مع التكنولوجيا.

المطلب الثالث: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

ولتطبيق الإدارة الإلكترونية هناك عدد من المراحل هي: (عبد الله سليمان العنزي، 2022، الصفحة 7)

- 1- إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير:** إذ ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة. الإقرار بضرورة التقدم والتغيير، وأن يكون لديهم القناعة التامة و الرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 2- تدريب وتأهيل الموظفين:** الموظف كمورد بشري، يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهل الموارد البشرية، على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة، والتي تعتمد على وسائل الإدارة الإلكترونية وأساليبها.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

3- **توثيق وتطوير إجراءات العمل:** لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة وبما يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من التوثيق إلكترونياً.

4- **توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** ويقصد بها الجانب الملموس من الإدارة الإلكترونية المتمثل في: تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

5- **البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً:** المعاملات الورقية القديمة والمحفظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6- **البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً:** وخاصاً البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونياً لتقلل الإسراف في استخدام الورق.

المطلب الرابع: مزايا ومعوقات الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تقنيات المعلومات، ولذلك فهي تعتبر قيد التجارب، ولابد من وجود مزايا إضافة إلى معوقات تقف أمام تطبيقها سنعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية

لنظام الإدارة الإلكترونية مزايا متعددة لعل من أهمها ما يلي : (قادة دليلية، 2017، 2018، الصفحات 82-83)

1- **سرعة الإنجاز:** لاشك أن إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق إلى دقائق محدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توفر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً.

2- **زيادة الإنتاج:** إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقان من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال الأمثل للإدارة.

3- **تخفيض التكاليف:** لاشك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ ضخمة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات، إعداد البرامج وتدريب العاملين. غير أن بعد ذلك تقل تكلفة الخدمة عن أدائها بالطريقة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

التقليدية، اختصار الإجراءات ومراحل العمل. فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمة.

4-تبسيط الإجراءات: عن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال. فمثلا يمكن في نظام الإدارة الإلكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون الرجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته.

5-الشفافية الإدارية: عندما تتم معاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين المواطن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملاتهم للمواطنين، وبذلك مكافحة الفساد الوظيفي وجرائم العمل.

بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام المواطن أو الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقا لتجنبه مشاكل المواجهة المباشرة مع طالبي الخدمة خاصة من ذوي الوعي المنخفض.

الفرع الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية

من بين المسلمات أن أي مشروع يقام يصاحبه بعض معوقات فتارة تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ. ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي: (محمد سمير أحمد، 2009، الصفحات 73-74)

-الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.

-عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.

-قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.

-التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.

-النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.

كما يمكن إضافة بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية ويمكن توضيحها فيما يلي :

(فتحة حبالى مرزق وسالم زعموكي، 2023، الصفحة 19-20)

_ أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

_ غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.

_ ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

_ مشكلة دخول الشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون.

_ عدم إقناع القيادات الإدارية بفكرة وفلسفة الإدارة الإلكترونية، وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية.

_ عدم اكتمال الثقافة الإلكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري وبقاء عامل الخوف حاجز بينه وبين استخدام هذه التقنية.

خلاصة الفصل الأول:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إطار مفاهيمي حول الإدارة الإلكترونية من خلال مفهومها وخصائصها، أهميتها، وظائفها، خطواتها، وذلك بالتعرف على تعريف الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها اللازمة للتحويل نحو تطبيق إدارة إلكترونية فعالة ناجحة، وفي التحويل نحو تحقيق استراتيجية هذا المشروع الحكومي بهدف ترقية الإدارة من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، بالاعتماد على أنماط وخطوات الإدارة الإلكترونية بهدف الوصول إلى تحقيق أهدافها، وفي الأخير أشرنا إلى بعض السلبيات والإيجابيات التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية وتقف عائقا في طريقها.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

تمهيد:

تعد أخلاقيات العمل حجر الأساس الذي تبنى عليه نهضة الأمم وتقدم المجتمعات، فهي الضمير الحي الذي يوجه سلوك الفرد داخل مؤسسته، وفي الجزائر ومع التحول نحو "الجزائر الجديدة" والرقمنة الإدارية أصبحت الحاجة ملحة لغرس قيم الإتقان والأمانة والمسؤولية في بيئة العمل فهي من الأساسيات في نجاح أي منظمة، لأنها تعكس ثقة المجتمع الذي تعمل فيه، والالتزام بالأخلاقيات يقود إلى تطور المؤسسة باعتبارها الإطار الشامل الذي يحكم على التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول وما هو مرفوض بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة داخل المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى أخلاقيات العمل و أساسياتها التي تعد من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات الحديثة، خاصة في ظل انتشار الإدارة الإلكترونية، التي أصبحت الحاجة إلى ترسيخ أخلاقيات العمل أكثر إلحاحا لضمان الاستخدام المسؤول للتقنيات والحفاظ على النزاهة والشفافية داخل المنظمات.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية أخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من المفاهيم الأساسية في المجال الإداري، حيث تشير إلى مجموعة القيم والمبادئ التي توجه سلوك الأفراد داخل بيئة العمل وتحدد ما هو مقبول مهنياً.

الفرع الأول: مفهوم أخلاقيات العمل

تعرف الأخلاقيات " مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص (الموظف)، والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، المحققة للخير، والمنعة للشر، المناصرة للحق، المناهضة للباطل، الداعمة للعدل والإحسان، الراضية للظلم والطغيان في المجتمع، ضمن قواعد ومعايير شرعية محددة، تحكم هذا السلوك."

وتعرف أخلاقيات العمل بأنها " مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب العمل ليؤدي عمله على الوجه الأمثل "

وتعرف إجرائياً بأنها مجموعة من المبادئ والقيم التي تضبط تصرف الموظف وتحكم سلوكه الإداري. (فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، 2018، الصفحات 10-11)

وتعرف أخلاقيات العمل على أنها " المبادئ الأساسية التي تقوم عليها القوانين والأعراف وفقاً للقواعد المعمول بها التي تلتزم بها الفئات المهنية المتخصصة، بوصف قواعد بناءة لضبط السلوك، تستهدف تحديد الأفعال والعلاقات والسياسات التي ينبغي اعتبارها صحيحة أو خاطئة، ولا بد من " ينبغي " أو " يجب " في مفهوم الأخلاقيات من أن يكون مقنعاً للعقل وذلك باعتماده على المنطق، وقابليته للتطبيق على الناس كافة بالعدل والإنصاف."

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

وعرفها **Peter Drucker** بأنها: "العلم الذي يعالج الاختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف".

وفي نفس السياق عرفت بأنها: "كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والمسؤولية الاجتماعية والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية". (فوزية شمام وفهمية بوروية، 2017، الصفحة 67)

كما يمكن أيضا تعريف أخلاقيات العمل على أنها مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيئ، حلال أو حرام.

ولا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامة للفرد، بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها.

ومن هذه القيم: الأمانة، العدل، الرحمة، الولاء، الصدق، الشجاعة ... إلخ.

وقد قال صلى الله عليه وسلم " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق ".

وحسن الخلق هو مجموعة من الصفات التي وصف بها الله المؤمنين في قوله تعالى ﴿ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُهُ، زَادَتْهُمْ إِيمَانًا وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ ﴾ الأنفال 2. وقوله تعالى (التائبون العابدون الحامدون السائحون الراكعون الساجدون الآمرون بالمعروف والناهون عن المنكر والحافظون لحدود الله وبشر المؤمنين) التوبة 112.

هذه الصفات علامة حسن الخلق، وفقد جميعها علامة سوء الخلق. (بلال خلف السكار نه، 2014، الصفحة 21)

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن أخلاقيات العمل هي عبارة عن سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ والتي تولد لدى العاملين الالتزام بالأهداف المسطرة و القيم الممارسة في المؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية أخلاقيات العمل

ويمكن إبراز أهمية أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال كما يلي: (سالم يعقوب وقواسمية العلمي، 2021، الصفحة

(108)

-لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة في الربح المادي، وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية، ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطا إيجابيا بين

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

الالتزام الأخلاقي والمردود المثالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير ولكنها ستكون بالتأكيد ذات أثر سلبي في المدى الطويل.

-قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية في نشاطها، وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية.

-تعزيز وتقوية سمعة ومكانة المنظمة على مستوى البيئة المحلية والبيئة الإقليمية والبيئة الدولية وهذا أيضا له مردود إيجابي على المنظمة.

-تساهم في توليد مشاعر الثقة بالنفس لدى العاملين وكذلك مشاعر الفخر والاعتزاز بالانتماء لهذه المنظمة التي تعتمد على المعايير الأخلاقية .

-إن الحصول على شهادات عالمية يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.

وتكمن أيضا أهمية أخلاقيات العمل في: (يعقوب سالم وزرقة بو لقواس، 2017، الصفحة 94)

-تسهيل عملية صنع القرار وتحقيق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة.

-إن كفاءة وفعالية أداء الأعمال يقوم على أساس القيم والمعايير الأخلاقية، كما أن المعايير الأخلاقية تراقب السلوك وترسخ الحالات المرغوبة في المؤسسة.

-يشكل المناخ الأخلاقي المرآة العاكسة لخفايا عمل وممارسات سلوكية داخل المؤسسة، وخاصة الجوانب الضمنية غير الملموسة منها، وبالتالي هذه المرتكزات الأخلاقية تشكل الوعاء الحيوي لتصميم المؤسسة وتغيير سلوكها وسلوك إدارتها، وكذلك تعزيز روح الالتزام الأخلاقي لمختلف مفردات العمل.

المطلب الثاني: مبادئ أخلاقيات العمل

على الرغم من أن كل شخص ينبغي أن يتحلى بأخلاقيات العمل فإن إدارة المنظمة لابد أن تضع ضوابط وإجراءات تجعل الموظفين يلتزمون بأخلاقيات العمل. فقد تجد من الموظفين من هو مؤمن بأخلاقيات العمل ومنهم من لا يكثر بها. ولاكن من مصلحة المنظمة أن تجعل الكل يلتزم بها بناء على لائحة أو ميثاق

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

توضح أساسيات أخلاقيات العمل من منظور المنظمة بحيث تكون ملزمة لكل العاملين وبحيث تكون هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها نذكر منها: (بلحاج فتيحة، 2010، الصفحات 112-114)

- عدم وجود تضاد في المصالح Conflicts of Interest مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشارا لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجر من منافسيها أو تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس أو عميل أو فرد في الشركة التي أعمل بها.

- عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة. فلا يجوز للبائع أن يخدع المشتري ولا الشركة أن تخدع مورديها ولا المتقدم للوظيفة أن يخدع شركة التوظيف ولا للمرؤوسين أن يكذب على رئيسه والعكس.

- الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج ويشمل عدم تلويث الهواء البحار والأنهار والأرض، لذلك تجد الشركات تشير في مواقعها على الشبكة الدولية لما توليه من عناية بالبيئة وما تقوم به للمحافظة عليها.

- عدم تشغيل الأطفال باعتبارها استغلال للأطفال وتعويق لهم عن التعليم الإلزامي بالإضافة إلى أنه غالبا ما يشتمل على تعرض الأطفال للمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير آمنة.

- احترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق الطبع وحقوق براءات الاختراع فلا يسمح بنسخ البرامج الإلكترونية ولا إعادة طبع كتاب بدون إذن مؤلفيه ولا بالنقل من كتاب بدون توضيح الجزء المنقول ومصدره. عدم الالتزام بذلك قد يؤدي إلى فصل طالب من الجامعة بل فصل الأستاذ من الجامعة.

- عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح فبعض الشركات قد تسمح للموظفين بقبول هدايا في حدود قيمة مالية محددة مثل عدة دولارات أو بمعنى آخر بأنه يسمح بقبول هدايا رمزية فقط. أي مخالفة لذلك تعتبر إخلالا بالأمان وقد يترتب عليها فصل العامل بمعنى طرده من العمل.

- عدم تقاضي رشوة.

- عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانة أو اصل العامل أو المتقدم للعمل، فلا يمكنك أن ترفض شخص لأن أصله من بلد محدد طالما هو يتمتع بحقوق العمل في هذا البلد، وكذلك لا يمكنك رفض شخص أو عدم ترقيته لأنه من الملونين أو لأنه كبير في السن أو صغير في السن.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

- عدم التفريق في التعيين والترقيات وخلافه بناء على وجود إعاقة غير مؤثرة في العمل بمعنى أنك لا تستطيع رفض شخص تقدم لوظيفة بسبب وجود إعاقة ما لم تكن هذه الإعاقة تمنع عن أداء العمل، ولذلك تجد في الخارج معاقين يعملون في مجالات مختلفة.
- الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية، هذا أمر قد يترتب على مخالفته الفصل والعقوبات مثل الحبس، هذا الأمر يقابل باستهجان كبير من العامة عند اكتشافه لأنه عمل غير أخلاقي ويضر بمصالح الكثير من الناس الذين يستثمرون في هذه الشركات.
- الحفاظ على أمان وصحة العاملين فتجد أنظمة الأمان في العمل لها احترام عظيم.
- احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم إعلانها.
- عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة.
- عدم السرقة أو أخذ أموال من الشركة أو المؤسسة بغير حق.
- وتلعب أخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في معالجة أو تقليل الفساد الإداري، فالاهتمام بأخلاقيات الأمان كان نتيجة أسباب عديدة يقع في مقدمتها الفضائح الأخلاقية وانتشار مظاهر الفساد الإداري والاقتصادي بشكل ملفت للنظر.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي يستمد منها الفرد أخلاقياته، والتي تعتبر بمثابة إطار مرجعي يعود إليه في تعاملاته وفي عمله بالمنظمة أو دوره في المجتمع ككل، ومن أبرز هذه المصادر: (يعقوب سالم، 2018، الصفحات 152-153)

_المصدر الديني:

لقد طالبت كل الأديان المساوية للإنسانية أن يتصف بالأخلاق الحميدة ووضعت له الأخلاق والنتائج الإيجابية المترتبة على إتباعها، ومن أمثلة ذلك الكلمة الطيبة، الأمانة، الصدق، التعاون، التسامح، فأخلاقيات العمل في الإسلام مرتبطة ارتباطا أساسيا وعضويا ومنطقيا بالعمل المدني والدنيوي اليومي مع الآخرين، وإيجاد العمل الوظيفي وممارسة الأخلاق الإنسانية السوية والانتهاز بالتمسك بالقوانين خلال الممارسة الاجتماعية المدنية اليومية في المجتمع الإنساني المدني.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

_الذات:

إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية إلا إذا كان لها صدى في نفسه وتحقق له غياته الشخصية، وبالتالي فهو يسعى جاهد إلى الوصول إلى أهدافه، وهذه الذاتية تستعمل بإخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا الأمر معرض للمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الاستقرار والثبات اللازمة له، لكن العمل الملتزم أخلاقياً يراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية لتكون هوية مهنية ذاتية لديه.

إضافة إلى مصادر أخرى تمثلت في: (محمد البخاري عموم ، 2018، الصفحات، 86-85)

_العائلة:

تعتبر النواة الأولى لبناء السلوك الأخلاقي للفرد، فأخلاقه هي انعكاس للوضع الاجتماعي والأخلاقي لعائلته.

_ثقافة المجتمع:

يتأثر سلوك الفرد بثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده من خلال تفاعله بأفراد المجتمع.

_الجماعات المرجعية:

تعتبر من أهم مصادر السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للفرد، وما يكتسبه الفرد من أخلاقيات يختلف من جماعة لأخرى.

_الإعلام:

يساهم الإعلام بشكل كبير في نشر ثقافات مختلفة تحمل في طياتها أخلاقية إيجابية وأخرى سلبية، وفي ظل التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام تصلنا قيم و أفكار حيثما ما كنا.

_مكان العمل:

علاوة على القيم التي يستمدّها الفرد من العائلة والمجتمع يستمد قيماً أخرى من مكان عمله أو المنظمة التي يعمل بها، فاحتكاكه بالعمال والإدارة يكسبه أخلاقيات جديدة مثل: احترام الوقت، التعاون، العمل الجماعي، المشاركة في اتخاذ القرار، الولاء، الالتزام... إلخ من العوامل التي تنعكس على الفرد.

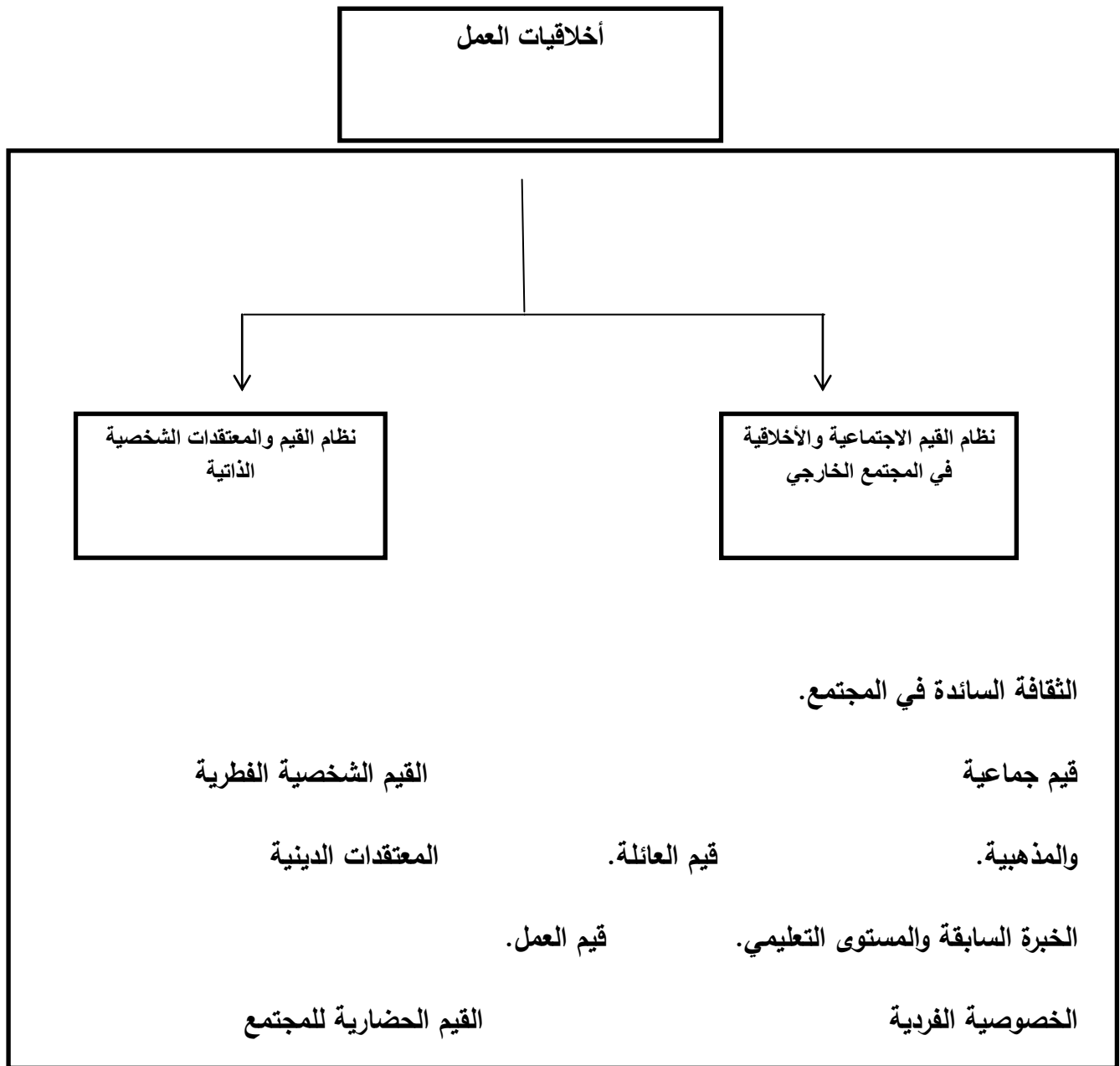
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

_الخبرة المتراكمة:

تعتبر خبرة الفرد عاملاً أساسياً في تكوين نظام قيمي وأخلاقي لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاق معينة، كما أن هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب المهني لديه وإنما تتجسد أيضاً في خبرته الحياتية في اختلاف وجهاتها.

ومن خلال هذه المصادر يمكن القول أن المجتمع يكتسب أخلاقيات وفق أطر معينة وضوابط محددة، تعكس أخلاقيات الفرد في المجتمع، وكلها عوامل تتفاعل لخلق السلوك الأخلاقي.

الشكل رقم (2) : مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: (محمد البخاري عمومن ، 2018 ، الصفحات، 85-86)

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

المطلب الرابع: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل

وللاهتمام بأخلاقيات العمل عدة أسباب منها: (محمد جواد بالقائد وجيلاي بن أحمد، 2017، الصفحة 78)

- التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات.
- تعقد وتداخل المصالح في الشركات الحديثة.
- إرساء مبادئ الإدارة السليمة (الحكومة).
- الاهتمام بالتعليم والتدريب.
- الالتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي.
- البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة.
- العولمة وأخلاقيات الأعمال.

المبحث الثاني: أساسيات حول أخلاقيات العمل

إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات بناء على قناعتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك الجزء من متطلبات العمل على تطبيقها، لذلك يجب تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي، ولعلنا نوضح من خلال هذا المبحث أهم أساسيات أخلاقيات العمل.

المطلب الأول: مستويات أخلاقيات العمل

بما أن أخلاقيات الأعمال هي جزء لا يتجزأ من البيئة الثقافية للمنظمة فهي إذن تؤثر على الفرد والمنظمة والاقتصاد لذلك تبرز مستويات أخلاقيات الأعمال في ما يلي: (نوفل سمايلي، 2018، الصفحات 14-15)

1_ أخلاقيات الأعمال على مستوى الفرد: إذ تزداد الثقة بين العاملين والإدارة كلما التزمت بالصدق والأمانة والعدل والوفاء ومن ثم تظهر أخلاقيات العمال من خلال الكيفية التي يؤدون بها أعمالهم وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم حيث يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين وبعضهم البعض.

2_ أخلاقيات الأعمال على مستوى المنظمة: تتمتع المنظمة بكيان قانوني يصاحبه كيان معنوي وأخلاقي يجعلها مسؤولة عن ما تقوم به من أعمال أو قرارات، فمثلاً عندما تتعامل مع مورديها بأسلوب أخلاقي فإنهم سيفضلون استمرار علاقتهم مع هذه المؤسسة، كذلك الحال مع كل الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة سواء من بيئتها الداخلية أو الخارجية، وفي حالة مخالفة بعض العاملين للسلوك الأخلاقي ينبغي على المنظمة اتخاذ عقوبات رادعة لمن يخالفها.

3_ أخلاقيات الأعمال على مستوى الاقتصاد الكلي: لأن منظمات الأعمال ليست مسؤولة فقط ع مالكيها، ولكن كذلك عن موظفيها وزبائنهم والمجتمع بشكل عام، فبالنسبة للاقتصاد فإن زيادة الأرباح لا يجب أن تكون الهدف الوحيد لمنظمات الأعمال لأنه في هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المؤسسات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، لأن أخلاقيات الأعمال تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح وصريح، وهي المسؤولية التي تتحملها المنظمات عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

المطلب الثاني: عناصر أخلاقيات العمل

أكد **Cenis on** أن هناك قوى تمس القرارات الأخلاقية وتساهم في صنعها، وهذه القوى هي عناصر أخلاقيات الأعمال وتتمثل فيما يلي: (بحاش وفاء، 2018، الصفحات 14-15)

1_الثقافة التنظيمية: والتي تمثل الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمد المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف.

2_أخلاق الفرد: تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة، فلا أخلاق هي جوهر الكائن الإداري والإنسان بشكل عام ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الصحية وهذا الالتزام يحقق المحافظة على استقرار الوضع الحالي ويحقق النمو والتطور للأفراد والمنشآت.

3_أنظمة المنظمة: إن التركيب والسياسات والأنظمة ومجموعة المبادئ والأخلاق ونظم المكافأة هي من القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات العمل والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، أن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين ومجمل هذه التأثيرات تولد قوة تشد السلوك وتدفعه باتجاه الذي قد يعزز أو يضعف الأخذ بأخلاقيات العمل.

4_الجمهور الخارجي: إن الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق تشكل في مجملها القوى الرابعة التي تساهم في تكوين وتشكيل أخلاقيات الأعمال وتوجهها باتجاه معين دون غيره وخاصة العالم اليوم يشهد زيادة حدة المنافسة والتحول الاقتصادي والتطور التكنولوجي والمعرفي.

المطلب الثالث: وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل

إن للمنظمة أهدافها دائما تريد الوصول إلى تحقيقها وفي الجانب الآخر هناك مصالح مهنية للعاملين يريدون الوصول إليها كذلك، ومن خلال هذا يحصل مجموعة من الاختلالات أثناء تحقيق الحقوق وإقامة الواجبات، كان لا زام إيجاد مجموعة من السبل والوسائل التي ترسخ أخلاقيات العمل ومن هذه الوسائل نذكر ما يلي: (يعقوب سالم، 2017-2018، الصفحات 61-64).

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

1_ تنمية الرقابة الذاتية:

البعد عن مصادر الشبكات وكل ما يثير الشك والريب لدى أطراف العمل، وهذا السلوك بالذات لابد من أن يكون بالرقابة الذاتية النابعة من ضمير العامل، وأن يجعل الله عز وجل رقيباً عليه في أدائه لواجباته، يلاحظ بأن أجهزة المراقبة المصورة مازالت عاجزة عن الوصول إلى الحد من مظاهر الفساد الإداري والاختلالات والاختلاسات المالية.

ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل تكون بتقوية الإيمان بالله والتقوى وتعزيز الحس الوطني وتحمل المسؤولية، والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

2_ وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

إن سوء الأنظمة والقوانين التشريعات ووضعها بطريقة غير صحيحة بالمؤسسة غالباً ما يؤدي إلى وجود سلوكيات لا أخلاقية، وبالتالي نمو السلوك وقيم تنظيمية سلبية داخل التنظيم، وهذا من كثر تعقيدها وطول خطوتها، ومن هذا كان لابد من وجود حلول مناسبة لها وإجراء تعديلات مناسبة وتصميم الإجراءات البسيطة والسرعة لإنجاز العمل وتحقيق المعاملات بين المواطنين، ما يضمن قيم أخلاقية تحفز على التنمية الإدارية والاستقرار الوظيفي الملائم ويكون هذا بوضع مكاتب مخصصة ووضع دساتير ومدونات أخلاقية لكل منظمة تتوافق وخصوصيتها.

3_ الجماعات الضاغطة بمحيط المؤسسة:

وتعتبر إحدى القوى الخارجية الفاعلة لسلوك العامل والتي تركز على الجماعات الضاغطة والهيئات والجمعيات المحيطة به، كجمعيات المستهلك وجمعيات البيئة التي تعد عاكسة لمصالح المواطنين فقط، وذلك من أجل الحد على نهج السلوك الأخلاقي الإيجابي والفعال داخل التنظيم، ويكون كذلك بخلق مراكز الأخلاق، وتحاول هذه المراكز والمؤسسات بتنمية سلوك الأعمال الأخلاقي بدلاً من تقييد أو الحد من السلوك الغير الأخلاقي.

4_ محاسبة الموظفين والمسؤولين:

إن ضعف أو انعدام المحاسبة والرقابة في تنفيذ القوانين والتعليمات والمواثيق الأخلاقية، يؤدي إلى انتشار ونفشي الفساد والتجاوزات الأخلاقية داخل التنظيم وإساءة استخدام المسؤولية من طرف السلطات التقديرية

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

وتجاوز حدود صلاحيتهم، كان لزاماً على محاسبة المسؤولين والموظفين على حد سواء، وذلك بتطبيق القوانين وسد الثغرات التنظيمية ويكون هذا بوجود نظام رقابة قائم بذاته وليس تابع لطرف.

5_التقييم والتقويم للموظفين:

في ظل وجود سلوكيات ناجمة عن سوء فهم تطبيقها كان لابد من خلق سبيل آخر يمكن تقويم بيه العملية التنظيمية وخلق سلوك أخلاقي ملائم لهذا العمل وهو ما يكون إلا بالتقويم المستمر للعاملين يحفزهم على التطوير لا سيما إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافئة على ذلك والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم.

6_إنشاء مدونة الأخلاقية:

تشير المدونة الأخلاقية إلى تلك الوثيقة أو الميثاق التي تتبناها المنظمات على اختلاف أنواعها، وذلك في توجيه العاملين في ممارساتهم وفي أدائهم لأعمالهم، والتي تساعدهم في مواجهة القضايا والمشكلات، اذا تنمي الاهتمام بالجوانب والمشكلات الأخلاقية وتحقيق التوازن بين الجوانب المادية والأخلاقية وتحمي العاملين من ضغوط الجهات الأعلى لارتكاب ما يخالف قيم ومبادئ المرونة.

المطلب الرابع: معوقات تطبيق أخلاقيات العمل

تواجه المؤسسات في تطبيقها لأخلاقيات العمل مجموعة من المشاكل والمعوقات أهمها ما يلي: (بلحاج فتيحة، 2007، ص 219)

_ عدم تطبيق العقوبات: فمن أمن العقوبة أساء الأدب - كما يقول المثل - والعقوبة لا تتراد لذاتها، بل لتقويم سلوك الأفراد والمسؤولين المنحرف، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.

_ ضعف الحس الديني والوطني: وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

_ غياب القدوة الحسنة.

_ عدم وجود أو وضوح أو تفعيل النظام.

_ فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.

خلاصة الفصل الثاني:

يمكن القول أن أخلاقيات العمل في المؤسسة تعتبر من الأساسيات الرئيسية للحفاظ على استقرار المؤسسة وتحقيق الأهداف فهي تحاول ضبط العمل بالشكل الصحيح ولم تعد مفهوما ذاتيا يتعلق بالفرد وحده بل هو شأن المؤسسة ككل، وقد بينا كذلك بأن أخلاقيات العمل لديها من الخصائص التي لا بد أن تتوفر لضمان فعاليتهم و استقرارهم الفعال، ويعتمد نجاح المؤسسة على فعالية الإنسان وكفاءته ترتبط وتتأثر بإيمانه العميق وإقناعه بالقيم الأصلية والمثل الأخلاقية العالية التي تدفعه إلى تنمية معارفه العلمية ومهاراته السلوكية والعلمية نحو رفع الأداء.

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

تمهيد:

استعرضنا فيما سبق المفاهيم النظرية المتعلقة بالجوانب المختلفة للإدارة الإلكترونية و أخلاقيات العمل وبأتي هذا الفصل لإسقاط ما تم دراسته نظريا على عينة من موظفي بلدية عميرة أراس، من خلال عرض وتحليل المعطيات الميدانية، والتي تعد من أهم الوسائل لجمع المعلومات والبيانات من مواقع الدراسة بصورة منهجية وموضوعية، حيث قسمنا هذا الفصل كالآتي:

المبحث الأول: عرض عام لبلدية أعميرة أراس.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج.

المبحث الأول: عرض عام لبلدية أعميرة أراس.

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى أربعة مطالب، ذكرنا في المطلب الأول التطور التاريخي لبلدية أعميرة أراس أما المطلب الثاني عرفنا المؤسسة محل الدراسة، والمطلب الثالث تناولنا أهم مهامها، في حين تضمن المطلب الرابع الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: نشأة بلدية أعميرة أراس

أهم خاصية تتميز بها البلدية أنها كانت قلعة هامة من قلاع الثورة المظفرة إذ احتضنت الثورة مند بدايتها عرفت عدة معارك شرسة مع الاحتلال الفرنسي حيث تحصى ما يقارب 7... شهيد وهي ثاني بلدية وطنيا من حيث الشهداء وتحضن عدد كبير من المجاهدين ومن خيرة الأبطال الذين أنجبتهم هذه المنطقة الشهيد أحمد بن علاوة والذي سميت البلدية باسمه الشهيد بوطابه صالح، كرد علي محمد المدعو المحسني، علالي محمد، بلعيد فوضيل، بن عسكر أعمار، بلعيد فرحات، بوتارية المهدي.

ومن خصائص البلدية شاسعة المساحة إذ تتربع على مساحة قدرها 81.73 كلم تعتبر نقطة تماس لولاية ميلة مع ولاية جيجل وبالتالي الجهة الشمالية مغطاة بغابات كثيفة والتي هي امتداد لغابات جيجل كما يعتبر سد بني هارون نقطة من الجهة الجنوبية للبلدية كما تحتل البلدية مكانة متقدمة من حيث المساحة، كما لها فسحة جمالية ونقطة استقطاب سياحي إلا أنها بالمقابل منطقة جبلية وعرة ومرافق الحياة اليومية فيها متوسطة.

يبلغ عدد سكان البلدية 19404 نسمة حيث نجد أغلبهم يتركزون في منطقة تصافت مقر البلدية بتعداد 3431 نسمة وعدد سكان التجمعات الثانوية يقدر ب 2648 نسمة وعدد سكان المناطق المبعثرة ب 13325 نسمة المسافة التي تفصل البلدية عن مقر الولاية تقدر ب 40 كلم وتبعد عن مقر الدائرة ترعي باينان ب 7 كلم بلدية أعميرة أراس تتوسط ثلاث بلديات داخل ولاية ميلة يحدها شمالا بلدية أولاد عسكر التابعة لولاية جيجل وهي نقطة عبور بالنسبة لسكان بلدية تسالة لمطاعي وفي بعض الحالات لولاية جيجل أما قدرتها على الاستقطاب فهي تعد بالدرجة الأولى ممرا إجباريا لسكان بعض البلديات.

ثم أنها تستقطب الأشخاص بصفة رئيسية لغرض السياحة بسبب المقومات الطبيعية، كما تعتبر مقصد للباحة المتجولين كما لها مشاريع تنموية مشتركة مع بلدية ترعي باينان وبلدية تسالة لمطاعي. (وثائق إدارية من قسم الموارد البشرية، بلدية أعميرة أراس ولاية ميلة)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

المطلب الثاني: تعريف بلدية أعميرة أراس

كانت بلدية أعميرة أراس تعرف قديما باسم دوار أراس، وهو اسم يرتبط بدلالة "التراب الأبيض" في الذاكرة المحلية وبعد التقسيم الإداري لسنة 1984، تم ترقية الدوار إلى بلدية، وأطلق عليها اسم أعميرة أراس تخليدا لذكرى الشهيد المعروف باسم أعميرة أحمد بن علاوة، وهو من أبناء المنطقة الذين ساهموا في الكفاح الوطني.

وتتوفر البلدية على موارد بشرية تقدر ب 367 موظفا، إضافة إلى هياكل إدارية وتجهيزات إعلام ألي تضم نحو 70 جهازا، مدعمة ب 3 خوادم وشبكة أنترنت، كما تحتوي على 6 ماسحات ضوئية و50 طابعة، وتضم البلدية كذلك 13 مكتبا بالطابق الأرضي، إضافة إلى مصلحة الحالة المدنية التي تعتبر فضاء واسع مفتوح يحتوي على أجهزة إعلام ألي حديثة وعتاد من أجل تقديم أحسن خدمة للمواطن، مستفيدة من موقعها الذي يمنحها طابعا ذا أهمية محلية وسياحية. (وثائق إدارية من قسم الموارد البشرية، بلدية أعميرة أراس ولاية ميله)

المطلب الثالث: مهام بلدية أعميرة أراس

وتتمثل أهم مهام هذه البلدية في: (وثائق إدارية من قسم الموارد البشرية، بلدية أعميرة أراس ولاية ميله)

_ السهر على احترام القانون العام والتنظيم المعمول به في الدولة.

_ توزيع المياه الصالحة للشرب ومعالجة المياه القدرة وتصفيته.

_ جمع النفايات والمحافظة على النظافة العمومية.

_ مد الطرقات ومختلف الشبكات(الكهرباء، الماء، ...) وإنجاز الهياكل القاعدية وتجهيزها.

_ استقبال المواطنين والاستماع إلى انشغالاتهم وحل مشاكلهم إن أمكن.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبلدية أعميرة أراس

يعد الهيكل التنظيمي لأي إدارة محلية الركيزة الأساسية التي تنظم العلاقات الإدارية وتوزع المهام والمسؤوليات بين مختلف المصالح والهيئات، يهدف هذا العنصر إلى عرض الهيكل التنظيمي لبلدية أعميرة أراس وتبيان مختلف المصالح التابعة لها واختصاصات كل منها فهو يعكس كيفية سير العمل داخل المؤسسة.

اسم المصلحة	المكتب	الفروع
الأمانة العامة	أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي	//
	أمانة الأمين العام	//
	مكتب الأرشفة والتوثيق	//
	مكتب الإعلام الآلي والإحصاء	//
مصلحة التنظيم والشؤون العامة	مكتب التنظيم والشؤون العامة	فرع التصديق على مختلف الوثائق
		فرع البطاقات الرمادية
		فرع رخصة السياقة
		فرع جواز السفر البيو ميثري
		فرع بطاقة التعريف البيو ميثري
	مكتب الحالة المدنية	فرع تسجيل العقود
		فرع وثائق الحالة المدنية
	مكتب الانتخابات والخدمة الوطنية	فرع تسجيل العقود
		فرع الخدمة الوطنية
	مكتب تسيير الموارد البشرية	//
مصلحة الإدارة والوسائل العامة	مكتب الميزانية والمحاسبة	فرع الأجور
		فرع التسيير
		فرع التجهيز

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

مكتب الممتلكات	فرع تسيير المخزن فرع تسيير الحظيرة فرع الجرد وصيانة الممتلكات
مكتب الصفقات العمومية والبرامج المختلفة والتنمية	فرع إعداد الصفقات فرع المتابعة التقنية للمشاريع فرع البرامج المختلفة والتنمية
مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية	مكتب الشؤون الاجتماعية
	مكتب الشؤون الثقافية والرياضية
مصلحة التعمير وبناء الطرقات والشبكات المختلفة	مكتب البناء والتعمير
	مكتب الطرقات والشبكات المختلفة
مصلحة حفظ الصحة والنظافة العمومية	مكتب الرقابة والتفتيش لحفظ الصحة والنظافة العمومية
	فرع تسيير النفايات المنزلية وما شابهها فرع رقابة ونظافة المياه الصالحة للشرب والسقي ومعالجة مياه الصرف الصحي والتجمعات المائية
	مكتب رقابة ومعالجة المياه ورقابة جودة المنتجات
	مكتب الوقاية ومكافحة الأمراض المتنقلة عن طريق المياه والأنشطة الجوارية وحملات التوعية
	فرع الوقاية ومكافحة الأمراض المتنقلة عن طريق المياه فرع الأنشطة الجوارية وحملات التوعية للمواطنين للصحة والنظافة العمومية
	مكتب التحاليل المخبرية
	//

المصدر: (وثائق إدارية من قسم الموارد البشرية، بلدية أعميرة أراس، ولاية ميله)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

المطلب الخامس: معلومات عن نظام تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أعميرة أراس

البطاقة البيو مترية وجواز السفر من 2018 إلى 2026:

إن نظام تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أعميرة أراس كانت لها إيجابيات من حيث تقليل الجهد واختصار الوقت وتحسين الأداء والتي سنوضحها فيما يلي:

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	العدد الإجمالي
عدد بطاقات البطاقة البيو مترية	2203	1785	1244	1648	2225	2516	2185	1199	279	17365
عدد بطاقات جواز السفر	304	259	120	58	168	428	422	609	131	2499

المصدر: (وثائق إدارية من قسم الموارد البشرية، بلدية أعميرة أراس، ولاية ميلة).

نلاحظ من خلال المعلومات المتحصل عليها من بلدية أعميرة أراس أن إعداد البطاقات البيو مترية وجواز السفر عرفت تزايد ملحوظ خلال معظم السنوات المدروسة، ويفسر هذا الارتفاع بالدرجة الأولى تحسن وتيرة العمل الإداري واعتماد أليات إلكترونية التي سهلت عملية إيداع ومعالجة الطلبات مما انعكس إيجابا على سرعة تقديم الخدمة وتقليص أجال الانتظار.

في المقابل سجلت تراجعاً في الإعداد خلال ثلاث سنوات من 2019 إلى 2021 وهذا راجع إلى أزمة كورونا وما رافقها من توقف مؤقت للنشاط الإداري وتقييد لحركة المواطنين، وليس لتراجع في فعالية النظام الإلكتروني المعتمد.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

نقدم في هذا المبحث عرض مفصل للإطار المنهجي للدراسة الميدانية بدءا بتعريف مجتمع وعينة الدراسة ثم مجالاتها وتطرقنا لمنهج الدراسة وأدواتها وصولا إلى الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات الإحصائية إضافة إلى نتائج اختبار جودة البيانات وصدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته

1. تعريف المجتمع: هو جميع المفردات التي تمثل ظاهرة موضوع البحث، وتشتبك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها لذا مجتمع دراستنا يتمثل في مجموعة عمال بلدية أعميرة أراس والذي يبلغ عددهم حوالي 367 حسب الإحصائيات الرسمية المقدمة.

المطلب الثاني: مجالات الدراسة

لقد تم تحديد هذه الدراسة على ثلاث مجالات والتي تتمثل في:

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة الميدانية في بلدية أعميرة أراس.

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2026/2025 في المدة الممتدة من شهر مارس إلى أبريل 2026.

الحدود البشرية: اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية من موظفي بلدية أعميرة أراس حيث شملت هذه الدراسة إداريين ومهنيين.

2. تعريف العينة: تعرف العينة على أنها المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق درسته عليه، حيث تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي.

تم الاعتماد على طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة بحثنا والتي تبلغ حجمها 60 موظف من أصل 367 موظف، حيث تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارة ميدانية، ثم استرداد كافة الاستبيانات الموزعة.

المطلب الثالث: منهج الدراسة وأدواتها

1. منهج الدراسة:

تعريف منهج الدراسة: ويعرف المنهج على أنه يقوم في أساسه على وصف الظاهرة المدروسة وتشخيصها كما وكيفا، وتسجيل مختلف الدلالات المستخلصة من البيانات، والمعطيات المجموعة من الواقع، والخروج باستنتاجات ولكي تصل أي دراسة عامية إلى تحقيق أهدافها أن تتبع المنهج العلمي المناسب للإشكالية المطروحة والذي يتوافق مع الفرضيات المقترحة، ودراسة دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل من الدراسات الوصفية انطلاقا من هذا اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لكونه أكثر تناسبا مع الدراسة.

2. أدوات الدراسة:

عند استخدام أي منهج علمي يتطلب الاستفادة بجملة من الأدوات والوسائل المناسبة، حيث أن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة تفرض انتقاء مجموعة من الأدوات المساعدة على جمع البيانات.

استخدمنا في دراستنا بغية الوصول إلى النتائج المرجوة " الاستمارة " كأداة رئيسية في الدراسة ويمكن تعريفها بأنها: مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، المرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.

وقسمناها إلى ثلاث محاور رئيسية كما يلي:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية وهي الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.

المحور الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهي الإدارة الإلكترونية حيث يحتوي على 15 عبارة موزعة على أربعة أبعاد وهي: البنية التحتية، جودة الخدمات، الرقابة الإدارية، التدريب والتطوير وكل بعد يتضمن عبارات.

المحور الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو أخلاقيات العمل حيث يحتوي على 11 عبارة.

وللتأكيد من طرف أداة الدراسة لجأنا إلى عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإعطاء ملاحظات حول ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة وكذلك طريقة صياغتها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

وتم توزيع الاستمارة على مفردات الدراسة من طرف الطالبتين وذلك للوقوف على جمع الملاحظات التي تبديها هذه المفردات والإجابة عليها.

وتم جمع الاستثمارات الموجهة للدراسة وبعد عملية الجمع قمنا بفحص وتصحيح الاستثمارات من الأخطاء التي وجهت إلينا من طرف المحكمين حيث استبعدنا مجموعة من العبارات لعدم توافقها مع الأبعاد المذكورة.

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

يرمز برمز spss ثم التحليل ومعالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

1. تكرارات والنسب المئوية: تم الاستعانة بها للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

2. المدى: هو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارث الخماسي، أي المسافة بين أعلى قيمة وأدنى درجة في التوزيع.

3. معامل ألفا كرو نباخ: تم استخدامه للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

4. المتوسط الحسابي X: تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من متغيرات الدراسة.

5. الانحراف المعياري: تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن توسطها الحسابي.

6. معامل الارتباط بيرسون: استخدم هذا المعامل لقياس ارتباط وذلك لتقدير الاتساق الداخلي للاستبيان.

المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

تضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال التطرق إلى وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وكذلك التعرف على الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها للإجابة على تساؤلات الدراسة، وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة

يهدف هذا المطلب إلى تحليل البيانات وعرض النتائج التي مثلت استجابات أفراد الدراسة على أسئلة الأداة، وفيما يلي عرض لأهم نتائج الدراسة الميدانية:

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة وتحليل البيانات الشخصية لمبحوث عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

1. الجنس:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

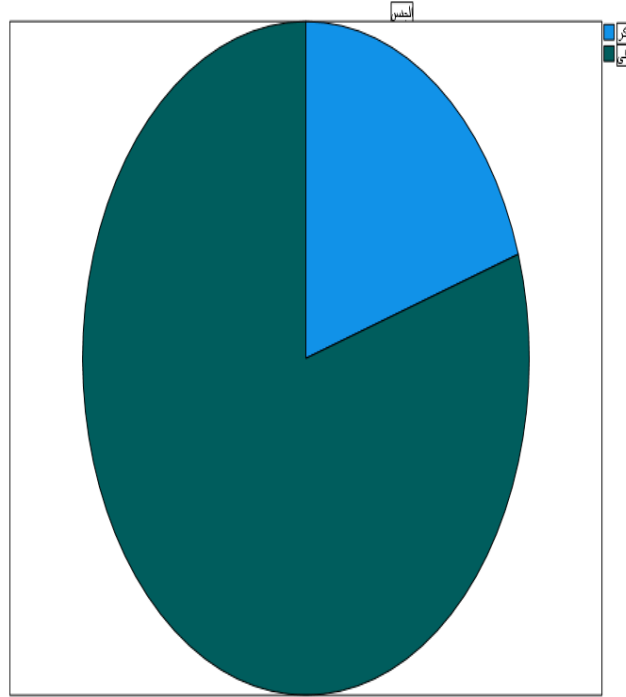
الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	12	20
أنثى	48	80
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 01)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة شملت كلا الجنسين من ذكور وإناث، وأن هناك احتكار نسبي للمهن من قبل الإناث، حيث بلغ عدد الإناث 48 أنثى بنسبة بلغت 80 % وهو ما يفوق ثلث عينة الدراسة، بينما عدد الذكور فقد بلغ 12 ذكر بنسبة بلغت 20% والشكل الآتي يوضح ذلك:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

02.العمر:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير العمل

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

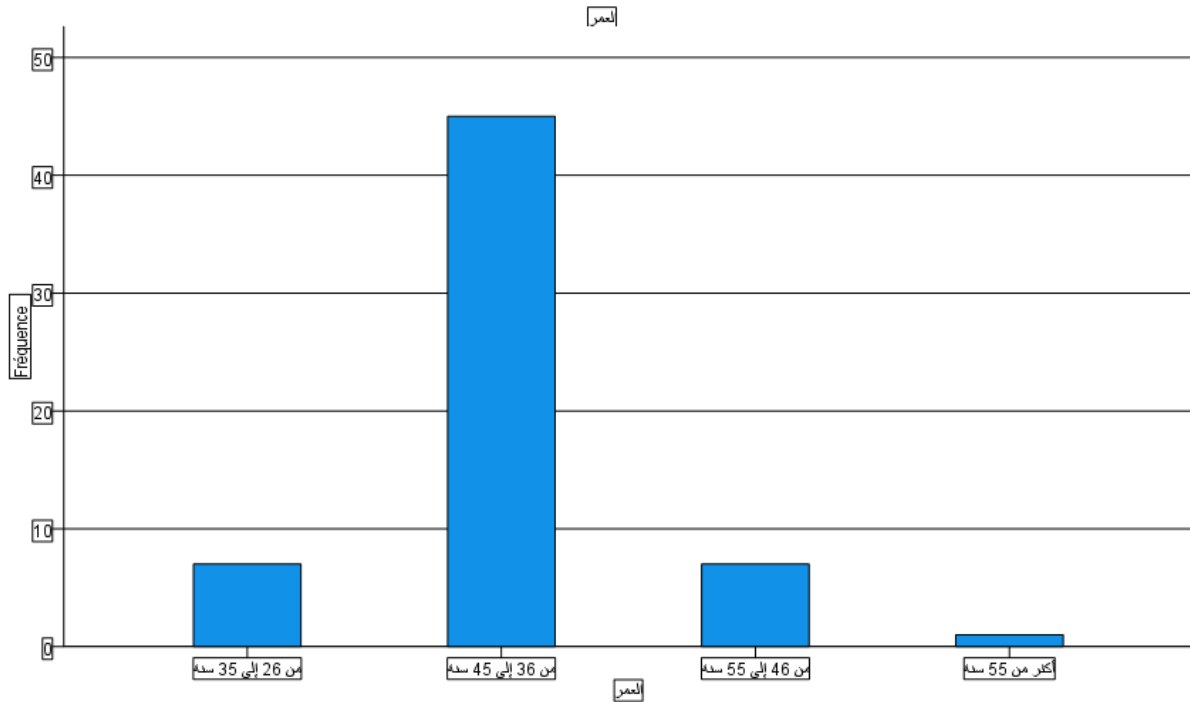
العمر	التكرار	النسبة المئوية %
25 سنة أو أقل	0	0
من 26 إلى 35 سنة	7	11.7
من 36 إلى 45 سنة	45	75.0
من 46 إلى 55 سنة	7	11.7
أكثر من 55 سنة	1	1.7
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 01)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أعلاه أن فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و45 سنة قد بلغت نسبتهم 75% وهي الفئة الغالبة على عينة الدراسة، في حين نجد أن نسبة 23.4% قسمت بالتساوي بين فئتي الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة والأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 46 و55 سنة، أما نسبة الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 55 سنة فقد بلغت 1.8%، بينما نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة فقد كانت معدومة، مما سبق يمكن القول أن بلدية أعميرة أراس لولاية ميله تمتلك تنوعا في فئات العمر حيث تهتم بالعمال أصحاب الخبرات للاعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة، وفي نفس الوقت لا تستغني عن فئة الشباب لما يملكونه من نشاط للقيام بالمهام الشاقة وبالتالي تشجيع التنافس الوظيفي وهذا مؤشر إيجابي لها قد يسهم في تطويرها، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

1 الحالة العائلية:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية %
أعزب	10	16.7
متزوج	48	80
مطلق	1	1.7
أرمل	1	1.7
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 01)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80% من إجمالي عينة الدراسة مثلت فئة الموظفين المتزوجين، بينما فئة الموظفين العزاب فقد بلغت نسبتهم 16.7 %، في حين نجد أن نسبة 3.4 % قسمت بالتساوي بين فئتي المطلقين والأرامل، ويوضح الشكل الموالي ذلك:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS V 27.

1. المستوى التعليمي:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

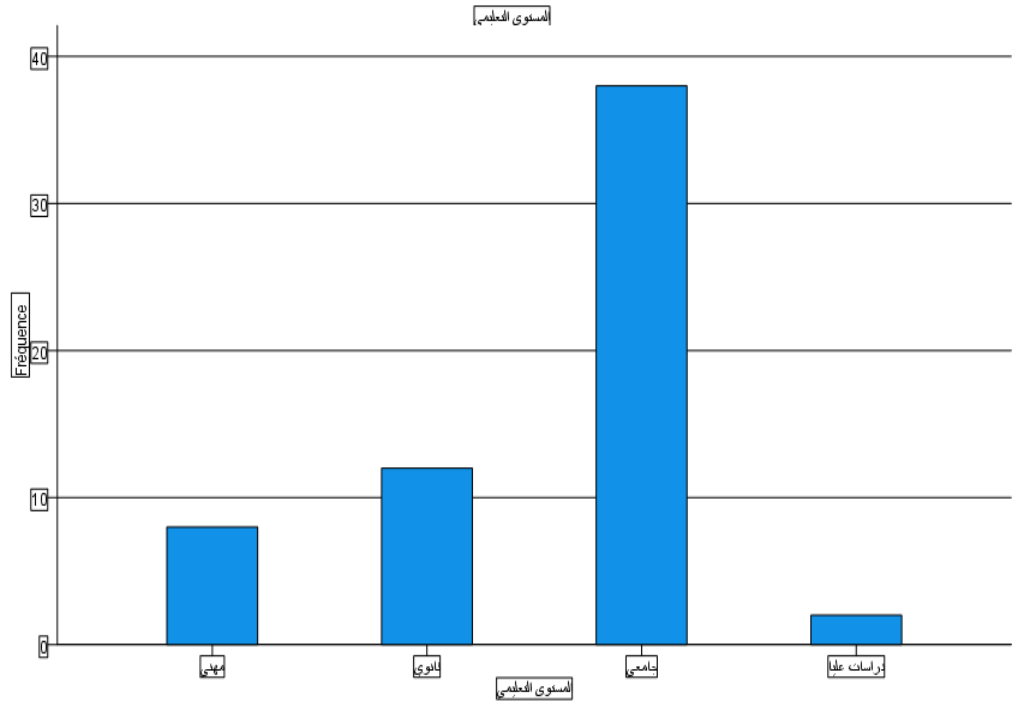
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
مهني	8	13.3
ثانوي	12	20.0
جامعي	38	63.3
دراسات عليا	2	3.3
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 01)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أعلاه أن نسبة 63.3% من عينة الدراسة مثلت فئة المستوى الجامعي، كما يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة المستوى الثانوي قد بلغت نسبتهم 20.0%، أما فئة المستوى المهني فقد بلغت نسبتهم 13.3%، في حين نجد أن فئة الدراسات العليا قد بلغت نسبتهم 3.3%، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

3. سنوات الخبرة:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

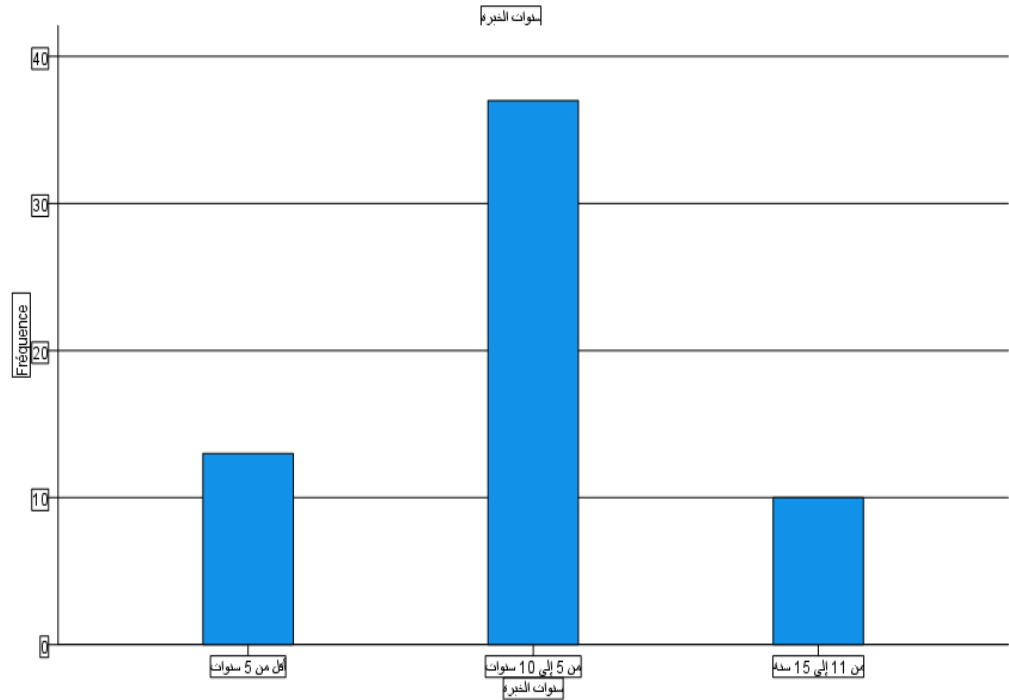
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	13	21.7
من 5 إلى 10 سنوات	37	61.7
من 11 إلى 15 سنة	10	16.7
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 01)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 61.7 %، أي ما يفوق نصف عينة الدراسة مثلت فئة الأفراد الذين تتراوح مدة خبرتهم بين 5 و 10 سنوات، بينما فئة الأفراد الذين تقل مدة خبرتهم عن 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 21.7 %، أما فئة الأفراد الذين تتراوح مدة خبرتهم بين 11 و 15 سنة فقد بلغت نسبتهم 16.7 % وهي نسب معقولة من ذوي الخبرة، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

الفرع الثاني: ثبات وصدق الاستبيان

1. ثبات الاستبيان:

أ. طريقة ألفا كرو نباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل الثبات ألفا كرو نباخ وذلك من أجل معرفة مدى استقرار نتائج الاستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، مع العلم أيضا بأن ألفا كرو نباخ يجب أن يكون عند مستوى 0.60 فأكثر، وقد كانت النتائج كالاتي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

الجدول رقم (07): معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
01	الإدارة الإلكترونية	15	0.902
02	أخلاقيات العمل	11	0.878
	جميع المحاور	26	0.908

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 02)

من خلال الجدول رقم (07) أعلاه يتضح أن عبارات الاستبيان تمتاز بالثبات حسب معامل ألفا كرو نباخ الذي بلغت نسبته المحققة 0.908 بالنسبة للمعامل الكلي للاستمارة وهو معدل جد مرتفع بمجموع 26 عبارة، أما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر بـ 0.902 أي أنها مقبولة وهذا بمجموع 15 عبارة، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.878 وهذا بمجموع 11 عبارة، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعة في الاستمارة.

ب. طريقة التجزئة النصفية: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل الارتباط لسبيرمان وذلك من أجل معرفة مدى استقرار نتائج الاستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، وقد كانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (08): معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة

معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل الارتباط لسبيرمان بعد التصحيح
0.890	0.942

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 02)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط لسبيرمان يساوي 0.942 الأمر الذي يدل على أن معامل الثبات قوي جدا، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعة في الاستمارة.

1. صدق الاستبيان:

أ. الصدق الذاتي: وللتأكد من صدق الأداة تم حساب معامل " الصدق الذاتي " من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرو نباخ "، وقد كانت النتائج كالآتي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

الجدول رقم (09): معامل الصدق الذاتي لقياس صدق أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل الصدق الذاتي
01	الإدارة الإلكترونية	15	0.949
02	أخلاقيات العمل	11	0.937
	جميع المحاور	26	0.952

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (07).

يبين الجدول أعلاه والذي يتضمن نتائج اختبار الصدق الذاتي أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة قد بلغ 0.952 وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة وأهدافها، أما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر ب 0.949 أي أنها مقبولة وهذا بمجموع 15 عبارة ، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.937 وهذا بمجموع 11 عبارة، وبهذا يمكن القول أن جميع عبارات أداة الدراسة هي صادقة لما وضعت لقياسه.

ب. صدق الاتساق الداخلي: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم الاعتماد على معامل الارتباط لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه ضمن محاور الاستبيان، والنتائج موضحة فيما يلي:

قاعدة القرار: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وذلك بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5%، وفقا للفرضية الأتية:

$$H_0: \rho = 0 \text{ عدم معنوية معامل الارتباط}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ معنوية معامل الارتباط}$$

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

• صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

الجدول رقم(10): صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	توفر البلدية بيئة عمل مهيأة وأجهزة حديثة تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.	0.743	0.001
02	تتوافق الأنظمة الإلكترونية الحالية مع طبيعة النشاط والمهام الإدارية في البلدية.	0.656	0.001
03	توظف البلدية شبكات اتصال (أنترنت) قوية تضمن استمرارية العمل الرقمي.	0.767	0.001
04	تحتفظ البلدية بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات في أماكن آمنة لضمان حمايتها.	0.460	0.001
05	تتيح الأنظمة الإلكترونية الوصول السريع والدقيق للمعلومات .	0.633	0.001
06	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد والتكلفة اللازمة لإنجاز المهام.	0.730	0.001
07	يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وتسهيلها.	0.761	0.001
08	تركز الأنظمة المستخدمة على تحقيق النتائج والأهداف بدقة وفعالية عالية.	0.702	0.001
09	تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والوضوح في التعاملات الإدارية.	0.391	0.002
10	تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.	0.593	0.001
11	تتبع البلدية نظام رقابة إلكتروني دقيق بواسطة قواعد البيانات لضمان سير العمل.	0.681	0.001
12	توفر البيئة الإلكترونية أدوات تساعد على الإتقان والالتزام بالمعايير المهنية.	0.690	0.001
13	تهتم البلدية بتدريب الموظفين بشكل دوري للتعامل مع التقنيات الحديثة.	0.686	0.001
14	تعمل الإدارة على استقطاب وتعيين الكفاءات المؤهلة تقنيا لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية.	0.590	0.001
15	تلتزم الإدارة بدعم وتحديث الأنظمة الإلكترونية وتوفير حلول للمشكلات التقنية فور ظهورها.	0.699	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.(أنظر الملحق رقم03)

من خلال الجدول رقم (10) يلاحظ أن معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الإدارة الإلكترونية

دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

- صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:
- الجدول رقم (11): صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	ألتزم بقوانين وضوابط العمل	0.706	0.001
02	أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي بأمانة وإخلاص	0.793	0.001
03	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجا	0.734	0.001
04	أحرص على عدم استغلال وظيفتي لتحقيق مصالح شخصية	0.742	0.001
05	يسمح لي باعتراض ومناقشة القرارات مع رؤسائي	0.612	0.001
06	أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل	0.767	0.001
07	أسعى لتطوير علاقات العمل مع البلدية والموظفين لزيادة الفاعلية	0.637	0.001
08	أتجنب اللقاءات الخاصة خارج أوقات العمل	0.626	0.001
09	أمتنع عن قبول الهدايا والأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة	0.581	0.001
10	أعامل مع الزملاء بصدق وأمانة	0.746	0.001
11	أؤدي واجباتي ومهامي بنشاط ملتزما بالشفافية والنزاهة	0.801	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 03)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لجميع عبارات محور أخلاقيات العمل دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

- ج. صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة: يبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول رقم (12) يوضح ذلك:
- الجدول رقم (12): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
1 الإدارة الإلكترونية	0.927	0.001

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

2	أخلاقيات العمل	0.705	0.001
---	----------------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:

- أن هناك علاقة موجبة وقوية ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ($Sig=0.001$) قدرت 0.927 بين المحور الأول (الإدارة الإلكترونية) والدرجة الكلية للاستبيان.
- أن هناك علاقة موجبة وقوية ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ($Sig=0.001$) قدرت 0.705 بين المحور الثاني (أخلاقيات العمل) والدرجة الكلية للاستبيان.

الفرع الثالث: تحديد مجالات اتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارث

تم استخدام مقياس ليكارث لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان كما هو موضح فيما يلي:

01. درجات مقياس ليكارث الخماسي

تم إعداد أسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكارث الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات مقسمة إلى درجات كالآت:

جدول رقم (13): مقياس ليكارث الخماسي

الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارث (L'ickert Squale)

لتحديد مجالات القياس لمقياس ليكارث الخماسي المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارث ($4=1-5$)، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($0.8=5/4$)، وبعدها تضاف هذه القيمة إلى الحد الأدنى في المقياس والتي هي (1) وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفترة ($1.8=1+0.8$) فنحصل على المجال $1.8 - 1$ وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على اتجاه إجابات الأفراد على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

جدول رقم (14): سلم الإجابات حسب مقياس ليكارث

الإجابة	الزمن	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	1	[1.8-1]	منخفضة جدا
غير موافق	2	[2.6-1.8]	منخفضة
محايد	3	[3.8-2.6]	متوسطة
موافق	4	[4.2-3.4]	مرتفعة
موافق بشدة	5	[5-4.2]	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارث (L'ickert Squale).

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لمجاور الاستبيان

لمعرفة تقييم العينة لعبارات أداة الدراسة، تم الاعتماد على المتوسط الحسابي وهو يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة بين (1 و 5) تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارث المستخدم في الدراسة، والانحراف المعياري لمعرفة مدة تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

الفرع الأول: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول من الاستبيان:

يوضح الجدول رقم (15) نتائج تحليل عبارات المحور الأول (الإدارة الإلكترونية) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول	البنية التحتية	3.37	0.82	متوسطة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

01	توفر البلدية بيئة عمل مهيأة وأجهزة حديثة تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.	3.13	1.11	متوسطة
02	تتوافق الأنظمة الإلكترونية الحالية مع طبيعة النشاط والمهام الإدارية في البلدية.	3.35	1.13	متوسطة
03	توظف البلدية شبكات اتصال (أنترنت) قوية تضمن استمرارية العمل الرقمي.	2.95	1.11	متوسطة
04	تحتفظ البلدية بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات في أماكن آمنة لضمان حمايتها.	4.06	0.86	مرتفعة
البعد الثاني	جودة الخدمات	4.01	0.66	مرتفعة
05	تتيح الأنظمة الإلكترونية الوصول السريع والدقيق للمعلومات .	3.90	0.85	مرتفعة
06	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد والتكلفة اللازمة لإنجاز المهام.	4.05	0.81	مرتفعة
07	يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وتسهيلها.	4.18	0.79	مرتفعة
08	تركز الأنظمة المستخدمة على تحقيق النتائج والأهداف بدقة وفعالية عالية.	3.91	0.80	مرتفعة
البعد الثالث	الرقابة الإدارية	3.79	0.65	مرتفعة
09	تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والوضوح في التعاملات الإدارية.	3.86	0.92	مرتفعة
10	تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.	4.05	0.69	مرتفعة
11	تتبع البلدية نظام رقابة إلكتروني دقيق بواسطة قواعد البيانات لضمان سير العمل.	3.55	1.03	مرتفعة
12	توفر البيئة الإلكترونية أدوات تساعد على الإتقان والالتزام بالمعايير المهنية.	3.70	1.03	مرتفعة
البعد الرابع	التدريب والتطوير	3.22	0.90	متوسطة
13	تهتم البلدية بتدريب الموظفين بشكل دوري للتعامل مع التقنيات الحديثة.	2.83	1.18	متوسطة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

14	تعمل الإدارة على استقطاب وتعيين الكفاءات المؤهلة تقنيا لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية.	3.35	1.05	متوسطة
15	تلتزم الإدارة بدعم وتحديث الأنظمة الإلكترونية وتوفير حلول للمشكلات التقنية فور ظهورها.	3.48	1.14	مرتفعة
المحور الأول	الإدارة الإلكترونية	3.62	0.63	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أبدى موظفي بلدية أعميرة أراس لولاية ميله آراءهم حول المحور الأول وهو " الإدارة الإلكترونية "، الذي خصصت لقياسه 15 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (2.83-4.18)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.69-1.18)، بينما تراوحت قيم المتوسط الحسابي للأبعاد بين (3.22-4.01)، فيما تراوحت قيم الانحراف المعياري للأبعاد بين (0.65-0.90)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.62)، بانحراف معياري قدره (0.63)، وهذا ما يشير إلى تمركز الإجابات حول الموافقة مما يدل على أن درجة الموافقة مرتفعة.

الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني من الاستبيان:

يوضح الجدول رقم (16) نتائج تحليل عبارات المحور الثاني (أخلاقيات العمل ببلدية أعميرة أراس) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	ألتزم بقوانين وضوابط العمل	4.55	0.50	مرتفعة جدا
02	أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي بأمانة وإخلاص	4.61	0.49	مرتفعة جدا
03	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجا	4.60	0.55	مرتفعة جدا
04	أحرص على عدم استغلال وظيفتي لتحقيق مصالح شخصية	4.50	0.67	مرتفعة جدا
05	يسمح لي باعتراض ومناقشة القرارات مع رؤسائي	3.70	0.99	مرتفعة
06	أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل	3.76	0.83	مرتفعة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

07	أسعى لتطوير علاقات العمل مع البلدية والموظفين لزيادة الفاعلية	3.98	0.70	مرتفعة
08	أتجنب اللقاءات الخاصة خارج أوقات العمل	4.18	0.72	مرتفعة
09	أمتنع عن قبول الهدايا والأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة	4.38	0.84	مرتفعة جدا
10	أتعامل مع الزملاء بصدق وأمانة	4.53	0.50	مرتفعة جدا
11	أؤدي واجباتي ومهامي بنشاط ملتزما بالشفافية والنزاهة	4.58	0.49	مرتفعة جدا
المحور الثاني	أخلاقيات العمل	4.30	0.46	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول أعلاه لولاية يتضح ما يلي:

أبدى موظفي بلدية أعميرة أراس ميلا أراءهم حول المحور الثاني وهو " أخلاقيات العمل "، الذي خصصت لقياسه 11 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.70-4.61)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.49-0.99)، في حين سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (4.30)، بانحراف معياري قدره (0.46)، وهذا ما يشير إلى تمركز الإجابات حول الموافقة مما يدل على أن درجة الموافقة مرتفعة جدا.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

لاختبار وتحليل فرضيات الدراسة تم الاعتماد على معامل الارتباط لبيرسون للكشف عن وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة ولقياس اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين، وذلك بالاعتماد على قواعد القرار الموالية:

قاعدة القرار المتعلقة بمعامل الارتباط: نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وذلك بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5%، وفقا للفرضية الآتية:

$$H_0: \rho = 0 \text{ (لا توجد علاقة ارتباط) عدم معنوية معامل الارتباط}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ (توجد علاقة ارتباط) معنوية معامل الارتباط}$$

والنتائج موضحة فيما يلي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الإدارة الإلكترونية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها" تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (17): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الإدارة الإلكترونية * أخلاقيات العمل	
معامل الارتباط	3.87
مستوى الدلالة Sig	0.002

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 05)

القراءة الإحصائية للمعطيات: يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل) بلغ قيمة قدرها 0.387 ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت بـ 0.002 وهو معدل أقل من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرين محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الإدارة الإلكترونية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها".

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين البنية التحتية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها" تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

البنية التحتية * أخلاقيات العمل	
معامل الارتباط	0.361
مستوى الدلالة Sig	0.005

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 05)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

القراءة الإحصائية للمعطيات: يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (البنية التحتية وأخلاقيات العمل) بلغ قيمة قدرها 0.361 ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.005 وهو معدل أقل من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرين محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين البنية التحتية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها".

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها" تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

جودة الخدمات * أخلاقيات العمل	
معامل الارتباط	0.184
مستوى الدلالة Sig	0.159

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 05)

القراءة الإحصائية للمعطيات: يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (جودة الخدمات وأخلاقيات العمل) بلغ قيمة قدرها 0.184 ويدل ذلك على عدم وجود علاقة ارتباط حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.159 وهو معدل أكبر من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي عدم وجود علاقة بين المتغيرين محل الدراسة، وهذا ما يفسر عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها".

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الرقابة الإدارية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها" تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الرقابة الإدارية * أخلاقيات العمل	
معامل الارتباط	0.307
مستوى الدلالة Sig	0.017

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 05)

القراءة الإحصائية للمعطيات: يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الرقابة الإدارية وأخلاقيات العمل) بلغ قيمة قدرها 0.307 ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.017 وهو معدل أقل من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرين محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الرقابة الإدارية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها".

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب والتطوير وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها" تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

التدريب والتطوير * أخلاقيات العمل	
معامل الارتباط	0.447
مستوى الدلالة Sig	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (أنظر الملحق رقم 05)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بلدية أعميرة أراس

القراءة الإحصائية للمعطيات: يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (التدريب والتطوير وأخلاقيات العمل) بلغ قيمة قدرها 0.447. ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.001 وهو معدل أقل من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرين محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب والتطوير وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها".

عرض نتائج الدراسة

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من عينة الدراسة توصلنا إلى النتائج الآتية:

- تنوع عينة الدراسة حيث شملت الذكور والإناث؛
- تنوع عينة الدراسة من حيث الفئات العمرية حيث اشتملت على الموظفين أصحاب الخبرات وفي نفس الوقت لم يتم الاستغناء عن فئة الشباب؛
- صحة الفرضية الرئيسية القائلة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الإدارة الإلكترونية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها؛
- صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين البنية التحتية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها؛
- عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها؛
- صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الرقابة الإدارية وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها؛
- صحة الفرضية الفرعية الرابعة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب والتطوير وترسيخ أخلاقيات العمل في بلدية أعميرة أراس من وجهة نظر العاملين بها.

خلاصة الفصل الثالث:

حولنا في هذا الفصل دراسة طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل والتعرف على مستويتهما من وجهة نظر عينة مكونة 60 موظف ببلدية عميرة أراس، اعتمادا على الاستبيان الذي تم تطويره بالرجوع إلى الدراسة السابقة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

بعدها قمنا بتفريغ البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss ومعالجتها بواسطة العديد من الأساليب الإحصائية، لاختبار جودة البيانات وصدق وثبات الاستبيان، ثم تحليل إجابيات أفراد عينة الدراسة للتعرف على مستوى متغيري الدراسة، وفي الأخير اختبار الفرضيات وعرض النتائج وفقا لنموذج الدراسة المعتمد.

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

_ وجود علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة بين الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل بلغت 0.387.

_ وجود علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة بين البنية التحتية وأخلاقيات العمل بلغت 0.361.

_ عدم وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات وأخلاقيات العمل حيث بلغت 0.184 .

_ وجود علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة بين الرقابة الإدارية وأخلاقيات العمل بلغت 0.307.

_ وجود علاقة ارتباطية موجبة ومتوسطة بين التدريب والتطوير وأخلاقيات العمل بلغت 0.447.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة يتضح أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية يمثل خطوة جوهرية نحو تكريس ثقافة عمل جديدة تقوم على النزاهة والانضباط. فالآليات الرقمية، بما تفرضه من وضوح في المسؤوليات وسرعة في الإنجاز، قلصت بشكل كبير من هامش التصرفات الفردية غير الأخلاقية التي كان يتحها العمل الورقي التقليدي. لقد أصبح الموظف اليوم أمام نظام يوثق كل إجراء ويقيم كل أداء، مما يعزز لديه الشعور بالرقابة الذاتية قبل الرقابة الإدارية. ومع ذلك فإن ترسيخ أخلاقيات العمل لا يتحقق بمجرد رقمنة الوثائق، بل يتطلب مصاحبة هذا التحول التقني بتغيير حقيقي في الذهنيات، وبتكوين مستمر للموظفين، حتى تؤدي الإدارة الإلكترونية ثمارها المرجوة في بناء مؤسسة نزيهة وقوية.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في البلدية تمكنا من الوقوف على واقع الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على أخلاقيات العمل. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي ساهم فعلا في تحسين بعض الجوانب كالشفافية وسرعة الإجراءات، لكنه في المقابل كشف عن وجود نقائص تتعلق بالتكوين وضعف البنية التحتية، كما بينت آراء الموظفين أن الالتزام الأخلاقي لا يرتبط فقط بوجود النظام الإلكتروني، بل بمدى تطبيقه الفعلي واستيعاب العاملين له، وبذلك فإن الواقع العملي يؤكد أن الرقمنة وحدها غير كافية وأنها تحتاج إلى دعم بشري وتنظيمي.

تبين كذلك من خلال الدراسة أهمية كل من الإدارة الإلكترونية وأخلاقيات العمل، باعتبارهما أحد الأدوات المؤثرة والهامة داخل البلدية، لدورهما الكبير في مواجهة كافة المتغيرات الحالية والمستقبلية.

نتائج الدراسة:

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- _ أن مفهوم الإدارة الإلكترونية هو مفهوم فضفاض ذلك لشموليته وتنوعه وحدته.
- _ أن استخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية يساعد في التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق السير الحسن للعمل الإداري كعامل الوقت والحوافز الزمانية والمكانية.
- _ أن التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب القيام بمجموعة من العناصر والمبادئ والخصائص والأهداف إضافة إلى تطوير البيئة المعلوماتية لتسهيل توفيقها مع البيئة الرقمية.

خاتمة

- _ تمثل أخلاقية العمل المبادئ التي توجه اتخاذ القرارات والسلوك داخل المؤسسة.
- _ تعمل أخلاقية العمل على تبني الجانب الاجتماعي والعمل على تعزيزه في المؤسسة.
- _ تساعد المدونات الأخلاقية على نشر ثقافة تنظيمية وتعزيز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات والمواقف.

التوصيات:

- بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع، فإننا نقدم بعض الاقتراحات التالية:
- _ نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الإلكترونية ومدى نجاح تطبيقها أي استمرارية المؤسسة واكتسابها مزايا تنافسية.
- _ الاستمرار بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال لما لها من أثر إيجابي.
- _ على المؤسسة الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال من أجل رفع مستواهم المهني والحرص أكثر على تحقيق أهداف المؤسسة.
- _ رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات العمل وهذا لتعزيز الرؤية المستقبلية لدى الموظفين.

أفاق الدراسة:

- وفي الأخير نأمل أن نكون قد وفقنا إلى حد ما في هذا العمل تاركين المجال مفتوح لإثرائه وتحسينه في دراسات أخرى:

- _ وضعية ومستقبل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات خلال السنوات القادمة.
- _ الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق كل من التنمية المحلية والتنمية المستدامة.
- _ تأثير أخلاقيات العمل على اتخاذ القرارات الإدارية.
- _ أثر أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
2. راكز علي محمود الزعاريير وغسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
3. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
4. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
5. عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها على نظم شبكات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، زلادة، الجزائر 2020.
6. فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات العمل، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية (شبكة الألوكة)، 2018.
7. محمد بن فوزي الغامدي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، الدمام المملكة العربية السعودية، 2022.
8. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
9. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012.

ثانيا: المجلات

1. بحاش وفاء، أخلاقيات العمل كألية لمكافحة الفساد على مستوى المؤسسة، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، المجلد3، العدد3، 2018.
2. بلحاج فتيحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد4، العدد2، 2014.
3. تليل أسماء وحسيني ابتسام، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد9، العدد1، 2025.
4. راضية مغزي العرافي وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي بجامعة بسكرة، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد8، العدد1، 2023.
5. رؤى ماجد طعمة وعامر عبد الوهاب، الإدارة الإلكترونية ودورها في تنمية مؤسسة الزكاة، مجلة جامعة بغداد كلية العلوم الإسلامية، المجلد1، العدد44، 2015.
6. سارة غراب ومحمد بريكي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد3، العدد2، 2024.
7. سالم يعقوب وقوسمية العلمي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل دراسة مفاهيمية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد9، العدد3، 2021.
8. عبد الله سليمان العنزي وآخرون، واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد6، العدد29، 2022.
9. عيوني كافية وبن حجوبه حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد1، العدد2، 2017.
10. فريحة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد56، العدد1، 2019.
11. فوزية شمام وفهمية بوروية، مساهمة أخلاقيات الأعمال في التخفيف من ضغوط العمل، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، المجلد11، العدد21، 2017.
12. محمد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، المجلد1، العدد1، 2018.

13. محمد جواد بالقايد وجيلالي بن حمد، أليات ووسائل ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 2، العدد 1، 2017.
14. نورة سليمان فيسه، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر، مجلة طنبه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 3، 2021.
15. نوفل سمايلي وآخرون، دور أخلاقيات العمل في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسة التجارية، المجلد 2، العدد 3، 2018.
16. يعقوب سالم، الهوية المهنية وأخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 7، العدد 28، 2018.

ثالثا: الأطروحات

1. قادة دليلية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2018.
2. يعقوب سالم، أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018.

رابعا: المقالات

1. فتيحة حبالى مرزق وسالم زعموكي، الإدارة الإلكترونية جودة في الخدمة وسرعة في الأداء، أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ورهانات وتحديات، تقييم الواقع واستشراف الواقع، غرداية، الجزائر، 2023.
2. مولاي خليل وعمار طهرات، الإدارة الإلكترونية - مفهوم ومتطلبات التطبيق، أبحاث الملتقى الوطني وجودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ورهانات وتحديات، تقييم الواقع واستشراف الواقع، غرداية، الجزائر، 2023.
3. يعقوب سالم وزرقة بو لقواس، أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، العدد 23، 2017.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميله

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

استبيان بحث لنيل شهادة الماستر

أخي الموظف، أختي الموظفة، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته. في إطار إنجاز مذكرة ماستر 2 تخصص إدارة أعمال والتي تحمل عنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة بلدية أعميرة أراس ولاية ميله". أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من العبارات التي تحتاج منكم الإجابة عنها وذلك بوضع علامة (X) في المكان الذي تراه مناسباً. وفي الأخير أشكركم على حسن تعاونكم.

الأستاذة المشرفة:

بوحدة سعاد

من إعداد الطالبتين:

حمزوي سناء

بوقجاني إكرام

السنة الجامعية: 2025/2026

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر:

أقل من 25 سنة ☐ من 26 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة ☐

من 46 إلى 55 سنة ☐ أكثر من 55 سنة ☐

الاجتماعية الحالة:

أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

المستوى التعليمي:

مهني ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐

من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 15 سنة ☐

يرجى منكم الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية

الأبعاد	الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البنية التحتية	01	توفر البلدية بيئة عمل مهيأة وأجهزة حديثة تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.					
	02	تتوافق الأنظمة الإلكترونية الحالية مع طبيعة النشاط والمهام الإدارية في البلدية.					
	03	توظف البلدية شبكات اتصال (أنترنت) قوية تضمن استمرارية العمل الرقمي.					
	04	تحتفظ البلدية بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات في أماكن آمنة لضمان حمايتها.					
جودة الخدمات	05	تتيح الأنظمة الإلكترونية الوصول السريع والدقيق للمعلومات .					
	06	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد والتكلفة اللازمة لإنجاز المهام.					
	07	يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وتسهيلها.					
	08	تركز الأنظمة المستخدمة على تحقيق النتائج والأهداف بدقة وفعالية عالية.					

					09	تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والوضوح في التعاملات الإدارية.
					10	تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.
					11	تتبع البلدية نظام رقابة إلكتروني دقيق بواسطة قواعد البيانات لضمان سير العمل.
					12	توفر البيئة الإلكترونية أدوات تساعد على الإتقان والالتزام بالمعايير المهنية.
					13	تهتم البلدية بتدريب الموظفين بشكل دوري للتعامل مع التقنيات الحديثة.
					14	تعمل الإدارة على استقطاب وتعيين الكفاءات المؤهلة تقنيا لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية.
					15	تلتزم الإدارة بدعم وتحديث الأنظمة الإلكترونية وتوفير حلول للمشكلات التقنية فور ظهورها.

الرقابة
الإدارية

التدريب
والتطوير

المحور الثالث: أخلاقيات العمل

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	ألتزم بقوانين وضوابط العمل					
02	أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي					

					بأمانة وإخلاص	
					ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجا	03
					أحرص على عدم استغلال وظيفتي لتحقيق مصالح شخصية	04
					يسمح لي باعتراض ومناقشة القرارات مع رؤسائي	05
					أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل	06
					أسعى لتطوير علاقات العمل مع البلدية والموظفين لزيادة الفاعلية	07
					أتجنب اللقاءات الخاصة خارج أوقات العمل	08
					أمتنع عن قبول الهدايا والأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة	09
					أتعامل مع الزملاء بصدق وأمانة	10
					أؤدي واجباتي ومهامي بنشاط ملتزما بالشفافية والنزاهة	11

قائمة الأساتذة المحكمين:

الرقم	اسم ولقب المحكم	الرتبة	مؤسسة العمل
01	بوالريحان فاروق	أستاذ التعليم العالي	جامعة ميلة
02	زيد جابر	أستاذ محاضر أ	جامعة ميلة
03	نمديلي أسماء	أستاذ محاضر أ	جامعة ميلة
04	لبيض ليندة	أستاذ محاضر أ	جامعة ميلة
05	براهم نور الهناء	أستاذ محاضر أ	جامعة ميلة

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية

Statistiques

		الجنس	العمر	الحالة الإجتماعية	المستوى التعليمي	سنوات الخبرة
N	Valide	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	12	20,0	20,0	20,0
	أنثى	48	80,0	80,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 26 إلى 35 سنة	7	11,7	11,7	11,7
	من 36 إلى 45 سنة	45	75,0	75,0	86,7
	من 46 إلى 55 سنة	7	11,7	11,7	98,3
	أكثر من 55 سنة	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	10	16,7	16,7	16,7
	متزوج	48	80,0	80,0	96,7
	مطلق	1	1,7	1,7	98,3
	أرملة	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مهني	8	13,3	13,3	13,3
	ثانوي	12	20,0	20,0	33,3
	جامعي	38	63,3	63,3	96,7
	دراسات عليا	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	13	21,7	21,7	21,7
	من 5 إلى 10 سنوات	37	61,7	61,7	83,3
	من 11 إلى 15 سنة	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الملحق رقم (02): ثبات أداة الدراسة

معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,908	26

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	15

معامل التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,848
		Nombre d'éléments	13 ^a
	Partie 2	Valeur	,792
		Nombre d'éléments	13 ^b
	Nombre total d'éléments		26
Corrélation entre les sous-échelles			,890
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,942
	Longueur inégale		,942
Coefficient de Guttman			,933

a. Les éléments sont : 8أ, 6أ, 4أ, 2أ, 15ت, 13ت, 11د, 9د, 7ج, 5ج, 3ب, 1ب, 10أ.

b. Les éléments sont : 11أ, 9أ, 7أ, 5أ, 3أ, 1أ, 14ت, 12د, 10د, 8ج, 6ج, 4ب, 2ب.

الملحق رقم (03): الاتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات المحور الأول والثاني

		Corrélations															
		الإنذار بالإنكروبيد	1ب	2ب	3ب	4ب	5ج	6ج	7ج	8ج	9ر	10ر	11ر	12ر	13ت	14ت	15ت
الإنذار بالإنكروبيد	Corrélation de Pearson	1	,743**	,656**	,776**	,460**	,633**	,730**	,761**	,702**	,391**	,593**	,681**	,690**	,686**	,590**	,699**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
1ب	Corrélation de Pearson	,743**	1	,622**	,760**	,203	,334**	,387**	,530**	,465**	,198	,340**	,482**	,391**	,469**	,277*	,616**
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001	<,001	,120	,009	,002	<,001	<,001	,129	,008	<,001	,002	<,001	,032	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
2ب	Corrélation de Pearson	,656**	,622**	1	,580**	,376**	,368**	,276*	,400**	,329*	,029	,149	,543**	,324*	,475**	,194	,496**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001		<,001	,003	,004	,033	,002	,010	,826	,257	<,001	,012	<,001	,138	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
3ب	Corrélation de Pearson	,776**	,760**	,580**	1	,128	,386**	,435**	,531**	,486**	,305*	,418**	,542**	,520**	,471**	,333**	,540**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001		,331	,002	<,001	<,001	<,001	,018	<,001	<,001	<,001	<,001	,009	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
4ب	Corrélation de Pearson	,460**	,203	,376**	,128	1	,376**	,383**	,305*	,252	-,137	,332**	,397**	,138	,294*	,328*	,277*
	Sig. (bilatérale)	<,001	,120	,003	,331		,003	,003	,018	,053	,297	,010	,002	,294	,022	,010	,032
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
5ج	Corrélation de Pearson	,633**	,334**	,368**	,386**	,376**	1	,592**	,502**	,379**	,281*	,263*	,446**	,388**	,234	,377**	,431**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,009	,004	,002	,003		<,001	<,001	,003	,030	,042	<,001	,002	,072	,003	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
6ج	Corrélation de Pearson	,730**	,387**	,276*	,435**	,383**	,592**	1	,724**	,497**	,369**	,384**	,331**	,647**	,469**	,454**	,412**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,002	,033	<,001	,003	<,001		<,001	<,001	,004	,002	,010	<,001	<,001	<,001	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
7ج	Corrélation de Pearson	,761**	,530**	,400**	,531**	,305*	,502**	,724**	1	,580**	,356**	,534**	,414**	,484**	,468**	,429**	,406**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	,002	<,001	,018	<,001	<,001		<,001	,005	<,001	,001	<,001	<,001	<,001	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
8ج	Corrélation de Pearson	,702**	,465**	,329*	,486**	,252	,379**	,497**	,580**	1	,526**	,547**	,462**	,560**	,340**	,273*	,393**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	,010	<,001	,053	,003	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	,008	,035	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
9ر	Corrélation de Pearson	,391**	,198	,029	,305*	-,137	,281*	,369**	,356**	,526**	1	,271*	,131	,418**	,010	,169	,126
	Sig. (bilatérale)	,002	,129	,826	,018	,297	,030	,004	,005	<,001		,036	,319	<,001	,938	,195	,339
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
10ر	Corrélation de Pearson	,593**	,340**	,149	,418**	,332**	,263*	,384**	,534**	,547**	,271*	1	,407**	,468**	,359**	,366**	,266*
	Sig. (bilatérale)	<,001	,008	,257	<,001	,010	,042	,002	<,001	<,001	,036		,001	<,001	,005	,004	,040
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
11ر	Corrélation de Pearson	,681**	,482**	,543**	,542**	,397**	,446**	,331**	,414**	,462**	,131	,407**	1	,333**	,480**	,303*	,346**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	,010	,001	<,001	,319	,001		,009	<,001	,019	,007
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
12ر	Corrélation de Pearson	,690**	,391**	,324*	,520**	,138	,388**	,647**	,484**	,560**	,418**	,468**	,333**	1	,474**	,285*	,399**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,002	,012	<,001	,294	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,009		<,001	,027	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
13ت	Corrélation de Pearson	,686**	,469**	,475**	,471**	,294*	,234	,469**	,468**	,340**	,010	,359**	,480**	,474**	1	,510**	,463**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	,022	,072	<,001	<,001	,008	,938	,005	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
14ت	Corrélation de Pearson	,590**	,277*	,194	,333**	,328*	,377**	,454**	,429**	,273*	,169	,366**	,303*	,285*	,510**	1	,462**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,032	,138	,009	,010	,003	<,001	<,001	,035	,195	,004	,019	,027	<,001		<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
15ت	Corrélation de Pearson	,699**	,616**	,496**	,540**	,277*	,431**	,412**	,406**	,393**	,126	,266*	,346**	,399**	,463**	,462**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	,032	<,001	,001	,001	,002	,339	,040	,007	,002	<,001	<,001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations													
		أخايعمالعمل	1ا	2ا	3ا	4ا	5ا	6ا	7ا	8ا	9ا	10ا	11ا
أخايعمالعمل	Corrélation de Pearson	1	,706**	,793**	,734**	,742**	,612**	,767**	,637**	,626**	,581**	,746**	,801**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
1ا	Corrélation de Pearson	,706**	1	,803**	,617**	,424**	,370**	,394**	,364**	,371**	,254	,564**	,663**
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001	<,001	<,001	,004	,002	,004	,004	,050	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
2ا	Corrélation de Pearson	,793**	,803**	1	,854**	,639**	,385**	,442**	,425**	,344**	,320*	,568**	,724**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001		<,001	<,001	,002	<,001	<,001	,007	,013	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
3ا	Corrélation de Pearson	,734**	,617**	,854**	1	,718**	,268*	,416**	,546**	,310*	,223	,471**	,610**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001		<,001	,038	<,001	<,001	,016	,087	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
4ا	Corrélation de Pearson	,742**	,424**	,639**	,718**	1	,226	,452**	,626**	,363**	,400**	,398**	,630**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001		,082	<,001	<,001	,004	,002	,002	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
5ا	Corrélation de Pearson	,612**	,370**	,385**	,268*	,226	1	,487**	,187	,336**	,199	,527**	,428**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,004	,002	,038	,082		<,001	,153	,009	,127	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
6ا	Corrélation de Pearson	,767**	,394**	,442**	,416**	,452**	,487**	1	,517**	,494**	,443**	,546**	,499**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
7ا	Corrélation de Pearson	,637**	,364**	,425**	,546**	,626**	,187	,517**	1	,240	,268*	,362**	,417**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,004	<,001	<,001	<,001	,153	<,001		,065	,038	,004	<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
8ا	Corrélation de Pearson	,626**	,371**	,344**	,310*	,363**	,336**	,494**	,240	1	,464**	,378**	,357**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,004	,007	,016	,004	,009	<,001	,065		<,001	,003	,005
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
9ا	Corrélation de Pearson	,581**	,254	,320*	,223	,400**	,199	,443**	,268*	,464**	1	,308*	,346**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,050	,013	,087	,002	,127	<,001	,038	<,001		,017	,007
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
10ا	Corrélation de Pearson	,746**	,564**	,568**	,471**	,398**	,527**	,546**	,362**	,378**	,308*	1	,836**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	,004	,003	,017		<,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
11ا	Corrélation de Pearson	,801**	,663**	,724**	,610**	,630**	,428**	,499**	,417**	,357**	,346**	,836**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,005	,007	<,001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

	إجماليالمحاور	الإدارةالإلكترونية	أخايعمالعمل
إجماليالمحاور	Corrélation de Pearson	1	,927**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001
	N	60	60
الإدارةالإلكترونية	Corrélation de Pearson	,927**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	,002
	N	60	60
أخايعمالعمل	Corrélation de Pearson	,705**	,387**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,002
	N	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (04): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول والثاني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
النوعية المحيطة	60	3,3750	,82016
ب1	60	3,1333	1,11183
ب2	60	3,3500	1,13234
ب3	60	2,9500	1,11119
ب4	60	4,0667	,86095
جودة الخدمات	60	4,0125	,66292
ج5	60	3,9000	,85767
ج6	60	4,0500	,81146
ج7	60	4,1833	,79173
ج8	60	3,9167	,80867
الرقابة الإدارية	60	3,7917	,65446
ر9	60	3,8667	,92913
ر10	60	4,0500	,69927
ر11	60	3,5500	1,03211
ر12	60	3,7000	1,03006
التدريب والتطوير	60	3,2222	,90960
ت13	60	2,8333	1,18130
ت14	60	3,3500	1,05485
ت15	60	3,4833	1,14228
الإدارة الإلكترونية	60	3,6256	,63709
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أ1	60	4,5500	,50169
أ2	60	4,6167	,49030
أ3	60	4,6000	,55845
أ4	60	4,5000	,67648
أ5	60	3,7000	,99660
أ6	60	3,7667	,83090
أ7	60	3,9833	,70089
أ8	60	4,1833	,72467
أ9	60	4,3833	,84556
أ10	60	4,5333	,50310
أ11	60	4,5833	,49717
أخذ بها العمل	60	4,3091	,46058
N valide (liste)	60		

الملحق رقم (05): نتائج اختبار الفرضيات

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Corrélations

		أخلاء العمل	الإدارة الإلكترونية
أخلاء العمل	Corrélation de Pearson	1	,387**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	60	60
الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,387**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Corrélations

		أخلاء العمل	البينة الصحية
أخلاء العمل	Corrélation de Pearson	1	,361**
	Sig. (bilatérale)		,005
	N	60	60
البينة الصحية	Corrélation de Pearson	,361**	1
	Sig. (bilatérale)	,005	
	N	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Corrélations

		أخلاء العمل	جودة الخدمات
أخلاء العمل	Corrélation de Pearson	1	,184
	Sig. (bilatérale)		,159
	N	60	60
جودة الخدمات	Corrélation de Pearson	,184	1
	Sig. (bilatérale)	,159	
	N	60	60

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Corrélations

		أداء المعلم	الرقابة الإدارية
أداء المعلم	Corrélation de Pearson	1	,307*
	Sig. (bilatérale)		,017
	N	60	60
الرقابة الإدارية	Corrélation de Pearson	,307*	1
	Sig. (bilatérale)	,017	
	N	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Corrélations

		أداء المعلم	التدريب التطوير
أداء المعلم	Corrélation de Pearson	1	,447**
	Sig. (bilatérale)		<,001
	N	60	60
التدريب التطوير	Corrélation de Pearson	,447**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	
	N	60	60

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).