

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارة العمومية

الجزائرية

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة- بسكرة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع.

تخصص: علم الاجتماع إدارة وعمل

إشراف الدكتور:

عباسي يزيد

إعداد الطالبة:

يعيش تمام زهرة

السنة الجامعية: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

أما بعد.....

أشكر الله العليّ القدير على توفيقه لي على إتمام هذه الدراسة فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء سبحانه وتعالى، والحمد لله الذي أهداني من العلم ما وفقني في إنجاز هذا العمل والذي ماكنت لأحققه لولا توفيقه، فلك الحمد والشكر يارب.

وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

بكل صدق واعترافاً بالجميل، فإنه يطيب لي أن أتوجه بشكري الجزيل و تقديرى الكبير إلى مشرفى الفاضل الدكتور " عباسي يزيد " الذي كرمني فتفضل مشكوراً بالإشراف على هذا البحث وشملي بعطفه وسعة صدره وودعه ولم يدخر جهداً في مساعدتي وتقديم التوجيه والنصح والإرشاد وقاد البحث بتوجيهاته السديدة وروحه العلمية العالية فكان نعم الأستاذ ونعم المشرف فجزاه الله كل خير وبارك الله في عمله وفي عمره .

كما أتقدم بشكر خاص للأستاذ " شالة عبد الرحمان " على ما قدمه لي من مساعدة فله جزيل الشكر

كما أتقدم بخالص شكري إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتورة " زرفة بولقواس " والدكتور " شايب ذراع ميدني " على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث

كما لا يفوتوني تقديم الشكر إلى الأنسة " عبلة " والسيدة " نادية " العاملات بإدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على ما قدموه لي من مساعدة

وبالله التوفيق فهو نعم المولى ونعم النصير.

الإهداء

إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني، إلى بسملة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى من خجل العطاء من عطائها إلى التي وهبتني كل شيء، إلى أغلى انسان " أمي ثم أمي ثم أمي الحبيبة " حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى قرة عيني، ونور قلبي إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من أرى السعادة في ضحكتها إلى شعاع الذكاء والنور، إلى الوجه المفعم بالبراءة ابنتي وحياتي " ريتاج " راجية من المولى عزوجل أن تخطو ابنتي مستقبلا درب هذه الثمرة

وتصل إلى أحسن ما تصبو إليه.

إلى زوجي الكريم "عادل" حفظه الله وأدامه، وله جزيل الشكر على كل ما قدمه لي من مساعدة طيلة سنوات الدراسة

ودون أن أنسى أم زوجي " فاطمة " حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من هم دعمي وسندي في هذه الدنيا إلى من لولا وجودهم لا طعم للحياة

إخوتي " فوزي، طارق، شوقي"، دون أن أنسى كتاكيت العائلة أبناء إخوتي

" يارا، رؤيا، صهيب، مصعب، معاذ، هالة، ياسر "

حفظهم الله ورعاهم، ودون أن أنسى زوجة أخي " مريم " على كل ماقدمته لي من

دعم ومساعدة فجزاها الله كل خير.

إلى من لم يتفانى يوما عن مساعدتي فجزاه الله الجزاء الأوفر وأطال في عمره أخي العزيز

فوزي

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

ملخص الدراسة:

تهدف دراستنا التعرف على الإدارة الإلكترونية كنموذج وأسلوب إداري حديث في الإدارة العمومية، ومدى أهميتها في تحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات العامة، من خلال تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات العمومية بقصد عصرتها، ما يجعل التحول نحو العمل الإلكتروني من الضروريات لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعالية أدائه. وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة، وانجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن .

بطبيعة الحال ترتب عن هذا الانتقال فوائد كالسرعة في انجاز العمل، مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز، وتبسيط الإجراءات، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة أي إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع، وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات . إنها العديد من المزايا التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية الأمر الذي يمكن الإدارات العمومية من تحسين أدائها وتحقيق الجودة بشكل أفضل. ولنجاح نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي تطوير البنية المعلوماتية والتقنية داخل المؤسسات، وتوفير الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير ومسايرة التطورات التقنية الذي من شأنه أن يساهم في بناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية، وتوفير اليد العاملة المؤهلة الكترونيا وإعداد الإطارات الفنية ، ووضع الإجراءات والإستراتيجيات التنظيمية المناسبة، و مكافحة الأمية الرقمية وإصدار التشريعات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وفي بحثنا هذا نهدف إلى معرفة وكشف أهمية الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الإدارة العمومية الجزائرية ، ولتحقيق ذلك صيغت أربع فرضيات، فرضية رئيسية وثلاث فرضيات جزئية، اختبرت بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية، واستخدمت أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج تشير إلى وجود علاقات ارتباطية دالة وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وتحسن أداء الإدارة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بـسكرة.

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم الإدارة الإلكترونية من خلال نشر ثقافة العمل الإلكتروني، وإبراز دور الجانب التقني والبشري في عملية تحسين أداء

الإدارة العمومية من خلال نشر المزايا والفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بين الموظفين، وتحسين مستوى البنية التحتية اللازمة من خلال تزويد الإدارات العمومية بالمستلزمات التكنولوجية الضرورية، وتوفير الدعم المالي اللازم لتغطية كافة التكاليف التقنية، وتوظيف الكوادر البشرية المؤهلة والمكونة في مجال المعلوماتية من أجل الإعداد السليم لنظام الإدارة الإلكترونية.

Résumé :

Nous avons conçu notre étude pour identifier la gouvernance électronique comme un modèle et un style de gestion moderne dans l'administration publique, et la mesure de son importance dans la réalisation de la mise à niveau des services publics, grâce à la diffusion de l'utilisation de l'e-gouvernance dans les institutions et les services publics avec une modernisation vue, ce qui rend le déplacement vers le travail électronique des nécessités de ce qui a causé le changement de style travail administratif et efficacité de sa performance. Ainsi, la gestion électronique, le passage de travail traditionnel aux applications informatiques, y compris les réseaux informatiques pour faciliter l'accès aux données et informations pour prendre des décisions appropriées et l'achèvement des travaux et la fourniture de services aux bénéficiaires de manière efficace et à moindre coût et dans les meilleurs délais.

Bien sûr, organiser des prestations de transition tels que l'accélération de l'achèvement des travaux, tout en réduisant le coût du travail administratif et d'augmenter les performances de la réalisation, et la simplification des procédures, et résoudre le problème des dimensions géographiques et temporelles, à réduire la bureaucratie et la corruption qui provoquent des réformes dans la structure communautaire administrative et le développement du travail et de se tenir au courant du mécanisme de l'évolution. Ce sont là de nombreux avantages que les technologies modernes de l'information accordent au travail administratif grâce à l'application de la gestion électronique, qui permet aux administrations publiques d'améliorer leurs performances et d'obtenir une meilleure qualité. Pour le succès du système de gestion électronique devrait développer l'information et l'infrastructure technologique au sein des institutions, et la fourniture de dispositifs technologiques aussi facile et suivre le rythme des évolutions technologiques qui contribueront à la construction d'infrastructures pour la gestion électronique et la fourniture de main-d'œuvre qualifiée par voie électronique et la préparation des cadres techniques, et l'élaboration de procédures et stratégies organisationnelles appropriées, et la lutte contre l'analphabétisme Émission et promulgation de la législation nécessaire à l'application de l'administration électronique.

Quatre hypothèses, une hypothèse principale et trois hypothèses partielles, ont été testées à l'aide d'un ensemble de méthodes statistiques L'outil questionnaire a été utilisé comme un outil clé pour la collecte d'informations et de données à partir de l'échantillon de l'étude. L'étude a abouti à plusieurs résultats indiquant l'existence de relations signifiante et positives entre l'administration électronique et l'amélioration de la performance de l'administration publique dans le Fonds national d'assurance sociale pour les travailleurs de Biskra.

L'étude a conclu que bon nombre des recommandations, notamment: l'augmentation de l'engagement de l'application de la haute direction et le soutien du management électronique par la diffusion de la culture du travail électronique, et mettre en évidence le rôle du plan technique et humain dans le processus d'amélioration de la performance de l'administration publique par la diffusion des avantages et des avantages résultant de l'application de gestion électronique des employés, et d'améliorer le niveau des infrastructures l'infrastructure nécessaire en fournissant les administrations publiques nécessaires apports technologiques et de fournir le soutien financier nécessaire pour couvrir tous les coûts techniques, employant des cadres qualifiés et humains constituants dans le domaine de l'informatique pour la bonne configuration du système de management électronique.

مقدمة

شهد العالم عدة تطورات تقنية وعلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أحدث تطور كبير في مجال قدرة الانسان على تخزين المعلومات، فانتشار شبكة الانترنت والحاسبات الآلية والأقمار الصناعية ساعدت على دخول العالم عصر المعلوماتية مما تترتب عليه اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة خلال السنوات القليلة الماضية من هذا القرن، مما كان له فضلا في انتاج واقع اداري مختلفا تمام الاختلاف عما كان سائدا من قبل، إذ تجلت مظاهره في سقوط العديد من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الادارية سابقا وتحققت نقلة فكرية نوعية جديدة . وبفعل ذلك فقد تأثرت المؤسسات المعاصرة بمختلف أنواعها وتغيرت هياكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها وامتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية سعيا لانجاز تعاملاتها متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصولا إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة. وفي إطار توفر هذه التقنيات أخذ التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية التي ساهمت في تبسيط العمليات الإدارية لزيادة كفاءة العمل الإداري وسهولة التعامل مع هذه التقنيات في ظل تطور برمجيتها فقد أصبح معيار التقدم لأي دولة يرتكز على مدى قدرتها على الاندماج واللاحاق بركب ثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات، فهذه التطورات مهدت لقيام الإدارة الإلكترونية بهدف تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقديم هذه العمليات والإجراءات إلكترونيا، مما يترتب عليه زيادة كفاءة عمل مختلف الإدارات خلال تعاملها مع الأفراد والمؤسسات. ويعتبر العمل بالإدارة الإلكترونية صورة من صور التقدم التقني الذي يعيشه العالم اليوم وحتمية فرضتها التطورات العالمية والمعرفة التقنية، لذا عملت الكثير من الدول خاصة المتطورة منها إلى تجسيد هذا النموذج الحديث المتطور في واقع إدارتها وذلك من خلال عصرنة القطاع الإداري خاصة التي لها صلة كبيرة بالمواطن لخلق ثقة متبادلة بين المواطن وحكومته، وتحقيق شفافية ادارية تضمن لكل مواطن الاستفادة من الخدمات الضرورية بسهولة ويسر وتوجهت الجزائر إلى تجسيد نموذج الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري حديث وكأسلوب تطويري للإدارة التقليدية من حيث تنمية المورد البشري والوسائل والأجهزة الحديثة في سبيل دعم وتطوير الادارات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة مستفيدة من التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وذلك لتوفير

المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة ودعم التواصل بين الإدارة العمومية وفروعها وبينها وبين المؤسسات والمواطنين، وصولاً إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات وبالتالي تحسين أداء الإدارات العمومية لتلقى رضا المواطنين والمؤسسات وذلك هو الهدف المنشود. وتعد مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من أهم الإدارات العمومية وأحد القطاعات التي سعت للنهوض بإدارتها وتحديثها ومحاولة عصرنتها وتطوير خدماتها والإرتقاء بها وذلك لمواكبة التغيرات الحاصلة في العالم وذلك باستخدام ملفات الكترونية و أرشيف الكتروني بدل الملفات الورقية . فقد شهد قطاع الضمان الاجتماعي تغييرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح الإداري التي عرفتتها الدولة الجزائرية بتطوير نماذج ادارتها والانتقال بها من النموذج الكلاسيكي القديم إلى نموذج الإدارة الإلكترونية والذي يهدف من وراءه إلى تعزيز مفهوم الإدارة القريبة من المواطن وعصرنة الخدمات المقدمة. حيث أضحت الإدارة الالكترونية الملح البارز في المؤسسات الجزائرية

ومن هنا جاء بحثنا المتواضع كمحاولة لدراسة الدور الذي تحققه الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية الجزائرية. من خلال خطة بحث شملت الفصول التالية:

- **الفصل الأول:** تناولنا فيه موضوع الدراسة، وتم تقسيمه إلى الأقسام التالية: إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة.

- **الفصل الثاني:** تناولنا فيه المقاربات النظرية المفسرة للدراسة انطلاقاً من: المقاربات النظرية المفسرة للإدارة العامة، و المقاربات النظرية المفسرة للإدارة الالكترونية.

- **الفصل الثالث:** تناولنا فيه الإدارة الإلكترونية من الناحية النظرية انطلاقاً من العناصر التالية:

- نشأة الإدارة الالكترونية.
- الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عناصر الإدارة الإلكترونية.
- وظائف الإدارة الإلكترونية.

- أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية.
- توجهات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

– الفصل الرابع: تناولنا فيه الإطار النظري للإدارة العمومية من خلال العناصر التالية:

- نشأة و تطور الإدارة العمومية الجزائرية.
- مكونات الإدارة العمومية الجزائرية.
- أهمية الإدارة العمومية
- أنواع و مهام الإدارة العمومية
- مشكلات الإدارة العمومية في الجزائر.
- الإدارة الإلكترونية و أهداف الإدارة العمومية في الجزائر.

– الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة، وتم تقسيمه إلى الأقسام التالية: مجالات الدراسة، عينة

الدراسة وكيفية اختيارها، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة.

– الفصل السادس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة، وتم تقسيمه إلى الأقسام التالية: عرض نتائج الدراسة،

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، النتائج العامة للدراسة.

الفصل الأول:

موضوع الدراسة.

تمهيد

1-1- إشكالية الدراسة.

1-2- فرضيات الدراسة.

1-3- أسباب اختيار موضوع الدراسة.

1-4- أهمية الدراسة.

1-5- أهداف الدراسة.

1-6- تحديد مفاهيم الدراسة.

1-7- الدراسات السابقة.

خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الدراسة مرحلة أساسية من مراحل البحث الاجتماعي حيث يبرز فيها الباحث أهم القضايا التي تتناولها الدراسة البحثية، ولهذا كان هذا الفصل مدخلا أساسيا للدراسة الراهنة.

خصص هذا الفصل لموضوع الدراسة بدءا بتحديد إشكالية الدراسة وتحديد تساؤلات الدراسة وفرضياتها مع تبيان أسباب اختيار الموضوع، وأهميته العلمية والعملية، مع تحديد أهداف الدراسة، كما تم تحديد مفاهيم الدراسة؛ حيث تم الإحاطة بجميع المفاهيم المتضمنة في الدراسة بداية بمفهوم الإدارة، وكذا الإدارة الالكترونية، والإدارة العمومية، وأيضا تقديم تعريف إجرائي يساعد فيما بعد في استنباط الفرضيات وتحديد مؤشراتنا، كما حاولنا في هذا الفصل عرض أهم الدراسات السابقة التي تمكننا فيما بعد من تحديد الإطار التطبيقي للدراسة، وكذا حتى يتسنى لنا معرفة علاقتها بالدراسة الحالية.

1-1- إشكالية الدراسة:

أدى التقدم السريع والهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال التحول إلى التعاملات الالكترونية بدل التقليدية لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة وبوابك كل التطورات العالمية الحاصلة، هذا التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسّ جميع المجالات منها السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية، وأدى إلى ظهور مفاهيم ذات علاقة بالتكنولوجيات الحديثة، كالحكومة الالكترونية، والتجارة الالكترونية، والتعليم الالكتروني، و الإدارة الالكترونية؛ حيث أضحت هذه الأخيرة من الركائز التي تعوّل عليها الدول، من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها، والتي من شأنها تسريع عملية انجاز التعاملات الإدارية بسهولة وإتقان وبأقل جهد، والنهوض بالإدارة التقليدية لتكون بمستوى الإدارات الالكترونية في العالم، لذا أصبح التغيير والتطوير الإداري ضرورة حتمية لمواكبة المستجدات التكنولوجية، والانتقال من العمل الإداري التقليدي الذي يعتمد على الإجراءات والأساليب الروتينية إلى الأساليب الالكترونية في الإدارة التي تعد آخر ما توصل إليه الفكر الإنساني في مجال الإدارة في مجتمع ما بعد الحداثة أو مجتمع المعلومات، فقد بدأت الكثير من الإدارات في تبني مفهوم الإدارة الالكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية ، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الاتصالات ، كما أصبحت الكثير من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للإدارات ومواطنيها فرصا للتواصل بعيدا عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة، وتقديمها لخدمات تتسم بالسرعة والفعالية سواء بالنسبة للأفراد والمواطنين أو الإدارات الأخرى، لذا كان لزاما على الإدارات العمومية استثمار معطيات الإدارة الالكترونية وتبنيها في تحقيق مهامها للعاملين بتلك الإدارات، وللمستفيدين من خدماتها على السواء، فهي تعد مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث الإدارة العمومية ومواجهة مشكلات الإدارة التقليدية لديها، وتضمن تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة؛ لذا أصبح من الضروري على الإدارات المختلفة أن تعمل على التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية التي توفر لها العديد من المزايا، من مرونة وفعالية في التعامل، وتوفير في الجهد، التكلفة، والوقت، كل هذا يتجلى في تطبيق أولى مبادرات العصرية واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف المؤسسات والإدارات. غير أن ذلك التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية له العديد من

المتطلبات، منها الإدارية والمالية والبشرية والفنية، وهذا يتطلب إعادة هيكلة النظم الإدارية الحالية وتغيير الثقافة والمفاهيم الإدارية السائدة في الإدارة، وامتلاك مستوى من الوعي التنظيمي. الإدارة الالكترونية إذن ليست مجرد أجهزة حاسوب وتنظم تشغيل شبكات وبرامج ، وإنما هي معرفة فنية ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك، واستعداد ذاتي للتعلم لدى العاملين والمديرين في الإدارات، إذ تعد الإدارة الالكترونية أداة تغيير في البيئة التنظيمية تتطلب تغييرا في أساليب الإدارة وهياكل التنظيم، وكل ما من شأنه تطوير أساليب العمل، وتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء ، ونظرا لأهمية الإدارة الالكترونية واعتبارها لبنة أساسية لتحديث القطاع العام، سارعت عدة دول عربية إلى إقامة إدارة الكترونية كنوع من التحديث الإداري، والقضاء على التضخم البيروقراطي للقطاع العام بإجراءات تدعم الشفافية وتحد من التراتبية داخل الإدارات، كما تسهل سرعة التواصل الاجتماعي من خلال تطبيقات الكترونية متعددة، فقد نجحت بعض الدول العربية في تبني أسلوب الإدارة الالكترونية، فتجربة قطر تبدو تجربة رائدة، ومن التجارب العربية الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث أطلق عليها الحكومة الالكترونية، كما يتقدم المغرب في إرساء تطبيق الإدارة الالكترونية، وهو البلد الأول إفريقيا من حيث استخدام شبكة الانترنت.

في نفس الاتجاه تسعى الجزائر إلى التغيير في مجال الإدارة، وذلك عبر مشروع الجزائر الالكترونية؛ حيث أصبحت التحولات في أنماط الإدارة العمومية الجزائرية مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية، وجعل الإدارة تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة من خلال عصنة الإدارة العمومية الجزائرية، وذلك بإدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مختلف الإدارات، كما أن انتقال بعض وظائف الإدارة من شكلها التقليدي إلى الشكل الالكتروني قدمت تسهيلات عديدة للخدمة العمومية من مرونة وفعالية في التعامل وتوفير في الجهد والتكلفة والوقت، كل هذا يتجلى في تطبيق أولى مبادرات العصنة، واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف الإدارات، إضافة إلى توفير الكوادر البشرية اللازمة وتدريبها والارتقاء الفعال بمستواها ورفع ثقافة التقنية لدى العاملين، وإيجاد القناة لدى جميع المستويات الإدارية بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء وتطويره، لذا أصبح تفعيل الإدارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية أبرز عناصر الإدارة الحديثة، وأمران ضروريان في تحقيق أهداف الإدارة أيا كان نشاطها .

ويعتبر قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، أحد الأنظمة التي سعت للنهوض بإداراتها في محاولة لترقية القطاع الذي يعمل بلا شك من خلال وظائفه المأداة على المساهمة في إنجاح التنمية الاجتماعية

والاقتصادية للنظام الكلي لبناء المجتمع، بهدف مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى استحداث وسائل الرقمنة، وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة، للاستجابة للواقع الاجتماعي المعاش، ويتجلى ذلك على سبيل المثال في إدخال البطاقة الالكترونية على القطاع "بطاقة الشفاء" التي سعت من خلالها الدولة لعصرنة نظام الحماية والضمان الاجتماعي للمواطن وكذا الارتقاء بخدمة الضمان الاجتماعي من خلال تحسين نجاعة ونوعية الأداء لهذه الأخيرة، ببرنامج إصلاحي ابتداء من سنة 2000 بما يتناسب ويتجاوب مع متطلبات المواطن الجزائري من جهة والاقتصاد الوطني من جهة أخرى، على اعتبارها لبنة من لبنات ونسق من انساق المجتمع المترابطة فيما بينها والتي تقود إلى تأدية وظائف محددة تحافظ على استمرار وتوازن البناء الكلي للمجتمع. استنادا للطرح السابق ونظرا لما للموضوع من أهمية علمية ارتأينا تسليط الضوء على دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية وذلك من خلال تجربة قطاع الضمان الاجتماعي كأحد المؤسسات في استحداث نظام الكتروني لتحسين أداء الإدارة العمومية.

وتأسيسا على ما سبق تتمحور إشكالية الدراسة الراهنة حول التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة العمومية في الجزائر؟

وبندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هي أهم الجوانب التي تم التركيز عليها في الانتقال إلى الإدارة الالكترونية في الإدارة

العمومية في الجزائر؟

2- ما هي متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية في

الجزائر؟

3- هل رافق التحول إلى الإدارة الالكترونية تحولا في الأداء الفني والبشري في الإدارة العمومية

في الجزائر؟

1-2- فرضيات الدراسة:

تقتضي الدراسات السوسيولوجية الفرضيات التي يمكن اعتبارها إجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة يحاول الباحث الاجتماعي تأكيدها بحجج أو نفيها، واستجابة للمقتضيات العلمية للدراسة الراهنة تم صياغة الفرضية الرئيسة و الفرضيات الجزئية كما يلي:

الفرضية الرئيسة:

عززت الإدارة الإلكترونية من قدرات تسيير إجراءات أعمال الإدارة العمومية بكفاءة وفاعلية.

الفرضيات الجزئية:

الفرضية الأولى:

الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية.

الفرضية الثانية:

يتطلب الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية جملة من المهارات الفنية والكفاءات النوعية للموارد البشرية في الإدارة العمومية.

الفرضية الثالثة:

رافق التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحولا في أداء الموارد البشرية في الإدارة العمومية.

1-3- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لعل اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث، وتوجه اهتماماته بحكم الميل نحو موضوعات معينة، وأخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية، وكذا حداثة الموضوع وصلاحيته البحث فيه، ومما سبق يمكن تلخيص أهم أسباب اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية والميل الذاتي لتناول هذا الموضوع باعتباره أحد أهم المواضيع الحديثة على الساحة العلمية والعملية ، والذي يطرح نفسه بقوة في الوقت الحالي، وهذا راجع للمكانة التي تحتلها الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات والإدارات العمومية، والدور الريادي الذي تلعبه في تحقيق أهداف واستراتيجيات المؤسسة.
- موضوع الدراسة من المواضيع التي تنصب في مجال علم الاجتماع إدارة عمل .
- موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع التي فرضت نفسها في واقع الإدارة الجزائرية كسياسة وفلسفة إدارية حديثة خاصة مع حركة عصرنة الإدارة والجهود المبذولة لتطويرها وتحسين الخدمات التي تقدمها، هذا ما أثار فينا الرغبة في التعرف على هذا الموضوع ومحاولة معالجته معالجة سوسيولوجية.

ب- الأسباب الموضوعية:

- التعرف على دور الإدارة الالكترونية في الإدارة محل الدراسة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة بسكرة)
- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها، مما يستوجب تناوله بالبحث والدراسة العلمية.
- بقاء ندرة تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الجزائرية مما يستوجب التنقيب عن أسبابه.

- التعرف على مجالات وطبيعة الخدمات الالكترونية في ظل الجهود المبذولة لعصرنة الإدارة العمومية.
- التعرف على دور الإدارة الالكترونية في عصرنة وتحديث الإدارة العمومية، وما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعالية أدائه.
- موضوع الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية من المواضيع التي لا يزال البحث جاريا فيها، وبالتالي إمكانية التوصل إلى نتائج مفيدة في هذا المجال.
- تأتي استكمالا لجهود باحثين قاموا بدراسة الإدارة الالكترونية في قطاعات أخرى.
- قلة الدراسات والبحوث حول الإدارة الالكترونية وتحسين أداء الإدارة العمومية في تخصص علم الاجتماع وإدارة وعمل.

1-4- أهمية الدراسة.

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع بحد ذاته، فموضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية من الموضوعات والمبادئ التي تسعى الحكومة الجزائرية تجسيدها في الواقع انطلاقا من الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لعصرنة الإدارة العمومية، من خلال القضاء على الكثير من المشكلات والتعقيدات الإدارية انطلاقا من تطبيق الإدارة الالكترونية، ويمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأخرى عملية.

أ- الأهمية العلمية:

- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الالكترونية .
- كما تكمن الأهمية لهذه الدراسة في تحقيق مساهمة متواضعة في إثراء المكتبة انطلاقا من المعرفة النظرية والنتائج التي سيتم لتوصل إليها.

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أن موضوع الإدارة الالكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميتها في مساعدة الإدارات في تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- أهمية الإدارة الالكترونية وولوجها في العالم الافتراضي والاستفادة من تطبيقاتها على مستوى الإدارات الجزائرية.
- قد تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق لبعض الباحثين لإعداد دراسات تتناول الإدارة الإلكترونية من زوايا أخرى.

ب-الأهمية العملية:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من خلال الإمداد بمعلومات ميدانية تساعد في إعطاء نظرة عن مكانة الإدارة الالكترونية ودورها في رفع مستوى وتحسين أداء الإدارة ونوعية الخدمات العمومية المقدمة.
- مساهمة هذه الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- التعرف على مستوى تطبيقات الإدارة الالكترونية في الإدارة محل الدراسة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة بكرة)
- التعرف على وجهات نظر الممارسين والمهتمين بالإدارة الالكترونية ميدانيا.
- التعرف على الآثار الايجابية للتطبيقات الحالية للإدارة الالكترونية ومزايا هذا التطبيق على مستوى الإدارة العمومية محل الدراسة.
- وتتبع الأهمية أيضا باعتبار قطاع التأمين أول تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتي عادت بفوائد عديدة وأحدثت نقلة نوعية وتطوير جذري في أداء أجهزة الضمان الاجتماعي.

- كما تكمن أهمية هذا الموضوع في الوقوف على الدوافع الحقيقية التي دفعت الإدارات والمؤسسات إلى الرغبة في تطبيق النموذج ولو جزئيا وليس بصفة شاملة.

1-5- أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها على النحو التالي:

- معرفة مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الالكترونية في تعاملاتها الإدارية.
- التعرف على المتطلبات البشرية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الالكترونية .
- معرفة المنظومة الأدائية والمهارية للموارد البشرية اللازمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية.
- معرفة أهم الجوانب التي تم التركيز عليها في الانتقال إلى الإدارة الالكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية.
- معرفة دواعي التحويل إلى الإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحويل.
- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العمومية محل الدراسة.
- معرفة مزايا الإدارة الالكترونية التي تمنحها للمواطنين وللمجتمع وللإدارات العمومية نفسها.
- إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- التعرف على الخدمات الالكترونية التي تقدمها الإدارة العمومية محل الدراسة.
- التعرف على واقع أداء العاملين في الإدارة العمومية محل الدراسة في مجال الإدارة الالكترونية.
- تقديم عمل مكمل لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع وإدارة وعمل.

1-6- تحديد مفاهيم الدراسة:

إن الدراسات والأبحاث العلمية جميعها تتضمن مجموعة من المفاهيم والمصطلحات العلمية التي تحتاج إلى تفسير وتوضيح لكي يسهل على القراء فهمها واستيعابها، وانطلاقاً من هذه الفكرة فإن بحثنا الحالي يتضمن مجموعة من المفاهيم والمصطلحات التي حاولنا توضيحها وهي على النحو الآتي:

1- الإدارة الالكترونية:

سنحاول أولاً عرض مفهوم الإدارة بصفة عامة.

أ- الإدارة: Management:

« يقصد بها إما عملية الإشراف والسيطرة وتنسيق الأنشطة الإنتاجية في الصناعة والتنظيمات الرسمية الأخرى، أو الأفراد الذين يؤدون هذه الوظائف وعادة ما تنقسم الإدارة كعملية إلى الإدارة التنفيذية، أو الإدارة العامة للأهداف الأساسية للمنظمة، وإلى الهيئة الاستشارية أو الإدارة المتخصصة التي تضطلع بمهمة الأدوار الداعمة مثل شؤون الأفراد، والشؤون القانونية، والبحث والتطوير»⁽¹⁾.

يتضح من هذا التعرف أن الإدارة نشاط يتكون من مجموعة من الوظائف كالإشراف والتنسيق، توجد في مختلف التنظيمات الرسمية الموجودة في المجتمع، كما أنها وظيفة يقوم بها أفراد، وتنقسم إلى مستويات مختلفة تتمثل في: المستوى التنفيذي، المستوى الاستشاري، والإدارة العليا.

كما يمكن أن نعرف الإدارة فنقول: «الإدارة هي عملية التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والقيادة والتحفيز والرقابة التي تمارس في حصول المنظمة على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية ومزجها وتحويلها إلى مخرجات بكفاءة لفرض تحقيق أهدافها والتكيف مع بيئتها»⁽²⁾.

(1) - جون سكوت وجوردن مارشال: موسوعة علم الاجتماع، المجلد الأول، ط2، ترجمة: أحمد زايد وآخرون، المركز القومي لترجمة، القاهرة، 2011، ص 102.

(2) - خليل محمد حسن الشماء: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة، عمان، 2011، ص 13.

فالإدارة هي «عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة»⁽¹⁾.

يعتبر هذا التعريف أن الإدارة مجموعة من الممارسات والنشاطات التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المسطرة والمرسومة باستغلال مختلف الموارد المتاحة ، وانطلاقاً من العمليات الإدارية المختلفة كالنخطيط والتنظيم، والرقابة والتحفيز وبالتكيف مع البيئة المحيطة.

أما "فريدريك تايلور" يعرف الإدارة بأنها: «هي المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأرخص التكاليف»⁽²⁾.

أما "هنري فايول" فقد ربط الإدارة بالمدير حيث يرى أن معنى تدير هو «أن تتشأ وتخطط وتصدر الأوامر، وتراقب»⁽³⁾.

كما أن كلمة الإدارة تشير إلى «حصيلة معرفية متراكمة من النظريات والمبادئ والأسس والمفاهيم التي يمكن تعلمها، والهدف من دراسة الإدارة هو فهم تلك النظريات والمبادئ وكيفية تطبيقها في عملية الإدارة»⁽⁴⁾.

نستخلص من هذا التعريف أن الإدارة علم من العلوم الاجتماعية يقوم على مجموعة من المبادئ والقواعد العلمية، يهدف إلى فهم النظريات والمبادئ الإدارية وكيفية تطبيقها.

ب- الإدارة الالكترونية: Electronic Management :

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، مما أحدث تحولاً هاماً في أداء المؤسسات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها.

(1) - ماجد محمد الفراء وآخرون: الإدارة المفاهيم والممارسات، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 03.

(2) - فتحي احمد ذياب عواد: إدارة الأعمال الحديثة، دار صفا، عمان ، 2013، ص 14.

(3) - فتحي احمد ذياب عواد: مرجع سابق، ص 14

(4) - حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار حامد، عمان، 2006، ص 18.

وللإدارة الالكترونية العديد من المفاهيم يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

يعني مصطلح "الإدارة الالكترونية" تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية وكافة (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق. وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في انجاز وظائف الإدارة من (تخطيط الكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة الكترونية ، رقابة الكترونية) ⁽¹⁾.

وتعرف بأنها عملية مكننة أعمال ونشاطات الإدارة بالاعتماد على تقنيات من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين وذلك باعتماد الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والمفكرات الالكترونية والوسائل الصوتية ⁽²⁾.

ركزت مجمل هذه التعاريف على التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة وتجاوز المفهوم التقليدي للإدارة؛ حيث تعتبر إدارة بلا أوراق، وبلا مكان وبلا زمان، مما يعود إيجابا عليها من حيث الجهد والوقت والتكاليف.

كما تعرف بأنها: «استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بما ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، فهي تمثل حالة التكامل التام بين المستويات الإدارية في البنية التنظيمية من خلال التعامل الفوري والآلي مع الجميع لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المؤسسة» ⁽³⁾.

أشار هذا التعريف وركز على البنية التحتية للإدارة الالكترونية المتمثلة في المقتنيات التقنية والوسائل المعلوماتية المتعلقة بتنفيذ المهام الإدارية، كما أنها أسلوب إداري لا يقتصر على مستوى إداري معين بل يشمل كل المستويات الإدارية للمؤسسة، وبالتالي تحقيق التواصل بين أقسام الإدارة المختلفة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية.

(1) - ربحي مصطفى عليان: البيئة الالكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص27.

(2) - نجم عبود نجم: الإدارة الالكترونية - الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريح للنشر، الرياض، 2004، ص243.

(3) - سحر قدوري: الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العدد 14، 2010، ص161.

أما "علي السلمي" يعرفها بأنها: «منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الايجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة»⁽¹⁾.

و يشير كذلك إلى أن الإدارة الالكترونية هي منهج وأسلوب إداري لا يقتصر على مستوى إداري معين، بل يشمل كل المستويات التنظيمية للمؤسسات المعاصرة التي تركز على الاستثمار الفعال في تقنيات الاتصال.

وتعرف الإدارة الالكترونية أيضا بأنها: «استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الانترانت) بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها الخدمات الالكترونية، إما بتفاعل بشري أو بانجاز آلي»⁽²⁾.

هذا التعريف يرى أن الإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية في انجاز الأعمال والمعاملات الإدارية، لتقديم الخدمات المرفقية من قبل المؤسسات العمومية، عن طريق الانترنت والانترانت.

والإدارة الالكترونية هي: «الانتقال من انجاز المعاملات، وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الشكل الالكتروني، من اجل استخدام امثل لوقت والمال والجهد

كما أنها انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترانت بدون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والعلاقات»⁽³⁾.

(1) - هبة تقي محمد محمد: تطوير الإدارة المدرسية بنظام الحكومة الالكترونية، دار العلم والإيمان، الإسكندرية، 2008، ص 16.

(2) - صدام الخمايسية: الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، دار عالم الكتب الحديث، عمان، 2013، ص 80.

(3) - صدام الخمايسية: مرجع سابق، ص 80.

فالإدارة الإلكترونية حسب هذا التعريف هي تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات عن طريق الشبكة الإلكترونية، دون انتقال المواطن إلى الإدارة شخصياً، وهذا يتطلب وجود قاعدة الكترونية تربط بين مختلف الإدارات والمؤسسات من جهة، وبينها وبين المواطن من جهة أخرى، مما يمكنه من إنجاز مختلف معاملاته الإدارية دون أن يضطر إلى الانتقال للإدارة مما يعود إيجاباً عليه وعلى الإدارة من حيث الجهد والوقت والتكاليف.

وكتعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية هي : « إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين، والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات وذلك من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد ، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة»⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية:

هي إستراتيجية إدارية حديثة، تعتمد على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة باستخدام الوسائل الإلكترونية كالحواسيب، البرمجيات، قاعدة البيانات الإلكترونية، شبكة الانترنت، وشبكات الحاسوب الأخرى، وتقديمها لخدمات بصورة الكترونية بدلاً من الاعتماد كلية على الطريقة اليدوية التقليدية القائمة على استخدام كم كبير من الوثائق الورقية، بهدف تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى تقليص الوقت والجهد والمال، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بوكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء - بسكرة.

2- الإدارة العمومية:

قبل التطرق إلى مفهوم الإدارة العمومية، يفترض الإلمام بتركيبية مصطلح "الإدارة العمومية" Public Administration، والذي يتكون من كلمة "إدارة"، وكلمة "عمومية"، وفيما يلي شرحاً لكل منهما:

(1) - ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 31.

• فكلمة "إدارة" Administration أصلها لاتيني يتكون من مقطعين اثنين (Ad +minister) والتي قابلها في اللغة الانجليزية (To +Serve) أي يخدم وبناء على ذلك ، فالإدارة تعني "الخدمة" أي خدمة الآخرين من خلال مجهودات بشرية لتحقيق أهداف محددة (1).

• أما فيما يخص كلمة "عمومية" Public وعلى الرغم من بساطة الكلمة وكثرة استعمالها إلا أنها تختلف في معناها اللغوي عن المعنى المقصود بها في الدراسات الإدارية، ففي اللغة العربية يقصد بالعمومي خلاف الخاص ، والخاص هو النخبة بينما العمومي هو الشعب أو العوام؛ حيث يمكن تحديد كلمة عمومية وذلك باستنادها إلى كل ما هو عمومي أو نشاط تقوم به الحكومة ، والمراد بذلك أن نشاط الحكومة في المجال الإداري إنما يرجع مرده إلى الشعب عامة. فكلمة "عمومية" يقصد بها حكومية، والإدارة العمومية هي إدارة حكومية وهذا تمييزا للإدارة العمومية عن أنواع الإدارات الأخرى كإدارة منظمات الأعمال وإدارة المنظمات الدولية(2).

وضعت عدة تعاريف للإدارة العمومية من قبل عدة مفكرين وكتاب، واتصفت هذه التعاريف بالتباين والاختلاف، ومن بين هذه التعاريف نذكر:

• تعرف الإدارة العمومية على أنها: «مرحلة في دورة صنع السياسات العمومية، حيث أن صناعة السياسات العمومية لا ينتهي أبدا، فالحكومة تحاول معالجة المشاكل العمومية من خلال السياسة العمومية، وهذه الأخيرة يتم تنفيذها من قبل الإدارات العمومية» (3).

(1) - فيصل أحمد عابد شعبي: الإدارة العامة في العهد النبوي: المفهوم والنشأة والمهام، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، العدد 01، جدة، 2004، ص28.

(2) - عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة العامة المقارنة ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص44.

(3) - ثابت عبد الرحمن إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص، ص 410،

• تعرف الإدارة العمومية على أنها: «جميع العمليات التي يكون الغرض منها تنفيذ السياسة العمومية»⁽¹⁾.

من خلال هذه التعاريف يتضح أن السياسات العمومية والإدارة العمومية وجهان لعملة واحدة، واحد يقرر والآخر ينفذ، إلا أن هذه التعاريف تعتبر ناقصة وغير شاملة إلا أنه اهتمت فقط بهدف الإدارة العمومية، وما يميزها عن باقي الإدارات الأخرى.

• وهناك من يعرفها بأنها: «إدارة وتنفيذ مجموعة كاملة من أنشطة الحكومة والتي تتناول تنفيذ القوانين واللوائح والقرارات الصادرة عن الحكومة من أجل توفير الخدمة العمومية»⁽²⁾.

• وتعرف بأنها: «توجيه الجهود البشرية من خلال التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة وغيرها من العمليات الإدارية لممارسة الأنشطة الحكومية بما يحقق أهداف المجتمع»⁽³⁾.

• كما تعرف بأنها: «النشاط الإداري الذي تقوم به الدولة لتحقيق المصلحة العمومية للمجتمع»⁽⁴⁾.

تميزت هذه التعاريف بالربط بين الإدارة العمومية والنشاط الإداري وتحقيقها لأهداف المجتمع، إلا أنها أهملت أيضا الجانب العضوي للإدارة العمومية، وهو الجهاز الإداري المخول له القيام بهذا النشاط. أما من الناحية القانونية فالإدارة العمومية هي: «مؤسسة ذات شخصية معنوية تخضع لقانون الدولة العام، والهدف من إنشائها و تسيير مرافق عمومية سواء كانت على المستوى المحلي أو الوطني»⁽⁵⁾.

(1) - نفس المرجع، ص 412.

(2) - محمد قاسم القريوتي: دور الإدارة العامة في التنمية بين الإسلام والنظم المعاصرة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، جدة، 2010، ص 124.

(3) - محمد عبد الفتاح ياغي: مبادئ الإدارة العامة، دار وائل، عمان، 2011، ص 05.

(4) - محمد قاسم القريوتي: مرجع سابق، ص 126.

(5) - ناصر لباد: الأساسي في القانون الإداري، ط 2، دار المجد، الجزائر، 2011، ص 160.

وتنقسم الإدارة العمومية إلى نوعين هما:

- **الإدارة العمومية الإدارية:** وهي الإدارات التي تمارس نشاط ذا طبيعة إدارية محضة، وتتخذها الدولة والمجموعات الإقليمية المحلية (الولاية والبلدية) كوسيلة لإدارة مرافقها العمومية الإدارية، وتتمتع الإدارة العمومية بالشخصية المعنوية، وتخضع في أنشطتها للقانون العمومي.
- **الإدارات العمومية الصناعية والتجارية:** وهي إدارات تمارس نشاط ذا طبيعة اقتصادية صناعية وتجارية⁽¹⁾.

مما سبق يمكن القول أن الإدارة العمومية تندرج في إطار كل من المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري أو ذات الطابع الصناعي والتجاري فالمنتجات الخدمية المجانية ذات الطابع الإداري غير الملموس تقدمها المؤسسات العمومية الإدارية، أما السلع الصناعية والتجارية الخاضعة لمنطق السوق (البيع والشراء) فتقدمها مؤسسات عمومية صناعية وتجارية .

فالإدارة العمومية إذن تشمل مختلف المؤسسات العمومية الإدارية منها والصناعية والتجارية، والآتي تعمل على توفير وتقديم الخدمات العمومية في الإطار العام لها. وتمتاز بمجموعة من الخصائص أهمها:

- أنها تهدف إلى تحقيق خدمة عامة وليس تحقيق الربح.
- تلتزم الإدارة العمومية بقاعدة المساواة بين المواطنين.
- ترتبط الإدارة العمومية بالقطاع الحكومي وتنفيذ السياسات العامة.

التعريف الإجرائي للإدارة العمومية:

هي الإدارة التي تمارس نشاط ذا طبيعة إدارية عمومية وتندرج في إطار المؤسسات العمومية، وتقوم بتقديم خدمات عمومية مجانية، كوسيلة لتحقيق السياسات الحكومية والأهداف العامة للدولة الجزائرية، تلبية لمتطلبات المواطنين وإشباعا لحاجاتهم العامة.

(1) -ناصر لباد: الأساس في القانون الإداري، مرجع سابق، ص 163.

1-7- الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالنسبة للبحث العلمي لأنها تفيد في الكثير من المراحل، والجوانب التي يمر بها مما يجعل الاطلاع عليها له أهمية بالغة في توضيح الطريق الذي سيسلكه الباحث في دراسته، وفي اختياره للمناهج المناسبة والأدوات والعينات، كما تكمن أيضا في تكوين خلفية نظرية عنه موضوع البحث الأمر الذي يبين أن البحث العلمي له خاصية تراكمية وتتابعية؛ حيث أن كل دراسة تكمل دراسات سابقتها وتفتح المجال لإشكاليات جديدة تأتي من بعدها حتى تتواصل مسيرة البحث العلمي:

وقد اعتمدنا في هذا الموضوع على جملة من الدراسات السابقة تم تقسيمها إلى دراسات جزائرية ودراسات عربية؛ وكذا دراسات أجنبية، لذا سيتم التطرق في هذا العنصر إلى عرض الدراسات السابقة وفقا لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: دراسة "بوقلاشي عماد" بعنوان: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة الجائر 03، 2011.

أهداف الدراسة:

حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية- دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتتويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الالكترونية في تعاملاتها والتطرق إلى دواعي التحول إلى الإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحول.

وتمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى تؤثر الإدارة الالكترونية على أداء الإدارات العمومية ؟ وتم تجزئة السؤال إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي طبيعة الإدارة العمومية وما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟

- ما هو النموذج الصحيح في مجتمع المعلومات؟

- كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الالكترونية؟

- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء وزارة العدل وقطاع العدالة عامة؟

وقام الباحث بصياغة الفرضيات التالية: الفرضية الأولى: تتيح الإدارة الالكترونية فرصة تسيير إجراءات أعمال الإدارات العمومية والارتقاء بكفاءة أدائها، وتنقسم هذه الفرضية إلى فرضيتين جزئيتين:

1- تطبيق الإدارة الالكترونية يمكن أن يبعد الإدارات العمومية من اتهامات البيروقراطية والفساد الإداري.

2- تساهم الإدارة الالكترونية في تعزيز مفهوم الإدارة القريبة من المواطن وعصرنتها.

الفرضية الثانية: تعد الإدارة الالكترونية أداة لعصرنة قطاع العدالة وتنقسم هذه الفرضية بدورها إلى فرضيتين جزئيتين:

1- الإدارة الالكترونية أداة تسمح لوزارة العدل من مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- الإدارة الالكترونية أداة لتحسين أداء وزارة العمل ومن ثم قطاع العدالة بأكمله.

منهج وأدوات الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان من أجل تقصي المعلومات وجمعها، وكذا استخدام أسلوب دراسة حالة .

فتمثلت أهم نتائج الدراسة:

- أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومية حديث يخرجها من كنف أزماتها المشروعة سعيا لتحسين أدائها.

- في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام مما ساهم في تحسين ورفع مردوبيته من جهة وتطويره وترقيته بشكل ملموس.

النتيجة العامة:

تمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الالكترونية، كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الالكترونية⁽¹⁾.

الدراسة الثانية: دراسة "آسيا سليمان" بعنوان: "واقع الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري"، دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب RTE بولاية سكيكدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة ، 2013/2014م.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- جمع الأفكار والمعلومات النظرية المتعلقة بالإدارة الالكترونية وإبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة.

- معرفة مدى إسهام شبكات الاتصالات في تطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة.

- معرفة مدى إسهام صناع المعرفة في تطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة.

وتمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

⁽¹⁾ - بوقلاشي عماد: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مذكرة لنيل درجة الماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011.

- ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية وما دورها في تطوير العمل الإداري بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بولاية سكيكدة؟
- وتم تجزئة السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:
- ما المقصود بالإدارة الالكترونية ؟ ولماذا الاتجاه نحو تطبيقها؟
- فيما تتمثل متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية؟
- ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة؟
- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة تعزى إلى المتغيرات التالية : (العمر ، المستوى التعليمي، سنوات العمل، الوظيفة، عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها في مجال الإدارة الالكترونية).
- وقام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى: تطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
- تتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5%.
- تتوفر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.

- تتوفر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- تتوفر المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام عتاد الحاسوب وتطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصالات وتطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة عند مستوى معنوية 5 %.
- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة تعزى إلى المتغيرات التالية:
- (العمر، المستوى التعليمي، سنوات العمل، الوظيفة، عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها في مجال الإدارة الالكترونية) عند مستوى معنوية 5 %.

منهج وأدوات الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي اللذان يتلاءمان وطبيعة هذه الدراسة، أي ما يستوجبه الجزء النظري من استعراض للمفاهيم النظرية وتحليلها، والمنهج الإحصائي لجمع البيانات ومعالجتها إحصائيا في الجانب التطبيقي، كما اعتمد الباحث على تقنية الملاحظة والمقابلة وأداة الاستمارة لجمع البيانات، إضافة إلى السجلات والوثائق التي احتوت على معلومات حول نشاط المؤسسة وهيكلتها.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة:

- تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق الإدارة التقليدية.
- تعد الإدارة الالكترونية المضلة التي تدخل تحتها كل من الأعمال الالكترونية، التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.
- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية.
- تطبيق الإدارة الالكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات منها الإدارية والبشرية، والمالية، والأمنية، والتقنية.
- هناك واقع عالي لتطبيق الإدارة الالكترونية لدى المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة⁽¹⁾.

الدراسة الثالثة: دراسة "عبان عبد القادر" بعنوان: تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتوس، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015م.

(1) - آسيا سليمان: واقع الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2013/2014.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- قياس درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر كبلد يسعى أن يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا.
 - معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارتهم .
 - البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
 - معرفة ما مدى وعي المواطنين عن وجود وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
 - توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تنمية البلدية الجزائرية، والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.
 - تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
 - تشخيص الأساليب المتبعة في الإدارات الجزائرية نحو تطبيق الإدارة الالكترونية .
- وتمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
- ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
- وتم تجزئة التساؤل الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:
- هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
 - ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟
 - هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

وقام الباحث بصياغة مجموعة من الفرضيات انطلاقا من التساؤلات المطروحة ؛ حيث قام بحذف صيغة التساؤل والإبقاء على صيغة الجمل.

منهج وأدوات الدراسة: اعتمد الباحث في دراسته على منهجين : المنهج الوصفي، والمنهج الإحصائي للقيام بالتحليلات الإحصائية، واعتمد على أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة ، المقابلة، الاستخبار القياسي لجمع المعلومات والبيانات، وتم الاستعانة ببرنامج SPSS من اجل القيام بالعمليات الإحصائية.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة:

- ليس هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، وهذا راجع إلى نقص الإمكانيات البشرية والمادية والمالية التي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الالكترونية.
- الإدارة الالكترونية ستساهم بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر، من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل فيها، والدقة في انجاز الوظائف الإدارية.
- نظرا لضعف تطبيق الإدارة التقليدية في البلدية الجزائرية فإنها لم تكن عامل مساهم في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.
- النتيجة العامة:** هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية، والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا والتحديات التنظيمية إضافة إلى التحديات التقنية⁽¹⁾.

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة "إيهاب خميس أحمد المير" بعنوان: " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية- جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مملكة البحرين، 2007.

⁽¹⁾ - عيان عبد القادر: **تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتحقيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة.
 - التعرف على التخطيط " الخطط والبرامج والموازنات المخصصة" لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة.
 - التعرف على كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين .
 - التعرف على كيفية متابعة وتقييم جهود التدريب للتحويل للإدارة الالكترونية .
 - الوقوف على تباين آراء مفردات مجتمع البحث نحو متطلبات تنمية الموارد لتطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة.
- وتتمحور مشكلة الدراسة في تركيزها بصورة مباشرة على معرفة متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.

أما بالنسبة لتساؤلات الدراسة فكانت كالتالي:

- ما هي سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين؟
- كيف يتم التخطيط " الخطط والبرامج والموازنات المخصصة" لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة؟
- كيف يتم تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية؟
- ما الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة ؟
- كيف تتم متابعة وتقييم جهود التدريب للتحويل للإدارة الالكترونية بالإدارة العامة؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع البحث نحو متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة؟

منهج وأدوات الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بمدخله الوثائقي والمسح الاجتماعي، وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة في :

- موافقة عينة الدراسة إلى حد ما على أن هناك تخطيط يشمل الخطط والبرامج والموازنات المخصصة لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور.

- أن أفراد عينة الدراسة موافقين إلى حد ما على أهم أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين لتطبيق الإدارة الالكترونية.

- موافقة عينة الدراسة على الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على تطبيق الإدارة الالكترونية⁽¹⁾.

الدراسة الثانية: دراسة " محمد بن سعيد محمد العريشي " بعنوان: إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة لتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة - رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية ، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

(1) - إيهاب خمي أحمد المير: متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

- التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
 - التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
 - التعرف على ابرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
- وتمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم ؟
- أما التساؤلات الفرعية فكانت كما يلي:
- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظه جدة من وجهة نظر مسؤولي الإدارة؟
 - ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للتربية والتعليم؟
 - ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة من وجهة نظر مسؤولي الإدارة؟
 - هل هناك فروق ذات إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة بالنسبة لإمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية؟

منهج وأدوات الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة لتربية والتعليم، والبالغ عددهم 428، واستخدم الباحث الاستبانة المقفلة كأداة للدراسة.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين تطوير مستوى الأداء، فكلما زاد استخدام الإدارة الالكترونية زاد تطور مستوى الأداء.
- توجد علاقة ذات إحصائية بين الإمكانيات المتاحة لاستخدام الإدارة الالكترونية وبين تطوير مستوى الأداء.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وبين معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.
- أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة.
- أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم⁽¹⁾.

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة Basu 2004.

دراسة بعنوان : الحكومة الإلكترونية والبلدان النامية لمحة عامة للقانون الدولي لتكنولوجيا الحاسوب.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الدول النامية للحكومة الالكترونية ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة، والتعرف على العوامل التي قد تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول النامية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمنهج المقارن.

(1)-محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة لتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية ، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

نتائج الدراسة:

- إن معظم الدول العربية لم تحقق مرحلة التكامل من مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، فهي أما مرحلة الظهور أو النشوء أو الانتشار.

- إن من الأسباب التي أدت إلى تأخر الدول النامية في تطبيق الحكومة الالكترونية، الافتقار إلى التعاون الدولي، وأن الدول المتقدمة مثل أوروبا الالكترونية قد أظهرت تطبيقاً فعالاً للحكومة الالكترونية نتيجة للتعهد السياسي لقادة أوروبا لتعزيز تطبيق الحكومة الالكترونية.

إن العوامل التي تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول النامية منها، الدعم غير الكافي من القيادة العليا، ضعف البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، عدم تأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع متطلبات العمل في ظل الحكومة الالكترونية، ضعف الاستعداد والمقدرة للإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات والتكاليف المرتبطة بها، محدودية البرامج، عدم وجود استعداد تشريعي وقانوني لحماية أمن المعلومات المنتجة والمخزنة والمنقولة⁽¹⁾.

الدراسة الثانية: دراسة Sue Hildreath 2006: بعنوان: الإدارة الالكترونية.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أنظمة البريد الالكتروني في المراكز الطبية من خلال حالة مركز "سيدار سينا" في "لوس أنجلوس" وضحت الدراسة أن البريد الالكتروني يشكل جزءاً متكاملاً للعمل في المركز سواء لعمليات المستشفى أو للعناية المركزية أو للعناية بالمرضى، ويعتمد المركز على البريد الالكتروني لنقل نتائج تحليلات المرضى إلى الأطباء ولتنسيق جداول المواعيد بين المرضى والمراجعين وإرسال النداءات الصادرة من وحدة العناية المركزية إلى أجهزة البيجر لدى الأطباء والمرضى والصيادلة والمساعدون ونظام البريد الالكتروني يخدم مهمة خطيرة في هذا المركز .

(1) - محمد بن سعيد محمد العريشي: مرجع سابق، ص 134.

نتائج الدراسة:

أن البريد الإلكتروني تقابله بعض المشاكل مثل البريد التافه والفيروسات والرسائل المؤذية، وأخطر من ذلك بأنه قد تسبب بعض المشاكل انهيارا حقيقيا للمنظمات حيث يتمكن البعض وخاصة المنافسون من الدخول إلى الرسائل الالكترونية التي تحتوي على معلومات مهمة⁽¹⁾.

التعقيب على الدراسات السابقة:

عرضنا في سياق الدراسات السابقة (07) دراسات، منها جزائرية، وعربية، وأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، وقد تطرقت هذه الدراسات السابقة إلى جوانب متعددة من موضوع الدراسة، فقد تناولت بعض هذه الدراسات أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية وما يتعلق بها من متطلبات تطبيقها، والبعض الآخر تناول دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية من خلال الارتقاء بالخدمات العمومية المقدمة، والبعض الآخر تناول موضوع متطلبات تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية، والبعض الآخر تناول موضوع الحكومة الالكترونية.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

تم الاستفادة منها في :

- صياغة مشكلة الدراسة.
- بناء خطة الدراسة.
- تكوين خلفية نظرية حول موضوع البحث.
- الاستفادة منها في الجانب النظري.
- كما تم الاستفادة أيضا من هذه الدراسات في عملية تحليل وتفسير البيانات.

(1)-محمد بن سعيد محمد العريشي: مرجع سابق، ص135.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن كل الدراسات السابقة تتفق مع هذه الدراسة في تناولها لمتغير الإدارة الالكترونية.

كما تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهج المعتمد وفي استخدام استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

إلا أن هذه الدراسة الحالية تختلف عن بعض الدراسات السابقة الأخرى في توجيهها نحو الربط بين الإدارة الالكترونية وتحسين أداء الإدارة العمومية.

- كما اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث الهدف، فكل دراسة حاولت تحقيق ما تريد الوصول إليه ميدانيا، فبرز في الأخير اختلاف في نتائج الدراسة المتوصل إليها.

- اختلفت أيضا هذه الدراسة مع الدراسات السابقة الأخرى من حيث المجال المكاني؛ حيث أن كل دراسة تميزت بمجال مكاني ومجال زمني خاص بها.

- جميع هذه الدراسات السابقة تختلف عن الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة والعينة.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق إلى موضوع الدراسة حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارة العمومية، وطرحنا عدة تساؤلات نسعى للإجابة عليها في الدراسة الميدانية، والتي توصلنا من خلالها إلى صياغة فرضية رئيسية للدراسة وتجزئتها إلى ثلاث فرضيات جزئية حتى تسهل عملية اختبارها ميدانيا. كما تحدثنا عن بعض المفاهيم المتعلقة بالمتغيرين، بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات السابقة حول الموضوع ومدى استفادتها من الدراسة الحالية.

الفصل الثاني:

المقاربات النظرية المفسرة للدراسة

تمهيد:

2-1- المقاربات النظرية المفسرة للإدارة العامة.

2-1-1- نظرية التكوين الإداري ل «هنري فايول».

2-1-2- نظرية اتخاذ القرار ل «مارش» و «سيمون».

2-1-3- مداخل دراسة الإدارة العامة.

* المدخل القانوني.

* المدخل التنظيمي.

* المدخل السلوكي.

* المدخل البيئي.

* المدخل التحليلي المتكامل.

2-2- المقاربات النظرية المفسرة للإدارة الالكترونية.

2-2-1- نظرية النظم.

2-2-2- نظرية المعلومات.

2-2-3- نظرية النسق الاجتماعي الفني.

2-2-4- نظرية شبكة الفاعلين.

خلاصة.

تمهيد:

لقد حاولنا في هذا الفصل عرض منسق لنظريات الإدارة العامة يقوم على التنوع و العمق والتكامل ترتبط فيه الأسس و النظريات العملية بحقائق الحياة، حيث تناولنا من خلاله دراسة الإطار الفكري للإدارة العامة و تطور الفكر الإداري عامة خلال سنوات طويلة من الممارسة، و كيف أسهمت دراسات و بحوث عدد كبير من المفكرين و العلماء عبر العصور المختلفة في إثراء المعرفة الإدارية.

فقد ظهرت العديد من المدارس و النظريات الإدارية، و لكل نظرية مدخل خاص بها، مما جعل الفكر الإداري تراكمي و تتابعي، ذلك أن كل نظرية تأتي بأفكار تحديثية للنظرية السابقة لها، فهي تحاول إضافة نقاط ربما أهملتها سابقتها أو لم تتطرق إليها و ذلك باختلاف مفهومي الزمان و المكان و طرق التعامل مع الإجراءات الإدارية و التنظيمية.

إلا أنه ومع عامل التغيير السريع الذي عرفه حقل الإدارة اليوم برزت مجموعة من المواضيع الحديثة كموضوع الإدارة الالكترونية، هذه المواضيع لا يمكن إيجاد قاعدة نظرية صريحة لها، لكن سنحاول استعراض أهم النظريات التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية، و التي لقيت اهتمام مجموعة من العلماء الذين شكلوا مدرسة علمية حولها.

و تجدر الإشارة في هذا السياق أن التصورات النظرية التي تناولت الإدارة العامة والإدارة الالكترونية قد تعددت بصورة عامة، و قليلا ما تناولت هذه النظريات العلاقة القائمة بينها.

لهذا سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة.

2-1- المقاربات النظرية المفسرة للإدارة العامة:

2-1-1- نظرية التكوين الإداري ل «هنري فايول»:

و تعرف بأنها النظرية التي تتركز على إدارة المنظمة ككل، أي أنها تسعى إلى إيجاد مبادئ إدارية عامة على المستوى النظري لتكون أساساً لعمليات التكوين و التصميم الإداري للمنظمة، و من أهم روادها «هنري فايول» «henery fatole» حيث كان إدارياً و مهندساً فرنسياً متميزاً عمل في الحكومة و القطاع الخاص، و قد عين مديراً لشركة مناجم الفحم الفرنسية التي كانت تعاني من مشاكل إدارية و إنتاجية، كانت تؤدي إلى الإفلاس فتمكن من إنقاذها و معالجة أمورها بعد أن قام بدراسة و تحليل تلك المشاكل و استنبط منها قواعد عامة تتعلق بالإدارة. (1)

و قد وضع أفكاره في كتاب أصدره عام 1916 و أسماه «الإدارة العامة و الصناعية» هذا الكتاب الذي قوامه فكرتي الوظيفة الإدارية و مبادئ الإدارة:

* الوظيفة الإدارية: و تتمثل في التخطيط و التنظيم، التنسيق و التوجيه و الرقابة.

* المبادئ الإدارية: و قد وضع «فايول» 14 مبدأً أسماها مبادئ الإدارة، اعتقد أن هذه المبادئ صالحة و يمكن تعميمها و تطبيقها على جميع المواقف الإدارية.

و التي يمكن من خلالها الاطلاع بأنشطة الإدارة على أكمل وجه، كما أنها قابلة للتطبيق في كل منظمة، و هذه المبادئ تتمثل في: التخصص، و تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية، الانضباط، وحدة السلطة الإدارة، وحدة الإدارة و التوجيه، خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة، مكافأة الأفراد و تعويضهم، المركزية الإدارية و لا مركزية، تدرج السلطة، الترتيب، المساواة، استقرار العمالة، المبادأة، روح الجماعة. (2)

و إجمالاً نلاحظ بأن أفكار «فايول» المعبر عنها قد جمعت بين الإستراتيجية والنظرية التنظيمية، كما بين ضرورة المعدل على تطوير وظيفة القيادة من خلال تطوير صفات القائد، و في الحقيقة فإن مساهمة

(1) - صبحي حبر العتيبي: تطور الفكر و الأنشطة الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان ط1، 2002، ص21.

(2) - إبراهيم توهامي و آخرون: قضايا سويسو تنظيمية، البدر الساطع للطباعة و النشر، سطيف، 2013، ص، ص 24، 25.

«فايول» قد كانت سابقة لزملائها، و هي على قدر من الأهمية، لأن نظرية «فايول» قد سبقت أغلب التحاليل بشأن الممارسة الحديثة للتسيير داخل المؤسسة.⁽¹⁾

قام «هنري فايول» في كتابه بانتقاد النظام التالوري، فيما يتعلق بمبدأ وحدة القيادة، إذ وحسبه فان «تايلور» قد ارتكب خطأ فادحا عندما أشار بعدد من الخبراء تكون لهم سلطة تقديم الأوامر تأسفا على ترك الطريقة القديمة التي كانت تقوم على الاعتماد على رئيس الفرقة، إضافة إلى انتقاده فكرة الرقابة الضيقة أو اللصيقة للعمال، فقال بأنه ليس هناك أفضل من التنظيم الحر لفرق العمال، و بأنه من المستحسن أن يترك لهم اختيار الطريقة والأدوات لأن هذا سيكون دافعا للعمال و مصر إضافي من أجل خلق روح التفاهم والتنافس بين العمال و لربما أمكن استحق «فايول» لقب "أبو الإدارة" و بالأحرى نظرية الإدارة فقد أفادته خبرته الطويلة في العديد من الشركات، و بالأخص شركة المناجم في صياغة أفكاره و وضعها في قلب الأربعة عشرة مبدأ أو هي مبادئ الإدارة أو القيادة الشهيرة.

هذا و يتمثل الإسهام الكبير ل «فايول» في إدخاله مفهوم التوقع بمعنى التخطيط الدقيق، العام، المتسلسل، المراقب، إلى جانب تشجيعه للاتصال المباشر و العمل الجماعي داخل التنظيم.⁽²⁾

و عموما فانه لدى مراجعة الهامات «فايول» أو مبادئ الإدارة يتبدى لنا التحديث المتميز الذي استطاع هذا الأخير أن يقدمه، خصوصا عندما حذر من الإفراط في التخصص الذي سيقضي بلا شك على روح المبادرة و تحمل المسؤولية و التعاون بين العاملين.

2-1-2: نظرة اتخاذ القرار: " هيربرت سيمون" و " مارش" تعتبر نظرية اتخاذ القرارات من

أهم الأبعاد التحليلية في دراسة التنظيمات، حيث تعتمد في تحليلاتها على التنظيمات الرسمية العقلانية، و لقد فتح المجال لهذه الدراسات التنظيمية كل من " مارش" " Marche " و سيمون " Simon " في كتابهما (organisation) حيث أشار إلى أن العمل و التخصص و خاصة التخصص الأفقي، لما لهذين البعدين من أهمية في تحليل المستويات العليا، و في رسم اتخاذ القرار، بالإضافة لأهمية المستويات الدنيا في رسم السياسات التنظيمية، و خاصة في اشتراكها في عملية اتخاذ القرارات التنظيمية، كما أشار كل من "سيمون"

(1) - ربحي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 67.

(2) - صبحي حبر العتيقي: مرجع سابق، ص، ص 23، 24.

و " مارش " أن المنطق الأساسي لنظرية اتخاذ القرار و التي ترمي لتحقيقه، هي ضرورة اختيار الأفعال السليمة ذات الطبيعة العقلانية، و أهمية الوصول إلى العمل النهائي أي القرار. (1)

لقد قدم "سيمون" إطار للنظرية التنظيمية تختلف تماما عما قدمه المنهج الكلاسيكي، هذا الأخير الذي أهمل الجانب الإنساني داخل المنظمة، و تأثير العوامل الخارجية في تحديد عملية اتخاذ القرارات، و ركزت على الجانب الفني لهذه العملية لان السلوك التنظيمي يخضع لمجموعة من العوامل المختلفة التي يصعب إخضاعها لقاعدة مبنية على الأحكام واستنتاجات لذا يرى "سيمون" ضمن نموذج النسق المفتوح في اتخاذ القرارات أن السلوك التنظيمي هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجري في التنظيمي هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجري في التنظيم، و لفهم السلوك التنظيم و التنبؤ به يقتضيان دراسة كيفية اتخاذ القرارات، و ما هي المؤشرات التي تحددها.

إن فلسفة هذه النظرية تمثل نظرة واسعة للمنظمة، تنظم إليها كنظام اجتماعي و ذلك بدلا من الاختصار على التركيز الضيق و الدقيق على عملية اتخاذ القرارات.

لقد أشار "سيمون" إلى سذاجة الافتراضات التي جاء بها أنصار المدرسة الكلاسيكية في الإدارة، و التي ترى أن التنظيمات تهدف إلى تحقيق أعلى مستوى من العقلانية في اتخاذ القرارات، إذ يرى أن الحديث عن العقلانية أمر غير واقعي، لأن للعقلانية الكاملة متطلبات لا يمكن لأي مدير توفيرها، فهي تقتضي إحاطة المدير بكافة الظروف المحيطة بالمشكلة أو بالقرار المطلوب اتخاذه و اقتراح كافة البدائل الممكن اتخاذهها للتعامل مع المشكلة، ثم تحليل مزايا و محاذير كل بديل و من ثم اتخاذ القرار الأمثل. و هو يرى أن هذا الأمر غير متيسر لأي مدير، إذ لا يتوفر للمدير لا للوقت الكافي و لا كل المال اللازم و لا كل المعلومات حول أي موضوع، بل يرى أن جزءا من عمل المدير هو التعامل من بعض الغموض، و أن هناك درجة من المخاطر في اتخاذ القرار و أن أفضل ما يتوقعه المدير القدرة على اتخاذ القرار المعقول و أن العقلانية التنظيمية محددة. (2)

فالعقلنة بالنسبة لهذه النظرية إذن تكمن في اتخاذ القرارات الجيدة، و ذلك يوضع الوسائل اللازمة لذلك، بتحسين الاتصال و وسائله.

(1) – عبد الله محمد عبد الرحمان، علم الاجتماع التنظيم، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2003، ص، ص 311، 312.

(2) – محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة و التنظيم، الأردن، دار وائل للنشر، 2000، ص73.

لقد حاول "سيمون" إظهار الرجل الإداري بتوقعاته و ممارساته لاتخاذ القرار بدلا من الرجل الاقتصادي، حيث يقوم الرجل الإداري بدراسة كل البدائل و اختيار البديل الأفضل بما يحقق الرضا و الإشباع، فنظرية المنظمة هي نظرية الرشد المحدد بسبب وجود محددات ومعوقات تمنع الوصول إلى الرشد المطلق. (1)

اتخاذ القرار في تسيير الإنتاج الذي من أهدافها الرئيسية، فبالمعنى الذي اتخذته هذه النظرية بدأت تظهر الارهاصات الأولية للعلاقة بين التنظيم كإطار تتم عمليات الإنتاج و دور السلطة كمسير، و مدير لهذه العمليات، أي أن هذه المدرسة لم تأخذ السلطة كعلاقة اجتماعية يجب عقلنتها، بل أخذتها كهيئة عليا أو قمة لابد أن تصدر عنها قرارات عقلانية. (2)

2-1-3- مداخل دراسة الإدارة العامة:

* المدخل القانوني:

يعد هذا المدخل أول المداخل التي استخدمت لدراسة الإدارة العامة، و يهتم أصحابه بدراسة الإدارة العامة من الوجهة القانونية البحتة أي من وجهة القانون الدستوري و القانون الإداري، و من ثم نجد إتباع هذه النظرية يركزون دراساتهم على المسائل القانونية التي تهتم الإدارة الحكومية كمسألة الفصل بين السلطات و طبيعة العلاقات بينهما، و تحديد السلطة التنفيذية، و طبيعة التنظيم الإداري بالدولة، و مدى علاقة السلطة المركزية بالسلطات اللامركزية، و إجمالاً يهدف هذا المدخل إلى اتفاق أعمال الإدارة و نشاطها مع مبدأ الشرعية القانونية و سيادتها.

و هذا المدخل في دراسة الإدارة العامة قد حصر اهتمامه في تنظيم الإدارة و وضعها القانوني و شكلها، في حين أغفل كيفية عملها و ديناميكيتها و المؤثرات التي تتعرض لها، كما اهتموا بقانونية العمل

(1) - موسى اللوزي، التنظيم و إجراءات العمل، الأردن، دار وائل للنشر، 2002، ص13.

(2) - عبد اللطيف قطيش: الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2013، ص74.

الإداري أكثر من اهتمامهم بدراسته مضمون العمل و وجوب كفايته وإنتاجية، كما أنهم أغفلوا العنصري
السيكولوجي و الاجتماعي لعمال الإدارة.⁽¹⁾

*المدخل التنظيمي:

و يعني هذا المدخل بالتركيز على دراسة تنظيم و تشغيل الجهاز الإداري فيهتم بدراسة كيفية بناء
الهيكل التنظيمي للحكومات و خاصة الأجهزة الإدارية من حيث الوحدة المكونة لها و شؤون العاملين فيها
من الزوايا المالية و القانونية و تحديد دائرتي السلطة و المسؤولية بطريقة متعادلة، و ضمان التنسيق و
الاتصال بين الوحدات المتباينة و الأخذ بقاعدة التسلسل القيادي كمرجع للانضباط و تقرير رقابة جادة على
مختلف العمليات داخل الأجهزة الإدارية.

إلا أنه وجهت بعض الانتقادات لهذا المدخل فهو لم يول اهتماما بنشاط الإدارة أي بعناصر العملية
الإدارية بوصفها عملية ديناميكية غير ساكنة، و لم يهتم بدراسة السلوك الإنساني للعاملين داخل التنظيم،
فعجز بذلك عن تحليل العلاقات الاجتماعية بين العاملين سواء كانت هذه العلاقات داخل التنظيم الرسمي أم
خارجه، كما أن هذا المدخل لم يحاول ربط الإدارة بالبيئة و المجتمع، فلم يبين دور الرأي العام و منظمات
الجماهير في توجيه حركة الأجهزة الإدارية.⁽²⁾

*المدخل السلوكي: يرتكز هذا المدخل على السلوك الإنساني للعنصر البشري داخل التنظيم العام، و
الإهتمام بالتفاعلات الإنسانية وأثرها في عملية صنع القرار. لقد عدت النظرية السلوكية المنظمة الإدارية
نظاما اجتماعيا مفتوحا يقوم باتخاذ القرارات من خلال تتبع عملياتها و تحديد المؤثرات التي تتفاعل لتوجيه
الوصول إلى قرار موضوعي وسليم، لقد عد التيار السلوكي أكثر عمقا و أصالة بين المدارس و نظريات
الفكر الإداري. لقد اتجه رواد النظرية السلوكية إلى توسيع فكرة النظام المفتوح لتشمل فضلا عن الموارد
البشرية و المادية و الهيكل التنظيمي البيئة الداخلية للعمل، و علاقات العاملين، وكذلك البيئة المحيطة
بالمنظمة و أثرها في العمل الإداري.

(1) – عبد العزيز صالح بن حبتور، أصول و مبادئ الإدارة العامة "دراسة مقارنة" ط1، دار جامعة عدن للطباعة و النشر،
2000، ص75.

(2) – عبد العزيز صالح بن حبتور: مرجع سابق، ص، ص75، 76.

و يعد هذا المدخل احد المداخل المستحدثة في دراسة الإدارة العامة و يعد أيضا ثمرة طبيعية للدراسات المتعمقة لعلم الاجتماع، و علم النفس الاجتماعي، و ما تتضمنه هذه العلوم خدمة لمنظومة الإدارية العامة و الهدف دراسة هذا المدخل هو:

- دراسة المناحي السلوكية لأفراد التنظيم.

- توضيح العلاقة بين التنظيم الرسمي و غير الرسمي.

- يعني بدراسة المواقف الإدارية في ضوء العوامل الاجتماعية و النفسية التي تضم أفراد القائمين بالتنظيم.

- التركيز على عناصر العملية الإدارية و ديناميكيتها في ضوء الاتجاهات السلوكية.

- اهتم بدراسة الأبعاد النفسية و الاجتماعية للعاملين بالمنظمات العامة بوصف التنظيم مؤسسة اجتماعية تؤثر و تتأثر بالجو الاجتماعي و النفسي الذي يعيش فيه أفراد التنظيم.

- الاهتمام بالتفاعلات الإنسانية و أثرها في عملية صنع القرار.

إلا أن هذا المدخل قد غالي في التركيز على الفرد، متجاهلا القوى الاجتماعية و السياسية و أثرها على مسار المنظمات الإدارية.

اغفل الاهتمام بالمناحي القانونية و التنظيمية لهياكل الإدارة و التي تمثل عناصر مهمة في مجال الإدارة، و هذه الأمور لا يمكن معالجتها بالدراسات السلوكية وحدها.⁽¹⁾

المدخل البيئي:

إلى جانب المداخل الثلاثة السابقة ظهر مدخل آخر في دراسة الإدارة العامة يعرف بالمدخل البيئي أو المدخل الايكولوجي، و هو يتفق مع المدخل السابق في اهتمامه بدراسة العوامل الاجتماعية و النفسية والإنسانية و كلمة الإيكولوجي تعني العلم الذي يعني بالبيئة المحيطة بالموضوع محل الدراسة.

(1) - عبد العزيز صالح بن حبتور: مرجع سابق، ص، ص76، 77

و من هنا كان اهتمام هذا المدخل بإبراز العلاقة بين الإدارة و بين بيئتها و ذلك بدراسة العوامل المختلفة التي تكسب مجتمعا معيناً صفاته و خصائصه و اثر هذه العوامل على الإدارة العامة في المجتمع.

و يرى رواد هذا المدخل أن الأنماط الإدارية و الوظيفية في كل بلد تتأثر بالعوامل السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الحضارية السائدة التي تتفاعل جميعها معا لتخرج نظاما معيناً من الإدارة هو الذي يسود في النهاية بعض النظر عما يقرره القانون و اللوائح والتنظيمات، و من هنا يتعذر تعميم الأسس و المبادئ الإدارية، أو افتراض أن ما يحدث، منها أثراً في مجتمع معين سوف ينتج أثراً مماثلاً في مجتمع آخر.

و الاتجاه الايكولوجي في الإدارة يقوم على أساس الافتراض العلمي القائل بوجود علاقة عضوية بين المنظمة الإدارية و الوسط البيئي الذي تعمل فيه، فهي جزء لا يتجزأ منه، وبالتالي فإنها تؤثر و يتأثر بها بصورة ديناميكية.

إن المفاهيم التي قدمها المدخل البيئي قد أثارت الكثير من التساؤلات و القضايا المتعلقة بتحديث أنظمة الإدارة العامة في المجتمعات النامية بناء على فكرة عدم إمكان نقل أنظمة من مجتمع إلى آخر، فإن عمليات تطوير وتحديث الإدارة العامة في المجتمعات النامية كان ولا بد أن تبدأ من تحليل و دراسة البيئة السياسية و الثقافية و الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع الذي يراد تطوير أنظمة الإدارة العامة فيه.

و في إطار هذا المفهوم فإنه لم يكن من الممكن النظر إلى النظام الإداري منفصلاً عن الأنظمة الاجتماعية و الاقتصادية والسياسية و الثقافية، بل أمكن النظر إليه من خلال تلك الأنظمة، و هو ما يجسد مفهوم البيئة و أثرها على الإدارة العامة.⁽¹⁾

* المدخل التحليلي المتكامل:

الدراسة الكاملة الصحيحة في علم الإدارة العامة هي تلك التي تشمل مختلف النواحي أو المداخل، و تحاول الوقوف على تفاعل هذه العوامل، و كيف يمكن معرفة مكامن القوة والضعف.

فالباحث في علم الإدارة العامة عليه أن يضع في حسابه الأمور القانونية والفنية التي تحكم هيكل التنظيم و

(1) - سعود بن محمد النمر و آخرون: الإدارة العامة، الأسس والوظائف والإتجاهات، مكتبة الشقري للنشر و التوزيع، السعودية، 2016، ص، ص21، 22.

نشاطه، و هو ما يشير إليه المدخل القانوني، و يركز على الجانب الفني في كيفية بناء هيكل التنظيم ومستوياته "و هو ما يشير إلى المدخل التنظيمي"، و باختصار على الباحث أن يحيط بطروحات المداخل والمدارس كلها معتمدا ما تحت يده من مصادر رصينة ووثائق صحيحة خاصة الوثائق الدولية.⁽¹⁾

2-2- المقاربات النظرية المفسرة الإدارة الالكترونية:

1-2-2 نظرية النظم:

لقد ظهرت فكرة النظم على يد العالم الألماني " فان بيرتالفي " سنة 1937م، و قد سماها " النظرية العامة للنظم " و هو منهج يهدف إلى تشكيل مبادئ عامة يمكن تطبيقها على النظم أيا كان نوعها و طبيعتها العناصر المكونة لها، و أيا كانت العلاقات التي تنظم عملها و الأهداف التي ترغب في تحقيقها إذ قال انه لفهم وحدة كلية لا بد للمرء أن يفهم بدقة أجزائها المعتمدة على بعضها البعض، فباستخدام مدخل النظم يمكن للمديرين أن يدركوا العلاقات الاعتمادية لجزيئات العمل في العمل ككل.⁽²⁾

و من تم تأسست "جمعية النظرية العامة للنظم" عام 1945م أثناء اللقاء السنوي للجمعية الأمريكية من أجل تقدم العلوم.⁽³⁾

ثم تطورت بعد ذلك النظرية العامة للنظم على يد الاقتصادي " كينيث بولدينغ " عام 1956 حيث استند إلى مدى البساطة و التعقيد في عناصر و آليات عمل النظم .

و تقوم هذه النظرية على مجموعة من الأساسيات و المبادئ تتمثل فيما يلي:

-إن حالة النظام و الضبط و اللاعشوائية أفضل من حالة عدم النظام و عدم الضبط والعشوائية.
-إن النظام الذي يتميز به عالمنا يجعل هذا العالم مجالا لاهتمام باحث النظم، و الذي يبحث عن الضبط بالقانون الذي يحكمه باعتباره مسارا هاما في عالم يتميز بالغموض.

-إن هناك نظام يتميز به النظام في عالمنا المحيط، أو قانون ينظم القوانين التي تحكم هذا النظام.

(1) - عبد العزيز صالح بن حبتور: مرجع سابق، ص81.

(2) - فايز جمعة، صالح النجار: نظم المعلومات الإدارية، دار حامد، الأردن، ط2، 2007، ص13.

(3) - محمد احمد حسان: نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص 74.

- إن إمكانية الوصف الرياضي أو الكمي تعتبر هامة لتحقيق النظام لأنها تساعد باحث النظم في بحثه عن النظام و القانون رغم علمه أن هناك بعض الظواهر في عالمنا التي تتميز بالنظام.

-إن البحث عن النظام و القانون يتطلب معرفة الأساس المرجعي لهما في عالمنا المحيط. (1)

و يمكن تصنيف النظم إلى الأنواع التالية:

***النظم الطبيعية و الصناعية:** فالنظم الطبيعية مثل نظام دوران الأرض و الفصول الأربعة أي النظم الكونية أما النظم الصناعية مثل ابتكار الإنسان لنظام الحاسوب أو أنظمة المعلومات الإدارية.

***النظم المغلقة و المفتوحة:** فالنظام المغلق هو المفصول عن البيئة المحيطة لا يتأثر ولا يؤثر مثل نظام الذرة أو التفاعل الكيميائي المعزول، أما النظام المفتوح فهو النظام الذي يتفاعل مع البيئة المحيطة يتأثر و يؤثر بها و تكون له علاقة مستمرة مثل نظم المنظمة المختلفة.

***النظم المحسوسة و المجردة:** فالنظم المحسوسة تتكون من العناصر الطبيعية أو الصناعية المحسوسة مثل نظم الحاسوب ونظم المباني و نظم الري، أما النظم المجردة فهي التي لا يمكن لمسها مثل نظام العد و المعادلات الجبرية و النظرية النسبية. (2)

***النظم الثابتة و المتغيرة:** فالنظام الثابت هو الذي يعمل ضمن آليات محدد سلفا و بشكل شبه مطلق، فيعمل وفق آلية معينة ثابتة و بشكل مستمر و لا يمكن التنبؤ به و بسلوكه مثل النظم الإدارية المالية و الاجتماعية.

* **النظم الفكرية و الاجتماعية:** فالنظم الفكرية جميع عناصرها من المفاهيم مثل النظم الفلسفة، أما النظم الاجتماعية فهي التي تربط السلوك الإنساني بالجماعة مثل التجمعات الإنسانية المختلفة. (3)

و من أهم الخصائص التي تتميز بها نظرية النظم ما يلي :

-العلاقات التبادلية و الاعتمادية بين الأشياء و الخصائص الأحداث.

(1) - محمد احمد حسان : مرجع سابق، ص 76.

(2) - فايز جمعة، صالح نجار : مرجع سابق، ص 14.

(3) - نفس المرجع، ص 15.

- الشمولية، أي وصف الكل بأجزائه المترابطة و المتفاعلة بشكل شمولي.
- الغائية، أي تسعى إلى تحقيق أهداف محددة للوصول إلى حالة التوازن المرغوبة.
- توفر مدخلات و مخرجات.
- المدخلات تحول إلى المخرجات.
- الفناء، أي الوصول إلى حالة عدم النظام و حالة الجمود المستديمة.
- الضبط، فيمكن إدارة و ضبط أجزاء النظام من اجل تحقيق الأهداف.
- الهرمية، فالنظم المعقدة تتكون من نظم فرعية اقل تعقداً أي يأخذ الشكل الهرمي.
- التمايز، و الذي يشير إلى التخصص و تقسيم العمل داخل النظام.
- تساوي النهايات، و تعني تعدد أنواع المدخلات التي يمكن استخدامها بواسطة النظام و تنوع طريقة تحويل هذه المدخلات إلى نفس المخرجات. (1)

و تشمل نظرية النظم العناصر الأساسية التالية:

- * **المدخلات:** و تشمل دراسة كافة الإمكانيات و الطاقات التي تدخل المنظمة من البيئة الاجتماعية والسياسية الخارجية
- * **العمليات الإدارية:** و تعني مجموعة النشاطات التي تتم داخل المنظمة من تخطيط وتنفيذ و اتخاذ للقرارات وتعامل الأفراد لتحويل المدخلات إلى مخرجات.
- * **المخرجات :** و تشمل دراسة كافة ما يخرج من المنظمة من منجزات تتمثل في السلع المنتجة أو الخدمات المقدمة على اختلافها لمجتمع المستهلكين و إلى الفئات المنتفعة من تلك الخدمات.

(1) - محمد احمد حسان: مرجع سابق ، ص 88.

* التغذية العكسية (الراجعة): وتعني كافة عمليات الاتصال التراجعي المتبادل بين المخرجات و البيئة الخارجية و ما تحدثه فيها من آثار ايجابية أو سلبية تحدد و تكيف حجم و نوعية المدخلات. (1)

2-2-2 نظرية المعلومات:

ترتبط نظرية المعلومات بتحليلات كل من " شانون " و " ويفر " اللذان طوراً أفكارهما من اجل بناء نموذج مميز في تقديم نظرية رياضية عن وسائل الاتصال، يمكن تطبيقها لدراسة أي موقف أو حالة يتم فيها نقل المعلومات سواء عن طريق الإنسان أو الآلات أو الوسائل أو النظم الأخرى. (2)

و لقد كشفت نتائج دراسات عديدة عن أهمية دراسة استخدام نظرية المعلومات في تفسير محتوى ومضمون الرسائل الإعلامية سواء كانت مادة إذاعية، أو برامج تلفزيونية، أو مقالات صحفية، دوريات أدبية، قصص، حكايات شعبية أو غيرها، أو حتى الاتصالات الشفوية التي تنقل عبر الهاتف أو التلغراف أو غيرها، أو ما يعرف أيضاً بالاتصال الشخصي أو الذاتي يتم عن طريق الفرد نفسه.

كما نجد أن نظرية "السيبرنطيقا" أو ما يعرف بنظام التحكم عن بعد أو الضبط الآلي الدقيق للمعلومات، كما ظهر في أعمال " نويتافينز " خير دليل على استخدام المقاييس الإحصائية و الكمية الدقيقة في قياس المعلومات و التحكم فيها، و هذا ما جعل المتخصصين في مجال تكنولوجيا الاتصال يؤكدون على أهمية نظام الضبط و السيطرة الدقيقة على أساليب ووسائل الاتصال والإعلام، و كذلك مهمة اختيار وتحديد المادة الاتصالية و الإعلامية. (3)

و تتعامل نظرية المعلومات " النظرية الرياضية للاتصالات " مع المشاكل في المستوى الفني، حيث تعني المعلومة بالنسبة لها معدل عدد الأرقام التي يجب انتقالها لتعريف رسالة معينة من بالرسائل التي يجب نقلها أو إرسالها، لذلك فبالإمكان استحداث شفرة مختلف لتعريف كل رسالة على حدى. (4)

(1) - محمود سلمان العيمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، الأردن، ط5، 2010، ص50.

(2) - عبد الله محمد عبد الرحمان: سوسيولوجيا الاتصال و الإعلام، دار المعرفة لجامعة مصر، 2005، ص87.

(3) - عبد الله محمد عبد الرحمان: مرجع سابق، ص 115.

(4) - عبد الرحمان الصباح و عماد الصباغ: مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار وهران، الأردن، 2008، ص11.

و تركز هذه النظرية عل مجموعة م العناصر الأساسية التي تتمثل في المصدر The source والذي عن طريقه يمكن للرسالة " The message " أن تنتقل من خلال الوسيلة " Transmit " و التي يمكن أن تكون منقولة بصورة رمزية أو بلغة اشارية محددة، كما يمكن انتقالها إلى المستقبل " The reciever " أو تسجيلها " recorder " أو تشفيرها " Decoded " و إرسالها إلى هدف معين " The distination". (1)

و تشير هذه النظرية إلى أن الضوضاء في نظام الاتصالات هي ما يعيق استلام الشفرات أو الرسائل أو ما يؤدي إلى استلامها بصورة غير صحيحة، و التي تأتي في الغالب من اختلاف الأراضيات العلمية والمهنية للأفراد العاملين ضمن نظام المعلومات أو الأسباب فزياوية تتعلق بهؤلاء الأفراد كمقدرتهم على السمع و الرؤية، فإرسال المعلومات بغزارة أو تكرار الرسالة الواحدة سيؤدي إلى تقليل تأثير هذه الضوضاء ولكن سيزيد من كلفة الإرسال.

و منه يمكن الاستفادة من محتوى نظرية المعلومات في أنظمة المعلومات بصورة عامة مثل:

- المعلومات تمتلك قيمة غير متوقعة.
- المعلومات تقلل الشك.
- ليس هناك معلومات إلا إذا كان هناك خيارات.
- ليست هناك البيانات التي تنقل لها قيمة كالمعلومات.
- غزارة النقل مفيدة لاكتشاف الأخطاء و السيطرة عليها في الاتصالات. (2)

3-2-2 نظرية النسق الاجتماعي الفني:

يعني مدخل النسق الاجتماعي الفني بالتفاعل بين الجوانب الفنية و الجواب الاجتماعية في التنظيمات و التي تؤكد على الدور الذي يلعبه النسق الفني التكنولوجي داخل التنظيم، و جوهر مدخل النسق الفني الاجتماعي هو أن التنظيم كنسق فني اجتماعي يحدد مجالا عاما للدراسة يتناول العلاقة بين الجانب

(1) - عبد الله محمد عبد الرحمان: مرجع سابق، ص 87.

(2) - عبد الرحمان الصباح و عماد الصباغ: مرجع سابق، ص 13.

الفني و الجانب النفسي الاجتماعي داخل هذا النسق، و قد تطور مفهوم النسق الفني الاجتماعي عن الرأي القائل بأن أي نسق إنتاجي يتطلب تنظيما تكنولوجيا أي الأدوات و العمليات، و تنظيما اجتماعيا للعمل يربط بين الذين ينفذون المهام الضرورية لهذا النسق. (1)

و لقد تمثلت بدايات هذه النظرية في أعمال "وليام فون وايت" whyte سنة 1959م، والذي قدم إطار نظريا حاول فيه الربط بين العلاقات الإنسانية و الأبعاد التكنولوجية مستعينا بما قدمه " جورج هامانز hamans" الذي استند إلى ثلاثة أبعاد لتحليل التنظيم و المتمثلة في: التفاعل و النشاطات و العواطف، حيث استخدم " وآيت" هذه المفاهيم في كشف علاقاتها المتبادلة و تساندها، ثم كشف بعد ذلك عن علاقاتها ببيئة التنظيم التي تشمل فيها التكنولوجيا.

فقد أعطى " وايت " أهمية بالغة للتكنولوجيا في دراسة التنظيم، بحيث لم يقف عند حد الاستعانة بها في تفسير عملية التنظيم، كما استعان بها لتفسير التفاعل و العواطف الموجودة داخل التنظيم معتبرا إن نظام خط التجميع يفضي إلى بروز عواطف سلبية اتجاه الإدارة والمؤسسة ككل. (2)

و قد يرجع الاهتمام بالتكنولوجيا و أثرها على التنظيمات إلى طبيعة سيطرة الآلات التكنولوجية على الإنسان الحديث، بحيث شملت سيطرتها على مجمل حياته من جهة، و من جهة أخرى يمكن النظر إليها أنها عامل إيجابي و هام لما ندرك إسهاماتها. و يؤكد الاتجاه التكنولوجي على أن التباين في الخبرات و المهارات المتعددة بإمكانه التأثير على سلوك العمال وأغراضهم. (3)

و يمكن أن نعتبر أن محاولة " بلومر " blaumer في دراسته لتأثير التكنولوجيا على التنظيم من أهم المحاولات في علم اجتماع الصناعي فكان يعتقد أن التكنولوجيا المستخدمة هي التي تميز أي نوع من الصناعة و يتأثر النمط التكنولوجي المستخدم بثلاثة عوامل متمثلة في المعرفة العلمية و الفنية المتاحة، والموارد الهندسية و الاقتصادية للشركات و المصانع، و كذلك طبيعة المنتجات المصنعة. (4)

(1) - سعد عيد مرسي بدر: الإيديولوجيا و نظرية التنظيم، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000، ص 266.

(2) - السيد حسيني : علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1994، ص 110 .

(3) - رابح كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر بحث علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، الجزائر، 2006، ص ص، 193، 192 .

(4) - سعد عيسى مرسي بدر: مرجع سابق ص 281.

إن دراسة اتجاه النسق الاجتماعي الفني انطلقت من النظر إلى التنظيم على أنه يتوفر على حالة من التساند بين كل من التكنولوجيا و البيئة و عواطف الأعضاء و الشكل التنظيمي، وهكذا يتخذ هذا الاتجاه من فكرة النسق أساس انطلاقه للبحث عن أداء الأبعاد المتساندة في توفير الاستقرار في التنظيم و تحقيق أهدافه، و كانت محاولته في دراسة التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا فنيا يتم الترابط بين التكنولوجيا و عواطف الأفراد و كلاهما يرتبطان بالبيئة ارتباطا وثيقا، ومن نتائج علاقة التكنولوجيا بالبناء الرسمي يتحدد مدى الإشباع و الرضا الإنساني الذي تحققه المشاركة، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا هي التي تعطي نوع المنتج الذي يطرحه التنظيم إلى السوق، كما أن للبيئة تأثيرها على التكنولوجيا و البناء الرسمي.⁽¹⁾

كما استعان اتجاه النسق الاجتماعي الفني بأداة تصويرية تمثلت في تأثير التكنولوجيا ومتطلبات السوق على الشكل التنظيمي من جهة، و من جهة أخرى ركز على قضية الأداء الفعال للمهمة الأساسية للتنظيم في علاقته باحتياجات التكنولوجيا والبيئة و أعضاء التنظيم. ويتكون البعد التكنولوجي في دراسة التنظيمات من القضايا التالية:

- تظهر التنظيمات كأنساق تعمل على تحقيق أهدافها من خلال العلاقات الإنسانية والأخرى غير إنسانية.

- تعتبر التكنولوجيا أفضل وسيلة لفهم عمليات التغير على التنظيمات عموما.

_ توجد هناك علاقات هامة يمكن فهمها في دراسة التنظيمات مثل علاقة بين نوعية التكنولوجيا والحجم التنظيمي، و الإشباع المهني و تحقيق الأهداف، و العلاقات الاجتماعية، و انساق الضبط والمكانة.

و يجعل هذا الاتجاه بؤرة تركيزه على التنظيم في كليته، إذ ينظر إلى التنظيم على اعتباره نسقا اجتماعيا يحتوي على علاقات ذات اعتماد متبادل بين أجزائه، و لان نظرة هذا الاتجاه على أنه نسق مفتوح فهو يسمح بتحليل العلاقة بين التنظيم و المجتمع في كليته.⁽²⁾

و يظهر هذا أيضا من خلال دراسات "جوان وود وورد" والتي أخذت بالحتمية التكنولوجية في تفسير العلاقة بين التكنولوجيا و البناءات التنظيمية موضحة العلاقات الوثيقة بينها، حيث توصلت إلى أن

(1) - رايح كعباش: مرجع سابق ، ص195.

(2) - السيد الحسيني، مرجع سابق ، ص 134 .

التنظيمات المتباينة في تعقيداتها التقنية كانت تتصف ببناء غير بيروقراطي عكس الشكل البيروقراطي الاستراتيجي الموجود عادة في التنظيمات التي تعتمد على الإنتاج الكبير، كما توصلت إلى أن طبيعة القرارات و حجمها و المتعلقة بسياسة التنظيم في كل نسق فني لهما تأثير كبير على الشكل التنظيمي الذي يحقق للتنظيم فعاليته. (1)

كما ساهم كل من " بيرنز " و " ستولكر " في توضيح العلاقة بين البيئة و بناء التنظيم، حيث توصلوا من خلال دراستهما إلى انه لا يوجد شكل مثالي للتنظيم له القدرة على الرفع من فعالية التنظيم، لان الأنظمة الآلية تكون أكثر ملائمة للظروف المستقرة بينما الأنظمة العضوية تصلح إلى الظروف المتغيرة، و كذلك من صعوبة تعريف التنظيمات في ضوء أهدافها لان داخل كل تنظيم يوجد أفراد و جماعات تتصرف بالأهداف التي يتبناها التنظيم الذي يحقق المصالح الفردية و الجماعية، و لكنه يعجز عن تحقيق الأهداف المسطرة، و عليه لا تتمو التنظيمات بصفة تلقائية و تصبح بالضرورة أشكالا لها القدرة على تحقيق الأهداف. (2)

و من خلال الآراء المتبادلة في اتجاه النسق الاجتماعي الفني يمكن القول أن الاختراع التكنولوجي أصبح من الوسائل الإدارية الجديدة و ذلك لضبط عملية العمل، فرغم ما للعوامل الاقتصادية من أهمية في هذا الإطار إلا أنها تصبح خاضعة للمتطلبات التنظيمية و طريقة التعامل مع العمل، حيث أصبحت التكنولوجيا تعمل على تطوير التقسيم الدقيق للعمل و كذلك تطوير التنظيم الذي يميز نسق المصنع.

2-2-4 نظرية شبكة الفاعلين: أو تسمى " نظرية الترجمة "

(مركز علم الاجتماع للتجديد centre sociologique de l'innovation) قام كل من " ميشال كالون " Michel callon " و " برونو لتور " Brounolatour " منذ الثمانينيات من القرن الماضي بتطوير مركز مختص في علم اجتماع التجديد (C.S.I) المدرسة العليا للمناجم بباريس.

و قد حاولا انطلاقا من بعض الدراسات الميدانية وضع علم اجتماع حول العلوم والتقنيات. و لقد أدت بهما مقاربتها لموضوع التجديد و التقنيات إلى التجديد في التحليل المهتم بالتجديد التكنولوجي، و إلى التأكيد على الطابع الديناميكي للتنظيمات فيما يتعلق بقدرتها على التجديد، و على ارتباط تطورها بهذه القدرة لديها. و تهدف نظرية الترجمة التي قام بوضعها كل من " Callon " و " Latour " إلى توضيح شروط الإنتاج،

(1) – رايح كعباش، مرجع سابق ، ص 198.

(2) – رايح كعباش، مرجع سابق ، ص 202

وانتقال التجديد التقني و المعارف العلمية، حيث حاولا أن يوضحا بان الأعداد للتجديد يجب أن يتجاهل الحدود التنظيمية.

هذا و قد حاولا انطلاقا من ذلك البرهنة على قابلية نظريتهم للتطبيق لتحليل التنظيمات، من خلال الدراسة التي قام بها "Callon" حول إعادة زرع قواقع سان جاك "Les coquilles saint jacques" بخليج "Saint brieux" بفرنسا. حيث لوحظ بأنه و منذ بداية السبعينات من القرن الماضي بروز ظاهرة جديدة تمثلت في الاختفاء التدريجي لهذه القواقع من خليج "Saint brieux" و هي القواقع التي كانت قد اختفت تماما بمرسى "Brest" بسبب الصيد الكثيف و أيضا بسبب . les predateurs لذلك قام المركز الوطني لاستغلال المحيطات بإطلاق برنامج واسع للدراسة و البحث بغرض الكشف عن مدى إمكانية تكيف التقنية اليابانية الخاصة بتربية قواقع سان جاك مع الظروف بفرنسا. ضمن هذا السياق وضح "كالون" و ذلك سنة 1986، بان نجاح مثل هكذا مشروع يبقى متوقفا على جمع غير مسبوق بين عدد من الفاعلين، و يتعلق الأمر بكل من : العلماء، البحارة الصيادين، السلطات العمومية، و قواقع سان جاك ذاتها. فإنتاج معارف جديدة حول قواقع سان جاك و نجاعة مشروع البحث مرتبطين في الواقع بالقدرة على التجنيد و التعاون بين جميع فئات الفاعلين : البشرية أو الإنسانية منها و غير البشرية أو غير الإنسانية.

و من اجل تجنيد الجميع، سيقوم الباحثان بعمل ما اطلق عليه "M. Cakllon" سلسلة ترجمة. حيث يعني مفهوم " الترجمة " إلى: أن ما هو بالنسبة للباحثين مسألة معارف أساسية حول قواقع سان جاك

يجب أن يترجم فيما هو مسألة حياة اقتصادية "survie economique" بالنسبة للبحارة الصيادين و يترجم لدى السلطات العمومية فيما يسمى ب "Image de marque" الصورة المميزة للمنطقة و بهذا المعنى فقط تكون لمشاريع البحث شرعيتها، و تصبح أساسية، و ضرورية لجميع فئات الفاعلين.

و في مثل هذا الوضع يصبح الباحثون هم الناطقون باسم هذا المجموع المتباين «Heterogene» لأنه يمكن هذه الفئات المختلفة من الاتصال فيما بينها أو بين بعضها البعض.

فالترجمة «la traduction» كما يسرحها «Calon» عبارة عن نقل Déplacement أو تحريك منطق الفعل الابتدائي للفاعلين نحو إعادة تحديد للأدوار، وفي هذه الحالة يصبح الصيادون و يطلب من الباحثين ملاحظين مهتمين بحركات قواقع سان جاك، كما يقومون بزراعة أو تربية قواقع سان جاك، و يصبحون بالتالي و بشكل تدريجي مربين، إن عمليات الترجمة هذه، أو سلسلة الترجمة، التي تمر بهذا التجمع

المستحدث تسمح ببروز ما يسمى " شبكة سويسو - تقنية" التي يمكن تعريفها بأنها: " مجموع لمسار، سير، سلوك بين مختلف الفاعلين في الجانبين البشري و غير البشري، في ارتباط فيما بينهما".

و أما مفهوم أو مصطلح "الشبكة السويسو- تقنية" فيبين بأن إنتاج التجديد، يحتاج إلى توسيع معتبر للعلاقات و الجمعيات التي لا يمكن الاستغناء عنها من فئات الفاعلين ذوي عقلانيات مختلفة و متباينة. و يبين مثال قواقع سان جاك مدى أهمية تجاوز الحدود التنظيمية من أجل إدخال فئات جديدة من الفاعلين للسماح لشروط التجديد بالبروز أو الظهور، و أما الجديد في الطرح، فيمكن في إدخال كيانات غير بشرية و ربطها بالبشر بواسطة علاقات متنوعة، و يحسب « Calon » فإن هذه الكيانات المختلفة نصف، أو تنعت هوية بعضها البعض، علاقاتها، كما مصالحها المتغيرة، أو غير الثابتة.

بمعنى أن استمرار أي تنظيم يوجد في علاقة وطيدة بقدرته على التجديد، و على إدارة التغيير، و هي النقطة المحورية أو القضية الجوهرية التي عمدت مقارنة الترجمة إلى الاهتمام بها، في محاولة لتحليل أبعادها، ارتباطاتها، و تبادلاتها من خلال تناولها بشكل خاص لمفهومي: "الشبكة" Le réseau ف"الترجمة" "Traduction"، حيث تعني الشبكة: " التنظيم الذي يجمع ما بين الإنساني و غير الإنساني في إطار عملية تبادلية و أما "الترجمة": فتعبر عن قيام علاقة متسلسلة بين عدة أطراف ترمي جميعها إلى الربط ما بين شروط مقدمة، و بين رهانات تبدو في الظاهر غير قابلة للخضوع لقياس موحد أو مشترك، و إلى إقامة رابط بين نشاطات متنافرة، بجعل الشبكة تعمل على تنفيذ مهامها بمهارة و فعالية، و بما يفيد بأن الوحدة المرجعية أم تعد التنظيم، و إنما نظام من العلاقات المنسقة ما بين مختلف الأطراف الداخلة في هذا النظام.⁽¹⁾

(1) -سيساوي فضيلة: محاضرات في التنظيم الحديث للمؤسسة، لطلبة السنة الأولى ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2013 (منشور PDF) صص 113، 114.

خلاصة:

من خلال ما سبق تم التطرق البعض نظريات التنظيم أو الإدارة التي اهتمت اهتماما وافرا بمتغيرات الدراسة، و المتمثلة في الإدارة الالكترونية و الإدارة العامة، فالإدارة الالكترونية أصبحت واقعا لا بد منه لتدعيم كفاءة و مغالية التنظيم عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية، و اختصار المسافات وتوفير وقت و جهد و مال المؤسسة و المستفيدين.

و يختلف تقسيم علماء التنظيم و الفكر الإداري للنظريات الإدارية، و رغم الاختلاف في تقسيمها إلا أن مضمونها يبقى نفسه، باعتبار نظريات التنظيم و الإدارة في تطور مستمر بناء على التراكم المعرفي الذي يقدمه الفكر الإداري. فالغاية الأساسية من وجود هذه النظريات لتوظيف آخر النظريات الارتقاء بمستوى التفكير التنظيمي و تحقيق الفعالية التنظيمية التي تضمن الجودة في المخرجات و رضا الأفراد سواء كانوا من المحيط الداخلي لبيئة العمل أو الزبائن أو الأشخاص المعنيين بتسليم ما تنتجه هذه المنظمات من خدمات.

الفصل الثالث:

الإدارة الإلكترونية

تمهيد

3-1- نشأة الإدارة الإلكترونية.

3-2- الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

3-3- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3-4- عناصر الإدارة الإلكترونية.

3-5- وظائف الإدارة الإلكترونية.

3-6- أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية.

3-7- توجهات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

3-8- تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

-خلاصة.

تمهيد:

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة خلال السنوات الماضية، أدى إلى إيجاد واقع اقتصادي وإداري جديد، تجلت مظاهره في وجود فارق رقمي بين المجتمعات، وحتى داخل المجتمع نفسه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى في مراجعة كثير من المفاهيم الإدارية التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقاً، وبفعل ذلك فقد تأثرت المؤسسات المعاصرة وتغيرت إدارتها، وهياكلها ومعاملاتها ومعايير آدائها، وقد امتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية سعياً لإنجاز تعاملات متعددة حدود الزمان والمكان، وصولاً إلى خدمات تنسم بالسرعة والشفافية

إن تطور الإدارة كعلم وكمارسة مع مرور الزمن مسايرة للتطورات الحديثة التي شهدها القرن الماضي وتشهدها بداية القرن الحالي، أدى إلى إعادة النظر في الكثير من العمليات والأنشطة والوظائف الإدارية وذلك بإدخال التقنية الإلكترونية في ممارستها وإجراءاتها، مما أدى بها إلى الوصول إلى مرحلة الإدارة الإلكترونية، وهذا ما سنعالجه في فصلنا الأول من خلال عدة محاور.

3-1: نشأة الإدارة الإلكترونية:

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما أُصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.

بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت⁽¹⁾.

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.⁽²⁾

مما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن بالمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.⁽³⁾

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الدكسية إلى متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي،

(1) - ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص3.

(2) - سعيد، بن نعلا العمري: المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسيحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص14

(3) - ياسين سعد غالب: مرجع سابق، ص 04.

ومفهوم الغدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة⁽¹⁾

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بهم، وتنفيذها على الوجه الأكمل.

3-2: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

3-2-1-دوافع التحول للإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من العوامل والدوافع التي حفزت الدول والمؤسسات للتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحول في الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية

-تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة بها، فقد أدى ذلك إلى ظهور مزايا عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، كما أن التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات تمثل فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال.

-توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية، فيبرز ظاهرة العولمة ظهرت فلسفة جديدة للعلاقات الدولية تقوم على أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية، فالثورة التكنولوجية تقدم أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها

-التحولات الديمقراطية وما رافقها من تغيرات وتوقعات شعبية، حيث ساهمت حركات الحرية والانفتاح والمشاركة في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، كما رافق ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام، وضرورة تحسين مستوى الأداء للمؤسسات والقطاعات والارتقاء بها.

-الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة ومواكبة التطورات وعصر المعلومات

-الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

(1) - سعيد، بن معلا العمري: مرجع سابق، ص15.

-تحديات تكنولوجيا المعلومات وثورة الأعمال الإلكترونية⁽¹⁾.

3-2-2- مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية:

إن أفضل سبيل للوصول إلى التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية مع ضمان استغلال أمثل للجهد والوقت والمال هو تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارية الإلكترونية إلى المراحل التالية:

أ-مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطورها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ملاحظة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك الحاسوب من الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات، وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ب-مرحلة الفاكس والهاتف الفاعل: وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس الهاتف، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة، يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة، أما الفاكس فيستعمل في إرسال واستقبال الأوراق والاستثمارات، في هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية

ج-مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة : في هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى عال (حوالي 25-30% من عدد الشعب) وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية وبتكلفة معقولة، ما يسمح لجميع الفئات باستعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة بالشكل المطلوب، وبأسرع وقت وأق جهد وتكلفة وأكثر فعالية.⁽²⁾

يصاحب المراحل والخطوات السابقة المراحل الفرعية التالية:

(1) - شائع بن مساعد محمد القحطاني: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006، ص، ص17، 16.

(2) - ربحي مصطفى عليان: البيئة الإلكترونية، دار صفاء، عمان 2014، ص، ص23، 21.

-قناعة ودعم الإدارة العليا: وينبغي على المسؤولين أن تكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية

-تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل للإدارة الالكترونية، لذلك لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين

-توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل مؤسسة مجموعة العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعضها غير مدون على الورق، وبعضها مدون ولم يطرأ عليه أي تطوير منذ سنوات، لذلك لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها ليتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.

-توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية: يصدر بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الالكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة، والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

-البدء في توثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها الكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها لتسهيل الرجوع إليها

-البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات الكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق⁽¹⁾

3-3: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الالكترونية ليست خبرة جاهزة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة تشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والبيئية والبشرية، وغيرها، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الالكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي ومن بين هذه المتطلبات ما يلي:

(1) - محمود القدوة: الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، عمان، 2010، ص، ص111، 110.

المتطلبات الإدارية: تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الإدارة الإلكترونية وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب⁽¹⁾.

- **تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الإدارية وفق تحول تدريجي:**

ويتطلب تحقيق هذا العنصر إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والأساليب بحيث تتناسب مع المبادئ الجديدة، وذلك عن طريق استحداث إدارة جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها مما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر فعالية وفي إطار زمني قياسي.
(2)

- **توعية وتدريب العاملين:** لإحداث التغيير يجب إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديدة، بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي للتكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية⁽³⁾.

- **وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة،

(1) - موسى عبد الناصر، محمد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011، ص 90.

(2) - نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 23، 24

(3) - السعيد مبروك إبراهيم: إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، الإسكندرية، 2014، ص 104.

كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.⁽¹⁾

المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الإنسانية فرأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة انتفاض الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر⁽²⁾.

المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات، بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة قواعد البيانات والبرامج⁽³⁾.

المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة عليها إلكترونياً يجب الحفاظ على أمنها.

فضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني يعد ضعفاً للثقة، ما يتطلب توفير هذه الثقة ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها، وهناك عدة طرق للثقة والتحقق من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل، وهو ما

(1) - موسى عبد الناصر، محمد قريشي: مرجع سابق، ص 91.

(2) - خليفة بن صالح بن خليفة المسعود: المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 45.

(3) - إيهاب خميس أحمد المير: متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ع.سعودية، 2007، ص 25.

يقتضي أن تساير القوانين والتشريعات المنظمة للأعمال الإلكترونية مشروع الإدارة الإلكترونية منذ بدايته كفكرة حتى تطبيقه نهائياً. (1)

3-4- عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي:

عتاد الحاسوب، شبكة الاتصالات، البرمجيات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمتلكون البنية الإنسانية والوظيفية بمنظومة الإدارة الإلكترونية.

أ- عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته، ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات (2).

ب- البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة من البرامج المستخدمة لتشغيل نظام الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة، بينما الشبكات في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والأكسترانات، وشبكة الأنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية (3).

ج- صناع المعرفة: وهي العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادة الرقمية والمديرين والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة، وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى اتفاقية المعرفة من جهة أخرى (4).

(1) - سعود بن محمد النمر: الإدارة العامة. الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، ط7، مكتبة الشقري، د.ب، 2013، ص606 .

(2) - خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، مرجع سابق، ص24.

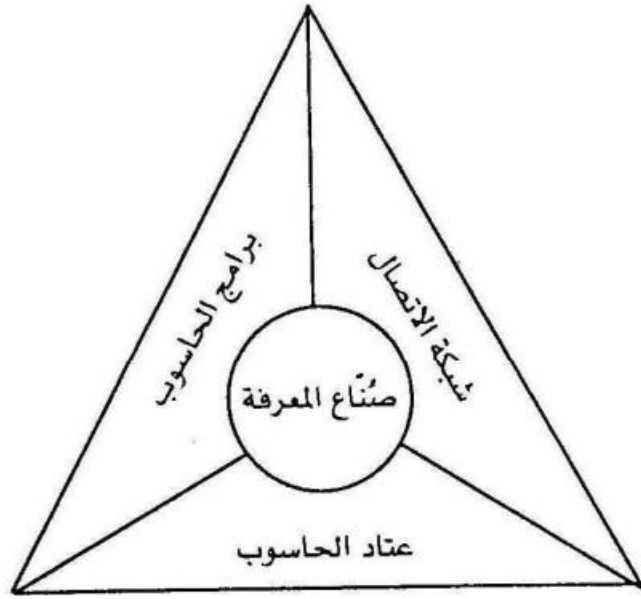
(3) - ياسين سعد غالب: مرجع سابق، ص25.

(4) - نفس المرجع، ص26.

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تتكون من العتاد المادي والعتاد غير المادي، ويتكون العتاد المادي من المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، أما الشق غير المادي فيتمثل في البرامج والنظم وشبكات الحاسوب، وتظم برامج التطبيقات العامة (برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي (Groupware)، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية Spread Sheets، وقواعد البيانات Databases، برامج التطبيقات الخاصة (البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التخطيط... إلخ).

ومنه جوهر الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد بين العناصر، عتاد الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال⁽¹⁾.

يمكن توضيح عناصر الإدارة الإلكترونية في الشكل التالي:



شكل رقم (1): يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر: سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2010، ص 31.

(1) - سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2010، ص 31، ص 32.

3-5: وظائف الإدارة الإلكترونية:

يتطلب موضوع تحليل وظائف مهام الإدارة الإلكترونية دراسة أهم المتغيرات الجوهرية التي طرأت على نظرية الإدارة الحديثة تحت وطأة تأثير تقنيات وبرمجيات المعلومات والاتصالات⁽¹⁾، لذلك من غير الممكن وضع الوظائف التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية لأن هذه الأخيرة أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية ووسائلها وأدوات عملها، لذلك فالحديث عن وظائف الإدارة الإلكترونية يجب أن يبدأ بنيسان المفاهيم التقليدية للوظيفة الإدارية من هرمية ومركزية، واتصالات هرمية أفقية، تفويض السلطة إلى غيرها من مبادئ الإدارة⁽²⁾، وتتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في:

أ- **التخطيط الإلكتروني E-Planig**: يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات هي:

التخطيط الإلكتروني: يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، قصيرة الأمد، القابلة للتجديد والتطوير المستمر.

عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان، انطلاقاً من البيئة الرقمية، فهذه الآخرة تعطي قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقاً من مميزات التي تحقق القدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الموجودة، مما يعطي ميزة وأفضلية عن التخطيط التقليدي⁽³⁾.

ب- **التنظيم الإلكتروني E-organing**: في ظل التحول الإلكتروني تحول مفهوم التنظيم حيث أصبح قائماً في تقسيمه على أساس الفرق بدلاً من الوحدات والأقسام، وانتقل من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى

(1) - سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سابق، ص 35.

(2) - زايد مراد: الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية، 2012، ص 361.

(3) - نجم عبود نجم: مرجع سابق، ص، ص 236، 237.

التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية على الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة⁽¹⁾.

ج- الرقابة الإلكترونية: إن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة، ما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية من عملية اكتشاف انحراف أو الخطأ وعملية تصحيحية، أي أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف بأول من خلال تدفق المعلومات بين المديرين العاملين، الموردين، المستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة⁽²⁾.

د- القيادة الإلكترونية: تنقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع هي:

القيادة التقنية العملية، تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الأنترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.

القيادة البشرية الناعمة: تشير إلى القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها.

القيادة الذاتية: تركز هذه القيادة على مجموعة من الصفات التي يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت، كقدرته على الاعتماد على نفسه لإدارة موقعه الإداري، بالإضافة إلى جاهزيته في اتخاذ القرارات السريعة لمواجهة الطوارئ، كذلك القدرة على تقسيم عمله وتعديل مساره ذاتيا في أي وقت⁽³⁾.

3-6: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية:

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف عن طريق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتساهم أيضا إسهاما مباشرا في تحقيق جملة من المزايا التي تنعكس على تطوير

(1) - نجم عبود نجم: مرجع سابق، ص، ص 247، 248.

(2) - بوقلاشي عماد: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مذكرة لنيل درجة الماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011، ص، ص 102، 103.

(3) - نجم عبود نجم: مرجع سابق، ص، ص 260، 266.

المجتمع والمؤسسات بمختلف أنواعها والمواطنين أيضا من خلال تأسيس ثقافة جديدة تمكن الإدارات العمومية من تحسين آدائها وخدماتها، فينشر تأثيرها على نوعية الحياة في المجتمع ككل.

3-6-1/ أهداف الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾:

تقليل تكلفة إجراءات الإدارة العمومية من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.

استيعاب عدد أكبر من المواطنين أو الزبائن في وقت واحد، إذ أن فطرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات تبقى محدودة، وتضطهرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في طوابير طويلة

إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، وما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالمواطنين أو الزبائن

إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق أكثر من جهة في أقل من وقت ممكن وفي أي وقت كان.

التغلب على مشكلة البيروقراطية بمفهومها الجامد.

تحسين الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات.

كذلك من بين أهداف الإدارة الإلكترونية نجد⁽²⁾:

استعراض المحتويات بدلا من القراءة.

مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها

البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد

الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات

الانجازات بدلا من المتابعة

(1) – بوقلاشي عماد: مرجع سابق، ص 90.

(2) – زايد مراد: مرجع سابق، ص 359.

اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة

تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج.

الهدف الأكبر للإدارة الإلكترونية يتمثل في مشاركة أهداف المجتمع انطلاقا من الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة.

3-62/ أهمية الإدارة الإلكترونية:

أما أهمية الإدارة الإلكترونية فيمكن تحديدها في التالي⁽¹⁾:

إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومة من جهة أخرى.

توفير المعلومات داخل الوطن وخارجه.

تسويق المنتجات والخدمات محليا عالميا

اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة

تبسيط الإجراءات الإدارية والتخلص من البيروقراطية الأداء.

التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن للإدارة الإلكترونية أهمية كبرى بالنسبة للمنظمات أو المؤسسات وتكمن أهميتها في النقاط التالية: (2)

(1) - سحر قدوري: الإدارة الإلكترونية وإمكانية تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الجزء 1، جامعة المنصور، بغداد، 2010، ص 162.

(2) - نبيل سعد خليل: إدارة المؤسسات التربوية في بداية الألفية الثالثة، دار الفجر، القاهرة- مصر، 2014، ص، ص 111، 112.

-انخفاض تكلفة الخدمة المقدمة، بمعنى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكنها أن تيسر توفير الخدمات الرئيسية للمجتمع بأسره بغض النظر عن الموقع الجغرافي وبأقل التكاليف الممكنة، بالإضافة إلى زيادة كفاءة المنظمة أو المؤسسة.

-تحسين مستوى أداء كافة العاملين في المؤسسة.

-تساعد تلك التقنية على الاتصال بين وحدات المؤسسة المتباعدة جغرافيا تلافي مخاطر التعاملات الورقية مع المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

-إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

3-7-توجهات الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

تحتاج عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى برامج يجسد من خلال إستراتيجية يتم تحديدها مسبقا، وفي إطار ذلك سعت الجزائر على غرار باقي الدول لتحويل مؤسساتها وإدارتها للتعامل بشكل إلكتروني من خلال وضع برامج يتم تجسيده في فترة معينة وعبر مراحل.

وقبل التطرق للإدارة الإلكترونية في الجزائر لابد من التطرق إلى أهم الإستراتيجيات التي سبقتها:

3-7-1/إستراتيجية الجزائر الإلكترونية "2013":

أعلنت الدولة الجزائرية في سبيل تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية، مخطط متعدد القطاعات يسمى: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، تم تحديد من خلاله الأهداف المرجوة وضبط الأعمال الواجب تنفيذها في غضون الخمس سنوات، حيث يركز المخطط على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد وتقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه الرئيسية والخاصة المسطرة على مدى الخمس سنوات مع لائحة العمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف، تتمثل هذه المحاور على النحو التالي:⁽¹⁾

المحور الرئيسي «أ» تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية:

سيحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها، مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة

(1) - بوقلاشي عماد: مرجع سابق، ص،ص95 ، 98

للمواطنين بشكل أنسب، لاسيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الأنترنت وهذا المحور يتضمن أهداف خاصة وأخرى مشتركة بين الدوائر الوزارية، وتختص الجوانب التالية:

-استكمال البنى الأساسية المعلوماتية

-وضع نظام إعلام مدمجة

-نشر تطبيقات قطاعية متميزة

-تتمية الكفاءات البشرية

-تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

المحور الرئيسي «ب» تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:

يهدف هذا المحور إلى إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي، ودعم امتلاكها في الشركات، وترتب عن هذا الهدف الرئيسي، الأهداف الخاصة التالية:

-دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

-تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات

-تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات

المحور الرئيسي «ج» تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة

من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تعميم النفاذ إلى الأنترنت، ويتفرع عنه ثلاث أهداف خاصة

هي:

-إعادة بعث عملية «أسرتك» عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع

مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئات المجتمع.

-الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة، إلخ

-توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت

المحور الرئيسي«د» دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجة، الخدمات والتجهيز،

ويتمحور الهدف الرئيسي في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطويرا مكثفا، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الخاصة التالية:

-مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات، والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية «الجزائر الإلكترونية».

-توفير ككل الظروف الملائمة لتنشيط الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات، وتوفير الخدمات والتجهيز.

-وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

-توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير

المحور الرئيسي «هـ» تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة:

الهدف الرئيسي المقرر في هذا المحور يتمثل في: إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة، ويتفرع عنه أربعة أهداف خاصة هي:

-تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات

-تأمين الشبكات

-تنوع خدمات الشبكة

-التسيير الفعال لاسم نطاق «dz»

المحور الرئيسي «و» تطوير الكفاءات البشرية:

يهدف هذا المحور إلى تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمالها، وضمان تملكها على جميع المستويات، ولتحقيق هذا الهدف تم تحديد هدفين خاصين هما:

-إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجميع الفئات الاجتماعية.

المحور الرئيسي «ز» تدعيم البحث، التطوير والابتكار:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث، التطوير والابتكار، وتشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد:

-التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث، وحشد الكفاءات، وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

المحور الرئيسي «ح» ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:

الهدف الرئيسي لهذا المحور يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية، وهذا الهدف يستلزم هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي تنظيمي ملائم.

المحور الرئيسي «ط» الإعلام والاتصال:

يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد، وفي هذا السياق تم تحديد الأهداف الخاصة التالية:

-إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر

-إقامة نسيج جمعي كامتداد المجهود الحكومي

المحور الرئيسي «ي» تـثمين التعاون الدولي:

يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيا والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد، ويتفرغ عن هذا الهدف هدفين خاصين هما:

-المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

-إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.

المحور الرئيسي «ك» آليات التقييم والمتابعة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي «الجزائر الإلكترونية» من جهة أخرى

ويتشكل هذا الهدف من هدفين خاصين هما:

-إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية

-إعداد قائمة مؤشرات ملائمة

المحور الرئيسي «ل» إجراءات تنظيمية:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، يتمحور حول ثلاث مستويات: التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ، وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الإستراتيجي الطموح «الجزائر الإلكترونية» بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين، وفي هذا الصدد تتمثل الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها في:

-تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات

-تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة⁽¹⁾.

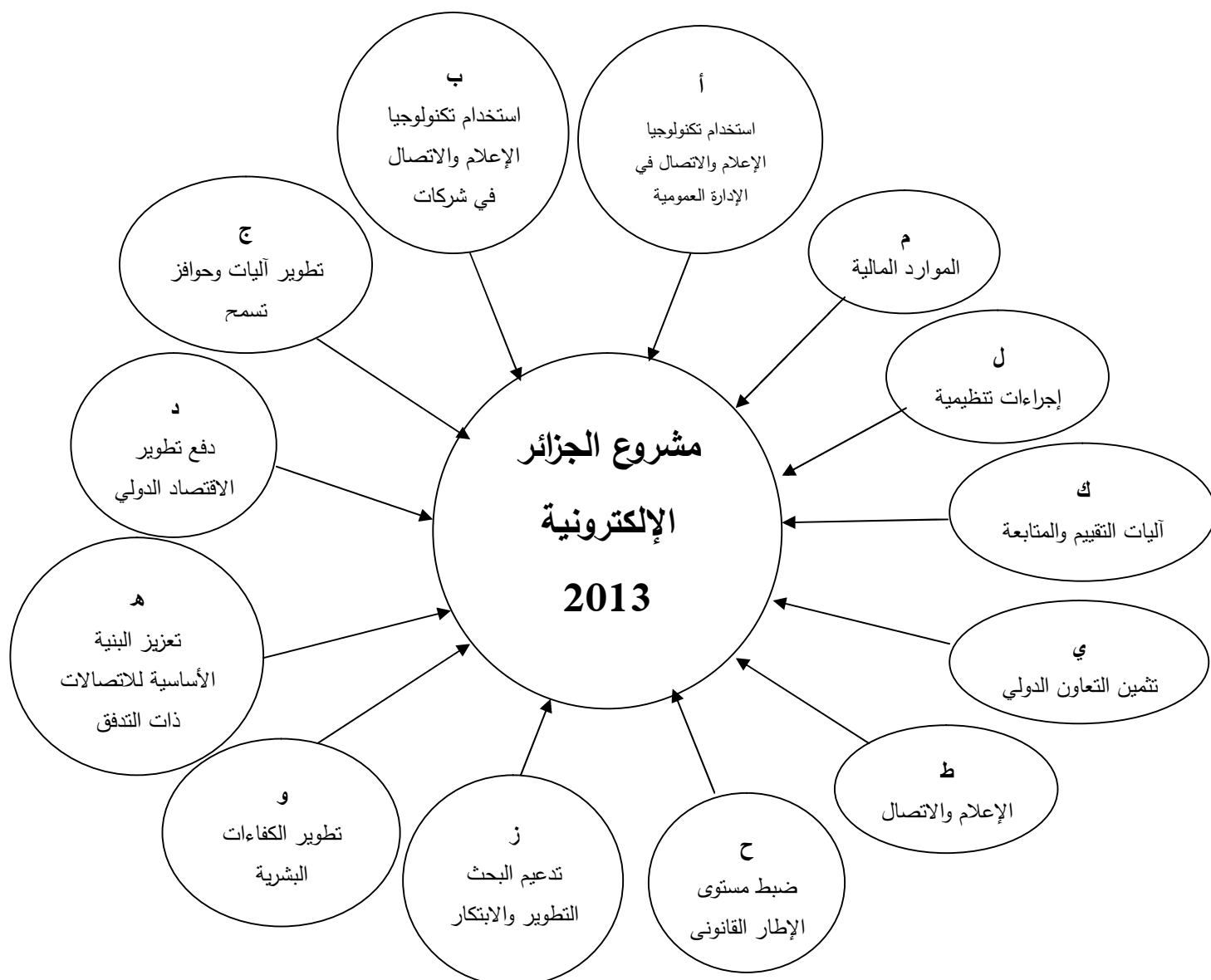
(1) – اللجنة الإلكترونية، الجزائر الإلكترونية 2013

http://www.mptic.dz/ar/ing/pdf/e_algerie.pdf ، 16/12/2017 ، 21:14 ، ص، ص 28، 29

المحور «م» الموارد المالية:

يستلزم تنفيذ إستراتيجية «الجزائر الإلكترونية» موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد، وبالتالي لابد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالاً جيداً، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن، ويستلزم الأمر أيضاً ترتيب الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويتحدد برنامج ميزانية إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 وفق المراحل التنفيذية المرتقبة وسيتم عرضه سنوياً إلى غاية استكمالها مع تدقيقه بصفة شاملة.

وبناء على ما سبق يمكن تلخيص المحاور الرئيسية لمشروع الجزائر الإلكترونية في الشكل التالي:



شكل يوضح المحاور الرئيسية لبرنامج «الجزائر الإلكترونية» 2013

المصدر: من إعداد الطالبة

3-7-2/المنهجية المطبقة لإعداد برامج «الجزائر الإلكترونية 2013»:

تم إعداد الوثائق المتضمنة تقييما للوضع الراهن آنذاك والمحددة للأهداف والأعمال الواجب تنفيذها بالتشاور مع جميع الهيئات والدوائر الوزارية فضلا عن المتعاملين العموميين والخواص الناشطين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

كذلك تم إشراك الأوساط العلمية والأسرة الجامعية في إثراء الأفكار وتوضيح دوى مختلف الجهات المشاركة في تنفيذ الخطة المتعددة القطاعات لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هدف برنامج «الجزائر الإلكترونية 2013» إلى تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة المواطن، وهذا ببرمجة ألف عملية على مستوى كل الإدارات العمومية، المؤسسات والمجتمع، أين نالت الإدارات العمومية الجزء الأكبر من هذه العمليات بـ 824 عملية تستهدف تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها، متجهة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستويين القطاعي والأقفي وهذا من خلال:

أ- عصرنة الإدارة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

بمجموع 377 عملية وذلك من خلال «استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية (Intranets) والشبكات المحلية: هذه العملية تتكفل بها مختلف الوزارات، وهي تتعلق بتطوير وسائل نقل المعلومات بمجموع 130 عملية، وكذا نظم المعلومات (تخطيط موارد المؤسسات "ERP" وقواعد البيانات) بمجموع 106 عملية، بالإضافة إلى التطبيقات الخاصة بالقطاع بمجموع 97 عملية، وأخيرا التكوين بمجموع 44 عملية»⁽¹⁾.

ب- تقريب الإدارة العمومية من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية:

بمجموع 491 عملية تتفرع عنه نوعان من الأهداف الخاصة (أفقية وعمودية).

أولا: تطوير تطبيقات حكومية أفقية: خدمات إلكترونية موجهة إلى الإدارات العمومية بمجموع 44 عملية.

ثانيا: تطوير تطبيقات قطاعية أو عمودية في القطاع العمومي، بمجموع 447 عملية، منها 295 خدمة إلكترونية اتجاه المواطنين (112 إعلامية و 138 تفاعلية) و 86 خدمة إلكترونية اتجاه الموظفين (19 إعلامية و 67 تفاعلية) و 66 خدمة إلكترونية اتجاه المؤسسات (24 إعلامية و 42 تفاعلية).

(1) - اللجنة الإلكترونية: مرجع سابق، ص 30.

تتمثل الآليات العمومية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي يتضمنها برنامج «الجزائر الإلكترونية 2013» في: إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها، ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزاوية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والمؤسسات والعمال والإدارات الأخرى، وتحسين أداء المؤسسات وتطوير خدماتها، من خلال تنفيذ عدد من العمليات منها وضع مصاريف إلكترونية، وإرسال الاستثمار الإلكتروني وإدارة الأعمال الإلكترونية، والتمويل الإلكتروني، واستحداث السجل الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، كما سيتم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستثمرات الفلاحية لرفع الإنتاج والإنتاجية، وفي نشاط الوكالات السياحية⁽¹⁾.

كذلك إعادة بعث عملية «أسرتك» من خلال توفير الحواسيب الشخصية وخطوط التوصيل ذات التدفق السريع، وتقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات المجتمع، ويجري في هذا الإطار، إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العمليات، وإعداد ملفات أخرى، تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات وقطاع التربية، والصحة وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي للبلد.

ولتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تم تحديد الأهداف المتوخاة والمتمثلة في مواصلة الحوار والنقاش الناتج عن عملية إعداد البرنامج في الجوانب الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير الشروط الخاصة بتنمية الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيز، وإقامة إجراءات تشجع على إنتاج المضامين، حيث سيتم في إطار تأهيل مستوى المنشآت الوطنية للاتصال، القيام تدريجيا باستبدال تجهيزات المشتركين المركبة في مراكز التحول البالغ عودها 4 ملايين، بمعدل 900 ألف خط، في السنة خلال الفترة الممتدة من سنة 2009 إلى غاية سنة 2013، واقتناء تجهيزات نفاذ جديدة لصالح المناطق المحرومة، وإعداد برنامج خماسي، لتطوير مجموع الشبكات السلكية لربط المشتركين،

(1) – اللجنة الإلكترونية: مرجع سابق، ص30.

وتوصيل مليون مشترك إضافي من خلال بسط شبكات سلكية في التجمعات السكانية أو المناطق السكنية الجديدة غير الموصولة بشبكات اتصالات الجزائر⁽¹⁾.

وفيما يخص الجانب المرتبط بتطوير الموارد البشرية فإن البرنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويلقن هذه التكنولوجيا لكافة الشرائح الاجتماعية، بالإضافة إلى تنظيم عملية نقل التكنولوجيا والمعرفة والمهارة من خلال اعتماد مسعى حث الشركات متعددة الجنسيات على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر، وإقرار إجراءات تحفيزية وتشجيعية للشركات متعددة الجنسيات منها: ميكروسوفت Microsoft، وأوراك W.Oracle، للاستثمار في الجزائر في مجال نقل التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنظيم عملية تحويل ونقل المعرفة عن طريق تطوير الكفاءات البشرية الجزائرية، وتطوير التعاون العلمي.

ج- مشروع المواطن الإلكتروني:

أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية في الجزائر لأول مرة مشروع المواطن الإلكتروني، الذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلال استخراج جميع الوثائق الإدارية، وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية أو الدائرة، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري يحل محل كل الوثائق الإدارية المتعلقة باستصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها، والاكتفاء ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذه الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية والمجتمع الإلكتروني الذي سيخلص المواطنين من عناء التنقل اليومي إلى مصالح البلدية والدائرة من أجل استخراج الوثائق الإدارية، وهذا الرقم سيكون عبارة عن مفتاح سري لاستخراج مختلف الوثائق، وسيضمن مشروع رقمنة المواطن الاعتماد الكلي على بطاقة التعريف البيومترية بدل الدفتر العائلي بالإضافة إلى تقليص ملفات استخراج رخصة السياقة وجواز السفر دون اللجوء إلى التحقيقات الأمنية، مما يمكن المواطن من استخراج جواز السفر في مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام⁽²⁾.

(1) - اللجنة الإلكترونية: مرجع سابق، ص، ص30، 31.

(2) - حوام بلقاسم: رقم لكل مواطن مدى الحياة-انطلاق مشروع «المواطن الإلكتروني» في الجزائر .
http://www.echorokonline.com/ara/articles/183920.html 22:35 2017/12/23 .

ولكن يمكن القول أن هذه المشاريع فشلت واصطدمت بالكثير من العراقيل والمشاكل، حالت دون تجسيده على أرض الواقع، ولم تستطع السلطات المعنية تجاوزها أو إيجاد بدائل لها، فبقيت الكثير الأهداف المسطرة مجرد إستراتيجيات وخطابات نظرية على الورق.

3-7-3/الخدمات الإلكترونية في بعض القطاعات العمومية:

أ-قطاع التربية والتعليم العالي:

التربية والتعليم: سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى والإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطبقة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:

-مستوى التعليم النظامي: هنا تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس، أو على شبكة الانترنت.

-مستوى التعليم عن بعد: يقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد(التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، بالإضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهج التربوي، وغيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات⁽¹⁾.

التعليم العالي والبحث العلمي:

تقدم الجامعات الجزائرية مجموعة من الخدمات الإلكترونية أهمها:

(1) - عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009- 2010، ص153.

-التسجيلات الجامعية: توفر الجامعات الجزائرية لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم فرصة الاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الأنترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة إلكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الكترونية منها:

www.mesrs.dz

www.orvention.esi.dz

وتتم عملية التسجيل وفق المراحل التالية:

-ملاً وإرسال البطاقة الإلكترونية.

-مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه.

-مرحلة تأكيد التسجيل

-مرحلة الطعون⁽¹⁾.

-تسجيلات الماستر: عرفت عملية التسجيل في الماستر بمختلف الجامعات منذ سنتين إجراءات جديدة، تمثلت في اعتماد التسجيل الإلكتروني على الموقع الخاص بالجامعات دون التقدم إلى مقرها، حيث يستوجب على الطلبة المعنيين إرسال ملفاتهم الكترونيا فقط، ثم يتم توجيههم إلى مختلف التخصصات واستخدام النظام الآلي، وذلك عملاً بالقرار الوزاري رقم 714 وهذا من شأنه أن يخفف الضغط على إدارة الجامعة، ويسهل عملية فرز الملفات وتوجيه الطلبة⁽²⁾.

ب-قطاع البريد والمواصلات: ⁽³⁾

من أهم الخدمات العامة الإلكترونية التي يقدمها قطاع البريد والمواصلات ما يلي:

(1) - زغباش عامر: التسجيل في الماستر عبر الموقع الإلكتروني للجامعة.

(2) - عشور عبد الكريم: مرجع سابق، ص، ص 145، 146 http://www.elkhabar.com/prers/article/87620 2017/12/23 23:03 ،

(3) - عشور عبد الكريم: مرجع سابق، ص، ص 142، 139.

***الشباك الإلكتروني:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليًا.

***بطاقة السحب الالكتروني: (la carte ccp)** يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني، إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري.

ويمكن من خلال بطاقة السحب المغناطيسية والموزعات الآلية توفير الخدمات الالكترونية التالية:

-**خدمات السحب:** توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين، والتي دعمت العمليات التقليدية

-**خدمات الاطلاع على الرصيد:** عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل، يحصل الزبون على كشف رصيده، وله مكانية الاحتفاظ بذاكرة خاصة بكشف الرصيد.

***خدمات عبر شبكة الأنترنت:** وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

-**خدمات الاطلاع على الرصيد:** توفر نسبة الأنترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، حيث لهم امكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، شرط أن يمتلك المتعامل رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي (ccp).

-**خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** وذلك عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شكل استمارة الكترونية

-**خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية:** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معني .

ج-قطاع العدل:

يقدم قطاع العدل مجموعة من الخدمات الالكترونية في إطار شروعه تطبيق الصدارة الالكترونية، ومن هذه الخدمات نذكر: (1)

***الأنظمة المعلوماتية:** وهي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي، بهدف تحسين الخدمات العمومية التي يقدمها القضاء، وتتمثل أولوية هذه الأنظمة في:

-**النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:** يسمح هذا النظام:

-بتسيير الملف القضائي آلياً، منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوي، إلى غاية صدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

-يمكن للمواطن الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني والحصول على المعلومات الخاصة به في الحين، دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

-يسمح بإضفاء الشفافية في عمل القاضي، وفي التعامل مع المتقاضي

-المعالجة السريعة لقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

-**النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي:** وهو نظام:

-يكفل بتسيير نشاط ملف النزول، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

-معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العف.

-الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

(1) - عشور عبد الكريم: مرجع سابق، ص، ص143

-نظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة باقتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

*خدمة الشباك الالكتروني عبر الأنترنت:

بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية، بتوجيه المواطن فيم يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عدداً من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلاً عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتهى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاماً دورياً حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية، كما يتيح موقع فرارة العدل فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل: الإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير (موقع فرارة العدل www.mjstic.dz)⁽¹⁾.

د-قطاع البلدية:

قامت فرارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من عام 2017 برقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى بالبلدية والولاية الالكترونية، وهي تهدف إلى خلق الشفافية والمتابعة في التسيير المحلي لإخضاع كل مصالح التسيير الآلي من الميزانيات إلى الصفقات والمشاريع في انتظار تجهيز بلديات الوطن بموقع واب بداية من عام 2018.

(1) - عشور عبد الكريم: مرجع سابق، ص، ص148-150.

ولقد تحقق مشروع الإدارة الإلكترونية سنة 2010 حيث أصبح واقعاً معاشاً بفضل الإمكانيات المادية التي وفرتها الدولة، بالإضافة إلى المهندسين والكفاءات التي قررت إحداث التغيير والتطوير.

بعد 5 سنوات من الشروع في عملية تعميم الإدارة الإلكترونية بحيث حولت الأداء المحلي من النظام الكلاسيكي البيروقراطي إلى نظام رقمي متطور ألقى العديد من الظواهر التي ارتبطت بالتسيير الإداري مثل التزوير والرشوة⁽¹⁾.

أشار «عبد الزراق هاني» المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، أن أول بداية متمثلة في ذاكرة الشعب الجزائري هي الحالة المدنية، حيث باشرت فيها المصالح بعملية ضخمة لجمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية لـ 1541 بلدية، واليوم لدينا حالة مدنية واحدة وموحدة، لمحت هذه العملية بحفظ ذاكرتنا حيث تم تسجيل 95 مليون وثيقة مسجلة بذاكرة الشعب. أما السجلات القديمة فقد ألغيت، ويتم حفظ السجلات كأرشيف للذاكرة، وقد أعطى المدير العام تعليمات للبلديات وتجديدها وحفظها للتأريخ، وقد تمكنوا من تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود إلى بداية 1800، ولقد تنوعت هذه الأخطاء في الأسماء المختلفة بين الأب والإبن والجد والأحفاد، ورغم الإصلاحات والتصحيحات التي حصلت في السابق إلا أنها تظل الدفاتر والسجلات القاعدية والأساسية ليستمر الخطأ.

ولا يزال العمل متواصلاً، علماً أنه تم حفظ نسخة قاعدية الكترونية في إدارة المركزية، ويتم اللجوء إليها أثناء الضرورة، في هذا الإطار، نخص بالذكر بعض النقاط الهامة:

- البلدية غير مكلفة بتصحيح الأخطاء والأسماء لدى العدالة.

- في حالة تعلق الأمر بمشكل يتطلب تدخل العدالة، فقد تم استحداث شباك على مستوى البلديات يستكمل بالتنقل إلى العدالة ووضع طلب التصحيح والحصول على قرار العدالة، علماً أن المواطن في السابق كان يتكفل بالتصحيح لوحده والقيام بكل الإجراءات والعودة بقرار العدالة الخاص بالتصحيح.

- أقل من 1% من التصحيحات والواجب إجرائها.

(1) - «كلمة المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، عبد الزراق هاني، مع جميلة.أ. المنعقد بتاريخ 30 أكتوبر 2016» المحملة بتاريخ: 2017/03/02 من: <http://www.elmassa.dz>

-تم إخضاع الحالة المدنية لنظام خاص مقسم بين الميلاد والوفاة والزواج مساحة فارغة بينهما يتم الإشارة فيها إلى الهوية، الزوج، الزوجة فهو ما لم يتم الإشارة إليه سابقاً.

-إلغاء 15 وثيقة واقتصاد 1 مليار دينار جزائري سنوياً.

-مكن المواطن من استخراج وثائقه حيثما وجد

-تقليص المدة والمصاريف

-إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة.

-إلغاء شهادة الميلاد رقم 13، وبعض الوثائق، والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق.

-ربط 18 قطاع منها القرارات التي تطلب الوثائق بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع للوزارة الداخلية والجماعات المحلية مما يمكنها من سح أي وثيقة خاصة بالعاملين لديها دون طلبها من المعني.

-تعميم الإدارة الالكترونية لم يكلفها الكثير.

-معظم الأجهزة كانت موجودة في الأصل، وقد استثمرت الدولة سوى 2% 8.7 ملايين جواز سفر مسلمة، وفترة الانتظار لا تتعدى 48 ساعة، ولقد تم بداية من 2012، باستصدار 300 نسخة يومياً، واحتارت الجزائر استصدار جواز السفر البيومتري والالكتروني في آن واحد، وفي عام 2015، تم تحويل كل جوازات السفر الكلاسيكية إلى إلكترونية وبيومترية، وانتقلوا من إنتاج 300 جواز سفر يومياً إلى 800 وحدة، ومنه 25 ألف جواز يومياً.

-03 ملايين بطاقة بيومترية و5 سنوات لتعميم استعمالها. تتميز البطاقة البيومترية بمكونات تتضمن معلومات محددة عن المواطن تكون موجودة في المركز البيومتري تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الوصول إليها بسهولة... (1)

(1) - كلمة المدير العام...: مرجع سابق.

3-8-: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ فترة وجيزة، لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من أهمها ما يلي:

-يشكل الخوف من التغيير لدى الموظفين بالمصالح الإدارية العائق الأول أمام التنفيذ السريع والناجح للإدارة الإلكترونية، وينبغي لذلك التحضير المعنوي لهؤلاء العاملين وتحسيسهم بأهمية الانتقال من الوضع القديم للعمل الإداري إلى وضع جديد، يتسم بالسرعة والفعالية في الأداء.

-كما قد يترتب على تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق بين العاملين في الأجهزة الإدارية خصوصاً في بداية التنفيذ أحد المعوقات التي تحول دون تطوير الإدارة الإلكترونية داخل نفس المنظمة.

-لقد أثبتت الممارسات الميدانية أن غياب التشريعات المناسبة، تكون سبباً في عدم تطور الإدارة الإلكترونية، واصطدامها بجملة من المشاكل، نتيجة عدم وضوح القوانين التي تتيح إمكانية حل المشكلات العالقة إدارياً أو قانونياً مما يجلب الجهات المختصة تسارع إلى إصدار التشريعات التي تسد هذا الفراغ القانوني.

-تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير بنسبة تحتية جيدة من الشبكات والمعدات والبرمجيات، ونظم تشغيل قوية، لكن ذلك يتوقف على توفير اعتمادات مالية معتبرة لانجازها، وبدونها لن تتمكن الدولة من تعميم استعمال الإدارة الإلكترونية بالصورة المثلى في كافة الموافق العمومية، وفي أوسع نطاق جغرافي⁽¹⁾

-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت

-محدودية الانتشار واستخدامات الأنترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمياً لا زال ضعيفا في الجزائر، مقارنة حتى بالدول المجاورة.

-التعاملات المالية الإلكترونية، لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة، رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلى أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل

(1) - بوحنية قوي وعبد المجيد رمضان: الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الأول، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2012، ص، ص9، 10

المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين، وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني التأخير الكبير في الوصول لحساباتهم

سبطء عملية اتخاذ القرارات، وعمليات الإصلاح، والاندماج، بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجان الإداري، وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

-كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مراحلها الأولى لا يمكن أن يزيل كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لأن الأمر يحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل التأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود خطة بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبيه من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتمثل هذه السلبيات خصوصاً في الاختراق الإلكتروني، حيث من الطبيعي أن يتعرض الأرشيف الإلكتروني لمخاطر التجسس على الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها، إضافة إلى أن الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة الإلكترونية، دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال، من شأنه أن يؤدي إلى نقائص وأخطاء في أداء الموظفين⁽¹⁾.

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت في مهدها ومازالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السابقة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن، وفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر.

(1) - عيان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه ل.م.د غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2016، ص، ص 104، 105.

خلاصة:

من خلال ما تم طرحه في هذه الفصل، استطعنا معرفة أساسيات الإدارة الإلكترونية ومن تحتويه من عناصر وخصائص وأهداف إلى غير ذلك من المعلومات المتنوعة، فنستنتج أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلى عملية الاستغناء عن المعاملات العرقية وإحلال المكتب الإلكتروني، عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، حيث نقوم بتحويل المعطيات والمعلومات إلى بيانات الكترونية متاحة في الشبكة المعلوماتية للمؤسسة مما يسهل القيام بالعمل الإداري، وتظهر أهميتها من مدى تطبيقها في جميع وظائف المؤسسة، وكافة المعاملات التي تقوم بها، والمزايا التي تحققها للمجتمع.

إلا أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات المتنوعة من متطلبات بشرية وإدارية، ومالية...، وتحديد إستراتيجية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، والعمل على تجاوز المعوقات التي تواجه سير هذه العملية

إن التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية من شأنه تفعيل سير العمل الإداري للمؤسسات، وهذا ما تسعى إلى تحقيقه الحكومة الجزائرية من خلال تبنيها للإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية، وكذلك كخطوة فعالة لعصرنتها لمراقبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم.

الفصل الرابع:

الإدارة العمومية في الجزائر

تمهيد

1-4: نشأة و تطور الإدارة العمومية الجزائرية.

2-4: مكونات الإدارة العمومية الجزائرية.

3-4: أهمية الإدارة العمومية

4-4: أنواع و مهام الإدارة العمومية

5-4: مشكلات الإدارة العمومية في الجزائر.

6-4: الإدارة الالكترونية و أهداف الإدارة العمومية في الجزائر.

خلاصة

تمهيد:

الإدارة العمومية الجزائرية هي إدارة حديثة النشأة، نشأت مع استقلال الجزائر في 05 جويلية 1962، بعد أن كان العنصر الفرنسي يسيطر تشريعيا و تنظيميا ووظيفيا على أعمال الإدارة العامة طيلة 132 سنة من الاستعمار الذي تعمد تجهيل و تفكير و إبادة واسعة للشعب الجزائري.

و قد ورثت الإدارة العمومية في الجزائر، بعد الهجرة الجماعية للإطارات الأوروبية، العديد من المشاكل الاجتماعية و الثقافية و رغم أن الجزائر حققت استقلالها السياسي إلا أنها لم تحققه إداريا، حيث بقيت تابعة للمنظومة الإدارية الفرنسية، و تتجاوز هذه الوضعية اعتمدت السلطات العامة إلى اتخاذ جملة من الإجراءات على مستوى النشاطي والتنظيمي الإداري المحلي والشرعي في اتجاه الإصلاح الإداري من خلال ما شهدته من محطات في تطورها لواء في مجال التشريع أو مجال تطور حجمها وأدائه، ولازالت إلى يومنا هذا.

ونظرا لأهمية الإدارة العمومية في تحقيق المصلحة العمومية، استدعت الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية لمواطنيها نتيجة التوسع في الحاجات العمومية، وفق ثم صارت الإدارة العمومية مسئولة عن تلبية هذه الحاجيات .

وعلى هذا الأساس سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى العديد من النقاط التي تنتج ضمن الإطار النظري للإدارة العمومية بدا نشأة وتطور الإدارة العمومية الجزائرية والخصائص التي تتسم بها ، وأهميتها و عناصرها، وصولا بعد ذلك إلى أنواع الإدارة العمومية، والمشاكل تعاني منها هذه الأخيرة، وأخيرا دور الإدارة الكرتونية في تحقيق أهداف الإدارة العمومية الجزائرية.

4-1 نشأة وتطور الإدارة العمومية الجزائرية :

باستقلال الجزائر في 05 جويلية 1962 وجدت نفسها في وضعية اجتماعية، اقتصادية، وسياسية صعبة، وكذلك في مجال تسيير المؤسسات والمرافق العمومية، ذلك أن نسبة أكثر من 80% من الشعب الجزائري آنذاك كان يعاني من الأمية، غياب الإطارات، وذوي الدرجات العلمية العليا نتيجة للسياسة الاقتصادية والتهميشية والتجهيلية للصلات الفرنسية وسيطرة المعمرين على كل الإدارات، في هذه الظروف كانت البداية الأولى للإدارة الجزائرية، حيث «الإمكانيات المادية والبشرية محدودة جدا، وكان لابد من اتخاذ بعض إجراءات عاجلة لإدخال شيء من التحسن على الأحوال البلدية، مثلا قامت السلطة في سنة 1963 بتخصيص عدد من البلديات من 1485 إلى 672 بلدية بهدف تقليص حاجياتها المادية والبشرية، وحلت المندوبيات الخاصة القائمة آنذاك، واستبدت بمندوبيات جديدة فعد الاستقلال، وفي السنوات الأولى لم يكف هناك المورد البشري المؤهل لتسيير هاته المرفق المحلية ولا حتى الإمكانيات المادية والمالية لذلك، وكان دمج بعض البلديات ببعضها هو الحل المتاح لتجاوز الصعوبات المطروحة في ذلك الظرف وحتى القانون يتم الإبقاء على القانون الموروث على الفرنسيين، إلى ما يتعارض مع أهداف الاستقلال والمصلحة الجزائرية»⁽¹⁾.

لكن بعد سنوات ازدادت مجهودات الدولة في مجال إصلاح الإدارة العامة من خلال مختلف الجهود الإصلاحية، حيث أصبح الإصلاح الإداري ضرورة حتمية للخروج من هذه الدوامة من المشاكل، ولقد قامت الجزائر بصدد إصلاح المنظومة الإدارية، والتي كانت تعاني من أوضاع متدهورة بعدة مشاريع، وكذا إنشاء هيئات متخصصة في الإصلاح الإداري، سواء كان ذلك بتبني تسميات الإدارة أو تحسين القوانين والتشريعات المرتبطة بالإدارة العمومية.

و مع بداية الألفية الثالثة اتجه تفكير الدولة إلى العمل على مواصلة مسار الإصلاحات تشمل جميع الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، و تحرير الاقتصاد الوطني، من أجل تمكين المؤسسة الجزائرية من أن تصبح المصدر الرئيسي للثروة و لذلك حاولت السلطات العمومية أن تستفيد من الوضع المالي الجيد الناتج في ارتفاع أسعار البترول ابتداء من سنة 2000، و قامت ببيع ثلاث محطات خماسية على التوالي في إطار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي (2000-2014)، حيث حمل هذا البرنامج مختلف المجالات

(1) - صالح بلحاج: المؤسسات السياسية و القانون الدستوري في الجزائر من الاستقلال إلى اليوم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 89.

والأصعدة على المستوى الإداري و الاقتصادي على المستوى الإداري و الاقتصادي و الاجتماعي و البشري، حيث تضمن البرنامج المحاور الأساسية التالية: تحسين التنمية البشرية، تطوير البنية التحتية، تطوير الاقتصاد الوطني، تحسين الخدمة العامة، و لقد مسن مسار الإصلاحات في الجزائر ميادين كبرى و حساسة منها: عصرنه و ترشيد الإدارة العمومية حيث كان للإدارة العمومية نصيبها في هذا البرنامج سعيا إلى عصرتها من اجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن، و بالتالي ضمان اكبر قدر من الاستقرار و الانسجام الاجتماعي، من خلال السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة، سعيا لتطوير سبل التواصل، والحوار بين الإدارة العمومية و المتعاملين و ذلك من خلال عصرنه مناهج العمل و تقييم استعمال الإعلام الآلي و شبكة الإعلام الداخلية⁽¹⁾.

4-2 مكونات الإدارة العمومية الجزائرية:

تقوم الإدارة العمومية بتنفيذ السياسة العمومية للدولة، و تركيز في ذلك على عنصرين أساسيين هما⁽²⁾:

4-2-1: العنصر البشري: يشمل العنصر البشري كل الموظفين بالإدارات العمومية، و الذين يخضعون لنظام قانوني متميز و مختلف عن النظام القانوني الساري على عمال القطاع الخاص، أي أن العنصر البشري يعد أحد عناصر تقدم الإدارة العمومية و حسن اضطلاعها بأعبائها الثقيلة و مهامها المتنوعة فالوقوف على أفضل قواعد الإدارة و استخدام أحسن الإمكانيات، لا يمكن أن يؤدي حقيقة إلى حسن سير الإدارة العمومية و انتظام أعمالها، ما لم يكن الموظفون فيها ذات كفاءة عالية و تكوين سليم.

و يتعين على الموظفين بالإدارة العمومية مراعاة ثلاثة اعتبارات أساسية و هي:

- الحاسة السياسية: أي ربط سياسة التنفيذ بأهداف السياسة العمومية المقررة.

- الصالح العام: أي العمل لصالح المجتمع أو مجموع المواطنين أو الدولة.

⁽¹⁾ -فرطاس فتيحة: عصرنه الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15- جامعة الجبلالي بونعامة- خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02، 2016 ص، ص 310، 314.

⁽²⁾ -بوقلاشي عماد: الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2010- 2011، ص 98.

- 96 -

- المساهمة في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق الرخاء الاقتصادي للدول⁽¹⁾.
- تزايد وظائف الدولة، فقد أدى التزايد في وظائف الدولة إلى تزايد أهمية الإدارة العمومية لأداة لتنفيذ سياستها وهذا بعد أن كانت وظيفة الدولة تنحصر في الحفاظ على الأمن الداخلي والخارجي، وهو الشيء الذي جعل علاقتها مع مواطنيها علاقة استثنائية، حيث يتقاضى عليهم -أي المواطنين- حينها توفير حاجياتهم الضرورية بأنفسهم.

- تقصد الوظيفة الإدارية، بالاضافة إلى المهام الجديدة التي أخذتها الدولة على عاتقها حديثا، تعقدت وظائفها، واتسع نطاقها، فقد أدى نمو دور الدولة على هذا التحول إلى زيادة عدد الإطارات المركزية (الوزارات) وشعب فروع كل إدارة مركزية، ووصل عدد الموظفين فيها إلى أرقام كبيرة، وصار من الضروري ترتيب العمل في هذه الإدارات العمومية سواء المركزية منها أو اللامركزية وتنظم العلاقات بينها، وادخل كل وحدة منها⁽²⁾.

وقد أدى تضخم الجهاز الإداري وتعهده في الدولة إلى ظهور المزيد من الدراسات والأبحاث التي تنظر في ذلك، فنشأت الهيئات المتخصصة في الأبحاث الإدارية، مثل: «التنظيم وطرق العمل» وهذا من أجل تحسين الإدارات العمومية وزيادة كفاءتها.

- ركيزة المجتمعات الحديثة ، وحيث صارت الإدارة العمومية احد ركائز تطور المجتمعات، ويات من الثابت أن الإدارة الجيدة مع إمكانيات مادية متواضعة، يمكن أن تؤدي إلى إنتاج أفضل من تلك التي تؤدي إليها إدارة سيئة تتصرف في إمكانيات اكبر⁽³⁾.

كما انه تتضح جليا أهمية الإدارة العمومية في كنف النظام، أي أنها تمثل القاعدة الثانية إلى جانب الحكومة في تشكيل السلطة التنفيذية، كما تمثل صورة الدولة بالنسبة للمواطن، بالاضافة إلى المساهمة في رسم السياسات العمومية وتنفيذها.

(1) - فرطاس فتحة: مرجع سابق، ص 308.

(2) - محمد السعيد عبد الفتاح و آخرون: الإدارة العامة، المبادئ و التطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 13.

(3) - عمر حوتية و آخرون: الاتجاهات الحديثة لتحقيق الأداء المتميز في المنظمات الحكومية، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005.

4-4: أنواع ومهام الإدارة العمومية :

4-4-1- أنواع الإدارة العمومية:

تنوعت الإدارات العمومية بتعدد الخدمات العمومية المقدمة، بين إدارة الدولة والإدارات المحلية وأخرى للضمان الاجتماعي، وهذا إنما هو تحصيل حاصل لتزايد الحاجيات العمومية، أو العمل على مراقبة النشاط الخاص الموفر للخدمة العمومية.

فمن بين أهم أنواع الإدارات العمومية الواردة في الأدبيات القانونية لأية دولة هو أن العمومية تنقسم بحسب طبيعة عملها الإداري إلى :

1- إدارة الدولة State Administration

2- الإدارة المحلية Locale Administration

3- إدارة الضمان الاجتماعي Sociale Administration

1-/ إدارة الدولة : تمثل إدارة الدولة كل خدمات الدولة المكلفة بتنفيذ القوانين، وإن الأشخاص العاملين بها هم موظفو الدولة، وتشمل إدارة الدولة كل من رئيس الجمهورية ورئيس الحكومة، والإدارات المركزية.

رئيس الجمهورية يتموقع على رأس المؤسسات الإدارية والسياسية والعسكرية فهو مجسد للدولة وموحد للأمة وحامي الدستور، وهو رئيس الدولة رئيس الجمهورية ورئيس السلطة التنفيذية ورئيس مجلس الوزراء، وبهذه الصفات فهو يحظى بالعديد من الصلاحيات، وهذا م تنص عليه المادة 70 من الدستور الجزائري.

أما فيما يتخطى الحكومة ورئيسها فهي تمثل أعلى وظائف السلطة التنفيذية، لان عليها تسيير شؤون العامة وتوجيه سياسة الدولة، فالحكومة تتكون من رئيس حكومة (الوزير الأول) ومن وزراء إلى جانب أجهزة أخرى تساعد (1).

أما بالنسبة للإدارة المركزية، واتي تعرف بالوزارات فالوزارة هي «وحدة أداة مركزية متخصصة» فهي مركزية لأنها وإن كانت في العاصمة في تصدر قراراتها لتشمل كل التراب الوطني، فتتركز القرارات الحكومية

(1) - شريف مصطفى: القانون الإداري، محاضرات لطلبة الحقوق، جامعة الجزائر، 2007، ص 145.

على مستوى العاصمة وحدها وهي أيضا متخصصة، لأنها تقوم على مبدأ التخصص ويعني ذلك أن الدولة تقوم بتوزيع المهام الحكومية فيها على عدد من القطاعات يختص كل قطاع فيها بمهمة محددة (1).

2- الإدارة المحلية: يعد وجود الإدارة المحلية إلى جوار الإدارة المركزية أمر ضروري من شأنه أن يفرز عن نتائج توسيع فيها من صلاحيات الإدارة المحلية هو إدارة المحلية مرفق محلي ذو نفع عمومي، وتزداد أهميتها كلما اقتربت من المواطن، ومن بين الاعتبار التي زادت من أهمية الإدارة والمحلية واعتمادها من طرف الدولة ما يلي: (2)

- تزايد مهام الدولة، من دولة حارسة (أمن-عدالة-دفاع) إلى دولة متداخلة تعني بالمسائل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها.

- التفاوت فيما بين إقليم الدولة الواحدة، من حيث الموارد، الموقع، لاحتياجات وطبيعية قاطنيها ... وغيرها .

- تجسيد الديمقراطية على مستوى المحلي، من خلال اشتراك المنتجين من الشعب في ممارسة السلطة، وهي علامة من علامات الديمقراطية في نظام الحكم، وأيضا كلما استعانت السلطة المركزية بالإدارة والمحلية ومجالسها المنتخبة، كلما كان ذلك مؤثرا على الديمقراطية.

وعليه فإدارة المحلية فهي مناطق محددة تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية، ومن ثم فالدارة المحلية لا شأن لها بالتشريع و لا بالقضاء، ولكن عملها ينحصر في مجال الوظيفة التنفيذية في ما يتعلق بالمرافق ذات الطابع المحلي دون غيرها.

و تنقسم الإدارة المحلية إلى جماعتان محليتان هما البلدية و الولاية فالبلدية هي «الجماعة الإقليمية الأساسية، و التي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، و تحدث بموجب قانون، ولها إقليم واسم ومركز، ويديرها مجلس منتخب و هو المجلس الشعبي البلدي، و هيئة تنفيذية».

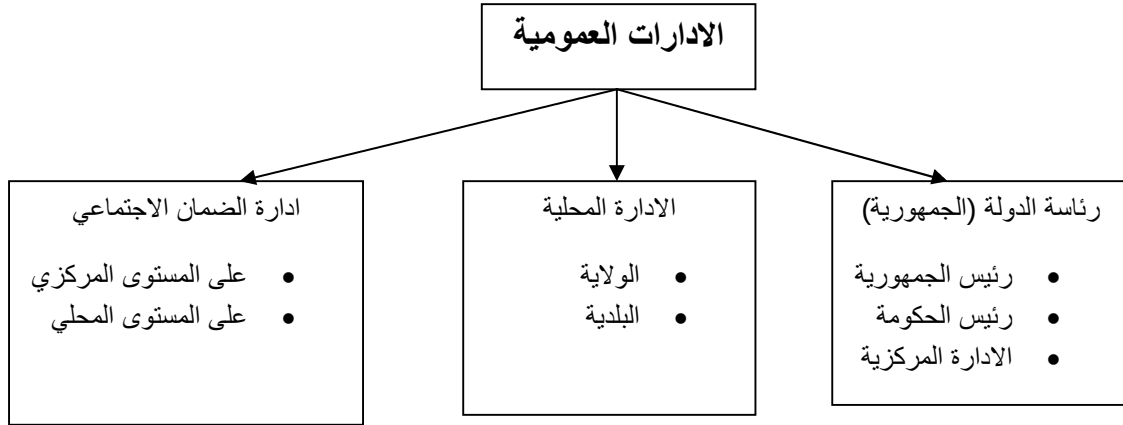
(1) - شريف مصطفى: مرجع سابق، ص 14.

(2) - بسملة عوملي: تشخيص نظام الإدارة المحلية و المالية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 04، بدون سنة، ص 258.

أما الولاية فهي «جماعة عمومية إقليمية ذات شخصية معنوية واستقلال مالي، ولها اختصاصات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وهي تكون أيضا مقاطعة إدارية للدولة»⁽¹⁾.

3- إدارة الضمان الاجتماعي: تعد إدارة الضمان الاجتماعي احد أنواع الإدارة العمومية، و من ثم فهي تمثل جميع الإدارات التي تعنى بالضمان الاجتماعي و التي تشمل مختلف الإدارات التي تتدخل في ثلاثة مجالات، الصحة و الأسرة والشيخوخة، وهي تتواجد على المستوى المركزي و الإقليمي، ف فيما يخص التقاعد مثلا:

- ✓ على المستوى المركزي: الصندوق الوطني للتأمين على الشيخوخة.
- ✓ على المستوى الإقليمي: صندوق ضمان التقاعد و التأمين الصحي.⁽²⁾



شكل (03): يوضح أنواع الإدارة العمومية.

المصدر: من إعداد الطالبة

(1) - محمد عجيلة وآخرون: دور التنمية المحلية و الادارة العمومية في تحقيق التنمية المستدامة (رؤية مستقبلية)، الملتقى الدولي، تسيير الجماعات المحلية الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 28،29 افريل 2010، ص 03.

(2) - شريف مصطفى: مرجع سابق، ص 19.

4-4-2- مهام الإدارة العمومية:

تضطلع الإدارة العمومية بمهمة تتعلق بالنشاط الخاص ذاته، فهي أما أن تقتصر على مجود تنظيم النشاط الخاص ومراقبته، و أما أن تشجع النشاط الخاص، و أما أن تكون أعمق من هذا أيضا، فتحل محل النشاط الخاص في إشباع الحاجات العمومية.

فتدخل الإدارة العمومية في النشاط الخاص يتخذ أشكالا ثلاث و هي: ⁽¹⁾

✓ الشكل الأول: تحاول الإدارة العمومية في هذا الشكل الاكتفاء بمجرد تنظيم النشاط الخاص ومراقبة، وهذا يعني أن هذا النشاط الخاص كاف لإشباع الحاجات العمومية، و الاحتجاج لأكثر من مهمة الضبط و التنظيم، أي مهمة الضبط الإداري.

✓ الشكل الثاني: تجد الإدارة العمومية في كثير من المرات أن النشاط الخاص كاف ولكنه يحتاج إلى بعض التشجيع، فتدخل الإدارة العمومية حينئذ ترفع الحماية على بعض المشروعات وتمنع الإعانات وتقديم الامتيازات، إلى غير ذلك من الوسائل التي من شأنها أن تشجع النشاط الخاص وتمنحه المزيد من الإصرار على المواصلة في توفير الخدمات العمومية لأفراد المجتمع.

✓ الشكل الثالث: تجد الإدارة العمومية بان النشاط الخاص لا يكفي لتوفير الخدمات العمومية بشكل يضمن تحقيق المصلحة العمومية، فتدخل الإدارة العمومية حينها وتتولى بوسائلها إشباع الحاجات العمومية.

و هذه الإشكال الثلاثة تتدخل الإدارة العمومية في النشاط الخاص يمكن أن تتخذ مجتمعه من طرف الإدارة العمومية، حيث كل من هذه الأشكال يمكن أن يغطي نطاق معين من الحاجات العمومية، إذ أن الإدارة العمومية يمكنها أن تقوم بمهمة الضبط الإداري في إشباع حاجات عمومية، ويقوم بتشجيع نشاط خاص في إشباع حاجة عمومية أخرى، و أن تتولى هي الأخرى بإشباع حاجة عمومية ترى فيها أن النشاط الخاص لا يكفي لإشباعها.

(1) - بوقلاشي عماد، مرجع سابق، ص، ص 30، 31.

كما تتفاوت الإشكال الثلاثة السابقة الذكر في الدرجة و في مدى استعمالها من دولة إلى أخرى، فالإدارة العمومية في الدولة الرأسمالية يكون التدخل فيها أقل درجة، حيث تأخذ في الغالب الشكل الأقل، إذ أنها تسعى إلى الحفاظ على أكبر قدر ممكن من الحرية في المجال الاقتصادي للأفراد، أما الإدارة العمومية في الدولة الاشتراكية فهي تأخذ الشكلين الثاني و الثالث، فالإدارة العمومية تتولى تقديم كل الخدمات العمومية اللازمة لأفراد المجتمع، باعتبار وسائل الإنتاج أصبحت كلها ملكا للدولة.

و من ثم فمهمة الإدارة العمومية إذن تتأثر متأثرا بالغا بأهداف الدولة وفلسفتها الإيديولوجية.

4-5- مشكلات الإدارة العمومية في الجزائر:

(المشاكل التي تعاني منها الإدارة العمومية الجزائرية):

مما لا شك فيه أن الدولة الجزائرية واجهت وعبر مختلف مراحلها و تطوراتها عدة مشاكل تسببت في نشوب عدة صراعات، وأزمات اجتماعية، ولعل أهم هذه المشاكل، و بإجماع من الباحثين والمتخصصين في المجال الإداري نجد:

✓ مشكل البيروقراطية، و التي لا تزال إلى حد اليوم منتشرة في الجهاز الإداري الجزائري أو الإدارة العمومية الجزائرية، و التي تعني مجموع التعقيدات الإدارية، وما تنسم به إجراءات الإدارة من جمود يؤدي إلى عرقلة التوصل إلى تحقيق الهدف.

ويمكن تلخيص الخصوصيات و المظاهر السلبية الراسخة في الأجهزة البيروقراطية الجزائرية فيما يلي: (1)

✓ زيادة التضخيم التنظيمي و الوظيفي للجهاز الحكومي، و تحوله الى هيكل هش نتيجة الازدواج في اختصاصات أجهزته، وتفاقم مشكلة التنسيق على مختلف المستويات.

✓ المركزية الشديدة: حيث يميل القادة الإداريين الى المركزية وعدم تفويض السلطة و المسؤولية لمن دونهم للسيطرة على زمام الأمور بأنفسهم، ما ينتج عنه صعوبة بين الالتزام بالإجراءات المسطرة و الاستجابة للاحتياجات الاجتماعية.

(1) - شريف مصطفى: مرجع سابق، ص22

✓ غياب الرقابة في الإدارة الجزائرية، أدى إلى انتشار الفساد الإداري، أي استخدام السلطة العامة من أجل تحقيق أهداف خاصة، وما ترتب عنه من تفشي الوساطة، الرشوة، واختلاس المال العام...

✓ التهرب من المسؤولية: غياب الالتزام والشعور بالمسؤولية لدى أغلبية القادة من جهة وبروز مشكلة عدم تطابق المسؤولية مع السلطة المخولة للموظفين من جهة أخرى، وهذا ما يصعب من عملية اتخاذ القرار.

✓ استغلال النفوذ: حيث يسعى معظم القادة الإداريين غالباً للوصول إلى المناصب العليا لتحقيق المصالح الشخصية و الأهداف الذاتية، ويسيطر النفوذ و السلطة، و هذا ما يؤدي إلى تقديم المصلحة الخاصة على المصلحة العامة.

✓ هجرة الكفاءات من القطاع العام: حيث تعاني الإدارة العمومية الجزائرية من ظاهرة هجرة الإطارات الأكفاء إلى القطاع الخاص وإلى خارج الوطن، أين يجدون الاعتبار المادي و المعنوي، ويعد نفوذ الحوافز و الوساطة في التعيين من بين أسباب الهجرة.

✓ ضعف القيم الأخلاقية، وانتشار ظاهرة التسيب و الامبالاة، مما أدى إلى تدمير المواطنين من الإدارة، وفقدان الثقة بها.

✓ الروتين الإداري: فتعقيد الإجراءات، غياب الشفافية و الجمود، ومقاومة التغيير أصبح من بين العوامل المعيقة لتحسين الكفاءة الإدارية.

و لقد أدت العوامل السابقة الذكر، ورغم النوايا و المحاولات المتعددة لرفع مستوى الكفاءة والأداء الإداري إلى تفشي الظواهر المرضية في الإدارة الجزائرية واستفحال الإهمال والامبالاة، مما زاد من اتساع الهوة بين الإدارة و المزارعين، و يعود فشل الإصلاحات الإدارية في الجزائر إلى عدد من العوامل والظروف الداخلية المتنوعة من بينها:

✓ الاضطرابات السياسية والوضع الأمني الخطي الذي عرفتة الجزائر مع نهاية الثمانينيات مما أدى إلى انشغال الحكومة بحل مشكل الأمن على حساب المشاكل الأخرى، وهذا ما أثر سلباً على الإدارة العمومية.

✓ أن الاستراتيجية الاقتصادية الاشتراكية المعتمدة على الصناعة الثقيلة بالدرجة الأولى، لم تعرف نجاحاً، وقد زاد تدهور سعر البترول من حدة الوضع، مما أدى إلى نشوب أزمة اقتصادية و

مالية تميزت بزيادة المديونية الخارجية بالجزائر وقد ادى هذا الوضع الى اتخاذ اجراءات عاجلة اهمها: خفض ميزانية الادارات العمومية استقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية و اعلان افلاس العديد منها: وكنتيجة لهذه الاسباب اتجه الاهتمام نحو المشكلة الاقتصادية بالدرجة الاولى، باعتبارها ذات اثر واضح على الحياة الاجتماعية للمواطنين، دون الاهتمام الكافي بعملية الاصلاح الاداري ضمن المخططات التنموية.⁽¹⁾

4-6- الادارة الالكترونية واهداف الادارة العمومية في الجزائر:

4-6-1- المبادئ العامة للادارة العمومية في علاقتها بنظام الادارة الالكترونية:

تسعى الحكومة الجزائرية الى ترقية الادارة العمومية وتحسين خدماتها من خلال اتخاذ جملة من التدابير على راسها انشاء مرصد للخدمة العمومية يتكفل باجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص، ونبذ البيروقراطية وانعدام الفعالية و السلوكيات السلبية، ويندرج هذا المرصد في سياق تحديد الادارة العمومية و اعادة تاهيلها، وهو الامر الذي سيسمح بترقية الخدمة العمومية واستعادة الثقة وتعزيزها بين الادارة والمواطن، وبالتالي استعادة مصداقية الدولة من خلال مواصلة ترقية اداء الادارة العمومية، وضمان تكيفها مع محيطها وتطور حاجيات المواطنين وتطلعاتهم.

وتخضع الادارة العمومية على اختلاف انواعها لمجموعة من المبادئ العامة اللازمة لانجاز مهامها لتحقيق الصالح العام، و من المبادئ العامة للادارة العمومية في علاقتها بنظام الادارة الالكترونية نجد:

1/ مبدأ دوام سير الادارة العامة: وفي استمرار سير الادارة العامة بانتظام حتى لا يدب الخل والاضطراب في حياة المستفيدين في حالة تعطلها، وذلك كما في حالة انقطاع الكهرباء، او توقف وسائل المواصلات.

ولا شك ان تقديم الخدمات العامة بنظام الادارة الالكترونية يؤكد على هذا المبدأ، فمن خلال هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة العمومية او المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائيا للرد على استفسارات العملاء في اي وقت كما يستطيع الموظف حتى في بيته

(1) - فرطاس فتية: مرجع سابق، ص، ص 311، 312.

وخارج نطاق اوقات العمل الرسمية الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني الى الادارة التي يعمل بها.

2/ مبدأ المساواة: ويعني ان المواطنين متساوين امام الادارة العمومية ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد ادخال نظام الادارة الالكترونية ينبغي مساءلة الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر او الدخول الى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات العامة التي تقدمها الادارة الالكترونية، ولا يحرمن منها بسبب ظروفهم الاجتماعية او الاقتصادية.⁽¹⁾

3/ مبدأ قابلية نظام الخدمة العامة للتغيير: ويعني انه من حق الادارة ان تتدخل في اي وقت للتعديل او تغيير القواعد التي تحكم الخدمة العامة حتى تتفق وتحقيق المصلحة العامة على افضل وجه، وتطبيق المبدأ يسمح للادارة بتغيير ادارة الخدمة العمومية من النظام التقليدي الى نظام الكتروني، وفي حالة تطبيقه لابد من الحفاظ على حقوق المستفيدين من الخدمة (المقصود الذين لا يجيدون استخدام الحاسوب، او يقل لديهم الوعي بنظام الادارة الالكترونية) لذلك لابد من السلطات المعنية الزامها بمواجهة فعل هذه المشكلة لاقامة المساواة بين الناس في الانتفاع بالخدمات العمومية.

4- مبدأ التزام بالتشغيل الصحيح للادارة العامة: ويعني التجاوب مع مقتضيات الادارة الحديثة المتطورة لتحقيق الصالح العام، ومنها نظام الادارة الالكترونية التي يضمن للادارة مزيدا من الكفاءة في الاداء، والاقتصاد في النفقات.⁽²⁾

ان هذه المبادئ تنطبق على اغلب الادارات العمومية في مختلف في مختلف الدول العربية بما فيها الجزائر، فالادارة العمومية الجزائرية في شروعا لتطبيق الادارة الالكترونية في بعض الخدمات العمومية ما هو الا تأكيد على هذه المبادئ، وسعي منها على ترجمتها في ارض الواقع، من خلال التجاوب مع التقنيات الحديثة في مجال الادارة.

فمثلا في مجال الادارة المحلية نجد انه بإمكان المواطن الحصول على استفسارات عن طريق خدمة الهاتف (الاتصال بالرقم الاخضر 1100) وطرح انشغالات او تقديم استفسارات للتزويد بالمعلومات التي

(1) - ماجد راغب الحلو: علم الادارة العامة ومبادئ الشريعة الاسلامية، دار الجامعة الجديدة، الازارطة، 2007، ص،ص

435، 435.

(2) - ماجد راغب الحلو: مرجع سابق، ص 439.

يطلبها، هذا الرد يشغل على مدار 24 ساعة، هذه الخطوة تعتبر مرحلة مهمة من مراحل الانتقال للإدارة الالكترونية بطريقة سلمية بالإضافة الى العمل على توفير المتطلبات القاعدية و الأساسية لذلك .⁽¹⁾

4-6-2- أهمية الإدارة الالكترونية في تحقيق اهداف الإدارة العمومية:

فاهمية الإدارة الالكترونية بالنسبة للإدارة العمومية تكمن فيما يلي:⁽²⁾

4-6-2-1- تحسين مستوى الخدمات: يهدف نظام الإدارة الالكترونية الى تقديم الخدمات الى الجمهور و العملاء بشكل لائق و بمواصفات تتفق مع وجود الإدارة الالكترونية ذاتها و بالتالي تقادي الاخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تادية الخدمة بالطرق التقليدية، كما ان انجاز المعلومات بشكل الكتروني لا يستغرق سوى دقائق معدودة، الامر الذي يوفر الوقت الضائع في الانتقال الى مقر الإدارة، و البحث عن الموظف المختص وانتظار الدور قيام الموظف بانجاز المعاملة، و السبب في ذلك ان الحاسب الالي، وقاعدة البيانات الالكترونية تعطي نتائج يقينية مما يختصر الاجراءات الكثيرة و المراحل الطويلة التي تستغرقها المعاملة.

4-6-2-2- توفير الوقت و الجهد والنفقات: ان اجراء معاملة ادارية بالطريقة التقليدية يستغرق وقتا، لا سيما وان انجاز المعاملات لا يتم في مصلحة واحدة، و انما في عدة مصالح، واحيانا داخل مدن مختلفة، مما يتطلب على صاحب المعاملة اهدار وقت ونفقات مختلفة، خاصة وان كان المواطن يجهل التعامل مع الجهات المذكورة، لكن في ظل نظام الإدارة الالكترونية فانه يتم توفير الوقت والجهد و المال، الامر الذي يساعد على سرعة اداء الخدمة العامة بأسهلاطرق، ويمكن انهاء الخدمة المطلوبة مع الإدارة في ثوان او دقائق معدودة.

4-6-2-3- القضاء على بيروقراطية العمل الاداري: تهدف الإدارة الالكترونية في مجال العمل الحكومي الى التخلص من البيروقراطية، و القضاء على التعقيدات الادارية التي تؤدي الى اهدار الوقت و الجهد و المال.

(1) - لموشي حمزة: تقنية جديدة لتحسين الخدمة العمومية وتجسيد الديمقراطية الشاركية، الحدث المحلي،

www.echaab.com/or ، 2018/02/26 ، 15:23.

(2) - النهار الجديد: تطور الإدارة الالكترونية محور اساسي لاستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013،

<http://www.ennaharonline.com/or/spcialespages/higech> ، 2018/02/27 ، 21:14.

فالادارة الالكترونية تمكن من القضاء على كمية النماذج الورقية والمستندات و التوقعات المطلوبة استيفائها في هذه النماذج وطلبها مره اخرى في معاملات جديدة.

كما ان الموظف في نظام الادارة الالكترونية يخضع لنظام رقابي اسهل وادق، لعدم وجود مستويات ادارية او تعدد في الرئاسيات، الامر الذي يساعد على سرعة صنع واتخاذ القرار، وتقديم الخدمة العامة اليا في اسرع وقت ممكن.

4-2-6-4- الشفافية و الوضوح الاداري: يمكن لاي متعامل في نظام الادارة الالكترونية ان يعلم كافة الامور التي تتعلق بمعاملته، و اين تقع، و المرحلة التي قطعها، و ذلك من خلال الاتاحة الكاملة و المتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات و الاجراءات الحكومية لكافة المؤسسات و المواطنين.

و من الامور التي تحقق الشفافية و الوضوح الاداري الالكتروني:

- تحقيق الاتصال بين الموظف الحكومي و طالب الخدمة.
- سهولة الوصول للخدمة من خلال شبكات الاتصال في اي وقت و اي مكان.
- وفرة البيانات و المعلومات بأعلى كفاءة.
- العدالة في تقديم الخدمة لذات الدقة و التكلفة و الجودة و الوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة و التقدير و الاحترام.

و تهدف الحكومة الجزائرية من خلال استخدام و تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية إلى تحقيق جملة من الأهداف و من بينها:

- ✓ عصرنة الإدارة.
- ✓ تعزيز فعالية نشاطات الإدارة المحلية و المركزية.
- ✓ استعمال وسائل الدفع الالكتروني.
- ✓ إدراج التجارة الالكترونية لتعزيز شفافية الصفقات التجارية و المساهمة في تقليص السوق الموازية.
- ✓ منح خدمات أكثر سرعة و اقل دقة و أكثر فعالية.
- ✓ تسهيل وتسريع الاستغلال الأمثل لقواعد المعلومات.

- ✓ تمكين المواطنين من القيام بعدة خدمات عبر شبكة الانترنت كالتسجيل في مسابقة او جامعة،
- الاطلاع على حالة تقديم ملف، التعبير عن الشكوى و غيره من الخدمات.
- ✓ امكانية الاطلاع و المشاركة في الصفقات العمومية.

و في هذه الصدد قامت الحكومة الجزائرية بالقيام بعدد من الشاريع على مستوى الادارات الجزائرية تمحورت اساسا في الرقمنة و توثيق الوثائق الادارية، وتنصيب انظمة اعلامية مدمجة، وكذا ادراج بعض الخدمات لصالح المواطن.⁽¹⁾

(1) – النهار الجديد: تطور الإدارة الالكترونية محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، مرجع سابق.

خلاصة:

انطلاقا مما سبق عرضه يمكن القول أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية، حيث أن هذه الأخيرة تتميز بكونها مستوفية للمصلحة العمومية من خلال تقديمها وفقا لمبادئ ضمان الاستمرارية و المساواة و التكلفة، وذلك انطلاقا من أنواعها المتعددة على غرار إدارة الدولة و الإدارة المحلية و الضمان الاجتماعي.

ونظرا لأهمية الخدمات العمومية في تحقيق المصلحة العامة فإن الإدارات العمومية التي تشتهر على توفيرها تعمل على تطويرها من خلال مواكبة مختلف التحولات و التطورات التكنولوجية، وإدخال الأنظمة الحديثة في التسيير الإداري كالإدارة الالكترونية، هذه الأخيرة التي لها تأثيرات ايجابية في تحسين أداء الإدارات العمومية، فهي تعمل على تحسين مستوى الخدمات وتوفير الجهد و الوقت و النفقات، كما أنها تساهم في تحسين العمل الإداري و الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، لذلك فالإدارة الالكترونية تساهم في الحد و القضاء على الكثير من المشكلات التي تعاني منها الإدارات العمومية خاصة البيروقراطية الإدارية والسلوكيات السلبية التي أثرت على سمعة الخدمات العمومية، كما أنها تعمل على دعم مبادئ الإدارة العامة مما يساهم في رفع مستوى الخدمات العمومية، ويساهم في تقديم خدمة أكثر كفاءة وفعالية للمستفيدين.

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

5-1- مجالات الدراسة.

5-2- عينة الدراسة.

5-3- المنهج المستخدم.

5-4- أدوات جمع البيانات.

5-5- الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات والنتائج.

خلاصة

تمهيد:

من أهم الخطوات في البحوث السوسولوجية بعد الإلمام بالجانب والتراث النظري لمتغيرات الدراسة عرض الإجراءات المنهجية والأسس التي يبنى عليها الجانب الميداني فهذه المرحلة تساعد الباحث على الإجابة عن مشكلة الدراسة وجمع المعلومات والحقائق المرتبطة بموضوع بحثه، انطلاقاً من مجموعة من الأسس العلمية والمنهجية .

ومن أجل ذلك تناولنا في هذا الفصل مجموعة من الإجراءات المنهجية المتمثلة في مجالات الدراسة، العينة وكيفية اختيارها، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

5-1- مجالات الدراسة.

يعد تحديد مجالات الدراسة من بين الخطوات الأساسية في البناء المنهجي، ولقد اتفق المشتغلون في مجال البحث الاجتماعي أن لكل دراسة مجالات ثلاثة رئيسية وهي المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري.

5-1-1 المجال المكاني:

لقد أجريت الدراسة بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-

5-1-1-1 التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-بسكرة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

5-1-1-2 نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء وكالة- بسكرة

أنشئت وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء- بسكرة سنة 1983، حيث كانت من قبل عبارة عن مركز دفع تابع لوكالة قسنطينة والذي تم إنشاؤه سنة 1978 والتي كانت تضم كل ولايات الناحية الشرقية آنذاك.

تقع وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية- بسكرة وسط المدينة بشارع الزعاطشة وتترع على مساحة قدرها 7288 م²، تضم الوكالة 07 مراكز للدفع و13 فرعا موزعة عبر دوائر الولاية، ومركز للتشخيص والعلاج إضافة إلى صيدلية وروضة أطفال

5-1-1-3 مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

يعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء من أهم الهيئات في مجال الضمان الاجتماعي وبعد المرسوم التنفيذي رقم 92/07 ليوم 04/01/1992 المتعلق بصناديق الضمان الاجتماعي النص المباشر الذي يحدد مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء كما يلي:

- تسيير التعويضات المادية كمصاريف علاج العطل المرضية، حوادث العمل والأمراض المهنية

- تسير تعويضات المنح العائلية على حساب الدولة من الخزينة العمومية.
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية الى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية
- تسير تعويضات الأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الدولية
- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين
- الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الادعاءات

5-1-2 المجال الزمني:

يقصد به الوقت المستغرق لإجراء هذه الدراسة، حيث كانت البداية منذ أن تمت الموافقة على الموضوع من طرف الإدارة الى غاية استلام الاستمارة من الموظفين، حيث بدأت هذه الدراسة بالجانب النظري من خلال جمع المعلومات التي يدور حولها الموضوع والإحاطة بكل جوانبه وبعد ذلك قمنا بإجراء الجانب الميداني للدراسة والتي كانت على مراحل، إذ كان أول اتصال بالوكالة يوم 2018/03/18 من أجل الحصول على الموافقة لإجراء هذه الدراسة وتمت الموافقة على طلبنا يوم 2018/03/20 وفي يوم 2018/04/01 قمنا بتوزيع الاستمارة التجريبية على عدد من الموظفين وقمنا باسترجاعها في نفس اليوم في يوم 2018/04/08 انطلقت عملية توزيع الاستمارات حيث استمرت العملية 04 أيام وقد كان العدد الإجمالي للاستمارات الموزعة 48 استمارة وقد انتهت العملية يوم 2018/04/11

5-1-3 المجال البشري:

يتضمن المجال البشري جمهور البحث الذين شملتهم الدراسة ويعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيتز" أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي⁽¹⁾

(1) موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2 ، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، القصبة، الجزائر،

ويتمثل المجال البشري في دراستنا هذه في موظفي وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء بسكرة والمقدر عددهم حوالي 165 عامل حسب إحصائيات الوكالة، والمتمثلة في الاطارات وأعوان
التحكم وأعوان التنفيذ موزعين كمايلي:

- عدد الاطارات: 45 إطار

- أعوان التحكم: 48 عون تحكم

- أعوان التنفيذ: 63 عون تنفيذ

أما بالنسبة لأعوان الأمن وعاملات النظافة والمقدر عددهم بـ 09 فقد تم الاستغناء عنهم لأنهم غير معنيين
بالدراسة ومنه يصبح العدد الاجمالي للعاملين مقدر بـ 156 عامل.

5-2- عينة الدراسة:

تعتبر عملية تحديد عينة الدراسة إحدى الدعائم الأساسية للبحث الامبريقي حيث أنها تسمح بالحصول في
حالات كثيرة على المعلومات المطلوبة مع استقصاء ملموس في الموارد البشرية الاقتصادية وفي الوقت
ودون أن يؤدي ذلك إلى الابتعاد عن الواقع المراد معرفته (1)

وتعرف أيضا: هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من
الأفراد من المجتمع الأصلي (2)

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية الطبقية، وفي هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة
الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين ويعتبر ذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة
الهامة وبعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في
مجتمع الدراسة الأصلي.

وتتميز العينة العشوائية الطبقية عن العينة العشوائية البسيطة بمايلي:

(1) بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني: أسس البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، د.ط، د.س، ص 120 .

(2) إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج: مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 108 .

- تسمح العينة العشوائية الطبقية باختيار عينة متنوعة تحسب من كل مجموعة أو طبقة من مختلف المجموعات المصنفة.

- في العينة العشوائية الطبقية يؤخذ بعين الاعتبار المتغيرات ذات الأهمية المحورية في الدراسة، كمتغير النوع، السن، التعليم، الدخل، المهنة...

وبناء على هذا يستوجب على الباحث تقسيم العينة الطبقية إلى طبقات أو مجموعات حسب الخطوات التالية:

1- تقسيم المجتمع إلى طبقات

2- تقدير حجم العينة الكلي

3- توزيع العينة على الطبقات

4- اختيار العينة من كل طبقة بنفس الطريقة التي تسحب بها عينة عشوائية بسيطة⁽¹⁾

وتم سحب عينة الدراسة من المجتمع المدروس والذي قدر بـ 156 حيث قمنا بسحب نسبة 30 %

من الاطارات، و بسحب نسبة 30 % من أعوان التحكم، و 30 % من أعوان التنفيذ، وتمت العملية كما يلي من كل طبقة:

$$\text{الإطارات: } 14 = \frac{30 \times 45}{100}$$

$$\text{أعوان التحكم: } 15 = \frac{30 \times 48}{100}$$

$$\text{أعوان التنفيذ: } 19 = \frac{30 \times 63}{100}$$

$$\text{المجموع هو: } 48 = 19 + 15 + 14 \text{ مفردة}$$

(1) رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2007 ، ص 48

وبعد اجراء سحب عينة من كل طبقة قدر عدد الإطارات بـ 14 إطار، وأعوان التحكم بـ 15 عون تحكم وأعوان التنفيذ بـ 19 عون تنفيذ، وبالتالي يصبح عدد مفردات العينة في دراستنا مقدر بـ 48 مفردة

5-3- المنهج المستخدم: المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل

اكتشاف الحقيقة فهو بذلك يكتسي أهمية بالغة في تحديد صفة النتائج وموضوعيتها، كما يتطلب إقامة علاقة قوية مع موضوع البحث، حيث لا بد أن يتكيف مع طبيعته وخصائصه ولكل منهج وظائفه وخصائصه.

ومن هذا المنطلق نجد أن المنهج المناسب لإشكالية هذه الدراسة وفرضياتها يتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه: " مجموع الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع واعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا دقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات الظاهرة " (1)

وانطلاقا من طبيعة الموضوع المتمثل في الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارة العمومية، والذي سنحاول من خلاله الكشف عن الدور الذي تمارسه الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية في الجزائر، وهذا من خلال الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة بـسكرة، لذا فإن البحث الامبريقي اقتضى منا اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر ملائمة في كشف حقيقة الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.

5-4- أدوات جمع البيانات:

إن الباحث ملزم باستخدام جملة من التقنيات أو الأدوات من أجل جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخدمه، بحيث تساعد على استقصاء المعطيات من المبحوثين بأسلوب علمي، ويتم عادة تحديد الاداة أو الادوات اللازمة لجمع البيانات في مرحلة تصميم البحث في ضوء الأهداف و البيانات المتاحة، ومدى ملائمة هذه الادوات لدراسة مشكلة موضوع الدراسة.

وقد تم استخدام مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات في هذه الدراسة وهي:

(1) أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 35

5-4-1 الملاحظة:

تعد الملاحظة من أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات وتعني الملاحظة الاهتمام والانتباه إلى شيء أو حدوث ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، والملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها. (1)

وقد اعتمدت في هذه الدراسة على الملاحظة البسيطة للكشف عن تفاصيل الظاهرة المدروسة والمتمثلة في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية الجزائرية، كما مكنتنا هذه الأداة من جمع كل الملاحظات ذات الصلة بالموضوع، كما أفادتنا هذه الأداة في معرفة الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها الوكالة في سير عملها، كذلك محاولة الكشف عن بعض النقاط المهمة في بحثنا لمعرفة ما إذا كانت المؤسسة قد طبقت برامج تدريبية لموظفيها من أجل التحكم أكثر في التكنولوجيا، كذلك معرفة سمات أفراد مجتمع الدراسة خاصة أولئك الذين طبقت عليهم استمارة البحث.

5-4-2 المقابلة:

تعتبر أداة المقابلة من أدوات البحث وهي أداة مهمة في جمع البيانات مباشرة من المبحوث، وتعرف المقابلة بأنها: تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه

وقد قمنا بإجراء المقابلة مع نائب المدير السيد " علاوي جلال " حيث وافق على قيامنا بالدراسة الميدانية بالوكالة، ووضح لنا كيفية سير المؤسسة في ظل تكنولوجيا المعلومات، والاهداف المسطرة التي يسعون إلى تحقيقها لمواكبة التطور في العمل الإداري، كما قمنا بإجراء مقابلة مع السيد رئيس مصلحة المستخدمين الذي أفادنا بمعلومات فيما يخص الهيكل التنظيمي للوكالة، وعدد العمال بالوكالة، ومستوياتهم الوظيفية، أيضا قابلنا المسؤول عن مصلحة الوسائل العامة وزودنا بأرقام فيما يخص عتاد المؤسسة مثل أجهزة الحواسيب، والأجهزة الإلكترونية الأخرى مثل: قارئ بطاقات الشفاء، كاميرات الفيديو، حواسيب خاصة، شبكات الإعلام

(1) طلعت ابراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الإجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 75

الآلي...، والتجديد على هذه الأجهزة الالكترونية من فترة إلى أخرى. حيث أفادتنا هذه المقابلة في جمع معلومات حول الإدارة الالكترونية والسياسة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة.

5-4-3 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث الأكاديمية خاصة العلوم الاجتماعية، فالاستبيان عبارة عن مجموعة أسئلة تدور حول موضوع معين لعينة من الأفراد للإجابة عليها، وتعد هذه الأسئلة في شكل واضح وتجمع معا في شكل استمارة

ومن أجل اختبار صحة الفرضيات المقدمة في هذه الدراسة ومؤشراتها من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين، وقد شملت على 48 مفردة، وقد وزعت على مجموعة من المحاور كل محور يجمع مؤشرات هامة تعبر عن متغيرات الفرضيات.

وقد قسم الاستبيان إلى قسمين: يتعلق القسم الأول بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتضمن 06 أسئلة من 01 إلى 06، أما القسم الثاني فقد خصص للدراسة وقسم هذا الجزء إلى ثلاث محاور

المحور الأول: يتعلق بالفرضية الأولى ويضم 13 عبارة (من 07 إلى 19)

المحور الثاني: يتعلق بالفرضية الثانية ويضم 10 عبارات (من 20 إلى 29)

المحور الثالث: يتعلق بالفرضية الثالثة ويضم 09 عبارات (من 30 إلى 38)

شمل الاستبيان على 03 درجات كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (01) يمثل درجات الاستبيان

الإجابة	دائما	أحيانا	أبدا
الدرجات	03	02	01

ثبات أداة الدراسة وصدقها:

صدق الاستبيان:

للتأكد من أن الاستبيان يقيس ما أعد له، وأنه يشمل كل العناصر التي من خلالها يمكن جمع بيانات صحيحة، وأن العبارات سليمة من الناحية اللغوية والبنائية تم عرض الاستبيان على عدد من المحكمين (أنظر للملحق رقم 02) لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول المحتوى والحكم على درجة ملائمة الفقرات وصياغتها اللغوية، وانطلاقاً من ملاحظات المحكمين وتوجيهات المشرف تم تعديل الاستبيان وذلك بإعادة صياغة بعض العبارات وإلغاء بعضها نظراً لوجود تشابه في المعنى وإعادة ترتيب البعض الآخر حتى أوفت بالغرض المطلوب ليخرج في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (01)

الصدق الظاهري:

وقد تم الاعتماد على الصدق الظاهري حيث تم توزيع الاستبيان على 04 محكمين أساتذة علم الاجتماع وذلك لتحكيم الاستبيان من حيث مصداقيتها وصحة عباراتها والنظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشموليتها وتنوع محتواها أو أي ملاحظة أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً، وانطلاقاً من ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وتوجيهات المشرف تم إجراء التعديلات في ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم والأستاذ المشرف وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة **الصدق الظاهري** وصدق محتوى الأداة، وبالتالي فإن الأداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

الصدق البنائي لأداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V 20) حيث طبقت المعادلة على العينة لقياس **الصدق البنائي** الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها والتأكد من أنه سوف يقيس ما أعد لقياسه من خلال صدق الاتساق الداخلي.

ويقصد بثبات الاستبيان أنه تعطي نفس النتيجة إذا تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الشروط والظروف. يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ.

والجدول التالي يوضح النتيجة النهائية لمعامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach (معامل الثبات والاتساق الداخلي للأداة) المحسوب عن طريق SPSS V 20 وللتوضيح أكثر أنظر في الملاحق نتيجة ألفا كرونباخ بالتفصيل لكل عبارات الاستبيان. (الملحق رقم 03)

جدول رقم (02) يوضح النتيجة النهائية لمعامل الثبات " ألفا كرونباخ "

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
32	0.88

المصدر: على أساس مخرجات SPSS V 20

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ 0.88 وهو معامل ثبات جيد جدا ومناسب لأغراض البحث، كما نعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور البحث وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث (أنظر للملحق رقم 03) وعلى اعتبار أن القيمة تقترب من 1 بهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج وعليه فإن الاستبيان صالح لقياس لما أعد من أجله.

5-5- الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات والنتائج:

من المتعارف عليه لدى الباحثين في الدراسات الاجتماعية أن مفاضلة الباحث لأسلوب أو عدد من الأساليب الاحصائية لمناقشة الفرضيات، تتم أولا وأخيرا وفق اعتبارات منهجية ينبغي عليه أخذها بعين الاعتبار والمتمثلة أساسا في طبيعة اشكالية الدراسة ومتغيراتها، طبيعة الفرضيات، أهداف البحث، أداة جمع البيانات وغيرها من الاعتبارات.

وانطلاقاً من هذه الحقيقة فإن مناقشة فرضيات هذه الدراسة استلزمت استخدام أسلوبين إحصائيين هما: الأسلوب الكمي والأسلوب الكيفي.

5-5-1 الأسلوب الكمي:

يقتصر الأسلوب الكمي على الأرقام والنسب المئوية ومصادقيتها في التعبير عن الواقع، ولا جدال حوله ولكنه يبقى قاصراً إذا لم يزاج بالتحليل النوعي أو الكيفي، فهو الأسلوب الذي يعني تكميم البيانات وجعلها نسب ووضعها في جداول ومن خلال هذه الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- لقد استخدم في التحليل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS V 20** وهو من البرامج التي الإحصائية التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة ومنها التطبيقات الإحصائية، وفي دراستنا هذه تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية وبفيد في وصف عينة الدراسة وتحديد نسبة استجاباتهم

2- المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاه تركز الإجابات

3- الانحراف المعياري وهو الجذر التربيعي للتباين للتعرف على درجة التشتت بين إجابات المبحوثين

4 - معامل ألفا كرونباخ لقياس الصدق البنائي للاستبيان.

5- χ^2 (كاف تربيع) وهو اختبار إحصائي يتم تطبيقه لدراسة العلاقة بين متغيرين لمعرفة ما إذا كان

هناك علاقة بين المتغيرين فعليا أم لا (لحساب المطابقة) فهو يفيد في اختبار مقارنة التكرارات

المشاهدة والتكرارات المتوقعة لمعرفة هل هناك فرق معنوي بينهما أم لا.

5-5-2 الأسلوب الكيفي:

وهو الذي يحاول تطبيق الأعداد والتعبير عنها بكلمات ومفاهيم ذات مضامين ودلالات أبعد أعرق من مجرد أرقام صماء، فالأسلوب الكيفي يعمل على ترابط وتكامل أجزاء البحث ومختلف عناصره مع بعضها البعض، كما يساهم التحليل الكيفي في تدعيم البحث وتقويته ورفع مستواه العلمي من حيث ربطه بالإطار

النظري الذي تطرقنا إليه وذلك من أجل التوصل في النهاية إلى طرح مجموعة من النتائج العامة والجزئية التي تبين مدى الصدق الامبريقي لفروض الدراسة.

وقد استخدم في هذه الدراسة في تفسير وتحليل البيانات الإحصائية وذلك في ضوء ماتم دراسته واقعيًا، وماتم الإشارة إليه في الجانب النظري .

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل الإلمام بأهم الجوانب والإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة، والتطرق لأهم الأدوات المنهجية التي استخدمت لجمع البيانات والحقائق الميدانية وذلك من خلال تحديد مجالات الدراسة، المنهج المتبع في الدراسة، العينة وكيفية اختيارها وتحديد لها، أدوات جمع المعلومات والبيانات الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

وتعتبر هذه المرحلة من المراحل المهمة في الدراسات العلمية، فهي المرحلة التي تمهد الطريق للباحث لتحليل وتفسير ومناقشة النتائج التي توصل إليها.

الفصل السادس:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

6-1 - عرض نتائج الدراسة

6-2 - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

6-3 - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

6-4 - النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

بعد جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث و الدراسة من خلال استخدام التقنيات والأساليب المنهجية المناسبة، تم تفريغ البيانات وتبويبها في جداول إحصائية لتسهيل عملية التحليل والمعالجة وتقديم تفسير لمختلف النتائج التي تم التوصل اليها بهدف الوصول الى نتائج وحقائق يمكن تعميمها، وفي هذا الفصل سنقوم بعرض النتائج المتعلقة بكل فرضية ثم تحليلها واستخلاص النتائج الجزئية والنتيجة العامة.

6-1 عرض نتائج الدراسة:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	29	60.4%
أنثى	19	39.6%
المجموع	48	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن 29 من أفراد عينة الدراسة يمثلون مانسبته 60.4% من إجمالي افراد عينة الدراسة ذكور، وهم الفئة الأكثر، في حين نجد 19 منهم يمثلون مانسبته 39.6% من إجمالي عينة الدراسة اناث، حيث نلاحظ ان المؤسسة مجال الدراسة يطغى عليها العنصر الذكوري وهذا ما تبينه النسبة المئوية ويمكن إرجاع ذلك لطبيعة العمل الإداري الذي يتلاءم مع طبيعة واستعداد الرجل للأعمال التي تتطلب الصبر والتركيز، خاصة في مواجهة الشرائح الاجتماعية على اختلاف مستوياتهم التعليمية والثقافية لتلبية طلباتهم، وتوضيح إجراءات الحصول على الخدمات الإدارية التي تختص بها وكالة الضمان الاجتماعي

الجدول رقم (04) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
[30-20] سنة	04	8.3%
[41-31] سنة	18	37.5%
[52-42] سنة	20	41.7%
[63-53] سنة	06	12.5%
المجموع	48	100%

أما عن متغير السن فنلاحظ ان المبحوثين يتركزون في الفئة العمرية [42-52] سنة، وذلك بنسبة 41.7% والمقدر عددهم ب 20 عاملا، تليها الفئة العمرية [31-41] سنة بنسبة 37.5% حيث بلغ عدد العاملين بها 18 عاملا، فيما قدرت نسبة الفئة العمرية التي تتراوح مابين [53-63] سنة ب 12.5% حيث بلغ عدد العاملين بها 06 عاملين، واخيرا نجد ان الفئة العمرية التي تتراوح بين [20-30] سنة بلغت نسبتها 8.3% أي مايعادل 04 عاملين، ويلاحظ ان اغلب المبحوثين تنحصر أعمارهم بين [42-52] سنة تليها الفئة العمرية مابين [31-41] سنة مع ملاحظة التقارب في النسبة والعدد بين الفئتين ويمكن إرجاع ذلك الى مايمكن أن تقدمه هذه الفئة في مجال العمل الإداري وما يمكن الاستفادة منها في مجال الخبرة المهنية التي تمتاز بها كما أن متطلبات العمل في هذا المجال يفرض تكويننا علميا طويل المدى إضافة إلى توفر عامل الخبرة والكفاءة أيضا تمسك المؤسسة بمواردها البشرية ذات الكفاءة العالية ، في حين نجد ان الفئة العمرية [20-30] سنة وهي الفئة الأقل تشكل نسبة 8.3% فقط من اجمالي المبحوثين وهذا يعني أن المؤسسة تقوم بدور استقطاب عنصر الشباب بشكل دوري.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	العينة المستوى التعليمي
8.3%	04	متوسط
20.8%	10	ثانوي
70.8%	34	جامعي
100%	48	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان اغلب المبحوثين يتركزون في المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 70.8% اي مايقدر عدده ب34 عاملا، وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى وهذا راجع لطبيعة العمل بإدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الذي يقتضي ضرورة توفر مستوى تعليمي عالي كتوفر المؤسسة على موظفين كمهندسين وتقنيين في الإعلام الآلي يسمح لهم بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة والتفاعل معها بشكل ايجابي لضمان السير الحسن، تليها فئة المستوى الثانوي والتي قدرت ب 20.8 % من مجموع المبحوثين، وفي الأخير قدرت نسبة المستوى المتوسط ب 8.3 % . وهذا راجع الى أن أغلبية المؤسسات الجزائرية سواء كانت ذات طابع عمومي أو خاص تشترط المستوى التعليمي للتوظيف ومن هنا

نستنتج ان طبيعة العمل تتطلب مستوى عال ومؤهل علمي للرفع من المستوى الإداري وهو مايعطي كذلك مؤشرا على ان المؤسسة مدركة لاختيارها المورد البشري المناسب.

الجدول رقم (06) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الرتبة الوظيفية
31.3%	15	اطار
41.7%	20	عون تحكم
27.1%	13	عون تنفيذ
100%	48	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا ان اعلى نسبة من المبحوثين هم من ذوي اعوان التحكم بنسبة 41.7% من اجمالي المبحوثين والمقدر عددهم ب 20 عاملا، تليها فئة الاطارات بنسبة 31.3% والمقدر عددها ب 15 اطارا، فيما كانت اقل نسبة لفئة اعوان التنفيذ بنسبة 27.1% اي مايعادل 13 عون تنفيذ. ويمكن الاشارة هنا الى ان المؤسسة من هذا النوع الخدماتي تتطلب توفر موارد بشرية للتحكم في انجاز مهام العمل والتي تمتلك الخبرة والمعرفة بنشاطات سير المؤسسة وهو مايبينه ارتفاع نسبة اعوان التحكم عن غيرها من العمال.

الجدول رقم (07) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاقدمية
25%	12	من 01 الى 05 سنوات
31.3%	15	من 06 الى 10 سنوات
20.8%	10	من 11 الى 16 سنة
22.9%	11	اكثر من 16 سنة
100%	48	المجموع

يتضح من خلال الجدول ان نسبة **31.3%** من المبحوثين تتراوح سنوات خبرتهم من 06 الى 10 سنوات وهي اعلى نسبة مايعني ان اغلب المبحوثين لديهم خبرة متوسطة في العمل الاداري ويمكن تفسير ذلك ان اغلب المبحوثين شباب وخريجي الجامعات والذين يمتلكون الكفاءة والقدرة مما يساهم في رفع وتحسين اداء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، كما يمكن ارجاع سبب ذلك أن الدولة تحاول امتصاص البطالة عن طريق استحداث صيغ جديدة في التوظيف، كذلك محاولة المؤسسة تكوين كفاءات جديدة قادرة على العطاء.

بينما نسبة **25%** تتراوح خبرتهم من سنة الى 05 سنوات وهو مايدل ان المؤسسة تهدف الى التجديد والاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية والتي تكون اكثر قابلية للعمل واكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة، في حين نجد الفئة من 16 فما فوق تقدر ب **22.9%** وهذا راجع الى عمل المؤسسة على الحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والكفاءة ، ايضا ميل بعض العاملين الى الاستقرار في الوظيفة، بعدها تليها فئة من 11 الى 16 سنة وتقدر ب **20.8%**

الجدول رقم (08) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير طبيعة علاقة العمل

العينة	التكرار	النسبة المئوية
علاقة العمل		
دائم	48	100%
مؤقت	0	0
المجموع	48	100%

من خلال الجدول نلاحظ ان جميع المبحوثين والمقدر عددهم ب 48 عاملا والمقدرة نسبتهم ب 100% هم عاملين دائمين مما يعطيهم الحافز للعمل ويشعرهم بالانتماء للمؤسسة ويجعلهم محل ابداع وهو مايدل على ان المؤسسة تقوم باتباعها في طبيعة عقد العمل لموظفيها عقد العمل الدائم فهي بحاجة الى موظفين دائمين ليكونوا عصبها الذي تركز عليه.

جدول رقم (09) يوضح عرض نتائج الفرضية الأولى:

المجموع		أبدا		أحيانا		دائما		العبارة
ن	ت	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	48	%4.2	02	%25	12	%70.8	34	1-تتوفر المؤسسة على الأجهزة الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
%100	48	%2.1	01	12.5%	06	%85.4	41	2-تتوفر المؤسسة على الشبكة الالكترونية الخاصة بها الانترنت لتنفيذ بها الاعمال الروتينية
%100	48	%22.9	11	%52.1	25	%25	12	3-تمتلك المؤسسة الشبكة الخارجية الخاصة بها الاكسترنات تستخدمها في التعامل مع شركائها
%100	48	%14.6	07	%41.7	20	%43.8	21	4-يتم التعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل
%100	48	%14.6	07	%60.4	29	%25	12	5- يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة.
%100	48	%02.1	01	%27.1	13	%70.8	34	6- تتوفر المؤسسة على الموارد المالية اللازمة لاقتناء المعدات و التقنيات التكنولوجية و الرقمية.
%100	48	%18.8	09	%06.3	03	%75	36	7- تتوفر المؤسسة على

الدعم المالي لتصميم وتطوير برامجها الالكترونية.							
8- يتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة العتاد الالكتروني و البرمجيات.	34	70.8%	13	27.1%	01	02.1%	48
9- يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الأفراد على العمل الالكتروني.	10	20.8%	29	60.4%	09	18.8%	48
10- يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني.	04	08.3%	12	25%	32	66.7%	48
11- التعامل بالإدارة الالكترونية يهدف إلى ربح الوقت في إجراء المعاملات الالكترونية	38	79.2%	08	16.7%	02	04.2%	48
12- تساعد الإدارة الالكترونية في استيعاب أكبر عدد من المتعاملين	38	79.2%	09	18.8%	01	02.1%	48
13- تساهم الإدارة الالكترونية في سرعة إيصال التعليمات للموظفين	26	54.2%	19	39.6%	03	06.3%	48

SPSS V 20 المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات

من خلال قراءة الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (09) نلاحظ أنه:

بالنسبة للعبارة الأولى رقم (01) أكبر نسبة أجابت ب "دائماً" والتي قدرت نسبتها ب 70.8 % وتليها نسبة 25% أجابت ب "أحياناً"، أما نسبة الأفراد الذين أجابوا ب "أبداً" فتقدر ب 4.2% ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن المؤسسة في أتم الاستعداد لتطبيق الإدارة الالكترونية وهو ما يبين لنا أن مؤسسة

الضمان الاجتماعي توفر أحدث الأجهزة وأفضلها وتؤمن العدد الكافي من المعدات وتمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيق الأعمال الإدارية ولديها شبكة حواسيب تصل إلى جميع المكاتب في مختلف الإدارات والأقسام، وهذا ما يعني أن المؤسسة على إدراك تام بالتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الإدارية وبأهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، أما بالنسبة للذين صرحوا بتوفر الأجهزة الحديثة في المؤسسة بـ "أحيانا" هم فئة قليلة نفس الشيء بالنسبة للذين صرحوا بـ "أبدا" وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذين يقومون به فهو لا يستلزم استعمال الأجهزة الالكترونية أو التقنيات الحديثة .

فيما يتعلق بالعبارة الثانية رقم (02) نلاحظ أن معظم إجابات أفراد العينة تصرح على أن المؤسسة تمتلك الشبكة الالكترونية الداخلية الخاصة بها- الانترنت- وتستخدم لتنفيذ عملياتها اليومية، حيث نجد أن أكبر نسبة صرحت بـ "دائما" قدرت بـ 85.4% وهذا ما يؤكد تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الالكترونية لعام 2010 في شقه المتعلق بمؤشر الخدمات على شبكات الحاسوب ومكوناته حيث حققت الجزائر المتوسط العالمي للمرحلة الأولى والثانية من المراحل المحددة للتحويل للإدارة الالكترونية، وهذا ما يعني أن المؤسسة تمهد الطريق إلى اعتماد النظام الالكتروني في تسير شؤونها ووظائفها وعليه يمكن القول بان نسبة 85.4% من أفراد عينة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يعتمدون على شبكة خاصة ببرنامج متكامل للضمان الاجتماعي حيث يتم ربط أقسام وفروع الإدارة ببعضها عن طريق شبكات الاتصال عبر الإعلام الآلي، ومنه نستنتج أن المؤسسة موضوع الدراسة تستعمل شبكة الانترنت التي تتميز بتحسين مستوى الاتصالات وتوفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين ووفقا لاحتياجات العاملين. في حين نجد مانسبته 02.5% أي مايعادل 06 عاملين يصرحون بأنهم يستعملون شبكة الانترنت أحيانا وهذا يمكن ارجاعه الى طبيعة العمل الذي يقوم به بعض العاملين حيث توجد وظائف تتطلب ضرورة توفر شبكة اتصالات داخلية وهناك وظائف أخرى لا تتطلب ضرورة توفرها، كما يرجع الاستعمال الواسع لشبكة الاتصالات الداخلية الى طبيعة العمل الخاص بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء الذي يتطلب درجة عالية من التعاون والتنسيق بين المستويات الإدارية.

وبخصوص العبارة رقم (03) تمتلك المؤسسة الشبكة الخارجية الخاصة بها الاكسترنات تستخدمها في التعامل مع شركائها.

بالنسبة للذين صرحوا بأن المؤسسة تتوفر على الشبكة الخارجية الاكسترنات "دائما" فتقدر نسبتهم بـ 25% أما الذين عبروا في إجاباتهم بأن المؤسسة لا تتوفر دائما ولكن "أحيانا" على الاكسترنات فتقدر نسبتهم بـ 25.1% أما الذين أجابوا بـ "أبدا" فتقدر نسبتهم بـ 22.9% وتعود اجابات هؤلاء المبحوثين الى كون البعض من الموظفين في غنى عن هذه التقنية الشبكية ولا يجيدون استخدامها، اما فيما يخص للذين أجابوا بعدم امتلاك المؤسسة على شبكة الاكسترنات وقدرت نسبتهم بـ 22.9% ويعزى ذلك الى نوع

الوظيفة التي لا تحتاج الى مثل هذه التكنولوجيا وربما الى عدم الاهتمام او عدم القدرة على التحكم في هذا النوع من الشبكات.

وفي العبارة رقم (04) التي تقيس درجة التعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل.

نلاحظ أن اكبر نسبة من المبحوثين والتي قدرت ب 43.8% أجابت ب "دائماً" أن المؤسسة تتعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل وهذا لدليل على أن المؤسسة تعي تماماً معنى الإدارة الالكترونية وكيف يتم تسهيل الخدمات المقدمة للمواطن وهذا ما أكدته إجابات بعض المبحوثين بأن المؤسسة تملك بريد الكتروني وتتعامل به، أما بالنسبة للذين صرحوا بأنه "أحياناً" تتعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل والتي تقدر نسبتهم ب 41.7% وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة والنشاط الذي يقوم به الموظف فهناك من الوظائف التي تعتمد على البريد الالكتروني في نقل المعلومات وهناك من الوظائف لا تعتمد على البريد الالكتروني في الاتصال في العمل بحيث انه يخص الموظفين ولا يخص المؤسسة، وهذا التباين في الإجابات راجع إلى طبيعة الوظيفة والنشاط الذي يقوم به الموظف، أما الذين اقروا بعدم تعامل المؤسسة بالبريد الالكتروني والذين صرحوا ب "أبداً" وكانت نسبتهم 14.6% فهم يتركزون ضمن الوظائف التي تفرض عليهم عدم التعامل بالبريد الالكتروني وأحياناً يكونون غير متمكنون من الممارسة الالكترونية.

وبخصوص العبارة رقم (05) يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة

نلاحظ ان نسبة 25% من المبحوثين صرحوا بأنه يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف او تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة وهذا يعني ان هناك موافقة من قبل افراد العينة تضمن استمرارية العمل بدون توقف مهما كانت المعوقات ولا تتوقف خدمة الزبون بل ان المؤسسة مستعدة لمجابهة هذا التحدي وذلك من خلال قضاء مصالح المواطنين بالطريقة التقليدية (المعاملات الورقية)، اما للذين صرحوا في اجاباتهم ب "احياناً" فبلغت نسبتهم 60.4% والذين صرحوا ب "ابداً" فبلغت نسبتهم 14.6% .

و فيما يخص العبارة رقم(06) تتوفر المؤسسة على الموارد المالية اللازمة لاقتناء المعدات و التقنيات التكنولوجية و الرقمية.

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة المبحوثين الذين صرحوا ب " دائماً" أن المؤسسة تتوفر على الموارد المالية اللازمة لاقتناء المعدات والتقنيات التكنولوجية والرقمية تقدر ب 70.8% وهذا ما يؤكد على أن المؤسسة وكالة الضمان الاجتماعي أنها تخصص الموارد المالية الكافية للحصول على المعدات والتقنيات التكنولوجية الحديثة ويرجع هذا لان توفر الإمكانيات المادية لها اثر كبير في إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية وحيث أن الإمكانيات المادية من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لما لها من دور في

تسهيل عملية التطبيق من ناحية شراء التقنيات الحديثة وصيانة وتطوير الاجهزة والبرامج. اما بالنسبة للذين صرحوا ب "احيانا" فكانت نسبتهم 27.1% والذين صرحوا ب "ابدا" فكانت نسبتهم 2.1%.

وفي العبارة رقم (07) بالنسبة لتوفر المؤسسة على الدعم المالي لتصميم وتطوير برامجها الالكترونية.

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة المبحوثين الذين أدلو في إجاباتهم بأن المؤسسة تتوفر على الدعم المالي لتصميم وتطوير برامجها الالكترونية وذلك ب "دائما" تقدر ب 75 % وهذا يؤكد على أن المؤسسة توفر تكاليف صيانة الأجهزة و تطوير برامج وتطبيقات الحاسوب اما بالنسبة للذين صرحوا في إجاباتهم ب "أحيانا" فتقدر نسبتهم ب 06.3 % والذين صرحوا ب "ابدا" فقدرت نسبتهم ب 18.8 % .

وجاءت النتائج المتعلقة بتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة العتاد الإلكتروني والبرمجيات

حيث ن سجل أن نسبة المبحوثين الذين أدلو في إجاباتهم بأن المؤسسة تتوفر على الدعم المالي لصيانة العتاد الإلكتروني والبرمجيات ب "دائما" قدرت ب 70.8% وهذا دليل على توفير المؤسسة ميزانية تكلفة خدمة صيانة الأجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية والاهتمام بتدعيم البنية التحتية للاتصالات في المؤسسة محل الدراسة لما لها من تأثير على مستويات أدائها المحققة أما بالنسبة للذين صرحوا في إجاباتهم ب "أحيانا" فقدرت ب 27.1% والذين صرحوا ب "أبدا" فقدرت ب 2.1%.

أما بالنسبة للعبارة رقم (09) فيما يخص توفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الأفراد على العمل الإلكتروني

نجد نسبة 20.8% صرحوا بأن الإدارة الالكترونية توفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الافراد على العمل الإلكتروني فمن خلال توفير الموارد المالية اللازمة وزيادة الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني هذا ما يساعد على تقدم مشاريع التحول الإلكتروني وهذا مايعكس على الموظفين مسايرة أساليب عملهم التي من شأنها أن تعمل على ضبط العمل الإلكتروني وزيادة الثقة في التعاملات الالكترونية، وبالتالي يدعم نجاح تطبيق الادارة الادارة الالكترونية. وتليها نسبة 60.4% أجابت ب "أحيانا" فيما تشير نسبة 18.8% اجابوا ب "أبدا".

أما نتائج المؤشر الذي يقيس علاقة نظام الحوافز بالتميز في مجال العمل الإلكتروني.

من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد أن أعلى نسبة صرحت ب "أبدا" وقدرت ب 66.7 % بعدم وجود الحوافز المادية والمعنوية للتحول إلى العمل الإلكتروني حيث جاءت تصريحات المبحوثين في المرتبة الأولى بالرغم من وجود محاولات لتطوير العمل الإداري والانتقال إلى العمل الآلي، لكن يبقى عنصر التحفيز غائبا وبدرجة كبيرة في المؤسسات الجزائرية بالرغم من أهمية هذا الأخير في استمرار الموظفين في العطاء الوظيفي والتشجيع والتحفيز لكي يكون فعالا. تليها نسبة 25% أجابت ب "أحيانا" يتلقون نوع من التحفيز

وأخيرا نسبة 08.3% صرحت ب "دائما" هناك نظام حوافز من قبل المؤسسة للمتميزين في مجال العمل الالكتروني.

وفي العبارة رقم (11) التعامل بالإدارة الالكترونية يهدف إلى ربح الوقت في إجراء المعاملات الالكترونية

من خلال اجابات المبحوثين نجد ان اعلى نسبة أجابت ب "دائما" 79.2% بأن الادارة الالكترونية تهدف الى ربح الوقت في اجراء المعاملات الالكترونية ويمكن أن نفسر ذلك أنه من أهداف الادارة الالكترونية التخلص من الخطوات غير الضرورية التي تعطل العمل وتعمل على تعقيده ككثرة المراحل التي تمر بها المعاملة، كثرة حالات اللف والدوران، كثرة السجلات المطلوب الرجوع اليها، وكثرة عمليات الرقابة والتدقيق. فالادارة الالكترونية بفضل نظامها الالكتروني الذي يوفر المعلومات وينقلها الكترونيا تحد وتقلل من المراحل والاجراءات التي تمر بها المعاملة وتجمعها في خطوات بسيطة وأقل عددا وتعمل على توفير وقت وجهد الموظفين وهذا ما تسعى لتحقيقه الادارة الالكترونية، أما فيما يخص النسبة الثانية التي قدرت ب 16.7% أجابت ب "أحيانا"، تليها نسبة 04.2% أجابت ب "أبدا".

أما بخصوص العبارة رقم (12) تساعد الإدارة الالكترونية في استيعاب أكبر عدد من المتعاملين

أجابت نسبة 79.2% من البحوث ب "دائما" على أن الادارة الالكترونية تسرع تقديم الخدمة العمومية من خلال استقبال اكبر عدد ممكن من المواطنين والمتعاملين معها من الشركاء طيلة اليوم ويمكن تفسير ذلك أن تسريع الادارة الالكترونية انهاء المعاملات الادارية من شأنه تسريع أداء الخدمة العمومية وتقديمها للمواطن كما يمكن تفسير ذلك بأن المعالجة الالكترونية من شأنها اختزال الكثير من المراحل والخطوات الروتينية التي تعيق سير العمل الاداري وأداء الموظفين، الامر الذي يساعد في سرعة أداء الخدمة للمتعاملين وتخلصهم من الادارة الورقية التي تتطلب وقت وجهد كبيرين وبالتالي عدم القدرة على خدمة أكبر عدد من المواطنين وأصحاب المصالح ، أما بالنسبة للذين أجابوا ب "أحيانا" فبلغت نسبتهم 18.8% والذين اجابوا ب "أبدا" فبلغت نسبتهم 02.1%.

وفي العبارة رقم (13) التي تقيس مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في سرعة إيصال التعليمات للموظفين

نلاحظ ان نسبة 54.2% من أفراد مجتمع البحث يصرحون في اجاباتهم ب"دائما" أن الادارة الالكترونية تساهم في سرعة إيصال التعليمات للموظفين حيث يمكن إيصال التعليمات عبر نشرها عبر الشبكة الداخلية للمؤسسة الانترنت أو عبر ارسالها بالبريد الالكتروني وكلها وسائل تعمل على سرعة إيصال التعليمات ما يمكن الموظفين على الحصول على المعلومات والبيانات في اي مكان متصل بالشبكة حتى لو

كان في قسم آخر أو في مكان بعيد، فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين الاتصالات بين الموظفين كما وتعمل على سرعة ودقة إيصال التعليمات للموظفين وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء وبالتالي يؤدي إلى دعم نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، تليها نسبة 39.6% أجابت بـ "أحيانا" ثم نسبة 06.3% صرحوا في إجاباتهم بـ "أبدا".

جدول رقم (10) يوضح عرض نتائج الفرضية الثانية:

العبارة	دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	ت	ن
1- تتحكم بشكل جيد في الإعلام الآلي	77.1%	37	22.9%	11	-	-	48	100%
2- تواجهك صعوبات في التعامل مع نمط الإدارة الإلكترونية	16.7%	08	22.9%	11	60.4%	29	48	100%
3- تقوم المؤسسة بتسطير برامج تكوينية عن بعد	14.6%	07	52.1%	25	33.3%	16	48	100%
4- توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة من المعارف و المهارات الضرورية لأداء مهامك	25%	12	58.3%	28	16.7%	08	48	100%
5- تساهم البرامج التدريبية في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيات الحديثة	33.3%	16	64.6%	31	02.1%	01	48	100%
6- ترى أن التخصص له دورا مهما في انجازك لمهامك بطريقة إلكترونية.	41.7%	20	58.3%	28	-	-	48	100%
7- تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الإعلام و الاتصال و الرقمنة.	56.3%	27	41.7%	20	02.1%	01	48	100%

8-	يوجد بالمؤسسة كوادر بشرية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية.	23	%27.9	23	%27.9	02	%04.2	48	%100
9-	يتوفر بالمؤسسة مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في إدارة المعلومات.	15	%31.3	22	%45.8	11	%22.9	48	%100
10-	تتوفر المؤسسة على خبراء لتصميم و تطوير البرامج الالكترونية بمؤسستكم	03	%06.3	20	%41.7	25	52.1%	48	%100

SPSS V 20 المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات

من خلال قراءة الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (10) نلاحظ أنه

بالنسبة للعبارة الأولى رقم (01) نلاحظ أن أغلب المبحوثين يتحكمون بشكل جيد في تقنيات الاعلام الآلي وهذا من خلال تصريحاتهم ب "دائماً" ونسبة تقدر ب 77.1% هذا مايعني أنهم يملكون خبرة فنية أو متخصصة تسمح لهم بالتحكم بكفاءة وفاعلية في اجراءات العمل بنظام الادارة الالكترونية لأن طبيعة عملهم تعتمد على هذه الوسيلة بشكل كبير مما يجعل من الموظفين تعلمها واكتساب المهارات التقنية لها، باعتبارها أكثر المهارات طلبا في المؤسسات، فيما أدلى باقي أفراد العينة والذين صرحوا في اجاباتهم ب "أحيانا" بنسبة 22.9%

وبخصوص العبارة رقم (02) تواجهك صعوبات في التعامل مع نمط الإدارة الالكترونية

نلاحظ أن نسبة 60.4% صرحوا بأنهم لايجدون صعوبات في التعامل مع نمط الادارة الالكترونية وذلك ب "أبدا" لان تطبيق مشروع الادارة الالكترونية أسهل ما يكون بالنسبة للذين لديهم اهتمام بتطبيقها وهم الافراد الذين لديهم القدرة على تقبل التغيير وعدم الاعتراض عليه وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة قامت باستقطاب المورد البشري الكفاء الذي من خلاله تحقق التميز والمنافسة والبقاء، أما الذين أجابوا بأنهم وجدوا صعوبة في تطبيق الادارة الالكترونية قدرت نسبتهم ب 16.7% وكانت تصريحاتهم بعبارة "دائماً" اما الذين صرحوا ب "أحيانا" فقدرت نسبتهم ب 22.9%. وعليه نستنتج أن اغلب العاملين لديهم القدرة على التحكم في الوسائل التكنولوجية، مما يعكس الكفاءات والقدرات التقنية العالية التي يتميز بها العاملين في المؤسسة محل الدراسة والذي يعتمد على الوسائل التكنولوجية والالكترونية في العمل.

وفي العبارة رقم (03) تقوم المؤسسة بتسطير برامج تكوينية عن بعد

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة أجابت بـ "أحيانا" والتي تقدر بـ 52.1% وتليها نسبة 33.3% بـ "أبدا"، أما نسبة الافراد الذين أجابوا بـ "دائما" فقدت بـ 14.6% وحسب هذه النسب نلاحظ ان النسبة الاكبر هي التي ترى أن المؤسسة لاتقوم دائما ولكن في بعض الاحيان بتسطير برامج تكوين وتدريب عن بعد نظرا لحدثة هذه العملية وأن مشروع الادارة الادارة الالكترونية لا يزال في بدايته حيث تسعى المؤسسة لتكوين أغلب الموظفين ولكن بالتدرج، كما نجد أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تقتصر برامج التدريب فيما يخص الاجهزة الالكترونية على فئة معينة من موظفيها وليس كل الموظفين وذلك راجع لطبيعة وظائفهم التي من الممكن انها لا تحتاج لدورات تدريبية ومقتصرة على آداءات عادية لاجابة لها لدورة تدريبية مبرمجة ومخطط لها. كما ان المؤسسة ليست بحاجة الى دورات تدريبية كثيرة للموظفين فيما يخص الاجهزة الالكترونية، لان اغلبية الموظفين لديهم القدرة على التحكم الجيد في الاجهزة الالكترونية وهذا مايتوافق ومؤهلاتهم.

أما فيما يخص العبارة رقم (04) توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة من المعارف و المهارات الضرورية لأداء مهامك

نلاحظ أن أكبر نسبة اجابت بـ "أحيانا" بحيث قدرت نسبتها بـ 58.3% وتليها نسبة 25%

أجابوا بـ "دائما"، أما نسبة الافراد الذين أجابوا بـ "أبدا" فقد قدرت نسبتهم بـ 16.7% ومن خلال هذه النسب نجد ان النسبة الاكبر ترى ان البرامج التدريبية توفر لهم تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية أحيانا لاداء عملهم لان سياسة التدريب وتأهيل العاملين تؤدي الى تطوير مهارات وقدرات ومعارف العاملين مما يوفر كوادر بشرية مؤهلة وذات تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات

أما بالنسبة للعبارة رقم (05) تساهم البرامج التدريبية في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيات الحديثة

نجد أن أكبر نسبة امن المبحوثين جابت بـ "أحيانا" والتي قدرت بـ 64.6% وتليها نسبة 33.3% اجابت بـ "دائما" أما نسبة الافراد الذين أجابوا بـ "أبدا" فقدت نسبتهم بـ 02.1% وحسب هذه النسب نلاحظ النسبة الاكبر من المبحوثين يعتقدون أنه في بعض الاحيان البرامج التدريبية تساهم في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيا الحديثة فالدورات التدريبية تؤدي الى تطوير وتأهيل الموظفين مما يؤدي الى تطوير مهاراتهم وقدراتهم وهذا ما يزيد من احساسهم بالثقة بالمعلومات والمعارف المكتسبة التي تمكنهم من التحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث أنه كلما ازدادت مشاركة الأفراد في الدورات التدريبية الخاصة بالإدارة الإلكترونية فإن مستوى الوعي والإدراك بخصائص الإدارة الإلكترونية ومتطلبات

نجاحها يزيد عند هؤلاء الأفراد. وعليه يمكن القول أن البرامج التدريبية في مجال الادارة الالكترونية تعمل على تسهيل العمل الاداري مايسمح للموظفين القيام بوظائفهم وواجباتهم الادارية بطريقة أفضل وأسهل.

أما نتائج المؤشر الذي يرى أن التخصص له دورا مهما في انجاز مهام المؤسسة بطريقة الكترونية فمن خلال اجابات المبحوثين نجد أن أكبر نسبة 58.3% أجابت ب "أحيانا" ثم تليها نسبة 41.7% أجابت ب "دائما" ومن خلال هذه النسب المتقاربة نجد أن التخصص يساعد على انجاز مهامهم الالكترونية ويمكن ارجاع ذلك الى الدراسة بالجامعة فهي تفتح آفاق التطلع على العالم الخارجي وبالتالي التركيز على متابعة المستجدات مما يجعل الفرد يكتسب مهارات وخبرات نظرية في المستوى المطلوب حتى تجعل الطالب المقبل على سوق العمل يتوجه اليه بكل مايملك من قدرات على التحليل والاستيعاب والتطلع الى مستقبل يتميز بالجودة وبروح المسؤولية والاستحقاق.

وبخصوص العبارة رقم (07) تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الإعلام و الاتصال و الرقمنة نلاحظ أن نسبة 56.3% أدلت في تصريحاتها بأن المؤسسة تتوفر على مختصين في تقنيات الاعلام والاتصال والرقمنة وهي أكبر نسبة مقارنة بالنسب الاخرى وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على وجود كوادر بشرية مؤهلة في التقنيات الحديثة لما لها من أهمية في عملية تطبيق الادارة الالكترونية حيث تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبدون متخصصون في هذا المجال لا يمكن الاستمرار في التطبيق حيث تعتبر العناصر البشرية من المتطلبات الاساسية لنجاح التحول نحو الادارة الالكترونية، تليها نسبة 41.7% التي صرحت ب "أحيانا" ثم نسبة 02.1% التي صرحت ب "أبدا".

أما بالنسبة للعبارة رقم (08) يوجد بالمؤسسة كوادر بشرية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 27.9% من المبحوثين ادلوا في اجاباتهم ب "دائما" بأن المؤسسة تتوفر على موارد بشرية مؤهلة قادرة على التنفيذ الالكتروني لعمليات المؤسسة وبما أن التقنية علم ، وثقافة أداء أعمال جديدة، ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فانه ينبغي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة ، وتحفيزهم على ذلك وتهيئتهم نفسيا لتلقي هذا العمل والتعاطي معه بأريحية وتبصيرهم بمزاياه وذلك من خلال عقد المحاضرات والندوات والمؤتمرات عن تقنية المعلومات والاتصالات لتنمية الأنماط السلوكية العصرية من جانب العاملين وذلك لتوفير كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة، أما بالنسبة للذين صرحوا في اجاباتهم ب "أحيانا" فكانت نسبتهم 27.9% والذين صرحوا ب "أبدا" فكانت نسبتهم 04.2%.

وبخصوص العبارة رقم (09) يتوفر بالمؤسسة مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في إدارة المعلومات

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 31.3% من إجابات المبحوثين صرحت بـ "دائماً" بأن المؤسسة تتوفر على مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في إدارة المعلومات ونسبة 45.8% أجابت بـ "أحياناً" ونسبة 22.9% أجابت بـ "أبداً" وبالتالي نجد أن أعلى نسبة أجابت بـ "أحياناً" على أن المؤسسة توفر مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات اذا اقتضت الضرورة ذلك خاصة في المناصب التي تتطلب استعمال الاجهزة والتقنيات الحديثة. وهذا راجع الى تعدد واختلاف المهام التي يؤديها العامل داخل المؤسسة .

أما العبارة رقم (10) التي تقيس مدى توفر المؤسسة على خبراء لتصميم و تطوير البرامج الالكترونية فمن خلال معطيات الجدول نجد أن نسبة المبحوثين الذين أدلو في إجاباتهم بـ "أبداً" تقدر بـ 52.1% أما الذين صرحوا بـ "دائماً" فتقدر بـ 06.3% اما باقي أفراد العينة والتي صرحت بـ "أحياناً" فقدرت نسبتها بـ 41.7% وبالتالي نلاحظ أن أعلى نسبة أجابت بـ "أبداً" وهذا يعني ندرة الخبراء اللازمين لتطوير وتصميم البرامج الالكترونية وان المؤسسة تقتني برامج جاهزة . اما الذين صرحوا بـ "أحياناً " فدلّيل على وجود متخصصين ومبرمجين داخل المؤسسة و الطريقة التي تحصل بها المؤسسة على البرامج التقنية لاداء العمل متوفرة الى حد ما ولكن لها أيضا نقص ملحوظ، وعليه يمكن القول بأن المؤسسة تتبع طرق مختلفة للحصول على البرامج التقنية لاداء العمل وهذا راجع الى تعدد واختلاف المهام التي يؤديها العامل وبالتالي تعدد وتنوع البرامج التقنية، لذا يجب العمل على زيادة التدريب الفعال الذي يعمل على تأهيل الموظفين وتطوير وتحسين قدراتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة .

جدول رقم (11) يوضح عرض نتائج الفرضية الثالثة:

العبارة	دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	ت	ن
1-يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في سهولة تطبيق القوانين من قبل الموظفين	66.7%	32	27.1%	13	6.3%	03	48	100%
2- يرافق التحول نحو الإدارة الالكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية	64.6%	31	35.4%	17	-	-	48	100%
3- تمتلك الموارد البشرية الجاهزة و الاستعداد لتسيير الأعمال في حال وجود خلل في المنظومة الالكترونية	37.5%	18	39.6%	19	22.9%	11	48	100%
4- تساهم شبكات الاتصال في الرفع من المهارات الاتصالية لدى الأفراد بالمؤسسة	58.3%	28	35.4%	17	6.3%	03	48	100%
5- يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في استثمار مهارات و قدرات الأفراد في المؤسسة	66.7%	32	27.1%	13	6.3%	03	48	100%
6- يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الفردي و الجماعي بالمؤسسة	68.8%	33	29.2%	14	2.1%	01	48	100%
7 تعتمد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية	45.8%	22	52.1%	25	2.1%	01	48	100%
8- تعتمد المؤسسة على	8.3%	04	62.5%	30	29.2%	14	48	100%

							استشارة الكفاءات الوطنية و الأجنبية في تطور أدائها الإلكتروني
14	29.2%	30	62.5%	04	08.3%	48	100%
							9- تساهم المنظومة القانونية الوطنية الحالية في تفعيل العمل بمتطلبات الإدارة الإلكترونية

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V 20

من خلال قراءة الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (11) نلاحظ أنه:

بالنسبة للعبارة (01) أن أكبر نسبة أجابت بـ "دائماً" والتي قدرت بـ 66.7% وتليها نسبة 27.1% أجابت بـ "أحياناً" في حين أجابت نسبة 06.3% بـ "أبداً" وحسب هذه النسب نلاحظ أن النسبة الأكبر هي التي ترى أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يساعد في تسهيل تطبيق القوانين، فالإدارة الإلكترونية تساعد الموظف في الاطلاع على القوانين الكترونياً من خلال التقليل من تأثير البيروقراطية كما أنه يتلقى الأوامر عن طريق الشبكات المتوفرة في الوكالة مما ينمي لديه الوعي أكثر بهذه القوانين، فهو لا يتعرض للضغوطات التي تنجم عن تلقيه للأوامر مباشرة من رئيسه. كذلك لما يقدمه نظام الإدارة الإلكترونية من تسهيلات وتبسيط للإجراءات والتقليل من الكثير من التعقيدات الإدارية فالإدارة الإلكترونية تساهم في تبسيط الخدمات الإدارية لكل المتعاملين بما فيهم المواطنين، تحقيق السرعة والشفافية، التخلص من البيروقراطية الإدارية.

ومن خلال الجدول نلاحظ أنه بالنسبة للعبارة رقم (02) يرافق التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية. أن أكبر نسبة أجابت بـ "دائماً" والتي قدرت بـ 64.6% وتليها نسبة 35.4% أجابت بـ "أحياناً" وحسب هذه النسب نلاحظ أن النسبة الأكبر ترى أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يرافقه تحسن في نوعية الخدمة المقدمة سواء كانت هذه الخدمات فردية تقدم للمواطنين أو خدمات مؤسسية تقدم للشركات والمؤسسات بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها، ذلك أن نظام الخدمة الإلكترونية يتحقق عن طريق الإدارة الإلكترونية على مدار الساعة بمعنى أن صاحب الشأن يمكن له الدخول على شبكة المعلومات في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغبها، وهذا في النهاية ما يحقق الفائدة لزبائن الإدارة الإلكترونية ويؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة. وبالتالي فالإدارة الإلكترونية تمكن الموظف من الالمام بحثثيات عمله وطرق انجازه مما يمكنه من تأدية مهامه بكفاءة وفاعلية وهو ما أقر به بعض الموظفين عند إجراءنا للمقابلة، حيث أقرروا أن العمل الإداري أصبح أكثر دقة ووضوح وسهولة بعد

انتهاج نموذج الادارة الالكترونية في وكالة الضمان الاجتماعي، ومنه نستنتج ان تطبيق الادارة الالكترونية مكن المؤسسة فعلا من الوصول الى تحسين نوعية الخدمة.

وفي العبارة رقم (03) تمتلك الموارد البشرية الجاهزة و الاستعداد لتسيير الأعمال في حال وجود خلل في المنظومة الالكترونية. من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 37.5% أجابت ب"دائما" تليها نسبة 39.6% أجابت ب"أحيانا" وأخيرا نسبة 22.9% أجابت ب "أبدا" وحسب هذه النسب نلاحظ أن النسبة الأكبر أجابت ب "أحيانا" تليها "دائما" وهي نسب متقاربة وهذا يعني أن المؤسسة تتوفر على بدائل فورية لتسيير المعاملات في حالة وجود خلل في الانظمة الالكترونية ويرجع ذلك حسبهم الى العودة الى تسيير الاعمال الادارية وذلك من استبدال نظم المعاملة الآلية والارشيف الالكتروني بنظام المعاملات الورقية والارشيف الورقي وبالتالي هناك مرونة في التعامل في مجال الاعمال الادارية وهذا كله يقضي على مشكل الخلل في الانظمة الالكترونية الذي تتعرض له المؤسسة بين الحين والآخر.

وبينت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بمساهمة شبكات الاتصال في الرفع من المهارات الاتصالية لدى الأفراد بالمؤسسة كما هو مبين في الجدول نلاحظ ان نسبة 58.3% أجابت ب "دائما" أن شبكات الاتصال تساهم في الرفع من المهارات الاتصالية لدى الافراد بالمؤسسة وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى والتي قدرت ب35.4% بالنسبة ل"أحيانا" و نسبة 06.3% بالنسبة ل "أبدا" وحسب هذه النسب نلاحظ ان النسبة الأكبر من المبحوثين يرون ان لشبكات الاتصال دور في زيادة مهارات الاتصال لدى الموظفين بالوكالة، فشبكات الاتصال تتيح المجال للموظفين من أجل تبادل الافكار والمعلومات والاراء والانسجام على المستوى الجماعي وهذا باكتساب معارف ومهارات جديدة تمكن الموظف من الابداع والتجديد في مجال عمله.

وفي العبارة رقم (05) يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في استثمار مهارات و قدرات الأفراد في المؤسسة. من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 66.7% من اجابات المبحوثين أجابت ب "دائما" ونسبة 27.1% أجابت ب "أحيانا" ونسبة 6.3% أجابت ب "أبدا" وحسب هذه النسب نلاحظ أن النسبة الأكبر أجابت ب"دائما" وهي ترى أن الكفاءات البشرية في الوكالة أغلبيتهم ذو مستوى عالي بالاضافة الى ان وكالة الضمان الاجتماعي تعمل على تسطير البرامج التدريبية الخاصة بالتكنولوجيا الحديثة من اجل اكتساب الموظفين خبرات ومهارات جديدة في مجال الادارة الالكترونية وبالتالي استطاعة موظفي الوكالة مساهمة التحول نحو الادارة الالكترونية.

أما بالنسبة للعبارة رقم (06) يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الفردي و الجماعي بالمؤسسة . من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد ان نسبة المبحوثين الذين ادلوا في اجاباتهم ب

"دائماً" تقدر ب 68.8% ونسبة الذين أجابوا ب "أحياناً" تقدر ب 29.2% أما الذين أجابوا ب "أبداً" فكانت نسبتهم 02.1% وحسب هذه النسب الموضحة نجد ان أعلى نسبة أجابت ب "دائماً" بأنه يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء الفردي والجماعي بالمؤسسة ويمكن تفسير ذلك بأن تطبيق الادارة الالكترونية يسمح للموظفين بأن يكونوا أكثر تفاعلاً وأكثر مرونة في تفاعلاتهم حيث بإمكان الموظفين القيام بواجباتهم الادارية واعمالهم بسهولة ويسر نظراً لتوافر البيانات والمعلومات الكترونياً مما يسمح باتاحتها، كذلك سهولة الاتصال بين الموظفين وبينهم وبين الادارة العليا وبالتالي الحد من المركزية واحتكار المعلومات، كل هذا من شأنه أن يسهل على الموظف القيام بأعماله الادارية وتحسين ادائه سواء الفردي أو الجماعي.

وبينت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق باعتماد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية. كما هو مبين في الجدول نلاحظ أن نسبة الذين أدلوا في اجاباتهم ب "دائماً" تقدر ب 45.8% ونسبة الذين أجابوا ب "أحياناً" تقدر ب 52.1% أما نسبة الذين أجابوا ب "أبداً" فتقدر ب 2.1%، ومن خلال هذه النسب الموضحة نجد ان أعلى نسبة من اجابات المبحوثين صرحت ب أحياناً ثم تليها نسبة الذين أجابوا ب دائماً وأخيراً نسبة الذين أجابوا ب أبداً، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على ان الامكانيات التقنية والفنية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية متوفرة بنسبة معتبرة وهذا راجع الى توفر عدد كافي من اجهزة الحاسوب الحديثة المناسبة لعدد من الموظفين ومدعمة بالبرامج والنظم الحديثة حيث يقر عدد كبير من المبحوثين بأن استخدامهم للكمبيوتر يساهم في سرعة معالجة مشكلات العمل نظراً للدور المهم والمتنامي لاستخدام هذا الجهاز من أجل تسيير وتفعيل العمل الاداري وتقديم الخدمات العامة والقضاء على المشكلات الادارية الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الاداري ومانتج عنها من بيروقراطية سلبية تعيق تلبية احتياجات الزبائن. وبالتالي نجد أن المؤسسة تعتمد على منظومة تكنولوجيا المعلومات في معالجة المشكلات التنظيمية.

وبخصوص العبارة رقم (08) تعتمد المؤسسة على استشارة الكفاءات الوطنية و الأجنبية في تطور أدائها الالكتروني. كما هو مبين في الجدول نجد أن نسبة الذين أجابوا ب دائماً تقدر ب 08.3% تليها نسبة الذين أجابوا ب أحياناً وتقدر ب 62.5% ثم نسبة الذين أجابوا ب أبداً وتقدر ب 29.2% ومن خلال هذه النسب نجد أن أعلى نسبة هي التي أجابت في تصريحاتها ب "أحياناً" ويعني هذا أن المؤسسة تعتمد على استشارة الكفاءات الوطنية والأجنبية من أجل تطوير أدائها الالكتروني، و تأخذ استشارات فنية من أخصائيين خارجيين عن المؤسسة حول بعض الأمور التي يمكن أن يقع فيها الموظفون في مجال عملهم.

أما العبارة رقم (09) التي تقيس مدى مساهمة المنظومة القانونية الوطنية الحالية في تفعيل العمل بمتطلبات الإدارة الالكترونية. كما هو مبين في الجدول نجد ان نسبة الذين ادلو في اجاباتهم ب "دائماً" تقدر ب 29.2% أما الذين أجابوا ب أحياناً فتقدر ب 62.5% ونسبة الذين أجابوا ب "أبداً" فتقدر ب 08.3%

ومن خلال هذه النسب نلاحظ ان اعلى نسبة هي التي أجابت ب احيانا، وهذا يعني أنه توجد قوانين وتشريعات مصاغة من قبل السلطات العليا في الدولة، وإصدار هذه التشريعات يعد من أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وغيابها يعتبر معوقا أساسيا. هذه الأخيرة من شأنها أن تساهم في تفعيل الادارة الالكترونية وتعطي لها بعدا قانونيا واداريا مما يساهم في تسريع تطبيقها على ارض الواقع.

6-2 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

جدول رقم (12): يوضح مناقشة نتائج الفرضية الأولى

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
1-تتوفر المؤسسة على الاجهزة الحديثة اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية	2.67	0.55	33.50	02	0	دال
2-تتوفر المؤسسة على الشبكة الالكترونية الخاصة بها الانترنت لتنفيذ بها الاعمال الروتينية	2.83	0.42	59.37	02	0	دال
3-تمتلك المؤسسة الشبكة الخارجية الخاصة بها الاكسترانت تستخدمها في التعامل مع شركائها	2.02	0.69	7.62	02	0.022	غير دال
4-يتم التعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل	2.29	0.71	7.62	02	0.022	غير دال
5- يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة.	2.10	0.62	16.62	02	0	دال
6- تتوفر المؤسسة على الموارد المالية اللازمة لاقتناء	2.25	0.48	34.87	02	0	دال

المعدات و التقنيات التكنولوجية و الرقمية.						
7- تتوفر المؤسسة على الدعم المالي لتصميم وتطوير برامجها الالكترونية.	1.87	0.48	38.62	02	0	دال
8- يتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة العتاد الالكتروني و البرمجيات.	2.25	0.48	34.87	02	0	دال
9- يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الأفراد على العمل الالكتروني.	2.02	0.63	15.87	02	0	دال
10- يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني.	1.41	0.64	26	02	0	دال
11- التعامل بالإدارة الالكترونية يهدف إلى ربح الوقت في إجراء المعاملات الالكترونية	2.75	0.52	46.5	02	0	دال
12- تساعد الإدارة الالكترونية في استيعاب أكبر عدد من المتعاملين	2.77	0.47	47.37	02	0	دال
13- تساهم الإدارة الالكترونية في سرعة إيصال التعليمات للموظفين	2.47	0.61	17.37	02	0	دال

SPSS V 20 المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات

من خلال قيم المتوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري للعبارة الاولى، نجد أن المؤسسة تتوفر على الاجهزة الحديثة لتطبيق الادارة الالكترونية بمتوسط حسابي قدره 2.67 والذي يقترب من الدرجة 03 "دائما" وهذا يعني أن المتوسط الحسابي ذو ارتباط قوي (عالي) وبانحراف معياري بسيط قدره 0.55 مايعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين. ويعني هذا أن هناك موافقة من قبل افراد العينة على هذه الفقرة بدرجة

كبيرة . وهي توفر المؤسسة على الاجهزة الحديثة اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية وكل هذا من شأنه أن يسهل على الموظف القيام بأعماله الادارية .

نلاحظ من خلال الجدول ان متوسط استجابات المبحوثين بخصوص توفر المؤسسة على الشبكة الالكترونية الخاصة بها الانترنت مرتفع بقيمة 2.83 والذي يقترب من الدرجة 03 "دائما" وبانحراف معياري بسيط قدره 0.42. أي يميل أكثر الى استجابات مفردات العينة لعبارة "دائما" وهذا راجع لكفاءة أغلب العاملين في تسخير الشبكة لتسهيل العمل، فهذه الشبكة تتميز بتحسين مستوى الاتصالات وتوفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين، مما يؤكد تحسن الخدمة الالكترونية بواسطة النظام الشبكي.

أما فيما يتعلق بامتلاك المؤسسة لشبكة الاكسترنات للتعامل مع شركائها سجل ما متوسطه 2.02 من استجابات المبحوثين، وبانحراف معياري مرتفع قليلا بقيمة 0.65 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر .

أما بخصوص التعامل بالايمل في الاتصال والتواصل فسجل متوسط حسابي قيمته 2.29 ، وبانحراف معياري مرتفع قدر ب 0.71 مما يعني أن الاستجابات مركزة ضمن مجال عبارة "أحيانا" . وهذا ماسيتم تفسيره في عرض النتائج الجزئية للدراسة.

بالنسبة لامتلاك المؤسسة لنظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة نسجل ما متوسطه 2.10 وبانحراف معياري مرتفع 0.62 . وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر .

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لاجابات عينة الدراسة يشير الى 2.25 مايعبر على ان المؤسسة تتوفر على الموارد المالية اللازمة لاقتناء المعدات والتقنيات التكنولوجية والرقمية أما الانحراف المعياري فقدر ب 0.48 ما يدل على تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما العبارة رقم (07) فجاءت بمتوسط حسابي قدر ب 1.87 وهذا يؤكد على أن المؤسسة توفر تكاليف صيانة الاجهزة و تطوير برامج وتطبيقات الحاسوب، وبانحراف معياري قدر ب 0.48 مايعبر على تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين .

بالنسبة لتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة العتاد الالكتروني والبرمجيات نسجل مامتوسطه 2.25 مايعبر على ان المؤسسة توفر ميزانية تكلفة خدمة صيانة الاجهزة المرتبطة بالادارة الالكترونية، وبانحراف معياري قدر ب 0.48 مايعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بالنسبة لتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الافراد على العمل الالكتروني نسجل متوسط حسابي لهذه العبارة قدر ب 2.02 وانحراف معياري قدر ب 0.63. وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

أما بخصوص وجود نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني نسجل متوسط حسابي قدر ب 1.41 وهذا يعني عدم وجود الحوافز المادية والمعنوية للتحويل الى العمل الالكتروني ،ما يعني أن عنصر التحفيز غائبا وبدرجة كبيرة في المؤسسات الجزائرية بالرغم من أهمية هذا الاخير في استمرار الموظفين في العطاء الوظيفي، وبانحراف معياري مرتفع قدر ب 0.64 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

اما بالنسبة لهذه العبارة وهي التعامل بالادارة الالكترونية يهدف الى ربح الوقت في اجراء المعاملات الالكترونية نسجل متوسط حسابي مرتفع قدر ب 2.75 والذي يقترب من الدرجة 03 مايعني ان التعامل بالادارة الالكترونية يساهم بدرجة كبيرة في توفير الوقت الضائع الذي يستغرقه الموظف في انجاز المعاملات الادارية وفي تسريع تقديم الخدمات وتسوية المعاملات الادارية فالأجهزة الالكترونية من شأنها أن تسرع من المعاملات الادارية وأيضاً الرفع من الانتاجية مما يؤدي الى ربح الوقت والتحكم في التكاليف وبالتالي الرفع من الأداء وتحسين التسيير. أما الانحراف المعياري لهذه العبارة فقدر ب 0.52 مايعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بخصوص العبارة رقم (12) فجاءت هذه العبارة بمتوسط حسابي مرتفع قدر ب 2.77 مايعني أن الادارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تسريع تقديم الخدمة العمومية من خلال استقبال اكبر عدد ممكن من المواطنين والمتعاملين معها من الشركاء طيلة اليوم، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة 0.47 مايعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما فيما يخص مساهمة الادارة الالكترونية في سرعة ايصال التعليمات للموظفين نسجل متوسط حسابي قدر ب 2.47 مايعني أن الإدارة الالكترونية تساهم في سرعة إيصال التعليمات للموظفين حيث يمكن إيصال التعليمات عبر نشرها عبر الشبكة الداخلية للمؤسسة الانترنت أو عبر إرسالها بالبريد الالكتروني وكلها وسائل تعمل على سرعة ايصال التعليمات للموظفين، في حين بلغ الانحراف المعياري للعبارة ب 0.61 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

أما بالنسبة لقيم كا2 لاختبار استقلالية المشاهدات وعدم تطابق استجابات المبحوثين حول مؤشرات الفرضية الأولى نسجل أن قيم كاف تربيع المحسوبة لـ (13 عبارة) والمقدرة ب 386.2 أكبر من قيم كا2 الجدولية (الجدول المرفق في الملاحق) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ودرجة حرية 02 وهذا مايفسر وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين لصالح القيمة الأكثر تكرار "دائما"، أما بالنسبة

للعبارتين اللتان كانت قيمة كا2 المحسوبة المتعلقة بهما أقل من قيم كا2 الجدولية عند مستوى دلالة 0.022 ودرجة حرية 02 وهما متعلقتان بامتلاك المؤسسة لشبكة الأكسترنات واستخدام الإيميل في الاتصال والتواصل. لهما مايفسر هاتين القيمتين وكذلك القرار غير دال حيث نرجع ذلك بقراءة تحليلية مباشرة لعدم اعتماد المؤسسة على الأكسترنات وكذلك عدم تعود والتزام الأفراد في المؤسسة على الاعتماد في التعامل بالإيميل كسلوك مرتبط بالرقمنة واستعمال التكنولوجيات الحديثة في الاتصال في مجال الإدارة وهذا له مايببره في علاقة السلوك التنظيمي بالإدارة الالكترونية وما تم اكتسابه من قبل الأفراد عن ثقافة تنظيمية خاصة الجيل القديم.

ومن مجمل النتائج السابقة الذكر والمتوصل اليها بعد عملية التفريغ والتحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الأول للاستثمار والمتمثلة في الأسئلة من 07 – 19 وكذلك ما توضحه أرقام الجداول رقم 09 و 12 وبالرغم من قيم كاف مربع (كا2) للعبارتين السابقتين رقم 09 و 10 يتضح أن الفرضية الأولى والتي مفادها: الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية. هي فرضية صادقة .

جدول رقم (13): يوضح مناقشة نتائج الفرضية الثانية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
1- تتحكم بشكل جيد في الإعلام الآلي	2.77	0.42	14.08	01	0	دال
2- تواجهك صعوبات في التعامل مع نمط الإدارة الالكترونية	2.06	0.63	16.12	02	0	دال
3- تقوم المؤسسة بتسطير برامج تكوينية عن بعد	1.81	0.67	10.12	02	0.006	دال
4- توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة من المعارف و المهارات الضرورية لأداء مهامك	2.08	0.64	14	02	0.001	دال
5- تساهم البرامج التدريبية في الرفع من كفاءة الموظفين في	2.31	0.51	28.12	02	0	دال

مجال التحكم في التكنولوجيات الحديثة						
6- ترى أن التخصص له دورا مهما في انجازك لمهامك بطريقة إلكترونية.	2.41	0.49	1.33	01	0.24	غير دال
7- تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الإعلام و الاتصال و الرقمنة.	2.54	0.54	22.62	02	0	دال
9- يتوفر بالمؤسسة مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في إدارة المعلومات.	2.08	0.73	3.87	02	0.14	غير دال
10- تتوفر المؤسسة على خبراء لتصميم و تطوير البرامج الالكترونية بمؤسستكم	1.54	0.61	16.62	02	0	دال

SPSS V 20 المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات

من خلال قيم المتوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري للعبارة الأولى (01) نجد أن المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة يشير الى 2.77 مايدل على أن أغلب المبحوثين يتحكمون بشكل جيد في تقنيات الاعلام الآلي، وانحراف معياري بسيط قدر ب 0.42 أي يميل أكثر الى استجابات مفردات العينة لعبارة "دائما" مما يؤكد حرص المؤسسة على تطوير المعارف والمهارات الفنية للعاملين الذين يشتغلون بنموذج الادارة الالكترونية، كما أنه يمكن ارجاع ذلك أن الكثير من المبحوثين شباب حيث تحرص هذه الفئة على التكوين في الاعلام الالي باعتباره اكثر المهارات طلبا في الادارات .

أما فيما يتعلق بالعبارة الثانية (02) تواجهك صعوبات في التعامل مع نمط الادارة الالكترونية نسجل متوسط حسابي قدر ب 2.06 وانحراف معياري مرتفع قليلا قدر ب 0.63 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر. وهذا يعني أن معظم العاملين لايجدون صعوبات في التعامل مع نمط الادارة الالكترونية لان تطبيق مشروع الادارة الالكترونية أسهل مايكون بالنسبة للذين لديهم اهتمام بتطبيقها لما توفره من خدمات وتسهيلات في العمل خاصة وان اغلب المبحوثين يملكون خبرة فنية متخصصة في الاعلام الالي مما يسهل عليهم القيام باعمالهم الادارية بطرق اسرع.

أما بخصوص عبارة تسطير المؤسسة لبرامج تكوينية عن بعد، نسجل متوسط حسابي قدر ب 1.81 وانحراف معياري مرتفع قليلا قدر ب 0.67 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

وهذا يعني أن المؤسسة لا تقوم بصفة دائمة ولكن في بعض الاحيان بتسطير برامج تكوين وتدريب عن بعد كما أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تقتصر برامج التدريب فيما يخص الاجهزة الالكترونية على فئة معينة من موظفيها وليس كل الموظفين فبعض الموظفين حصل على برامج تدريبية في مجال الادارة الالكترونية وبعضهم لم يحصل وذلك راجع لطبيعة وظائفهم التي من الممكن انها لا تحتاج لدورات تدريبية ومقتصرة على آداءات عادية لاحاجة لها لدورات تدريبية مبرمجة ومخطط لها.

أما بالنسبة لعبارة توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة من المعارف والمهارات الضرورية لاداء مهامك فجاءت بمتوسط حسابي قدر ب 2.08 هذا ما يعني ان البرامج التدريبية توفر لهم تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لاداء عملهم، لان سياسة التدريب وتأهيل العاملين تؤدي الى تطوير مهارات وقدرات ومعارف العاملين، في حين بلغ الانحراف المعياري للعبارة ب 0.64 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

أما فيما يتعلق بعبارة مساهمة البرامج التدريبية في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيا الحديثة فقددر المتوسط الحسابي لها ب 2.31 هذا يعني أن البرامج التدريبية تساهم في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيا الحديثة فالدورات التدريبية تؤدي الى تطوير وتأهيل الموظفين مما يؤدي الى تطوير مهاراتهم وقدراتهم أما الانحراف المعياري لها فقددر ب 0.51 مايعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بالنسبة لعبارة ترى أن التخصص له دورا مهما في انجازك لمهامك بطريقة الكترونية فقدرت بمتوسط حسابي قدره 2.41 هذا يعني أن التخصص يساعد على انجاز مهامهم الالكترونية، وبانحراف معياري قدر ب 0.49 وهو مايعبر عن تشتت بسيط بين إجابات المبحوثين.

أما فيما يخص العبارة السابعة (07) تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الاعلام والاتصال والرقمنة فجاءت بمتوسط حسابي قدر ب 2.54 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على وجود كوادر بشرية مؤهلة في التقنيات الحديثة لما لها من أهمية في عملية تطبيق الادارة الالكترونية أما الانحراف المعياري للعبارة فقددر ب 0.54 ما يعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بالنسبة للعبارة الثامنة (08) تتوفر المؤسسة على كوادر بشرية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية فقددر متوسطها الحسابي ب 2.43 هذا يعني بأن المؤسسة تتوفر على موارد بشرية مؤهلة قادرة على التنفيذ الالكتروني لعمليات المؤسسة والاتجاه نحو توظيف العمالة الخبيرة والمكونة في مجال المعلوماتية من أجل

الاعداد السليم لنظام الادارة الالكترونية والوصول إلى تطبيقه بشكل يتوافق مع مفاهيمه وأساسياته، أما الانحراف المعياري للعبارة فقدر بـ 0.58 ما يعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

من خلال قيم المتوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري للعبارة رقم (09) نجد أن المؤسسة تتوفر على مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في ادارة المعلومات بمتوسط حسابي قدره 2.08 وانحراف معياري مرتفع قدره 0.73 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

ومن خلال قيم المتوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري للعبارة رقم (10) ، نجد أن المؤسسة تفتقر إلى الخبراء اللازمين لتطوير وتصميم البرامج الالكترونية وان المؤسسة تقتني برامج جاهزة بمتوسط حسابي قدره 1.54 وانحراف معياري قدره 0.61 ما يعبر عن تشتت بسيط بين إجابات المبحوثين.

أما بالنسبة لقيم كا2 لاختبار استقلالية المشاهدات وعدم تطابق استجابات المبحوثين حول مؤشرات الفرضية الثانية نسجل أن قيم كاف تربيع المحسوبة لـ (10 عبارة) والمقدرة بـ 145.22 أكبر من قيم كا2 الجدولية (الجدول المرفق في الملاحق) عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ودرجة حرية 02 وهذا مايفسر وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين لصالح القيمة الأكثر تكرار "دائما"، أما بالنسبة للعبارتين اللتان كانت قيمة كا2 المحسوبة المتعلقة بهما أقل من قيم كا2 الجدولية عند مستوى دلالة 0.24 ودرجة حرية 01 ومستوى دلالة 0.14 ودرجة الحرية 02 وهما متعلقتان بـ "هل ترى أن التخصص له دورا مهما في انجازك لمهامك بطريقة إلكترونية". و" هل يتوفر بالمؤسسة مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في إدارة المعلومات". لهما مايفسر هاتين القيمتين وكذلك القرار غير دال حيث نرجع ذلك بقراءة تحليلية مباشرة لعدم اعتماد الأفراد على التخصص كدرجة أولى في انجاز مهامهم الالكترونية وكذلك عدم اعتماد المؤسسة على مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في ادارة المعلومات . ومرد ذلك أن شباب اليوم و خريجي الجامعات يمتلكون آفاق التطلع على العالم الخارجي ودون شرط أن يكون تخصص مدرس من قبل الجامعات وبالتالي التركيز على متابعة المستجدات خاصة في مجال التكنولوجيات الحديثة مما يجعل الفرد يكتسب مهارات وخبرات في المستوى المطلوب حتى تجعل الفرد المقبل على سوق العمل يتوجه اليه بكل مايملك من قدرات و مهارات. أما فيما يخص اعتماد المؤسسة على مدربين فكانت استجابات المبحوثين لصالح القيمة الأكثر تكرار وهي "أحيانا" وهذا يعني أن المؤسسة توفر مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات اذا اقتضت الضرورة ذلك وليس دائما، خاصة في المناصب التي تتطلب استعمال الاجهزة والتقنيات الحديثة. وهذا راجع الى تعدد واختلاف المهام التي يؤديها العامل داخل المؤسسة .

ومن مجمل النتائج السابقة الذكر والمتوصل اليها بعد عملية التفريغ والتحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الثاني للاستمارة والمتمثلة في الأسئلة من 20 – 29 وكذلك ماتوضحه أرقام الجداول رقم 10 و 13 وما

تحمله هذه الجداول من نسب عالية وبالرغم من قيم كاف مربع (كا2) للعبارتين السابقتين رقم 06 و 09 تظهر جليا أن الفرضية الثانية والتي مفادها: يتطلب الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية جملة من المهارات الفنية والكفاءات النوعية للموارد البشرية في الإدارة العمومية. التي كانت محل اختبار صدقها من عدمه قد أثبتت الدراسة الميدانية صحتها عبر الدلائل الإحصائية التي ذهبت بالنسبة الأغلبية في اتجاه عبارة "دائما" وذلك من خلال الجداول المتعلقة بالمحور الثاني، هي فرضية صادقة، وبناءا على مجمل هذه الاستنتاجات الفرعية تقودنا للتأكد من صحة الفرضية الثانية وعليه فإن الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت.

جدول رقم (14): يوضح مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
1-يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في سهولة تطبيق القوانين من قبل الموظفين	2.60	0.60	27.12	02	0.00	دال
2- يرافق التحول نحو الإدارة الالكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية	2.64	0.48	04.08	01	0.043	غير دال
3- تمتلك الموارد البشرية الجاهزة و الاستعداد لتسيير الأعمال في حال وجود خلل في المنظومة الالكترونية	2.14	0.77	2.37	02	0.30	غير دال
4- تساهم شبكات الاتصال في الرفع من المهارات الاتصالية لدي الأفراد بالمؤسسة	2.52	0.61	19.62	02	0.00	دال
5- يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في استثمار مهارات و قدرات الأفراد في المؤسسة	2.60	0.60	27.12	02	0.00	دال
6- يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الفردي و الجماعي بالمؤسسة	2.66	0.51	32.37	02	0.00	دال
7 تعتمد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية	2.43	0.54	21.37	02	0.00	دال
8- تعتمد المؤسسة على استشارة الكفاءات الوطنية و الأجنبية في تطور أدائها الالكتروني	1.79	0.58	21.50	02	0	دال

9-	تساهم المنظومة القانونية الوطنية الحالية في تفعيل العمل بمتطلبات الإدارة الالكترونية	2.20	0.58	21.50	02	0	دال
----	--	------	------	-------	----	---	-----

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V 20

من خلال المعطيات الرقمية لقيم المتوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري للعبارة رقم (01) ، نجد أن الإدارة الالكترونية تساعد في سهولة تطبيق القوانين من قبل الموظفين بمتوسط حسابي قدره 2.60 هذا يعني أن التحول نحو الإدارة الالكترونية يساعد في تسهيل تطبيق القوانين وذلك من خلال إجابات المبحوثين الذين يقرون بتفضيل هذا النظام خاصة لما يقدمه من تسهيلات وتبسيط للإجراءات والتقليل من الكثير من التعقيدات الإدارية، فالإدارة الالكترونية تساهم في تبسيط الخدمات الإدارية لكل المتعاملين بما فيهم المواطنين، تحقيق السرعة والشفافية، التخلص من البيروقراطية الإدارية، أما الانحراف المعياري للعبارة فقدر بـ 0.60 وهو ما يعبر عن تشتت بسيط بين إجابات المبحوثين.

أما بالنسبة للعبارة رقم (02) يرافق التحول نحو الإدارة الالكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية فجاءت بمتوسط حسابي قدره 2.64 ما يعني أن الإدارة الالكترونية تعمل على تسهيل العمل الإداري مما يسمح للموظفين القيام بوظائفهم وواجباتهم الإدارية بطريقة أفضل وأسهل وبالتالي فالإدارة الالكترونية تمكن الموظف من الإلمام بحديثات عمله وطرق انجازه مما يمكنه من تأدية مهامه بكفاءة وفاعلية، أما الانحراف المعياري لهذه العبارة فقدر بـ 0.48 وهو ما يعبر عن تشتت بسيط بين إجابات المبحوثين.

من خلال قيم المتوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري للعبارة رقم (03) نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قدر بـ 2.14 وهذا يعني أن المؤسسة تتوفر على بدائل فورية لتسيير المعاملات في حالة وجود خلل في الأنظمة الالكترونية ويرجع ذلك حسبهم إلى تسيير المعاملات في حالة وجود خلل في الأنظمة الالكترونية إلى الطريقة التقليدية أو اليدوية في تسيير الأعمال الإدارية وبالتالي هناك مرونة في التعامل في مجال الأعمال الإدارية، وانحراف معياري مرتفع قدر بـ 0.77 وهو دلالة على تشتت استجابات المبحوثين حول هذا المؤشر.

أما فيما يخص مساهمة شبكات الاتصال في الرفع من المهارات الاتصالية لدى الأفراد بالمؤسسة فقدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 2.52 وهذا يعني أن لشبكات الاتصال دور في زيادة مهارات الاتصال لدى الموظفين بالوكالة، وانحراف معياري قدر بـ 0.61 وهو ما يدل على تشتت بسيط بين إجابات المبحوثين.

أما بالنسبة للعبارة رقم (05) يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في استثمار مهارات وقدرات الأفراد في المؤسسة فقدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 2.60 وهذا يعني أن التحول نحو الإدارة الالكترونية يساعد في استثمار مهارات وقدرات الأفراد بالمؤسسة، أما الانحراف المعياري فقدر بـ 0.60 وهو ما يعبر عن تشتت بسيط بين إجابات المبحوثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم (06) قدر بـ 2.66 والذي يقترب من الدرجة (03) أي ما يوافق الدرجة العالية "دائماً" وهذا يعني أن المتوسط الحسابي ذو ارتباط قوي، ويمكن تفسير ذلك بأن تطبيق الادارة الالكترونية يسمح للموظفين بأن يكونوا أكثر تفاعلاً وأكثر مرونة في تفاعلاتهم حيث بإمكان الموظفين القيام بواجباتهم الادارية واعمالهم بسهولة ويسر نظراً لتوافر البيانات والمعلومات الكترونياً مما يسمح باتاحتها، وانحراف معياري قدر بـ 0.51 وهو ما يعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بالنسبة للعبارة رقم (07) اعتماد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية فقدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 2.43 والذي يقترب من الدرجة (03) أي ما يوافق الدرجة العالية "دائماً" وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على توفر الامكانيات التقنية والفنية اللازمة في معالجة المشكلات التنظيمية في مجال الادارة الالكترونية. أما الانحراف المعياري لهذه العبارة فقدر بـ 0.54 وهو ما يدل على تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما فيما يخص عبارة اعتماد المؤسسة على استشارة الكفاءات الوطنية والأجنبية في تطور أدائها الالكتروني فقدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 1.79 والذي يقترب من الدرجة (02) أي ما يوافق عبارة "أحياناً" ويعني هذا أن المؤسسة تعتمد على استشارة الكفاءات الوطنية والأجنبية من أجل تطوير أدائها الالكتروني في بعض الأحيان ، و تأخذ استشارات فنية من أخصائيين خارجيين عن المؤسسة حول بعض الأمور التي يمكن أن يقع فيها الموظفون في مجال عملهم اذا اقتضت الضرورة ذلك. وانحراف معياري قدر بـ 0.58 وهو ما يعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بالنسبة لآخر عبارة رقم (09) وهي مساهمة المنظومة القانونية الحالية في تفعيل العمل بمتطلبات الادارة الالكترونية فقدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 2.20 وهذا يعني أنه توجد قوانين وتشريعات مصاغة من قبل السلطات العليا في الدولة والتي من شأنها أن تساهم في تفعيل العمل بالادارة الالكترونية وتعطي لها بعداً قانونياً وإدارياً من خلال سن قوانين وتشريعات تنظم الأعمال الإلكترونية وتحدد الإجراءات العقابية للمتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية. لأن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها، أما الانحراف المعياري فقدر بـ 0.58 وهو ما يعبر عن تشتت بسيط بين اجابات المبحوثين.

أما بالنسبة لقيم كا2 لاختبار استقلالية المشاهدات وعدم تطابق استجابات المبحوثين حول مؤشرات الفرضية الثالثة نسجل أن قيم كاف تربيع المحسوبة لـ (09 عبارات) والمقدرة بـ 147.05 أكبر من قيم كا2 الجدولية (الجدول المرفق في الملاحق) عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ودرجة حرية 02 وهذا ما يفسر وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين لصالح القيمة الأكثر تكرار "دائماً"، أما بالنسبة للعبارات

التي كانت قيمة كا2 المحسوبة المتعلقة بهما أقل من قيم كا2 الجدولية عند مستوى دلالة 0.043 ودرجة حرية 01 ومستوى دلالة 0.30 ودرجة حرية 02 وهما متعلقان ب : يرافق التحول نحو الإدارة الالكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية. تمتلك الموارد البشرية الجاهزة و الاستعداد لتسيير الأعمال في حال وجود خلل في المنظومة الالكترونية. لهما مايفسر هذه القيم وكذلك القرار غير دال حيث نرجع ذلك بقراءة تحليلية إلى أن الادارة الالكترونية تمكن الموظف من الالمام بحيثيات عمله وطرق انجازه مما يمكنه من تأدية مهامه بكفاءة وفاعلية ، حيث أقر بعض الموظفين أن العمل الاداري أصبح أكثر دقة ووضوح وسهولة بعد انتهاج نموذج الادارة الالكترونية في وكالة الضمان الاجتماعي، ومنه نستنتج ان تطبيق الادارة الالكترونية مكن المؤسسة فعلا من الوصول الى تحسين نوعية الخدمة. أما بالنسبة للعبارة الثانية فنرجع ذلك حسبهم الى العودة الى تسيير المعاملات في حالة وجود خلل في الانظمة الالكترونية الى الطريقة التقليدية واليدوية في تسيير الاعمال الادارية وذلك من استبدال نظم المعاملة الآلية والأرشفة الالكتروني بنظام المعاملات الورقية والأرشفة الورقي وبالتالي هناك مرونة في التعامل في مجال الاعمال الادارية.

ومن مجمل النتائج السابقة الذكر والمتوصل اليها بعد عملية التفريغ والتحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الثالث للاستمارة والمتمثلة في الأسئلة من 30 – 38 وكذلك ماتوضحه أرقام الجداول رقم 11 و 14 وبالرغم من قيم كاف مربع (كا2) للعبارتين السابقتين رقم 02 و 03 تظهر جليا أن الفرضية الثالثة والتي مفادها: رافق التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحولا في أداء الموارد البشرية في الإدارة العمومية. هي فرضية صادقة، وبناءا على مجمل هذه الاستنتاجات الفرعية نقودنا للتأكد من صحة الفرضية الثالثة وعليه فإن الفرضية الجزئية الثالثة قد تحققت.

6-3 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

ما يمكن التوصل إليه على أساس النتائج التي تم التوصل إليها من خلال مناقشتنا لفرضيات هذه الدراسة هو وجود نقاط اتفاق بينها وبين نتائج الدراسات السابقة وفيما يلي نستعرض مجمل هذه النقاط:

نجد أن هناك تشابه بين نتائج الدراسة الحالية والنتائج التي تناولت موضوع الادارة الالكترونية

-حيث نجد أن دراسة بوقلاشي عماد" 2011 بعنوان: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية. توصلت إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق الإدارة التقليدية. كما أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الالكترونية، كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع

الإلكترونية، وهو ما يتوافق مع نتائج دراستنا التي أثبت أن للتكنولوجيا الحديثة دور في تحسين فعالية الموارد البشرية، كما أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الضمان الاجتماعي من خلال توفير التجهيزات الإلكترونية والوسائل اللازمة لسييرها وسير القطاع بشكل عام ساهم في تحسين ورفع مردوبيته من جهة وتطويره وترقيته بشكل ملموس. كما يمكن القول أن نتائج هذه الدراسة تلقي مع نتائج دراستنا في أن كليهما توصل إلى دور الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطن وبالتالي تحسين أداء الإدارة العمومية.

- كما نجد دراسة "آسيا سليمان" 2014 بعنوان: "واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري". تؤكد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات منها الإدارية والبشرية، والمالية، والأمنية، والتقنية. كما أن الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية. وهو ما يتفق مع نتائج دراستنا المتمثلة في أن المتطلبات اللازم توفرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية تتمثل في جملة من المتطلبات الادائية والمهارية والسلوكية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية كما تتمثل كذلك في إعادة هندسة الوظائف التقليدية وتحويلها إلى وظائف الكترونية وتوفير أجهزة الاتصال الإلكترونية الحديثة وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة في نظم المعلومات.

- كما توصلت كذلك دراسة "عبان عبد القادر" 2015 بعنوان: "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس". إلى دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل فيها والدقة في انجاز الوظائف الإدارية. وهذا ما يتفق مع نتائج دراستنا حيث توصلنا إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين ورفع مستوى ونوعية الخدمات العمومية وترقية أداء العاملين وكيف تساهم في القضاء على بعض المشكلات الادارية .

- كما نجد الدراسة العربية لـ "إيهاب خميس أحمد المير" 2007 بعنوان: "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين". توصلت إلى أن هناك تخطيط يشمل الخطط والبرامج والموازنات المخصصة لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور. كذلك موافقة عينة الدراسة على الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية. وهذا ما يتفق مع نتائج دراستنا حيث توصلنا إلى أن الدورات التدريبية على التكنولوجيا الحديثة تساهم في الرفع من مستويات الافراد، كما أن هناك جملة من المهارات الفنية والمميزات النوعية للموارد البشرية يجب توفرها لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4-6 النتائج العامة للدراسة:

بعد تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية وباستقراء الجداول وتحليلها جاءت نتائج دراستنا كالتالي:

نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الفرضية الأولى المتمثلة في " الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية." تم التوصل إلى مايلي:

- تتوفر المؤسسة محل الدراسة على الإمكانيات التقنية اللازمة بما فيها الأجهزة الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تتوفر على أحدث النظم والبرامج الإلكترونية وأحدث أجهزة الحاسوب، وتنوع في شبكات الإتصال وتسخيرها لتسهيل العمل، مما يؤكد تحسن الخدمة الإلكترونية بواسطة النظام الشبكي. وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن الإمكانيات التقنية والفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة متوفرة بنسبة جيدة مما يؤثر على نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. ذلك أن الإمكانيات التقنية من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الناجحة. فالإدارة الإلكترونية تعتمد بالدرجة الأولى على البنية التحتية للاتصالات لما لها أثر على مستوى الأداء المحقق فبدونها لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية بأي حال من الأحوال.

- يوجد في المؤسسة شبكات حاسوب تصل إلى جميع المكاتب تقريبا ومتصلة بالإنترنت كما يوجد ربط بين المركز الرئيسي للوكالة والفروع الأخرى مما يسهل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

- تتوفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة حيث يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء وصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية تهدف إلى ربح الوقت في اجراء المعاملات الادارية بفضل نظامها الالكتروني الذي يوفر المعلومات وينقلها الكترونيا مما يحد ويقلل من المراحل والإجراءات التي تمر بها المعاملة ويجمعها في خطوات بسيطة وأقل عددا، مما يسهم في تسريع عملية تداول المعلومات والبيانات بين مختلف الجهات الادارية بفضل شبكة المعلومات وبالتالي تقلل الوقت والجهد المبذول في معالجة المعاملات الادارية. كما أنها تسهل العمل الاداري وتمكن الموظفين خاصة من لهم خبرة فنية في الحاسوب من تسريع عمليات المعالجة ما يتيح لهم مجال أعمال أكثر. وهذا ما يعمل على توفير وقت وجهد الموظفين مما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء.

- تساعد الإدارة الالكترونية في استيعاب أكبر عدد من المتعاملين وذلك من خلال استقبال أكبر عدد ممكن من المواطنين والمتعاملين معها من الشركاء طيلة اليوم والذي من شأنه تسريع أداء الخدمة العمومية وتقديمها لأصحاب المصالح.

خلاصة الفرضية الاولى:

الشروع في تطبيق الادارة الالكترونية مرتبط أولا بتوفير متطلبات البنية التحتية التقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة مثل عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكة الاتصالات وصناع المعرفة ، حيث تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي للموس لمشروع الإدارة، والذي لا يمكن القيام بدونها، ويرجع هذا لأن توفر الإمكانيات المادية لها أثر كبير في امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية وحيث أن الإمكانيات المادية من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لما لها من دور في تسهيل عملية التطبيق من ناحية شراء التقنيات الحديثة وصيانة وتطوير الأجهزة والبرامج وامكانية عقد دورات تدريبية للموظفين.

لذلك ينبغي لتوفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية مراعاة عددا من النقاط منها:

* إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة و المعدات و البرمجيات لغرض تحديثها و ترقيةها لتقديم الخدمة الالكترونية.

* توفير التكنولوجيا الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية و مواكبة مستجداتها.

* التخطيط المالي الرشيد و رصد المخصصات الكافية لإجراء التحول المطلوب.

* بناء نظام معلومات متطور و تحديثه وفقا للمتغيرات.

نتائج الفرضية الثانية:

من خلال الفرضية الثانية المتمثلة في " يتطلب الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية جملة من

المهارات الفنية والكفاءات النوعية للموارد البشرية في الإدارة العمومية." تم التوصل إلى مايلي:

- معظم الأفراد لديهم القدرة على التعامل مع تقنيات الإعلام الآلي بشكل جيد، مما يساهم في رفع وتحسين أداء المؤسسة ما يؤثر إيجابا على مستوى ونوعية الخدمات العمومية التي تقدمها وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء .

- معظم العاملين الذين يشتغلون بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لا يجدون صعوبات في التعامل مع نمط الإدارة الإلكترونية لان تطبيق مشروع الادارة الالكترونية أسهل مايكون بالنسبة للذين لديهم اهتمام بتطبيقها لما توفره من خدمات وتسهيلات في العمل خاصة وان اغلب المبحوثين يملكون خبرة فنية متخصصة في الإعلام الآلي مما يسهل عليهم القيام بأعمالهم الإدارية بطرق أسرع.

- توفر المؤسسة للعاملين مجموعة من البرامج التدريبية التي تمنحهم تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء مهامهم. مما يؤدي إلى تطوير مهارات وقدرات ومعارف العاملين.
- تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الإعلام و الاتصال و الرقمنة، وهذا دليل على وجود كوادر بشرية مؤهلة في التقنيات الحديثة، وقادرة على التنفيذ الالكتروني لعمليات المؤسسة . فبدون متخصصون في هذا المجال لا يمكن الاستمرار في التطبيق.
- يوجد في المؤسسة مدربين مؤهلون لتدريب الموظفين على استخدام البرامج والاجهزة الالكترونية.
- تعتبر العناصر البشرية المتخصصة من المتطلبات الأساسية لنجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفرضية الثانية:

- بشكل عام يمكن القول بأن الامكانيات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة متوفرة إلى حد ما وتوقع زيادة هذه النسبة بالإيجاب بالعمل على زيادة التدريب الفعال الذي يعمل على تأهيل الموظفين وتطوير وتحسين قدراتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- تتوفر المعرفة بالادارة الالكترونية ومتطلبات نجاحها لدى العاملين في وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء.
- إن الكوادر البشرية هي المسؤولة عن التخطيط والتنفيذ والمتابعة والمراقبة لأعمال الإدارة الإلكترونية وبدون الكفاءات البشرية لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل ناجح.
- يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة فللعنصر البشري أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فان الإدارة الالكترونية من والى العنصر البشري، وتتمثل في البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية وفي مجموعة الملكات العلمية والفنية لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية.

نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال الفرضية الثالثة المتمثلة في " رافق التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحولاً في أداء الموارد البشرية في الإدارة العمومية. " تم التوصل إلى مايلي:

- يساعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية في سهولة تطبيق القوانين من قبل الموظفين هذا يعني أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يساعد في تسهيل تطبيق القوانين لما يقدمه من تسهيلات وتبسيط للجراءات والتقليل من الكثير من التعقيدات الإدارية. وذلك بهدف تبسيط النظام الإداري وجعله متماشياً مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.

- يرافق التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية، وهذا في النهاية ما يحقق الفائدة لزبائن الإدارة الإلكترونية ويؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة.

- يساعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية في استثمار مهارات و قدرات الأفراد في المؤسسة من خلال وجود ثقافة تنظيمية تتمحور حول قيم الابتكار و المبادرة، و الريادة في الأداء و انجاز الأعمال بكفاءة عالية، بالإضافة إلى العمل على تسطير البرامج التدريبية الخاصة بالتكنولوجيا الحديثة و اكتساب الموظفين خبرات ومهارات جديدة في مجال الإدارة الإلكترونية وبالتالي استطاعة موظفي المؤسسة مسايرة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

- يساعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الفردي و الجماعي بالمؤسسة من خلال تبادل البيانات الكترونياً لتغطي جميع العاملين في المؤسسة، و علاقات المؤسسة مع الموردين و العملاء و المجموعة المشتركة من المؤسسات. والتخلص من الروتين الممل والمعيق لكل تطور، وتجديد في الأساليب المتبعة.

- تعتمد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية في مجال الإدارة الإلكترونية. وإزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة و العاملين.

خلاصة الفرضية الثالثة:

- تقتضي عملية التحول نحو العمل الإلكتروني وجود مهارات وخبرات وكفاءات عالية ومدرية من خلال تنمية الموارد البشرية عن طريق مجموعة من السياسات التي تتمثل في التدريب، تنمية السلوك الإبداعي، التحكم التكنولوجي، حيث تحتل الموارد البشرية مكان الصدارة بين الموارد التي تحتاجها المؤسسة لتحقيق

أهدافها. فعوامل نجاح الموارد البشرية تنبع من دورها الفعال والمؤثر في كافة المؤسسات وكفايتها ومن هنا فإن نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد بصورة رئيسية على نوعية القوى العاملة وعلى أداء هذه القوى.

- كما تحتل إدارة الموارد البشرية دورا محوريا متزايدا في تحديد مدى نجاح الإدارة الإلكترونية، ومما لا شك فيه أن متطلبات تنمية الموارد البشرية تعد أساسية لفعالية أي قطاع وكفاءته ورفع مستوى الخدمات فيه، من أجل زيادة عملية المعرفة والمهارات والوصول إلى معايير الجودة وتحريك القدرات وتنمية الكفاءات البشرية بجوانبها العلمية والمهنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

النتيجة العامة:

كون هذه الدراسة جاءت لتقف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة العمومية أي قطاع الخدمات العمومية (قطاع الضمان الاجتماعي) التي تتميز بكونها مستوفية للمصلحة العمومية. فإنه تم إثبات جميع الفرضيات التي تؤكد على ذلك . وبما أن الفرضيات الجزئية الأولى ، الثانية ، الثالثة للدراسة قد تحققت فإن الفرضية الرئيسية التي مفادها "عززت الإدارة الإلكترونية من قدرات تسيير إجراءات أعمال الإدارة العمومية بكفاءة وفاعلية ." قد تحققت بدرجة ايجابية، هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالإدارة الإلكترونية والدور الذي تقدمه هذه الأخيرة في زيادة فعالية مختلف العمليات الإدارية وذلك بفضل خصائصها ومميزاتها. حيث يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة في الإدارات العمومية لما لها من دور كبير في تحسين فاعلية الأداء وإتخاذ القرار من خلال إتاحة البيانات لمن أَرادها وتسهيل الحصول عليها ، ومن خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت، سرعة انجاز العمل، وزيادة الإنتاج، رفع إنتاجية العاملين، وتخفيض التكاليف، سرعة ودقة إيصال التعليمات، توفير وقت وجهد العاملين، تحسين الاتصالات بين الموظفين، وزيادة كفاءة العمليات الإدارية، تقليل التكاليف وتنظيم أعباء العمل، والتغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الأداء، والتقليل من معدلات الأخطاء.

كما يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات والقضاء على جل مشكلات الإدارة التقليدية، حيث أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة وتقديمها للخدمات بطريقة الكترونية مما يسهم بفعالية في تحسين أداء العاملين من خلال ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد، ومن خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من

إمكانات حتى يكون مردودها إيجابي على المهام وأعمال المؤسسة وبوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة.

فالإدارة الالكترونية إذا تعد فرصة لتحسين مستوى أداء الإدارة العمومية الجزائرية والارتقاء بها بتبسيط الإجراءات داخل هذه الإدارات وهذا ما ينعكس إيجابا على الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة، وباختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة والدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة، وتسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة أو مؤسسات أخرى . وهذا كله يؤدي إلى التقليل من المفهوم السلبي للإدارات العمومية في الجزائر ويحسن أداء العمل الإداري في الإدارات العمومية الجزائرية.

التوصيات والاقتراحات:

بناءا على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث يمكن صياغة بعض الاقتراحات بشأن الاهتمام المستمر بتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الادارة العمومية ومن جملة هذه الاقتراحات يتم ذكر مايلي:

1- تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تزويد الإدارات العمومية بالمستلزمات التكنولوجية الضرورية.

2- توفير الدعم المالي اللازم لتغطية كافة التكاليف التقنية والبرمجية لمختلف الادارات العمومية.

3- وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات في المؤسسة وإعادة بناء الهياكل التنظيمية، العمليات، الإجراءات الإدارية، بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الالكترونية.

4 - الاتجاه نحو توظيف الكوادر البشرية المؤهلة والمكونة في مجال المعلوماتية من أجل الإعداد السليم لنظام الإدارة الالكترونية و لتتمكن من أداء مهامها المنوطة بها بأكبر قدر ممكن من الجودة والمهنية.

5- زيادة الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.

6- تصميم برامج تدريبية متخصصة مخطط لها بعناية حول التعرف على معوقات تطبيق الادارة

الالكترونية، وآليات التغلب على المشكلات أو الخلل الذي قد يظهر في تطبيقها، وأن تأخذ صفة الاستمرارية بشكل يتواءم مع التطور القائم في التقنية الحديثة

7- زيادة الدورات التدريبية وتنظيم المحاضرات، الندوات، ورش العمل للموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية.

8- إنشاء قسم متخصص لتطبيقات الإدارة الالكترونية يضم خبراء في تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى خبراء يعملون بشكل متكامل على مراقبة تطبيق آلية العمل بالإدارة الإلكترونية .

9- ضرورة الاهتمام بوضع خطة إستراتيجية زمنية ذات أهداف محددة بوضوح لضمان تطبيق الإدارة الالكترونية.

- 10-** زيادة درجة اللامركزية وإتاحة قدر اكبر من مشاركة العاملين في ضوء تصوراتهم وتقديم مقترحات حول الإدارة الالكترونية للحصول على دعمهم وحماسهم في تطبيقها
- 11-** إعطاء الموظفين المرونة الكافية التي تتيح لهم أداء عملهم بكفاءة وتتيح لهم إظهار قدراتهم.
- 12 -** زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم الإدارة الإلكترونية من خلال نشر ثقافة العمل الإلكتروني ونشر المزايا والفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بين الموظفين وضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط ووضع الأهداف والبرامج المتعلقة بسياسة تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية.
- 13-** وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني
- 14-** إقرار القوانين الخاصة بالحماية الأمنية لمنع التلاعب بالمعلومات أو أي شكل من أشكال اختراق الشبكة للحفاظ على أمن وسرية المعلومات .

خاتمة

لقد تم من خلال هذه الدراسة محاولة الإجابة عن الاشكالية المطروحة التي مفادها البحث عن انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارة العمومية في الجزائر، حيث كان الباحث يسعى إلى إبراز أهم الآثار والنتائج التي يمكن أن تتولد جراء انتقال الإدارات العمومية بمفاهيمها وأساليبها من الأسلوب التقليدي إلى الفضاء الإلكتروني بغية فسخ المجال لتبني نموذج الإدارة الإلكترونية وإنهاء العمل بالأساليب التقليدية التي لا تتماشى مع طبيعة العصر ومتطلبات التقدم.

ومن هذا المنطلق عملت الدولة الجزائرية وسعت إلى تجسيد نموذج الإدارة الإلكترونية من خلال مجموعة من المشاريع والخطط والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحديد وتنفيذ رؤية مستقبلية ومقاربة عملية لجعل الدولة تتماشى مع التطورات الحاصلة في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، حيث عملت على توسيع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية باعتبارها بناءات وأجزاء يكمل كل منها الآخر في البناء الكلي الذي هو المجتمع والتي لها دور وظيفي في الحفاظ على استقراره، استمراره، ومنه تطوير المجتمع الذي يساهم بدوره في تطوير الاقتصاد الوطني، ومرتبطة بمدى التغلب على التحديات والرهانات التي تقف أمام هذه الخطوة الحديثة التي تحتاج إلى مزيد من تفعيل وتوفير العديد من الإمكانيات المختلفة لرفع التحدي في الوصول إلى مكتسبات الدول المتقدمة في مجال الإدارة الإلكترونية التي تمثل أسلوبا جديدا للإدارة العصرية وذلك بهدف تسهيل الأعمال و تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و فاعلية و بأقل وقت ممكن ما سيكون له دور كبير في نجاح باقي التجارب الإلكترونية في مجال الإدارة الإلكترونية مستقبلا والوصول إلى مجتمع جزائري معلوماتي.

وبناء على ماسبق يمكن القول أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بكفاءة الإدارة العمومية لن يتأتى إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها من خلال تبني مشاريع الإدارة الالكترونية على غرار ماتم العمل به في قطاع الضمان الاجتماعي، وعليه تسعى الإدارة العمومية المعاصرة إلى تحقيق طموحها من خلال توفير مجموعة من المتطلبات التقنية والبشرية، التنظيمية، والإدارية والأمنية وغيرها، بالإضافة إلى مراعاة عوامل النجاح لهذا التحول. وكل هذا تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات و تطوير برامج التحول الالكتروني و الإدارة الالكترونية.

وعلى الرغم من ذلك ولئن اتضح لنا أهمية التحول التكنولوجي من خلال الإدارة الالكترونية، إلا أن ذلك مرهون بوتائر البنية التنظيمية، وكذا السياسات والبرامج والفاعلين التنظيميين، وطبيعة التحولات التي تعتري البنية التنظيمية المحكومة بأطر وقوالب تعبر عن طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة.

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006
- 2- إبراهيم توهامي و آخرون: قضايا سوسيوتنظيمية، البدر الساطع للطباعة و النشر، سطيف، 2013
- 3- إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج: مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010
- 4- السعيد مبروك إبراهيم: إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، الإسكندرية، 2014
- 5- ثابت عبد الرحمن إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001
- 6- حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار حامد، عمان، 2006
- 7- خليل محمد حسن الشماء: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة، عمان، 2011
- 8- رحي مصطفى عليان: البيئة الالكترونية، دار صفاء، عمان 2014
- 9- رحي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2007
- 10- رايح كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر بحث علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، الجزائر، 2006
- 11- رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2007
- 12- زايد مراد: الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية، 2012
- 13- سعود بن محمد النمر: الإدارة العامة. الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، ط7، مكتبة الشقري، د.ب، 2013
- 14- سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2010
- 15- سعود بن محمد النمر و آخرون: الإدارة العامة، أسس و وظائف و الاتجاهات، مكتبة الشقري للنشر و التوزيع، السعودية، 2016
- 16- سعد عيد مرسي بدر: الايديولوجيا و نظرية التنظيم، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000

- 17- سلاطنية بلقاسم، حسان الجيلاني: أسس البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، د.ط ، د.س
- 18- سلاطنية بلقاسم، حسان الجيلاني: منهجية العلوم الإجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2004
- 19- صبحي حبر العتيبي: تطور الفكر و الأنشطة الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان ط1، 2002
- 20- صالح بلحاج: المؤسسات السياسية و القانون الدستوري في الجزائر من الاستقلال إلى اليوم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010
- 21- صدام الخمايسية: الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، دار عالم الكتب الحديث، عمان، 2013
- 22- طلعت ابراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الإجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة
- 23- عبد الله محمد عبد الرحمان، علم الاجتماع التنظيم، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2003
- 24- عبد العزيز صالح بن حبتور، أصول و مبادئ الإدارة العامة "دراسة مقارنة"، ط1، دار جامعة عدن للطباعة و النشر، 2000
- 25- عبد اللطيف قطيش: الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2013
- 26- عبد الله محمد عبد الرحمان: سوسيولوجيا الاتصال و الإعلام، دار المعرفة لجامعية، مصر، 2005
- 27- عبد الرحمان الصباح و عماد الصباغ: مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار وهران، الأردن، 2008
- 28- عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة العامة المقارنة ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009
- 29- فتحي احمد ذياب عواد: إدارة الأعمال الحديثة، دار صفاء، عمان ، 2013
- 30- فايز جمعة، صالح النجار: نظم المعلومات الإدارية، دار حامد، الأردن، ط2، 2007
- 31- محمود القدوة: الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، عمان، 2010
- 32- محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة و التنظيم، الأردن، دار وائل للنشر، 2000
- 33- موسى اللوزي، التنظيم و إجراءات العمل، الأردن، دار وائل للنشر، 2002

- 35- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، الأردن، ط5، 2010
- 36- محمد السعيد عبد الفتاح و آخرون: الإدارة العامة، المبادئ و التطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
- 37- ماجد راغب الحلو: علم الادارة العامة ومبادئ الشريعة الاسلامية، دار الجامعة الجديدة، الازرطة، 2007
- 38- ماجد محمد الفرا وآخرون: الإدارة المفاهيم والممارسات، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012
- 39- محمد عبد الفتاح ياغي: مبادئ الإدارة العامة ، دار وائل ، عمان، 2011
- 40-موريس أنجرس، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، القصبة، الجزائر، 2006
- 41- نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري، عمان، 2009
- 42- نبيل سعد خليل: إدارة المؤسسات التربوية في بداية الألفية الثالثة، دار الفجر، القاهرة مصر، 2014
- 43- نجم عبود نجم: الإدارة الالكترونية- الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004
- 44- ناصر لباد: الأساسي في القانون الإداري ، ط2، دار المجد، الجزائر، 2011
- 45- هبة تقي محمد: تطوير الإدارة المدرسية بنظام الحكومة الالكترونية، دار العلم والإيمان، الإسكندرية، 2008
- 46- ياسين، سعد غالب: الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005

المجلات والدوريات :

- 47- بسمة عوملي: تشخيص نظام الإدارة المحلية و المالية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 04، بدون سنة
- 48- بوحنية قوي وعبد المجيد رمضان: الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الأول، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة-الجزائر، 2012
- 49- سحر قدوري: الإدارة الإلكترونية وإمكانية تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد14، الجزء1، جامعة المنصور، بغداد، 2010

- 50- فرطاس فتيحة: **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين**، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15- جامعة الجيلالي بو نعامة- خميس مليانة، الجزائر، المجلد 2، 2016
- 51- فيصل أحمد عابد شعبي: **الإدارة العامة في العهد النبوي: المفهوم والنشأة والمهام**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، العدد 01، جدة، 2004
- 52- موسى عبد الناصر، محمد قريشي: **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي**، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011

الملتقيات المؤتمرات:

- 53- عمر حوتية و آخرون: **الاتجاهات الحديثة لتحقيق الأداء المتميز في المنظمات الحكومية**، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، 8- 9 مارس 2005.
- 54- محمد عجيلة وآخرون: **دور التنمية المحلية والإدارة العمومية في تحقيق التنمية المستدامة (رؤية مستقبلية)**، الملتقى الدولي، تسيير الجماعات المحلية الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 28، 29، 2010

البحوث والرسائل الجامعية:

- 55- آسيا سليمان: **واقع الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2013/2014
- 56- إيهاب خمي أحمد المير: **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007
- 57- بوقلاشي عماد: **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية**، مذكرة لنيل درجة الماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011
- 58- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود: **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية**، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008

- 59 - سعيد، بن نعلا العمري: المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسيحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003
- 60- شائع بن ساعد محمد القحطاني: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجن، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006
- 61- عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015
- 62- عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010
- 63- محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008
- المواقع الإلكترونية:**
- 64- النهار الجديد: تطور الادارة الالكترونية محور اساسي لاستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 <http://www.ennaharonline.com/or/spcialespages/higech>
- 65- اللجنة الإلكترونية 2013 <http://www.mptic.dz/ar/ing/pdf/e-algerie.pdf>
- 66- حوام بلقاسم: رقم لكل مواطن مدى الحياة-انطلاق مشروع«المواطن الإلكتروني» في الجزائر <http://www.echorokonline.com/ara/articles/183920.html>
- 67- زغباش عامر: التسجيل في الماستر عبر الموقع الالكتروني للجامعة. <http://www.elkhabar.com/prers/article/87620>
- 68- كلمة المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، عبد الرزاق هاني، المنعقد بتاريخ 30 أكتوبر 2016 <http://www.elmassa.dz>
- 69 - لموشي حمزة: تقنية جديدة لتحسين الخدمة العمومية وتجسيد الديمقراطية التشاركية، الحدث www.echaab.com/or/tem/23355 المحلي

المحقق

ملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استبيان الدراسة

الموضوع:

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارة العمومية الجزائرية

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع إدارة وعمل

إشراف الدكتور:

عباسي يزيد

إعداد الطالبة:

* يعيش تمام زهرة

أرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستبيان، وذلك بوضع علامة علامة (x) أمام الإحتمال الذي تراه مناسباً، ونحيطكم علماً أن هذه المعلومات سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ونود أن نشكركم مسبقاً على مشاركتكم الإيجابية في إثراء هذه الدراسة وذلك من خلال تعاونكم البناء المتمثل في إجاباتكم الصادقة على هذه البنود والتي على أساسها تحدد النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

السنة الجامعية: 2018/2017

القسم الأول: البيانات الشخصية

- (1) الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- (2) السن: [30-20] ☐ [41-31] ☐ [52-42] ☐ [63-53] ☐
- (3) المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- (4) الوظيفة: إطار ☐ عامل تحكم ☐ عامل تنفيذي ☐
- (5) الخبرة: من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 سنوات إلى 10 سنوات ☐
- من 11 سنة إلى 15 سنة ☐ من 16 سنة فما فوق ☐
- (6) طبيعة علاقة العمل: دائم ☐ مؤقت ☐

القسم الثاني: محاور استمارة الاستبيان

المحور الأول: الإدارة الالكترونية وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أبدا	أحيانا	دائما	العبارة:
			(7) تتوفر المؤسسة على الأجهزة الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
			(8) تتوفر المؤسسة على الشبكة الالكترونية الخاصة بها -الانترانت- لتنفيذ بها الاعمال الروتينية.
			(9) تمتلك المؤسسة الشبكة الخارجية الخاصة بها -الاكسترانت- تستخدمها في التعامل مع شركائها.
			(10) يتم التعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل.
			(11) يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة.
			(12) تتوفر المؤسسة على الموارد المالية اللازمة لاقتناء المعدات والتقنيات التكنولوجية والرقمية.
			(13) تتوفر المؤسسة على الدعم المالي لتصميم وتطوير برامجها الالكترونية.
			(14) يتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة العتاد الالكتروني والبرمجيات.

			15) يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الأفراد على العمل الإلكتروني .
			16) يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني
			17) التعامل بالإدارة الإلكترونية يهدف إلى ربح الوقت في إجراء المعاملات الإلكترونية.
			18) تساعد الإدارة الإلكترونية في استيعاب أكبر عدد من المتعاملين.
			19) تساهم الإدارة الإلكترونية في سرعة إيصال التعليمات للموظفين.

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية والمهارات الفنية للموارد البشرية.

			20) تتحكم بشكل جيد في الاعلام الالي.
			21) تواجهك صعوبات في التعامل مع نمط الإدارة الإلكترونية.
			22) تقوم المؤسسة بتسطير برامج تكوينية عن بعد.
			23) توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء مهامك.
			24) تساهم البرامج التدريبية في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيات الحديثة.
			25) ترى أن التخصص له دورا مهما في انجازك لمهامك بطريقة الكترونية
			26) تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الاعلام والاتصال والرقمنة.
			27) يوجد بالمؤسسة كوادر بشرية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
			28) يتوفر بالمؤسسة مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في ادارة المعلومات.
			29) تتوفر المؤسسة على خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية بمؤسستكم.

المحور الثالث: التحول نحو الإدارة الإلكترونية والمنظومة الأدائية للموارد البشرية.

			30) يساعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية في سهولة تطبيق القوانين من قبل الموظفين.
			31) يرافق التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحسين في نوعية الخدمة العمومية.
			32) تمتلك المؤسسة الموارد البشرية الجاهزة والاستعداد لتسيير الاعمال في حال وجود خلل في المنظومة الإلكترونية.

			(33) تساهم شبكات الاتصال في الرفع من المهارات الاتصالية لدى الأفراد بالمؤسسة.
			(34) يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في استثمار مهارات وقدرات الافراد في المؤسسة.
			(35) يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء الفردي والجماعي بالمؤسسة.
			(36) تعتمد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية.
			(37) تعتمد المؤسسة على استشارة الكفاءات الوطنية والأجنبية في تطور أدائها الالكتروني.
			(38) تساهم المنظومة القانونية الوطنية الحالية في تفعيل العمل بمتطلبات الادارة الالكترونية.

ملحق رقم (02)

قائمة أسماء المحكمين لأداة الاستبيان

الرقم	المحكم	التخصص	الجامعة
01	أ.د/ زوزو رشيد	علم الاجتماع	جامعة محمد خيضر بسكرة
02	د/ أسماء بن تركي	علم الاجتماع	جامعة محمد خيضر بسكرة
03	د/ صونية العيدي	علم الاجتماع	جامعة محمد خيضر بسكرة
04	د/ عصمان بوبكر	علم الاجتماع	جامعة محمد خيضر بسكرة

ملحق رقم (03)

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تتوفر المؤسسة على الأجهزة الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية	67.5000	66.722	.395	.879
تتوفر المؤسسة على الشبكة الالكترونية الخاصة بها الانترانات لتنفيذ بها الأعمال الروتينية	67.3000	68.011	.307	.881
تمتلك المؤسسة الشبكة الخارجية الخاصة بها الاكسترانات تستخدمها في التعامل مع شركائها	67.4000	71.600	-.185-	.889
يتم التعامل بالبريد الالكتروني في الاتصال في العمل	67.2000	68.622	.305	.881
يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بالمؤسسة	68.5000	61.611	.513	.878
تتوفر المؤسسة على الموارد المالية اللازمة لاقتناء المعدات و التقنيات التكنولوجية و الرقمية	67.9000	63.878	.930	.871
تتوفر المؤسسة على الدعم المالي لتصميم وتطوير برامجها الالكترونية	68.2000	68.622	.305	.881
يوفر الدعم المالي اللازم لصيانة العتاد الالكتروني و البرمجيات	67.8000	64.178	.764	.873
يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بخبراء لتدريب الأفراد على العمل الالكتروني	68.3000	68.900	.097	.886
يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني	68.7000	57.789	.922	.863

التعامل بالإدارة الالكترونية يهدف إلى ربح الوقت في إجراء المعاملات الالكترونية	67.6000	64.044	.711	.873
تساعد الإدارة الالكترونية في استيعاب أكبر عدد من المتعاملين	67.7000	63.789	.760	.872
تساهم الإدارة الالكترونية في سرعة إيصال التعليمات للموظفين	67.2000	68.622	.305	.881
تتحكم بشكل جيد في الإعلام الآلي	67.9000	70.322	-.025-	.886
تواجهك صعوبات في التعامل مع نمط الإدارة الالكترونية	68.2000	65.733	.464	.878
تقوم المؤسسة بتسطير برامج تكوينية عن بعد	68.9000	63.878	.930	.871
توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة من المعارف و المهارات الضرورية لأداء مهامك	68.6000	66.489	.289	.882
تساهم البرامج التدريبية في الرفع من كفاءة الموظفين في مجال التحكم في التكنولوجيات الحديثة	67.5000	68.500	.182	.883
ترى أن التخصص له دورا مهما في انجازك لمهامك بطريقة إلكترونية	67.5000	75.167	-.571-	.897
تتوفر المؤسسة على مختصين في تقنيات الإعلام و الاتصال و الرقمنة	67.7000	63.789	.760	.872
يوجد بالمؤسسة كوادر بشرية كافية لتطبيق الإدارة الالكترونية	68.0000	63.778	.686	.873
يتوفر بالمؤسسة مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين في تقنيات التحكم في إدارة المعلومات	68.6000	57.378	.949	.862
تتوفر المؤسسة على خبراء لتصميم و تطوير البرامج الالكترونية بمؤسستكم	68.1000	61.211	.831	.868
يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في سهولة تطبيق القوانين من قبل الموظفين	67.2000	70.178	.008	.884

يرافق التحول نحو الإدارة الالكترونية تحسن في نوعية الخدمة العمومية	67.9000	71.211	-.150-	.888
تمتلك الموارد البشرية الجاهزية و الاستعداد لتسيير الأعمال في خال وجود خلل في المنظومة الالكترونية	68.2000	60.844	.547	.877
تساهم شبكات الاتصال في الرفع من المهارات الاتصالية لدى الأفراد بالمؤسسة	67.7000	63.789	.760	.872
يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في استثمار مهارات و قدرات الأفراد في المؤسسة	68.1000	66.767	.433	.879
يساعد التحول نحو الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الفردي و الجماعي بالمؤسسة	68.0000	63.778	.686	.873
عتمد المؤسسة على منظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها في معالجة المشكلات التنظيمية	67.5000	70.500	-.051-	.888
تعتمد المؤسسة على استشارة الكفاءات الوطنية و الأجنبية في تطور أدائها الالكتروني	68.0000	70.667	-.084-	.885
تساهم المنظومة القانونية الوطنية الحالية في تفعيل العمل بمتطلبات الإدارة الالكترونية	68.2000	69.511	.052	.886

ثبات أداة الإستبيان المحسوب عن طريق معامل ألفا كرونباخ - spss v20

(معامل الثبات و الاتساق الداخلي للأداة)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.882	32

