



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم مالية و المحاسبة

تخصص : مالية مؤسسة



عنوان المذكرة:

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في علوم المالية و المحاسبة

بإشراف الأستاذ:

أ. باغلي أحمد

من إعداد الطالبتين:

- بريكي جيهان نسرين
- بريكي أماني يامنة

أعضاء لجنة المناقشة:

الرئيس	بن وسعد زينة	أستاذة	جامعة
الممتحن	عقفاق مصطفى	أستاذ	جامعة
المشرف	باغلي احمد	أستاذ	جامعة

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1438

الشكر والتقدير

نحمد الله تعالى و نشكره على نعمه وحسن عونه ، و نصلي و نسلم على خاتم الانبياء عليه
الصلاة و السلام ،

نتقدم بالشكر و العرفان الى الاستاذ باغلي احمد الذي قبل الاشراف على مذكرتنا ، و لم
يبخل بنصائحه و توجيهاته طيلة مدة انجازها ، كما لا ننسى عمال موظفي الصندوق
الوطني للضمان الاجتماعي الذين لم يبخلوا علينا بالمعلومات و الشكر الاكبر الى عائلتنا
الكريمة الذين ساعدونا و شجعونا لإتمام هذا العمل المتواضع ، و الى من ساعدنا من قريب
و بعيد والى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي .

واخيرا نسال الله ان يزيدنا فهما صالحا و يرزقنا العلم النافع ، و ان يجعل اعمالنا جميعا
صالحة و خالصة لوجهه الكريم .

الاهداء

لمن أفضّلها على نفسي، ولمّ لا؛ فلقد ضحّت من أجلي و عوناً لي و سبيل إسعادي على
الدّوام أمّي الحبيبة الى من تعب من اجلنا و الذي لم يبخل عليّ طيلة حياته ابي العزيز إلى
أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة أقدم لكم
هذا العمل.

الإهداء

اهذي هذا العمل القيم الى اعز انسانين في الحياة

امي و ابي حفظهما الله

و الى جدي و جدتي اطال الله في عمرهما

الى امير بيتنا رضا محمد

و خطيبي ادامه سندا دائما

الى جميع العائلة صغيرها و كبيرها

والى رفيق و كل من ساهم في تلقيني و لو بحرف في حياتي الدراسية

لكم جميعا اهذي هذا العمل .

الملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة تأثير تطبيق الادارة الالكترونية بأبعادها المادية و البشرية حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان لدى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة 55 فرد تم استبعاد منها 5 استبيانات و لتحليل البيانات تم استخدام spss version 20 .

ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها مدى تأثير تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت محل الدراسة و توصلت الى :

تساهم الإدارة الإلكترونية في حل المشكلات وزيادة كفاءة الأداء وتسهل الأجهزة الوصول إلى المعلومات وتقليل عبء العمل وخفض التكاليف كما تدعم شبكات الاتصال سرعة التواصل ونقل المعلومات بين العاملين، يلعب هذا الأخير دورًا أساسيًا في تنفيذ وتنظيم وتطوير الأنظمة الإلكترونية حيث تمكن قواعد البيانات من استرجاع المعلومات المخزنة وتحقيق الإدارة بدون ورق، مما يخفض التكاليف ويوفر الوقت.

الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية ، الاجهزة ، شبكات الاتصال .

Abstract :

The study aimed to know the impact of applying electronic management in its material and human dimensions, where the researcher followed the descriptive and analytical approach. The data was collected based on a questionnaire with employees of the National Social Insurance Fund for salaried workers. The questionnaire was distributed to a sample of 55 individuals, from which 5 questionnaires were excluded and for analysis. The data was used spss version 20.

The study reached a set of results, the most important of which is the extent of the impact of the application of electronic management at the National Social Insurance Fund for workers administered by the Ain Temouchent Agency, the subject of the study, and it reached the following conclusions:

Electronic management contributes to solving problems and increasing performance efficiency. Devices facilitate access to information, reduce workload, and reduce costs. Communication networks also support the speed of communication and transfer of information between workers. The latter plays an essential role in implementing, organizing, and developing electronic systems, as databases enable the retrieval of stored information and achieving... Paperless administration, which reduces costs and saves time.

Keywords: electronic management, devices, communication networks.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الاهداء
	شكر و تقدير
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
ا-ث	مقدمة
-	الفصل الاول
-	تمهيد
2	المبحث الاول : ماهية الادارة الالكترونية
2	المطلب الاول : مفهوم الادارة الالكترونية و نشاتها و اهميتها
2	الفرع الاول : مفهوم الادارة الالكترونية
4	الفرع الثاني : نشأة الادارة الالكترونية
5	الفرع الثالث : اهمية الادارة الالكترونية
6	المطلب الثاني : عناصر ووظائف الادارة الالكترونية
6	الفرع الاول : عناصر الادارة الالكترونية
7	الفرع الثاني: وظائف الادارة الالكترونية
9	المطلب الثالث : مبادئ و اهداف الادارة الالكترونية
9	الفرع الاول : مبادئ الادارة الالكترونية
10	الفرع الثاني : خصائص الادارة الالكترونية
11	الفرع الثالث : اهداف الادارة الالكترونية
12	المبحث الثاني : استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية
12	المطلب الاول : مراحل الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

12	الفرع الاول : اسباب التحول الى الادارة الالكترونية
13	الفرع الثاني : مراحل الانتقال السليم من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية
14	المطلب الثاني :متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية و التجارب الرائدة فيها
14	الفرع الاول : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية
18	الفرع الثاني تجارب الرائدة في الادارة الالكترونية
22	المطلب الثالث : التحديات التي تواجه الادارة الالكترونية
22	الفرع الاول معوقات الادارة الالكترونية
23	الفرع الثاني : سليات تطبيق الادارة الالكترونية
25	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
25	المطلب الاول : الدراسات السابقة باللغة العربية
25	الفرع الاول : دراسات جزائرية
28	الفرع الثاني : دراسات في بلدان عربية
30	المطلب الثاني :دراسات سابقة باللغة الاجنبية
31	المطلب الثالث : مقارنة الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
-	الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة
35	تمهيد
36	المبحث الاول : التعريف بميدان الدراسة
36	المطلب الاول : التعرف بالمؤسسة محل الدراسة
37	المطلب الثاني : مهام و تمويلات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
37	الفرع الاول : مهام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
37	الفرع الثاني : تمويلات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
38	المطلب الثالث : نماذج لتطبيقات الادارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي
40	المبحث الثاني : الاطار المنهجي للدراسة

40	المطلب الاول : المناهج و الادوات و اساليب الدراسة
40	الفرع الاول : منهج الدراسة
40	الفرع الثاني : ادوات جمع البيانات
41	الفرع الثالث : الاساليب و البرامج الاحصائية المستخدمة
42	المطلب الثاني : مجتمع عينة الدراسة
42	الفرع الاول :مجتمع الدراسة
42	الفرع الثاني : عينة الدراسة
43	المطلب الثالث : اختبار الصدق و ثبات اداة الدراسة
43	الفرع الاول : اختبار ثبات اداة الدراسة
43	الفرع الثاني : اختبار صدق اداة الدراسة
47	المبحث الثالث : تحليل النتائج و اختبار الفرضيات
47	المطلب الاول : عرض و تحليل نتائج المحور البيانات
47	الفرع الاول : عرض و تحليل نتائج محور البيانات الشخصية
51	الفرع الثاني : عرض و تحليل نتائج محور البيانات الموضوعية
59	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات
59	الفرع الاول : اختبار الفرضية الاولى
65	الفرع الثاني :اختبار الفرضية الثانية
67	الفرع الثالث : اختبار الفرضية الثالثة
69	خلاصة الفصل
70	الخاتمة
70	النتائج
71	التوصيات
73	قائمة المراجع

76	الملاحق
----	---------

الصفحة	العنوان	الرقم
35	توزيع نسب الاشتراكات	1:1
40	سلم ليكارت الخماسي	1:2
40	طول الخلية حسب مقياس ليكارت الخماسي	1:3
41	توزيع افراد عينة الدراسة	1:4
42	معامل الفا كرونباخ	1:5
42	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني	1:6
43	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث	1:7
44	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع	1:8
45	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1:9
46	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن	1:10
47	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	1:11
48	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية	1:12
49	طول الفئات في مقياس ليكارت الخماسي	1:13
50	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني	1:14
53	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للبعد الجزئي الاول	1:15
54	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثاني	1:16
55	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للبعد الجزئي الثالث	1:17
56	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمحور الرابع	1:18
59	نتائج تحليل الانحدار الفرضية الاولى	1:19
60	نتائج تحليل الانحدار الفرضية الفرعية الاولى	1:20
61	نتائج تحليل انحدار الفرضية الفرعية الثانية	1:21

قائمة الجداول

63	نتائج تحليل انحدار الفرضية الفرعية الثالثة	1:22
65	نتائج ارتباط معامل بيرسون لأبعاد المحور الثالث	1:23
67	نتائج تحليل انحدار الفرضية الثالث	1:24

قائمة الاشكال

قائمة الاشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
6	عناصر الادارة الالكترونية	1:1
36	شبكة تطبيقات الصندوق الوطني للعمال الاجراء	1:2
46	دائرة نسبية لافراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	2:2
47	دائرة نسبية لافراد عينة الدراسة حسب متغير السن	3:2
48	دائرة نسبية لافراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	4:2
49	دائرة نسبية لافراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	5:2

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق :

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
74	نموذج الاستبيان المستخدم في الدراسة	1:2

مقدمة

مقدمة:

لقد احدث تقدم التكنولوجيا تأثيرات متعددة على عمل الانظمة الادارية ، حيث شهدت اشكال الخدمة العامة التقليدية تراجعاً واضحاً نحو نمط جديد مبني على تكنولوجيا و المعلومات يتمثل هذا التحول في اعادة صياغة الخدمات العامة بشكل يعتمد على مزايا الانترنت و شبكات الاعمال المتقدمة و بالتالي فان الانتقال نحو الادارة الالكترونية كمفهوم يعكس السرعة و التفاعل الفوري.

حيث يعتبر نموذج الادارة الالكترونية فرصة كبيرة لتحقيق النجاح حيث يضمن توفر خدمات متميزة بوضوح و دقة و سرعة في انجاز المعاملات و بالتالي هذا التحول ثورة في الفكر و نقلة نوعية في نموذج الخدمة العامة.

كما دفع تطور الواقع الالكتروني الى ضرورة وضع اطر تنظيمية و تشريعية تتناسب مع تطورات العصر الرقمي، فقد شهدت ملامح الادارة الالكترونية تقدماً ملحوظاً بين اسسها النظرية و التطبيقية في مختلف مناطق العالم المتقدم حيث شهدت العديد من الحكومات و الدول مبادرات ناجحة في هذا الصدد فيما تسعى الدول النامية الى تغيير جذري في اساليب العمل الاداري لمواكبة التطورات الالكترونية و تطبيق المعايير الحديثة للاتصالات و تبني مختلف تقنيات خدمات الانترنت ، و في ظل تطور التقنيات الحديثة التي حدثت ثروة في مجال الاعمال بدأت الانشطة الادارية و المؤسساتية تتحول تدريجياً من نمط تقليدي الى وظائف ذات طابع الكتروني ، هذا التحول يعزز كفاءة الادارات في التعامل مع الافراد و المؤسسات الاخرى و يتم ذلك من خلال تبني مجموعة من المبادئ، بما في ذلك ادخال تقنيات المعلومات و الاتصالات و تطوير و تدريب العنصر البشري، فالإدارة الالكترونية تمثل فرصة متميزة لتحسين اداء المؤسسة و رفع كفاءة الموارد البشرية كما انها تساهم في تقليل الابعاء الادارية و تحسين اداء المؤسسة بشكل عام و من هنا فان قادة الادارة يجب ان يكونوا متميزين و قادرين على التكيف مع التحولات السريعة في العصر لاستغلال كافة الفرص التي تقدمها الادارة الالكترونية في تحسين الاداء و تحقيق النجاح في المؤسسة ، كما تسعى الجزائر كغيرها من الدول الى التقدم في مجال الادارة الالكترونية بهدف تحقيق اهداف متعددة كتقريب الادارة من المواطن و تحسين الخدمات الالكترونية و تحديث الادارة من خلال ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال وهذا من خلال اعتماد تقنيات و سياسة تطبيق مشاريع مرتبطة بالإدارة الالكترونية كبطاقة التعريف البيو مترية و جواز السفر البيو ميتري و بطاقة الشفاء في مؤسسات الضمان الاجتماعي ليكون لها نصيب لمواكبة هذا التطور التكنولوجي و من خلال هذه الدراسة حول واقع تطبيق الاداة الالكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي حول تحليل كيفية تأثير الادارة الالكترونية على اداء الموظفين و توضيح دور الانظمة المعلوماتية في تحقيق خدمات الالكترونية بشكل فعال.

و مما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية :

ما مدى تأثير تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟

وتحت الاشكالية الرئيسية تدرج عدة تساؤلات فرعية تتمثل:

-هل يعمل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على تعزيز البنية التحتية اللازمة لتنفيذ وتطوير الادارة الالكترونية .

-هل تواجه الادارة الالكترونية معوقات تؤثر على فعاليتها و تقلل من دورها ؟

2-فرضيات الدراسة :

الفرضية الاولى : يوجد علاقة ارتباط بين توفر الموارد المادية و البشرية في تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت .

الفرضية الثانية: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتوفر الموارد المادية و البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

الفرضيات الفرعية :

- يوجد اثر لبعد الموارد البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

- يوجد اثر لبعد الاجهزة على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

- يوجد اثر لبعد شبكات الاتصال على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

الفرضية الثالثة : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمعوقات على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

3- اهمية الدراسة:

اهمية الدراسة تكمن في فهم كيف اصبحت الادارة الالكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة بعد معاناة مع الادارة التقليدية بالإضافة الى ذلك يجدر بالموظف و المواطن ان يولوا اهتماما كبيرا لموضوع الادارة الالكترونية ، حيث يعتبر التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية من اهم التطورات التي شهدتها الادارة العمومية الجزائرية ، تسعى الحكومة من خلال هذا التحول الى مواكبة التقدم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات و بالتالي تقليل وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة بالإضافة الى ذلك تكمن اهمية الموضوع في فهم مدى تطبيق الادارة الالكترونية و مدى الفوائد التي تتيحها للمواطن و الموظف كما يساعد في معرفة برامج التحديث التي تقوم بها الحكومة لتطوير هذا القطاع.

4- اهداف الدراسة :

ان الهدف الاسمي لهذا العمل هو اثراء ميدان البحث العلمي بالإضافة الى :

- توضيح مفهوم الادارة الالكترونية و ازالة الغموض مما يمكن من ربطه بشكل دقيق بتقديم الخدمات بطريقة فعالية و فاعلية

- فهم مدى تأثير تطبيق الادارة الالكترونية على اداء العاملين

- تقييم مدى توفر وسائل الامن و حماية المعلومات على مستوى شبكة الادارة الالكترونية الذي يساهم في فهم قدرة البنية التحتية التكنولوجية على حماية البيانات و ضمان سلامتها.

5- اسباب اختيار الموضوع :

تناولنا للموضوع لم يكن عرضيا بل كان نتيجة عن مجموعة من الاسباب ، من ابرزها :

- المكانة التي تحتلها الادارة الالكترونية كونها من اهم الركائز لنجاح اي مؤسسة

- الادارة الالكترونية موضوع حديث

6- حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : دراسة مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي

الحدود المكانية : اجريت هذه الدراسة على مستوى صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت

الحدود الزمانية: انجزت الدراسة التطبيقية خلال الفترة الممتدة بين 17 ابريل الى 23 ماي 2024.

7- المنهج والادوات المستخدمة :

تم استخدام المنهج الوصفي و التحليلي وفقا لمعطيات تم جمعها حيث تم في هذا المنهج جمع البيانات و اجراء التحليل الاحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة كما تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من عينة البحث.

8- تقسيمات الدراسة :

تم تقسيم الدراسة كما يلي :

الفصل الاول : يعالج الاطار النظري و المفاهيم الادارة الالكترونية في المبحث الاول تم التطرق الى كل من نشأة و مفهوم و اهمية الادارة الالكترونية و عن وظائفها و عناصرها و اهدافها و مبادئها كما تناولنا في المبحث الثاني استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية من اسباب و مراحل الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية و تجارب الرائدة و متطلبات و التحديات التي تواجه الادارة الالكترونية كما تناولنا كذلك في المبحث الثالث الدراسات السابقة لهذا الموضوع و توضيح الفرق بينها و بين الدراسة الحالية.

الفصل الثاني : يتضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية الخاصة بهذا الموضوع حيث تطرقنا فيه تعريف المؤسسة محل الدراسة ، منهجية و ادوات الدراسة اضافة الى نتائج و اختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد :

الإدارة الإلكترونية تمثل جزءا حيويا من الاتجاهات الحديثة في الإدارة ، حيث تسخر التقنيات الإلكترونية المتطورة لتقديم خدمات فعالة ولها تأثير ايجابي في حياة الناس ، بحيث تعتبر جزءا من ثورة رقمية تمكن الجميع من الوصول الى المعرفة و الخدمات الادارية بسرعة و تكلفة منخفضة .

تواجه الحكومات و المنظمات تحديات و عقبات متعددة نتيجة لهذه الثروة المعلوماتية مما يستدعي تنسيق الجهود لمناقشة تلك التحديات و ايجاد الحلول المناسبة ، لمواكبة تطورات هذا المجال في العالم، وعليه في هذا الفصل سنقوم بتبيان المفاهيم العامة حول الادارة الإلكترونية بحيث تم تقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث كالآتي :

المبحث الاول : ماهية الادارة الإلكترونية

المبحث الثاني : استراتيجية تطبيق الادارة الإلكترونية

المبحث الثالث : دراسات سابقة

المبحث الأول : ماهية الادارة الالكترونية

مع تقدم التكنولوجيا و تطورها اصبحت الادارة الالكترونية موضوعا مهما وحيويا في عالم الاعمال والمؤسسات ، حيث يساهم في تحسين عمليات الادارة و تنظيمها بشكل اكثر كفاءة و فعالية

المطلب الأول : مفهوم الادارة الالكترونية و نشأتها و اهميتها

قبل التطرق في موضوع الادارة الالكترونية ينبغي فهم المفهوم الاساسي للإدارة ككل.

الفرع الاول : مفهوم الادارة الالكترونية

اولا : تعريف الادارة

- قد حدد سيمون (H.Simon) ان الادارة تعتبر عملية اصدار القرار الصحيح ، ووضعه موضع التنفيذ¹.

- يقول فريدريك تايلور في كتابه ادارة الورشة الصادر في 1930 ان فن الادارة يتعلق بتوجيه الجهود والموارد نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك من خلال توجيه وتحفيز الفريق لتحقيق أداء متميز وتنظيم العمليات بطريقة تسهل تحقيق الأهداف بأقل جهد وتكلفة.

- اما هنري فايول فيعرفها في كتابه الادارة العامة و الصناعية بقوله (يقصد بالإدارة القدرة على التنبؤ بالمستقبل ووضع الخطط الملائمة لتحقيق الأهداف، وتنظيم الموارد وتنسيق الجهود لضمان تنفيذ هذه الخطط بفاعلية، بالإضافة إلى إصدار التوجيهات الضرورية وممارسة الرقابة لضمان تحقيق الأداء المطلوب).

- اما تعريف كونتز وودانول الإدارة تمثل عملية تحقيق الأهداف من خلال تنفيذ المهام بواسطة الفريق .

- اما جلوفر فيقول بانها القوة القادرة على تخطيط وتنظيم وتحفيز وتقييم ومراقبة استخدام الموارد البشرية والمواد بطريقة ذكية وفعالة لتحقيق هدف معين ومحدد².

من كل ما سبق يمكننا تعريف الادارة على أنها عملية اجتماعية مستمرة تهدف إلى استغلال الموارد بشكل أمثل من خلال التخطيط والتوجيه والرقابة، بهدف الوصول إلى الهدف بكفاءة وفعالية .

¹ عمر احمد ابو هاشم الشريف اسامة محمد ابو العليم هشام محمد بيومي الادارة الالكترونية مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة دار المنهج الطبعة الاولى 1434 - 2013 ص 36.

² الدكتورة فداء حامد ، الادارة الالكترونية الاسس النظرية و التطبيقية ، الطبعة الاولى 1436هـ -2015هـ ، دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع عمان ص 15 .

ثانيا : تعريف الادارة الالكترونية

مصطلح الادارة الالكترونية يعد من المفاهيم الحديثة في علوم الادارة و من اهم التعريفات التي وردت بشأن الادارة الالكترونية نجد :

عرفتها **الدكتورة فداء حامد** تعتبر الإدارة وسيلة لتعزيز أداء وكفاءة الحكومة، دون أن تحل محلها، حيث تعتمد على تنظيم إلكتروني واستخدام وسائل مثل الأرشيف الإلكتروني والمفكرات والرسائل الصوتية، وتتميز بالمرونة والقدرة على العمل من أي مكان وفي أي وقت، مستخدمة الهواتف المحمولة كوسيلة رئيسية للتواصل، وتعمل بشكل مستمر على مدار الساعة، ما يجعلها تتفاعل مع العالم في الزمن الحقيقي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع¹.

كما يعرفها **الدكتور محمد سمير احمد** استخدام التقنيات الإلكترونية بشكل شامل وفقاً لاحتياجات الممارسات، والتنظيم، والإجراءات، والتجارة، والإعلان .

كما عرفت ايضا بكونها القدرة على استخدام التكنولوجيا لتنفيذ الانشطة الادارية بشكل الكتروني يعزز كفاءة العمل و يخفض التكاليف ، مما يسهم في تحقيق اهداف المنظمات بفعالية اكبر.²

وتعرفها **منظمة التعاون و التطوير الاقتصادي** استعمال التكنولوجيا المعلومات و اتصال و بالأخص الانترنت تعتبر اداة تسمح بتسيير الادارة بجودة عالية³.

تعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات الاتصال الخارجية ومواقع الإنترنت، بالإضافة إلى نظم الحاسوب، وذلك بواسطة الجهات التنظيمية المختلفة⁴.

واستنتاجا لما سبق فالإدارة الالكترونية هي نهج حديث لإدارة الاعمال يعتمد بشكل اساسي على التكنولوجيا الرقمية و الانظمة المعلوماتية لتنظيم و تنفيذ العمليات الادارية و تحسين كفاءتها و فاعليتها.

¹ نفس المرجع السابق ص 65

² يطو رزيقة واقع التحول نحو الادارة الالكترونية للموارد البشرية في الادارة العمومية الجزائرية، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات المجلد 12 العدد 1، 01 جوان 2023 ص 48-65

³ خنفري حيزر، بورنيسة مريم الادارة الالكترونية و دورها في تفعيل اداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي المجلد 05 العدد 01 ، 31-12-2017 ص 233-244

⁴ طارق بن قسي دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال و الاعمال المجلد 2 العدد 2 ، 30-12-2017 ص 23-38

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية ارتبط بتطور وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بكافة أنواعها وانتشارها في كافة المؤسسات، وللاستفادة من هذه التقنيات قامت المؤسسات باعتماد أنظمة إدارة جديدة في الثمانينات من القرن الماضي وتطورت بداية التسعينات حيث بدأت المؤسسات في استخدام أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية بحيث أصبحت تضم العديد من جوانب عمل المنظمة، ومع بداية الألفية الثانية، توسعت الكثير من المؤسسات في تحسين الخدمات الإدارية المقدمة وتطويرها والتي تمثل الإدارة الإلكترونية، وما ساهم علي تطور هذا المفهوم هو زيادة الأعباء الإدارية علي عاتق المؤسسات الخدمية بشكل عام وإلي انتشار خدمات شبكة الانترنت وللتغلب علي هذه المشكلة ببعديها الزماني والمكاني للمسؤولين للتخفيف عنهم والبعد عن الروتين وذلك بتفعيل الإدارة الإلكترونية، وقد بدأت مؤسسات عديدة بكافة أشكالها وأنواعها في تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عرض خدماتها ونماذجها علي موقعها الإلكتروني.¹

قبل ظهور الانترنت ، تم استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في العديد من السياقات مثل الاغراض العسكرية والاكاديمية ، بما في ذلك استخدام الهواتف والفاكس و أنظمة الرقابة الرقمية و التصميم والتصنيع عبر الحاسوب . تلك الانظمة الإلكترونية حلت محل العمل اليدوي و حتى في بعض الحالات محل المديرين من خلال التوجيهات الآلية استنادا الى تعليمات مبرمجة مسبقا² .

¹ حكمت عماد الدين محمد دور الادارة الإلكترونية لتطوير جودة الاداء في المعاهد الابتدائية الازهرية مجلة التربية لتعليم الكبار المجلد 04

العدد 04 اكتوبر 2022م 43-64

² بن حسين سليمة دور الادارة الإلكترونية في تحسين اداء الخدمات الادارية المجلة الجزائرية للامن و التنمية المجلد 04 العدد02 جويلية 2014 ص 205-234 .

الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية جزء لا يتجزأ من أي نشاط إداري أو تجاري و فيما يلي بعض الأسباب التي تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية :

- **انخفاض التكاليف وزيادة الإنتاجية** : تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية من خلال الاستفادة من التقنيات الإلكترونية تسهم في تحقيق الربحية وتعزيز التنافسية.

- **تحسين أداء المؤسسات الحكومية** : يسهم التحول إلى الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- **تجنب مخاطر التعامل مع المستندات الورقية**: يقلل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية من مخاطر فقدان الوثائق وتأخيرات في المعالجة والاستجابة.

- **تخزين ومعالجة البيانات بفعالية** : يتيح النظام الإلكتروني تخزين البيانات والمعارف بسرعة فائقة واسترجاعها ومعالجتها بكفاءة، مما يعزز فعالية اتخاذ القرارات.

- **الاعتماد على الأساليب الإلكترونية** : استخدام الأساليب الإلكترونية يحسن كفاءة العمل ويقلل من الأخطاء المرتبطة بالعمليات اليدوية التقليدية.

- **تحسين العمل الإداري والارتقاء بالمؤسسات**: يساهم النظام الإلكتروني في تطوير وتحسين العمل الإداري وبالتالي الارتقاء بالمؤسسات المختلفة سواء كانت خدمية أو صناعية أو تعليمية.

- **تعزيز الأداء التنظيمي** : تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات من خلال تنظيم العمليات وتحسين استخدام الموارد.

- **تسهيل التواصل وتقديم الخدمات**: يساهم النظام الإلكتروني في تسهيل التواصل الإلكتروني وتقديم الخدمات بسرعة وفعالية للعملاء والمستفيدين.

كما أضافت كريمة مبروك ان الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين عملية التعليم وتقييمها من خلال توفير البيانات والمعلومات الضرورية للمسؤولين والمعلمين والطلاب¹ .

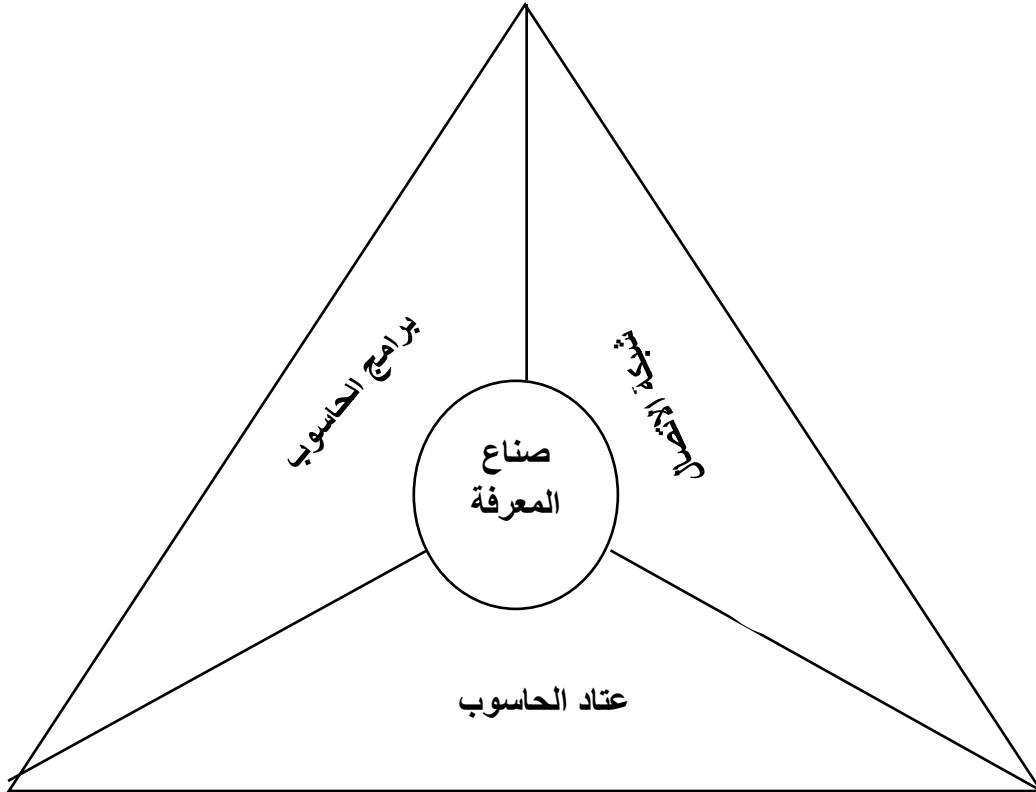
¹ حكمت عماد الدين محمد دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية المجلة التربوية لتعليم الكبار المجلد 04 العدد 04 أكتوبر 2022 الصفحة 50-51

المطلب الثاني : عناصر و وظائف الادارة الالكترونية

الفرع الاول : عناصر الادارة الالكترونية

تتكون الادارة الالكترونية من اربعة عناصر اساسية عتاد الحاسوب ، البرمجيات و شبكة الاتصالات communication network و يقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء و المختصين الذين يمثلون البنية الانسانية و الوظيفية لمنظومة الادارة الالكترونية.

الشكل رقم01: عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر : سعد غالب ياسين الادارة الالكترونية دار اليازوري للنشر والتوزيع الطبعة العربية 2010

ص31

(1)- عتاد الحاسوب :

بما أن برامج الحاسوب تتطور بسرعة ويزداد عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فإن من الأفضل للمؤسسة الاستثمار في أحدث تقنيات عتاد الحاسوب المتوفرة في العالم، وذلك لتحقيق ميزتين أساسيين :

- من خلال الاستثمار في أحدث تقنيات الحاسوب، يمكن للمؤسسة تقليل تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، مما يساهم في زيادة الكفاءة وتحسين الأداء بشكل عام

- بالاستثمار في أحدث تقنيات الحاسوب، يمكن للمؤسسة تأمين عتاد يتوافق بشكل أفضل مع التطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات، مما يجعل عمليات التحديث والتطوير أكثر سهولة وفعالية.

(2)- البرمجيات و الشبكات :

البرمجيات هي مجموعة من برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الاستفادة من وظائفه المختلفة . بينما الشبكات هي الروابط الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصال لشبكات الانترنت، الاكسترانت و شبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة و لإدارتها الإلكترونية .

(3)- صناع المعرفة :

في سياق نظام الإدارة الإلكترونية، العنصر الأساسي يكون في القادة الرقميين، والمديرين، والمحليين الذين يديرون الموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتمثل دور صناع المعرفة في إدارة التفاعل الاستراتيجي بين عناصر الإدارة الإلكترونية، وفي تغيير الأساليب التفكيرية السائدة لتحقيق ثقافة المعرفة¹ .

الفرع الثاني : وظائف الادارة الإلكترونية

تؤدي الادارة الإلكترونية عدد من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الاصلاح الاداري و تغيرا جذريا في اساليب الادارة التقليدية ، و تشمل هذه الوظائف ما يلي :

(1)- التخطيط الإلكتروني (E-planing) : يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث

سمات :

- يُعتبر التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية تتجه نحو أهداف مرنة وواسعة وقصيرة المدى، مما يتيح تجديد وتطوير مستمر ومستدام.

محمد قريشي، موسى عبد الناصر مساهمة الادارة الإلكترونية في تطوير العمل اداري بمؤسسات التعليم العالي مجلة الباحث بسكرة الجزائر
1 عدد 09 (2011) ص 04-03

- يتميز بأنه عملية مستمرة بفضل تدفق المعلومات الرقمية بشكل دائم.
- يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدي بين الإدارة والتنفيذ، حيث يمكن لجميع أفراد المؤسسة المساهمة في عملية التخطيط الإلكتروني في أي وقت ومن أي مكان.
- تعزز القيمة الرقمية للتخطيط الإلكتروني القدرة على التكيف مع التغييرات السريعة في البيئة الرقمية و يتيح الوصول الى المزيد من الافكار و الاسواق و المنتجات و الخدمات غير المتاحة مما يمنح عملية التخطيط الإلكتروني ميزة و تفوق على التخطيط التقليدي.

(2)- **التنظيم الإلكتروني (E-Organizing)** : في سياق التحول الإلكتروني ، يتم تغيير هياكل التنظيم من الطريقة التقليدية المركزية الى نهج يعتمد على الفرق و التعاون الذاتي ، حيث ينتقل التنظيم من السلطة المركزية الى تعدد مراكز السلطة ، و من الهياكل الادارية الصارمة الى وحدات مستقلة تتمتع بسلطة استشارية ، مما يعزز الفعالية و المرونة في العمل المؤسسي .

(3) - **الرقابة الإلكترونية (E- controlling)** : تمكّن من المراقبة الفورية والمستمرة على العمليات، مما يقلل من الفجوة الزمنية بين اكتشاف الخطأ وتصحيحه. يتيح هذا النهج التدفق المستمر للمعلومات والتشبيك بين المديرين والموظفين والعملاء، مما يعزز الثقة والولاء الإلكتروني. يتيح هذا النهج أيضًا الرقابة الأكثر اقترباً من الثقة، حيث يعمل الجميع في الوقت نفسه لتحقيق أهداف المؤسسة وتحسين الأداء بشكل مستمر.

(4)- **القيادة الإلكترونية** : تشهد تحولاً نوعياً في ظل تطور بيئة الأعمال الإلكترونية و المفاهيم الادارية . يمكن تقسيم القيادة الإلكترونية الى ثلاثة انماط رئيسية :

- **القيادة التقنية العملية** : تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لتحسين جودة و توفر المعلومات ، مما يتيح للقائد الإلكتروني تحسين جوانب التطور التقني ، تتميز هذه القيادة بالسرعة في التحرك و الاستجابة لتحقيق الاهداف.

- **القيادة البشرية الناعمة** : تؤكد على اهمية وجود قائد محترف يتمتع بالتواصل الجيد و قدرة التعامل مع العملاء بشكل فعال ، مع التركيز على التجديد و تلبية احتياجات العملاء بسرعة¹.

- **القيادة الذاتية** : تشدد على الخصائص التي يجب ان يتحلى بها القائد لإدارة الاعمال عبر الانترنت ، مما يتطلب قدرة على التحفيز الذاتي و التكيف المرن مع التغييرات في البيئة، بالإضافة الى المهارات العالية و الرغبة في تولي المبادرة.

¹ حمزة محمد العبد، ذكار سمية واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015 ص36

ان تحول وظائف الإدارة إلى النماذج الإلكترونية قد يؤدي إلى تقليل إبداع الأفراد وفقدان روح العمل الجماعي التي تنشأ من التواصل المباشر بينهم وبين أجهزة الإدارة. يجب أخذ هذا الجانب في الاعتبار، خاصة مع وجود نظريات تركز على الجانب البشري في المنظمات، مثل مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم، التي تبرز أهمية التفاعل الإنساني والتواصل الفعّال في تعزيز الأداء والإبداع داخل المنظمة¹.

المطلب الثالث: مبادئ واهداف الادارة الالكترونية

الفرع الاول : مبادئ الادارة الالكترونية

تتلخص اهم مبادئ الادارة الالكترونية في ما يلي :

تقديم افضل الخدمات للمواطنين : يتطلب انشاء بيئة عمل متميزة بتنوع المهارات و الكفاءات ، مما يمكن الموظفين من استخدام التكنولوجيا الحديثة بفعالية . الامر يتضمن اختيار المعلومات المناسبة وتحليلها بدقة لتحديد نقاط القوة و الضعف.

التركيز على النتائج : يهدف الى تحويل الافكار الى نتائج ملموسة في الواقع ، مع التركيز على توفير خدمات بسيطة و سهلة الاستخدام و تقديم فوائد ملموسة للمواطنين مثل : توفير الوقت و التكاليف و الخدمة المستمرة

سهولة الاستعمال و الاتاحة : يتطلب جعل التقنيات المتاحة للجميع في المنازل و المدارس والعمل ، و ذلك لتيسير العمليات و جعلها اكثر سلاسة و بساطة.

التغير المستمر: يشير الى السعي المستمر لتحسين العمليات و رفع مستوى الاداء ، سواء لارضاء العملاء او تحقيق التفوق في مجال المنافسة.

تخفيض التكاليف : ينبعث من الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات و الزيادة في المنافسة ، مما يؤدي الى تحسين الاداء و توسيع نطاق الخدمات بأسعار منخفضة .

¹ نفس المرجع السابق ص 37

الفرع الثاني : خصائص الادارة الالكترونية

يمكن وصف خصائص الادارة الالكترونية كالعوامل التي تميزها و تمنحها هوية مميزة و من ابرزها :
انها عملية ادارية : مما يعني انها تستند الى خبرة واسعة في مجال الادارة ، سواء في تحديد الاهداف او وضع السياسات و على الرغم من انها قد تكون اكثر سرعة في التغير الا انها جزءا من الاطار العمل الاداري الشامل.

ادارة بلا ورق : تعتمد على التقنيات الرقمية و الانظمة الالكترونية لتخزين المستندات و البيانات بدلا من الارشيف التقليدي على الورق . تشمل هذه التقنيات الارشفة الالكترونية و البريد الالكتروني و تسجيلات الصوت بصيغ رقمية و غيرها ، مما يوفر فعالية و سهولة في الوصول الى المعلومات و ادارتها.

ادارة بلا مكان : نقصد بها استغلال التكنولوجيا لتمكين العمل من اي مكان ، بدون الحاجة الى مكاتب فعالية كبيرة بدلا من ذلك ، يستخدم الموظفون الهواتف المحمولة و المؤتمرات الالكترونية للتواصل مما يسمح بتوفير المساحة و تقليل التكاليف بشكل كبير

ادارة بلا زمان : تعني توفر التواصل و التفاعل المباشر و الحي بين الاشخاص و الجهات المختلفة دون قيود زمنية حيث يمكن للأفراد و الشركات و العملاء التفاعل و التبادل بشكل مستمر على مدار الساعة و طوال ايام الاسبوع ، هذا النهج يعكس الرغبة في تحقيق الاتصال و الخدمة المستمرة بأسلوب مرن و مبتكر.

السرعة و الوضوح : ضمان السرعة الفائقة في انجاز و ارسال المعاملات و استقبالها بطريقة فعالة

غياب العلاقة المباشرة بين الاطراف المتعاقدة : الوكيل الالكتروني يتيح للمؤسسات ادارة عملياتها التجارية من اي مكان عبر الانترنت ، مما يزيل الحاجة للتواجد الجغرافي مع العملاء او الموردين و بالتالي يسمح للأفراد بشراء ما تحتاجونه دون الحاجة لمغادرة المنزل.

ادارة المعلومات لا الاحتفاظ بها : تقتضي تنظيم المعلومات المتاحة للدوائر و الهيئات وفق برامج معينة ، و عندما يحتاج الشخص او الجهة الى معلومات محددة ، يتم استدعاؤها و توفيرها بشكل فوري و فعال.

ادارة المعلومات لا الاحتفاظ بها : تقتضي تنظيم المعلومات المتاحة للدوائر و الهيئات وفق برامج معينة ، و عندما يحتاج الشخص او الجهة الى معلومات محددة ، يتم استدعاؤها و توفيرها بشكل فوري و فعال.¹

¹ فراحي و هيبه الادارة الالكترونية كالبية لتحسين الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة اكلي محمد اولحاج البويرة 2018-2019

المرونة في الإدارة الإلكترونية : تعني قدرتها على التكيف و الاستجابة السريعة للتحويلات و التغييرات عن طريق الاستفادة من التقنيات المتاحة و امكانياتها .

السرية و الخصوصية : الإدارة الإلكترونية تحقق السرية والخصوصية للمعلومات الحساسة من خلال تقنيات تمنع الوصول غير المصرح به ، مما يجعلها أكثر تفوقا على الإدارة التقليدية في هذا الجانب

تبسيط الإجراءات : لتحديث الإدارة و تحسين خدماتها قامت معظم الإدارات بادخال المعلومات الى انظمتها و استخدامها بكفاءة لتلبية احتياجات المواطنين بطريقة سهلة و سريعة ، خاصة مع تنوع الجماهير المستهدفة من قبل المؤسسات العامة

تحقيق الشفافية : تعتمد المؤسسات الإلكترونية على وجود نظام رقابة الكتروني يضمن المحاسبة الدورية مما يمكن المواطنين من التواصل مع المؤسسات و السلطات المسؤولة ، و يتيح للمجتمع المشاركة في تحديد الاهداف العامة

زيادة الاتقان في الإدارة الإلكترونية : تمثل نقطة تحول حاسمة في تطوير العمليات الادارية و تغيير التنظيم ، حيث تتميز بالقدرة على معالجة الطلبات بشكل فوري و تحقيق دقة ووضوح تام في اداء المهام ، مما يعكس تطورا عصريا في كيفية ادارة الاعمال .

الرقابة المباشرة : تتيح للإدارة الإلكترونية مراقبة المواقع الادارية و منافذ لجمهور من خلال استخدام الشاشات والكاميرات الرقمية ، مما يسهل على الإدارة رصد الانشطة و اتخاذ الاجراءات الضرورية في الوقت المناسب¹ .

الفرع الثالث : اهداف الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص اهم اهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية :

- تقديم الخدمات بجودة عالية و ضمان رضا المستفيدين على مدار الساعة و طوال ايام الاسبوع
- تحقيق الكفاءة و السرعة في إنجاز الأعمال بتكلفة مالية معقولة.
- بناء مجتمع متجاوب و متقن لاستخدام التكنولوجيا و مواكبة تطوراتها.
- تعزيز الشفافية و الابتعاد عن المحسوبية في العمل الإداري.

¹ نفس المرجع السابق ص07

- تطوير الموظفين وتعزيز روح الإبداع والابتكار لديهم¹.
- حماية أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها أو استخدامها غير المشروع.
- زيادة كفاءة الإدارة من خلال التفاعل الفعال مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- تمكين إدارة شاملة لعملية توظيف العمال، لاستيعاب أعداد أكبر في وقت واحد وتقليل الانتظار والتكدس في المعاملات².

المبحث الثاني : استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية

سنتعرض في هذا المبحث الى الكشف على مراحل و اسباب التحول من الاداة التقليدية الى الادارة الالكترونية وكذا و المتطلبات والتحديات التي تواجهه في تطبيقها

المطلب الاول : مراحل الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

الفرع الاول : اسباب التحول للإدارة الإلكترونية

ان التحول الى الادارة الالكترونية ليس مجرد خيار، بل يعد ضرورة ملحة تفرضها تغيرات العالم السريعة ويمكن تلخيص الاسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية:

- تعقيدات الاجراءات و العمليات يؤدي الى زيادة التكاليف الاعمال
- الحاجة الى القرارات و التوصيات الفورية ، مما يؤدي الى عدم التوازن في التطبيق
- ضرورة توحيد البيانات عبر المؤسسة
- صعوبة تقدير معدلات اداء العمل
- ضرورة توفير البيانات للعاملين داخل المؤسسة
- الاعتماد على التطور التكنولوجي في اتخاذ القرارات
- الضغط المتزايد من المنافسة و ضرورة التميز

¹ محمد قريشي، موسى عبد الناصر مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل اداري بمؤسسات التعليم العالي مجلة الباحث بسكرة الجزائر عدد 09 (2011) ص 04-03

² حمزة محمد العيد، ذكار سمية واقع الادارة الالكترونية في الجزائر مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرياح ورقة 2014-2015 ص35

- الحاجة الى الاتصال المستمر بين العاملين¹ .

- التحديات التي تطرحها الثروة الرقمية و ضرورة التكيف معها.

- رفع كفاءة العمل الاداري لمواكبة العولمة الادارية² .

الفرع الثاني: مراحل الانتقال السليم من الادارة التقليدية الى الالكترونية

ان افضل سيناريو للوصول الى تطبيق سليم لاسرراتيجية الادارة الالكترونية مع استغلال امثل للوقت والمال و الجهد هو بتقسيم خطة الوصول الى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية الى ثلاث مراحل طبعا على ان يتم القيام بإصلاح اداري شامل و تام للنظام الاداري التقليدي.

اولا : مرحلة الادارة التقليدية الفاعلة

في هذه المرحلة، يتم تحسين الإدارة التقليدية وتطويرها، بينما يتم أيضًا البدء في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بشكل متزامن. هذا يعني أن المواطنين سيتمكنون من إنجاز معاملاتهم بسهولة وبدون تعقيدات أو تأخير. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الأكواك العامة للوصول إلى المعلومات والإعلانات الرسمية للمؤسسات والإدارات والوزارات عبر الإنترنت. كما يمكنهم طباعة الاستثمارات المطلوبة وتعبئتها لإتمام أي معاملة بسهولة.

ثانيا : مرحلة الفاكس و التلفون الفاعل

تبدأ مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل بتفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون لتسهيل التواصل وإنجاز المعاملات بشكل سلس للمواطنين، وهي تمثل الوسيلة الوسطى بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي لاحقاً. يعتمد الناس في هذه المرحلة على الهواتف والفاكسات للتواصل وإرسال الأوراق والمستندات بطريقة ميسرة، ومع تطور التكنولوجيا يكون بعض الأفراد قد تجربوا الإدارة الإلكترونية والقدرة على إنجاز المعاملات عبر الإنترنت.

ثالثا : مرحلة الادارة الالكترونية الفاعلة

تتميز مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة بالتخلي عن الأساليب التقليدية للإدارة، حيث يصل عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية إلى مستوى عالٍ، وتتوفر الحواسيب بأشكال متعددة وبتكلفة منخفضة، مما

¹ الدكتور فداء حامد ، الادارة الالكترونية الاسس النظرية و التطبيقية ، الطبعة الاولى 1436هـ -2015هـ ، دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع عمان ص 87

² بورزقة صفاء ، قاسم ميلود ، الادارة الالكترونية في النظامين المغربي و الجزائري -دراسة مقارنة - مجلة العلوم القانونية و السياسية مجلد 12 العدد 1 2021/04/28 ص 1048-1065

يسهل استخدام الإنترنت لإنجاز المعاملات الإدارية بسرعة وكفاءة وبتكلفة منخفضة. يتفهم الجمهور الإدارة الإلكترونية ويتفاعل معها بشكل إيجابي، مما يساهم في تعزيز الجودة والكفاءة في الخدمات الحكومية.¹

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

(1)- المتطلبات الادارية :

ا- وضع استراتيجيات وخطط لتأسيس مشروع الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك تشكيل هيئة للتخطيط والتنفيذ واستخدام الاستشارات والبحوث.

ب- القيادة والدعم الإداري الذي يلعب دوراً حيوياً في نجاح المشروع، ويشمل دعم الإدارة وخلق بيئة عمل مناسبة، وتعزيز النجاح من خلال متابعة القيادة وتقديم المعلومات المرتدة.

ج- تغيير الهيكل التنظيمي ليتناسب مع الأعمال الإلكترونية، وتبني هياكل تنظيمية ملائمة مثل المصفوفات والشبكات.

د- تطوير نظم التعليم والتدريب لتناسب متطلبات الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والتأهيل الفني والنفسي والسلوكي للموظفين .

(2)- المتطلبات البشرية :

يشكل أحد أهم الموارد التي يمكن استثمارها في أي مشروع داخل المؤسسة، ويتمتع بأهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية. فهو الركيزة الأساسية في هذا النوع من الإدارة؛ حيث يعتبر المنبع الذي اكتشف وطور واستثمر في تقنيات الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها. وبالتالي، تتمثل أهمية العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية في كونه يمثل الخبراء والمختصين الذين يعملون في مجال المعرفة، ويمثلون البنية البشرية والرأس المال الفكري للمؤسسة. ويقومون بتنفيذ العمليات الاستراتيجية لعناصر الإدارة الإلكترونية، ومن بينهم: المديرون والوكلاء والمساعدين، والمبرمجون وضباط البيانات...

ويمكن التعبير عن متطلبات العنصر البشري في الادارة الالكترونية على النحو التالي:

¹ الدكتور فداء حامد ، الادارة الالكترونية الاسس النظرية و التطبيقية ، الطبعة الاولى 1436 هـ -2015 هـ ، دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع عمان ص 103-104

- تحديد متطلبات الأفراد المؤهلين في مجالات أنظمة المعلومات والبرمجيات والعمل الإلكتروني، سواء كانت للوظائف الحالية أو المستقبلية، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتلبية تلك المتطلبات.
- استقطاب الخريجين المتميزين والمؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.
- تصميم أنظمة فاعلة للحفاظ على مهارات وتطوير موظفي الإدارة، وتعزيزهم بالتحفيز المناسب
- تفعيل القدرات الإدارية للأفراد لتمكينهم من التكيف السريع مع التغيرات في البيئة الإلكترونية والاستفادة من الفرص المتاحة .

(3)- متطلبات تقنية و مالية :

1- متطلبات تقنية :

- هذا يشكل المحور الرئيسي لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث تُعتبر الأجهزة والتقنيات اللازمة أساسية لإتمام المشروع وتمثيل المعلومات بشكل إلكتروني مع ضمان سرية ودقة نقلها. كما يتيح ذلك تنفيذ المعاملات وتقديم الخدمات عن بُعد باستخدام شبكات الإنترنت.
- ان توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الأجهزة والمعدات والبرامج والأساليب ومصادر المعرفة المناسبة، و تنقسم البنية التحتية الى:
- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** تتضمن التأسيسات الأساسية والتوصيلات الأرضية واللاسلكية، بالإضافة إلى أجهزة الحاسوب والشبكات وتقنيات المعلومات المادية الضرورية لتيسير ممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات بشكل إلكتروني
- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية :** تتضمن مجموعة من الخدمات والمعلومات والخبرات، بما في ذلك برمجيات نظم التشغيل للشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تُستخدم لتنفيذ وظائف الأعمال الإلكترونية. تتضمن هذه المكونات مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، خدمات العملاء الذاتية، خدمات التجارة الإلكترونية عبر الويب، شبكات القيمة الداخلية والخارجية لسلسلة القيمة
- شبكات الاتصال : اهم هذه الشبكات شبكة الانترنت ، الشبكة الداخلية الانترنت و الشبكة الخارجية الاكسترنت¹.

¹ سيساوي سلمى ، مدى توفر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مشاريع الجماعات المحلية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة08ماي 1945 قالمة 2015-2016 ص 32-34

(1)- الإنترنت : هي اختصار الكلمة الانجليزية International Network و معناها شبكة المعلومات العالمية التي تربط مجموعة من الشبكات في مختلف الدول عبر الهاتف والأقمار الصناعية، مما يمكنها من تبادل المعلومات فيما بينها .

وقد عرّفها علاء عبد الرزاق سالمى بأنها "شبكة الشبكات"، وهي أكبر تطبيق لتكنولوجيا المعلومات على مستوى العالم. في فترة قصيرة، أصبحت الإنترنت المصدر الرئيسي للمعلومات في جميع مجالات الحياة.¹

بدأت الإنترنت في الستينات كجزء من أبحاث الدفاع الأمريكية و الآن، تُعتبر الإنترنت أشهر وسيلة تفاعلية لنقل المعلومات، وتتمثل في شبكة ضخمة تربط العديد من الشبكات المعلوماتية العامة والخاصة معاً حيث تتكون الإنترنت من ثلاثة عناصر رئيسية :

- **الأجهزة:** تشمل أجهزة تقديم الخدمات وأجهزة المستخدمين، بالإضافة إلى خطوط الاتصال التي تستخدم الهواتف، الكابلات، الألياف البصرية، أو الأقمار الصناعية.
- **البرمجيات :** مثل الويب والبريد الإلكتروني.
- **العنصر البشري:** يشمل مديري الشركات، منتجي الخدمات، والمستخدمين².

هذه المكونات تعمل معاً لتشكيل الإنترنت كشبكة تواصل عالمية.

(2)- **الانترانت :** هي شبكة داخلية تربط موظفي المؤسسة، سواء كانوا في نفس الموقع أو في مواقع مختلفة، لتسهيل التواصل وتسيير العمل عبر المتصفح. توفر الإنترنت واجهة موحدة على أجهزة الكمبيوتر لجميع المستخدمين، مما يتيح لهم تقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة بسهولة.³

(3)- **الاكسترنانت (الشبكة الخارجية) :** شبكة الإكسترنانت هي توسيع للشبكة الداخلية للمؤسسة، تتيح لمجموعات خارجية، مثل الموردين والعملاء والشركاء، الوصول إلى المعلومات عبر الإنترنت ،

و تهدف الى تحسين التنسيق و التعاون بين الاطراف لتحقيق الاعمال بشكل منظم و سريع بتكلفة و جهد اقل.⁴

¹الخامسة رمضان استخدام الشبكات الاجتماعية على الانترنت وانتشار قيم العولمة الثقافية لدى الشباب الجامعي مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة محمد خيضر بسكرة 2012 ص 38-40

² بو خبزة رشيدة واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية مذكرة ماستر جامعة محمد بن احمد وهران 2016 ص 31

³ صوفيا ذباح ،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمتية مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة محمد خيضر بسكرة 2019 ص 63

⁴ دريري احلام واقع الانتقال الى تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية (الايجابيات و السلبيات) مجلة البشائر الاقتصادية المجلد الخامس العدد 01 ص 771

ب - المتطلبات المالية:

تمثل جزءاً أساسياً في مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث يتطلب هذا المشروع استثمارات ضخمة لضمان استمراريته وتحقيق الأهداف المنشودة، وذلك من خلال تحسين البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة، والبرمجيات الإلكترونية، وتحديثها بشكل دوري، وتدريب العناصر البشرية بشكل مستمر. تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير الدعم المالي اللازم لشراء الأجهزة، وإنشاء المواقع، وتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية الضرورية لتنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية. كما يتضمن الدعم المالي صيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها بشكل دوري، بالإضافة إلى تدريب العناصر البشرية بشكل مستمر.

4- المتطلبات الامنية و التشريعية :

ا- المتطلبات الامنية:

تكمن أهمية أمن المعلومات في مجال الكترونيات في ضرورة حفظ وحماية المعلومات والوثائق المطلوبة لتنفيذ الأعمال بشكل إلكتروني، وتطبيق إجراءات المعالجة والتحكم الإلكتروني عليها لضمان سلامتها وسرية معلوماتها. يتطلب ذلك توفير مستوى عالٍ من الأمان الإلكتروني والسلامة الإلكترونية لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، وضمان سلامة الأرشيف الإلكتروني من أي تلاعب. يركز ذلك على حماية الدول والأفراد، سواء من خلال تطبيق إجراءات أمنية برمجية أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بواسطة كلمات المرور، ولتحقيق امن المعلومات و تقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فان الادارة الالكترونية تتطلب القيام ببعض الاجراءات منها :

- تطبيق سياسات الأمان على تقنيات المعلومات، بما في ذلك إدارة خدمة الإنترنت.

- تطوير استراتيجية وطنية لتعزيز أمن المعلومات، من خلال تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص

- وضع التشريعات والتنظيمات اللازمة للحد من الاختراقات الإلكترونية وانتهاكات الخصوصية في مجال الإدارة الإلكترونية¹.

¹ سبساوي سلمى ، مدى توفر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مشاريع الجماعات المحلية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة08ماي 1945
قائمة 2015-2016 ص 36

ب- المتطلبات التشريعية:

- ضرورة وضع الإطار التشريعي وتحديثه بانتظام، ليوكب التقدم نحو الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول وتضمن التكيف مع التطورات التكنولوجية. إن وجود بيئة قانونية مناسبة يعزز من مصداقية الإدارة الإلكترونية ويضمن شرعية أعمالها ونتائجها بما يتوافق مع القوانين والتشريعات المعمول بها.¹

الفرع الثاني: تجارب الرائدة في الادارة الالكترونية

1- التجربة الامريكية (استراتيجية الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية)

استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة تعكس تنوعاً هائلاً في الأنشطة الحكومية، وبفضل تركيبة كبيرة من المؤسسات الحكومية، تتمتع الحكومة الفيدرالية ببنية تحتية قوية ومتطورة لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية بفاعلية.

الرؤية الاستراتيجية : الرؤية الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية يمكن تلخيصها في ثلاث مبادئ رئيسية:

- تحويل النمط البيروقراطي المركزي للحكومة الفيدرالية إلى نمط تنظيمي مركزي حول المواطن، مع التركيز على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بدلاً من التركيز الداخلي.

- تعزيز تحقيق النتائج القابلة للقياس والملموسة.

- تشجيع على عمليات الابتكار والتطوير من خلال توجيه الاهتمام نحو احتياجات ورغبات المستخدمين والعملاء

الاستراتيجية :

تم تشكيل قوة المهام لصياغة وتنفيذ استراتيجية تطوير الحكومة الفيدرالية الإلكترونية، والتي تشمل مجموعة واسعة من المبادرات والبرامج. يهدف هذا المشروع إلى تحقيق التحول الرقمي، مع التركيز على جعل عملية الوصول إلى الخدمات الحكومية أسهل وأكثر يسراً للمواطنين وتبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.

¹ نفس المرجع السابق ص36

قد تم تطوير الخدمات الإلكترونية الموزعة في مشروع الحكومة الفيدرالية الإلكترونية على المستويات التالية:

- مستوى حكومة – المواطن G2C : هدف إلى تسهيل وصول المواطنين إلى خدمات الحكومة الفيدرالية عبر الإنترنت، بما في ذلك الإرشادات الحكومية وتنمية المجتمعات وتسهيل عمليات التجارة والحصول على التراخيص والقروض والمنح، وإدارة الكوارث والأزمات.
- مستوى الحكومة – الحكومة G2G: يتضمن مشاركة المعلومات بين الوكالات الفيدرالية وتبسيط الإجراءات الإدارية، بالإضافة إلى تطوير وتوزيع الخدمات المشتركة بين الوكالات والأجهزة الحكومية.
- مستوى الحكومة – الاعمال G2B: يتمثل في تقديم خدمات ومعلومات فورية للشركات لدعم الأنشطة الاقتصادية والتجارية، بما في ذلك توفير القروض والمنح والتسهيلات الموجهة للأعمال¹.

2 - التجربة الأيرلندية : الإدارة الإلكترونية و التحول الى اقتصاد المعرفة:

تعتبر قصة التحول الأيرلندي إلى الإدارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة قصة نجاح مذهلة في مجال التكنولوجيا والابتكار. بفضل استثماراتها في صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، حققت إيرلندا نمواً وتقدماً هائلين، مما يبرز قدرة التكنولوجيا على تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وتسهيل الوصول إليها، بالإضافة إلى تعزيز نمو الاقتصاد وخلق فرص عمل جديدة.

تمكنت إيرلندا من جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وبناء بيئة ريادية تساهم في تنمية الاقتصاد وخلق فرص عمل جديدة. وتعكس هذه القصة القدرة القوية للإدارة السياسية والاستراتيجية على تحقيق التحول والتطور، مما يجعلها مصدر إلهام للعديد من الدول الأخرى التي تسعى للاستفادة القصوى من إمكانيات التكنولوجيا والابتكار لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الرفاهية لمواطنيها

تم تحقيق النجاح في التجربة الأيرلندية في التحول الى الادارة الإلكترونية و اقتصاد المعرفة من خلال العناصر التالية :

- نجاح الحكومة الأيرلندية في تنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية والحوسبة الشبكية ، مما سهل و حسن تقديم الخدمات للمواطنين .

- تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتركيز على المنتجات و الاستفادة من تقدم الصناعة و الشركات الرائدة في مجال الحوسبة و الاتصالات.

¹ الدكتور سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية دار البازوري للنشر و التوزيع الطبعة العربية 2010 الاردن ص 359-361

- الاستثمار في أنظمة و أدوات الإدارة الإلكترونية لتعزيز التكامل و التعاون بين المؤسسات والشركات
زيادة نسيج القيمة المشتركة.

- تقديم الدعم لشركات تكنولوجيا المعلومات بالخصوص الشركات الناشئة و المتوسطة لتشجيع الابتكار
والنمو.

- تقدم التطور المبتكر لتقنيات وأدوات الإدارة الإلكترونية في مختلف مجالات الأعمال، مما أدى إلى
نشوء ثقافة تنظيمية قوية و فعالة تسهم في تعزيز الابتكار و التطور في البلاد.¹

3- تجارب عربية :

1- مشروع الحكومة الإلكترونية في الاردن:

قبل بدء تحليل مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن، نذكر على أنه نتيجة لجهود بحثية وتطبيقية مهمة،
بالتعاون مع مركز المعلومات الوطني والبنك الدولي، بدءًا من عام 1998. تضمنت هذه الجهود دراسات
واستطلاعات لمختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على التطور الاقتصادي والاجتماعي في
الأردن، وكانت أساسًا لتطوير مشروع الحكومة الإلكترونية، واستخدمت نتائجها في صياغة استراتيجية
لتحسين الخدمات الحكومية وتعزيز التواصل بين الحكومة والمواطنين عبر التكنولوجيا، تضمنت ما يلي:

برنامج المبادرة Reach 1.0 :

برنامج المبادرة كان يهدف إلى فهم اتجاهات صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، وتقييم
الوضع الراهن في الأردن، مع وضع استراتيجية لتحسين هذا القطاع.

برنامج المبادرة Reach 2.0 :

تركز على دعم استراتيجية تطوير البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، ويركز بشكل أكبر على
الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، وتأسيس مراكز الامتياز في مجال التكنولوجيا، بالإضافة إلى
برنامج شهادات الجودة.

برنامج المبادرة Reach 3.0 :

برنامج المبادرة كانت يركز على قضايا محورية مثل التمويل ورأس المال، وتطوير الموارد البشرية،
وتحسين البنية التحتية الرقمية، وتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات، وتحسين الهيكل التشريعي

¹ نفس المرجع السابق ص367-368

بالإضافة إلى تقييم الجاهزية الإلكترونية للأردن.

الاهداف الاستراتيجية :

- تطوير جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والشركات المحلية والعالمية، وتعزيز رضاهم واستمرارية الثقة في الحكومة.

- تعزيز الشفافية في تبادل المعلومات وتحقيق الموثوقية والدقة في تقديمها، لتعزيز فهم الجميع لعمليات الحكومة واتخاذ القرارات الصائبة

- تحسين كفاءة وفعالية أداء المؤسسات الحكومية والوكالات التنفيذية، من خلال تحسين العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات لخدمة الجمهور بشكل أفضل.

ب- التجربة المصرية (مركز دعم القرارات و المعلومات) :

تأسس مركز دعم القرارات والمعلومات في رئاسة الوزراء المصرية عام 1985، بهدف تعزيز إدارة المعلومات وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ومنذ ذلك الحين، أصبح المركز جزءاً أساسياً من استراتيجية التنمية المعلوماتية في مصر، دفعاً لجهود التحول نحو الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

الاهداف الاستراتيجية:

- تحسين نظم دعم القرار والمعلومات المحوسبة للحكومة.

- إنشاء مراكز النظم في الوزارات المصرية وضمان استخدامها بكفاءة عالية.

- دعم مشاريع تطوير نظم وتقنيات الإدارة الإلكترونية في الجهاز الإداري المصري.¹

¹ نفس المرجع السابق 376

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول : معوقات الإدارة الإلكترونية:

على الرغم من وجود استراتيجية شاملة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، فإن العديد من التحديات والمشاكل قد تعترض تنفيذ الخطة بشكل سلس وصحيح. يجب على المسؤولين عن مشروع الإدارة الإلكترونية أن يكونوا مستعدين لمواجهة هذه التحديات وحلها، سواء عن طريق تجنبها أو العمل على إيجاد الحلول المناسبة¹.

المعوقات الإدارية التي يمكن اجمالها فيما يلي :

- قلة التخطيط وعدم التنسيق الجيد في الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية قد يعرقل تقدمها وتنفيذها بفعالية، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المرجوة.

- عدم وجود توجيه استراتيجي واضح حول الاستخدام المؤثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الإلكترونية المستقبلية يمكن أن يعرقل تقدمها وتحسين أدائها.

- عدم تنفيذ التغييرات التنظيمية اللازمة لتبني الإدارة الإلكترونية، مثل تطبيق تعديلات في هيكلية التنظيم الإداري، دمج الأقسام أو تقسيمها، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات بين الأقسام، وتحديد تدفق العمل بينها، يمكن أن يعرقل بشدة التقدم نحو الإدارة الإلكترونية.

- عدم تنفيذ التغييرات التنظيمية اللازمة لتبني الإدارة الإلكترونية، مثل تطبيق تعديلات في هيكلية التنظيم الإداري، مثل دمج الأقسام أو تقسيمها، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات بين الأقسام، وتحديد تدفق العمل بينها، يمكن أن يعرقل بشدة التقدم نحو الإدارة الإلكتروني.

المعوقات السياسية والقانونية وتشتمل على :

- نقص الإرادة السياسية والدعم الضروري لإقناع الجهات الإدارية بأهمية تبني التكنولوجيا الحديثة ومواكبة التطورات الرقمية لتحقيق تطور نوعي في التحول نحو الإدارات الإلكترونية.

نقص وجود هيكل عالية المستوى في الأجهزة الحكومية تجري التبادلات السياسية و التشاور ، وتناقش تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، و تتخذ القرارات اللازمة لتعزيز و تطوير

الجاهزية الإلكترونية وتحسينها.

¹ محمد نذير ملوك ، خير الدين دلول عوانق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية الجزائرية مذكرة ماستر جامعة العربي التبسي تبسة 2022/2021 ص 48

المعوقات المالية و التقنية تتمحور حول :

- تكاليف بناء البنية التحتية للإدارة الإلكترونية مرتفعة، مما يعوق تقدم مشاريع التحول
- قلة التمويل لتنفيذ برامج التدريب والاستفادة من الخبرات العالية في تكنولوجيا المعلومات تعيق التقدم
- تعسر الوصول المتساوي لخدمات الإنترنت بسبب ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.

المعوقات الاجتماعية و البشرية :

- نقص مهارات التقنية وصعوبة التواصل بوسائل إلكترونية في بعض الشعوب في البلدان النامية.
- عدم توفر البرامج التدريبية في ظل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية نتيجة للفقر وتراجع الدخل الفردي.
- ارتفاع معدلات البطالة في المجتمع نتيجة تبني الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية، حيث تحل الآلات محل البشر الذين يعارضون ويقاومون التحول الإلكتروني خوفاً من فقدان امتيازاتهم ومناصبهم .
- قلة عدد الموظفين الذين يتقنون الشهادات الأساسية لاستخدام الحاسوب و شبكة الانترنت.
- خوف بعض الأفراد من التكنولوجيا وعدم اقتناعهم بالتعاملات الإلكترونية، مع مخاوف من المساس بالأمن والخصوصية في الخدمات التي تُقدم عبر الإدارة الإلكترونية.¹

الفرع الثاني: سلبيات تطبيق الادارة الالكترونية

على الرغم من ان الكثير قد يعتقدون ان تطبيق استراتيجية الادارة الالكترونية سيحل جميع المشاكل ، الا ان الواقع يشير الى ضرورة التدقيق المستمر لضمان استمرارية تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن ، مع مراعاة الاستخدام الامثل للوقت و الجهد و المال ووجود خطة بديلة او طارئة للتعامل مع اي مصاعب قد تنشأ و من السلبيات التي تنشأ عند تطبيق الادارة الالكترونية ما يلي :

- **زيادة نسب البطالة :** تعتبر عيباً من عيوب تطبيق الادارة الالكترونية ، على الرغم من ان الثروة المعلوماتية قد لا توفر فرصاً جديدة للعمل ، الا انها قد لا تكون متاحة للعمال الذين يفتقرون للمهارات الرقمية ، مما يزيد من انقسام الفجوة التقنية ويؤدي الى زيادة مشكلة البطالة.

¹ ايمان قناوي محمد المعوقات الاجتماعية و الاقتصادية و الادارية للإدارة الالكترونية بجامعة الازهر و سبل مواجهتها من وجهة نظر العاملين بالجامعة مجلة كلية التربية العدد 188 الجزء الثاني يناير لسنة 2018 ص 919

- **التجسس الإلكتروني و فقدان الامان :** يستهدف الاطلاع على معلومات سرية في اجهزة الحاسوب عبر الشبكة ، غالبا ما تكون هذه المعلومات مهمة للغاية لمالكها ، و تتم هذه الافعال بقصد الاضرار بالأخرين في الكثير من الاحيان ، يؤدي التعامل الإلكتروني و المعاملات المالية بما في ذلك استخدام بطاقات الائتمان عن طريق المخربين او المخترقين الى زيادة مخاطر فقدان الامل ، فالمخرب هو الشخص الذي يقوم بأعمال مثل حذف الملفات ، او تشغيل ملفات اخرى ، جلبها او حتى تدميرها ، و يتم ذلك عادة باستخدام برامج تعتمد على نظام(العميل/الخادم) اما المخترق فهو الشخص الذي يقوم باختراق عن طريق كسر كلمات السر و معرفة مفاتيح الأمان.
- **زيادة التبعية للخارج :** اعتماد الادارة الإلكترونية على تكنولوجيا الغربية يمكن ان يزيد من الاعتماد الخارجي للدول المستهلكة ، مما ينبئ بتفاقم مشكلة التبعية و تأثيراتها السلبية المختلفة.
- **شلل الادارة في حال خلل :** يجب ان يكون هناك توازن في عملية تحول الادارة الى النظام الإلكتروني ، مع التركيز على التدرج و التسلسل في التحول بدلا من القفز الى نظام جديد بشكل مفاجئ ، هذا يساعد على تجنب الشلل في الادارة و ضمان استمرارية الخدمات المقدمة.
- **مشاكل الصحية :** استخدام الموظفين للإنترنت لساعات طويلة يسهم في تدهور صحتهم ، حيث يمكن ان يؤدي الى ضعف النظر و تطوير الادمان على الحواسيب ، مما يعزز العزلة و يقلل من القدرة على التواصل الاجتماعي و بالتالي يحد من فرص الاندماج الاجتماعي و المشاركة في أنشطة غير رقمية
- **التكلفة الباهظة لبناء البيئات الإلكترونية :** تعد شائعة في العديد من الدول النامية حيث يتطلب بناء البنية التحتية الرقمية التي تدعم المشاريع الإلكترونية استثمارات كبيرة في تطوير الشبكات و البنية التقنية و توفير الخدمات مثل التدريب و التأهيل
- **الاستهلاكية :** تتجه المجتمعات نحو الاعتماد على الاستهلاك بدلا من الابداع و التطوير التقني ، حيث تجد نفسها مضطرة لاستيراد التكنولوجيا و تقليد الدول المتقدمة في مجال الادارة الإلكترونية ، مما يعزز و يحد من قدراتها على التنمية المستدامة و الابتكار المستقل .
- **ضعف التواصل الاجتماعي :** و ينشأ من تفضيل الادارة الإلكترونية لإنجاز الاعمال و المهام عبر الانترنت ، سواء في المنزل او في العمل دون الحاجة الى زيارة المصالح الحكومية بشكل مباشر و بما ان الافراد لا يضطرون الى التواجد في اماكن المراجعة الحكومية مثل :الفرص للتفاعل مع افراد المجتمع و بالتالي يخفض مستوى التواصل الاجتماعي.¹

¹ فراحي و هيبه الادارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة اكلي محند اولحاج البويرة 2018-2019
ص 23-24

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنتطرق الى تحليل بعض الدراسات التي تطرقت الى متغيرات الدراسة و منه سنحاول القيام بعرض موجز لاهم الدراسات و القيام بعملية المقارنة بينهما و بين الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الفرع الاول: الدراسات الجزائرية

1- دراسة عشور عبد الكريم : جاءت الدراسة بعنوان دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائرية جامعة منتوري قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية سنة 2010 و هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير الادارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية و كذا الوصول الى مدى نجاحها كآلية باتباع تطبيقات النموذج الامريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا حيث في هذا المبحث اعتمد الباحث ي دراسة على المنهج الوصفي التحليلي و منهج تحليل المضمون و منهج دراسة الحالة و كان من اهم ما توصل اليه الباحث هو :

- تعمل الادارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العامة عبر استخدام الادوات التقنية و شبكات الانترنت

- الادارة الالكترونية تمثل بديلا جديدا يغير نهج علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية حيث يتم التحول الى الروابط الافتراضية لتحسين سرعة الاستجابة و زيادة فاعلية الاجهزة و المنظمات الحكومية

- خلال تطبيق الادارة الالكترونية تظهر عدة محددات للخدمة العمومية الرشيدة حيث تتمثل معاييرها في القيم التالية الاتصال الفوريين ، الشفافية ، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت.

2- دراسة توفيق خناسني ، صالح محرز فارس قاطر واقع الادارة الالكترونية و المعوقات التي تقلل من تطبيقها مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة العربي تبسي الجزائر 2019 ، هدفت الدراسة التعرف على واقع الادارة الالكترونية و محاولة فهم العوائق والمعوقات التي تعترض تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات من خلال معوقات الادارية و التقنية و البشرية و المالية اعتمد الباحثون على الملاحظة واستخدام اداة الاستبيان و استخدام مختلف اساليب التحليل الاحصائي الوصفي و الاستبدالي باستخدام برمجية الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية .

و توصلت الى مجموعة من النتائج منها :

- تتمتع المؤسسة بالبنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات متضمنة الحواسيب و تشكيلة متنوعة من البرمجيات و شبكات الانترنت و الاجهزة الحماية و المراقبة

- يظهر وجود نقص في التخطيط الفعال للانتقال الى الادارة الالكترونية و ان الهياكل التنظيمية الحالية غير متناسبة بشكل كاف مع تطبيقاتها

3)- اميرة حرائي سعده شايب الدور واقع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في مؤسسة اقتصادية جزائرية 2017 مذكرة ماستر في علوم تسيير جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات اللازمة لتنفيذ ممارسات الادارة الالكترونية للموارد البشرية حيث اعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتصنيفها و تحليلها و اخضاعها للدراسة كما توصلت النتائج الى :

- تعد الادارة الالكترونية للموارد البشرية دمجا بين وظائف ادارة الموارد البشرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باستخدام شبكات الانترنت ، الانترنت و الاكسترنات استجابة للتحويلات في بيئته الاعمال و البيئة الخارجية

- يؤدي تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية على مستوى المنظمة الى تقوية العلاقة و التفاعل بين الموظف و ادارة الموارد البشرية و من التوصيات التي توصلت اليها الدراسة ضرورة توفير الكفاءات البشرية المدربة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات

- زيادة الوعي الثقافي بأهمية التحول الى الادارة الالكترونية

4)- دراسة بوزيد خديجة اسيا ، نقودي فاطمة واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر 2016 تطرقت الدراسة الى مفهوم الادارة الالكترونية و معرفة مدى تطبيقها على ارض الواقع و استعنا في الدراسة على منهج دراسة الحالة و اعتمد كذلك على الاستبيان و المقابلة و الملاحظة كأدوات لجمع البيانات و تم التوصل الى النتائج التالية :

- ان اسباب التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية هو تحديث و عصنة الادارة الجزائرية

- من متطلبات الادارة الالكترونية توفير الموارد البشرية المتخصصة و متميزة

- اهم عائق يواجه تطبيق الادارة الالكترونية هو ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة

(5)- دراسة هتهات محمد ، حمادي هشام واقع تطبيق الادارة الالكترونية و اثره على الاتصال الاداري في قطاع الاتصالات في الجزائر مذكرة نيل شهادة الماستر في علوم التسيير 2022 بورقلة و قد هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيق الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الاتصال الاداري حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و توصلت الدراسة الى النتائج اهمها :

- يوجد اهتمام كبير من المؤسسة محل الدراسة بتطبيق جل عناصر الادارة الالكترونية

- يرتبط الاتصال الاداري في المؤسسة بشكل ايجابي بمستوى الاهتمام بالإدارة الالكترونية

- ينبغي التركيز على البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الادارة الالكترونية من خلال توفير الموارد الضرورية من موارد مادية و بشرية و تقنية.

(6)- دراسة ديدوش هاجرة بعنوان الادارة الالكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية مع الاشارة الى تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية المجلد 04 العدد رقم 02 تهدف الدراسة الى التعرف على الادارة الالكترونية و ابراز دورها في تطوير الخدمة العمومية و المعوقات التي تقف حاجزا لتطبيقها ،حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي و اهم ما توصلت اليه الدراسة :

- وجهت الجهات الادارية في الجزائر بقوة نحو استخدام الادارة الالكترونية و ذلك لأنها تدرك الفوائد الواضحة حيث قامن بسياسة تعميم استخدام الادارة الالكترونية في قطاعاتها المحلية و منه تأكدت من ضرورتها في تحسين الخدمة العمومية مثل : رقمنة سجلات الحالة المدنية جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترية و هذا يعكس النجاح الذي تحقق عندما تم الاعتماد على التكنولوجيا

- يواجه الإدارات العامة في الجزائر تحديًا فيما يتعلق بالنقص في التشريعات والإطار القانوني المناسب لتنفيذ وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- غياب الثقافة التكنولوجية ونقص الوعي بمفهوم الادارة الالكترونية.

(7)- دراسة شريف هنية بعنوان دور النقود الالكترونية في تنمية الادارة الالكترونية حوليات جامعة الجزائر العدد 33 الجزء الثاني – جوان 2019هدفت الدراسة الى ابراز اهمية النقود الالكترونية في تطوير المؤسسات

حيث توصلت الى عدة نتائج منها :

- ان النقود الالكترونية قامت بتنمية الادارة الالكترونية خاصة في مجال الخدمات و تسهيلها و قامت كذلك بتعزيز التجارة الالكترونية

- النقود الالكترونية و بمختلف اشكالها تثير العديد من التحديات و المخاطر التي يجب التصدي لها.

(8)- دراسة عرار محمد ، علال محمد بعنوان مساهمة تطبيقات الادارة الالكترونية في تعزيز العدالة الاجرائية من وجهة نظر اساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة مجلة الادارة العامة و القانون و التنمية جامعة الجلفة هدفت الدراسة الى استقصاء تأثير تطبيقات الادارة الالكترونية على العدالة الاجرائية حيث توصلت الى عدة نتائج منها:

- وفقاً لاساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، يتمتع البعد التقني بمستوى عالٍ من الإدراك

- وفقاً لتقييم أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، يشهد البعد البشري مستوى متقدم من الإدراك

الفرع الثاني : الدراسات العربية

(9)- دراسة عبد الله بن سعيد ال دحوان 2008 بعنوان دور ادارة التطوير الاداري في تطبيق الادارة الالكترونية مذكرة ماجستير في الادارة العامة جامعة الملك سعود الرياض هدفت الدراسة الى التعرف على مدى قيام ادارة التطوير برئاسة الهيئة الملكية للجبيل و ينبع بالدور الذي ينطوي بها في تطبيق الادارة الالكترونية حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم الحصول على 134 استبيان مقبول و تم التوصل الى :

- عدم قيام رئاسة الهيئة الملكية للجبيل و ينبع بتوفير المتطلبات التنظيمية لتطبيق الادارة الالكترونية

- ضرورة العمل بشكل اسرع و توفير خطط للتدريب لدعم تطبيق الادارة الالكترونية.

(10)- دراسة محمد نعمان علوان بعنوان مدى قدرة تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال 2017 تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت الدراسة من 180 موظف في المحاكم النظامية بمحافظة غزة

وتوصلت الى النتائج التالية :

- توفير التدريب و التطوير بحيث ينبغي تقديم التدريب المناسب للموظفين لتعلم كيفية استخدام تقنيات جديدة

- قيام المحاكم باظهار المزايا و الفوائد الايجابية في استخدام الادارة الالكترونية و علاقتها بتحسين الخدمة المقدمة للجمهور.

(11)- دراسة عبد الماجد شحده خليل، العالول 2011 : بعنوان مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الادارة الالكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى و اثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد في قطاع غزة
هذه الجمعيات من قبل المواطنين و العاملين و المدراء و تم التوصل الى النتائج التالية :

- غياب التشريعات و القوانين التي تساعد على تطبيق الادارة الالكترونية

- عدم قبول جمهور الجمعيات بالتعامل معها عبر المواقع الالكترونية

(12)- دراسة رماح ديب حجو معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالمشاركة في شركات التامين التعاوني بفلسطين 2014 حيث توصلت الدراسة الى ان تطبيقات الادارة بالمشاركة في شركات التامين التعاوني في فلسطين تتأثر بشكل مباشر من قبل معوقات تنظيمية تتمثل في القيود و اللوائح التي تقيد قدرة الادارة على اتخاذ القرارات و شخصية تشمل نقص الوعي و المهارات الضرورية لدى الموظفين وتكنولوجية تشمل صعوبات في توفير البيئة التحتية التكنولوجية

(13)- دراسة ابتسام فرحان ، على العنري 2019 دور الادارة الالكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بالكويت حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي المسحي حيث اظهرت النتائج ان الادارة الالكترونية تساهم في تعزيز كفاءة العملية التعليمية و تحقيق تفاعل افضل بين جميع اصحاب المصلحة في المؤسسة التعليمية من بين التوصيات الباحثة من اجل تطوير العمل الاداري و التعليمي

في المدارس انشاء مركز الادارة الالكترونية ليكون مشرفا على تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس التعليم العام و عقد دورات تدريبية متعلقة بأساليب الادارة الالكترونية الحديثة.

(14)- دراسة سعيد غابش حمدان محمد الوهبي بعنوان : واقع الادارة الالكترونية في وزارة الاوقاف و الشؤون الدينية في سلطنة عمان دراسة تحليلية مجلة كلية الشريعة و القانون جامعة الازهر فرع اسبوط العدد 135 الاصدار 3 يوليو 2023 الجزء الاول هدفت الدراسة الى التعرف على ماهية الادارة الالكترونية

و اظهر مدى تطبيقها في وزارة الشؤون الدينية و الاوقاف في سلطنة عمان و اهم ما توصلت اليه نتائج الدراسة ما يلي :

- تعتبر الإدارة الإلكترونية النقطة العُليا في التطور الإداري، إذ تُسخر التكنولوجيا والموارد البشرية لضمان جودة الخدمات وتحقيق الأهداف المنشودة. تُعزز الإدارة الإلكترونية الترابط في إتمام المعاملات وتعزيز التشاركية والشفافية والمصادقية، مما يُسهّل التّواصل ويعزز الكفاءة والجودة. ومن خلال تحقيق رضى العملاء وتعزيز القدرة على الاستمرارية والابتكار، تُسهم الإدارة الإلكترونية في النجاح المُستمر والتفوق.

- تعمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان بجهد كبير على تبني الإدارة الإلكترونية، وقد قدمت مساهمات ملموسة في هذا المجال. واستجابةً لهذا التوجه، اتخذت الوزارة خطوات فعّالة لتوفير جميع الأدوات والموارد اللازمة لتحقيق هذه الإدارة، بما في ذلك تقديم خدماتها عبر الإنترنت بكفاءة وسلاسة.

المطلب الثاني : دراسات اجنبية

15)- دراسة Kohansl 2016 : بعنوان تأثير ادارة الموارد البشرية الالكترونية على خلق القيمة في المنظمات هدفت الدراسة الى تحليل تأثير ادارة الموارد البشرية على خلق القيمة في المنظمات حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لقياس نتائج الدراسة حيث بلغت عينة الدراسة من 150 فرد تمثل في مديري المشاريع و الفروع و العاملين في اقسام الموارد البشرية وتوصلت الدراسة الى مساهمة ادارة الموارد البشرية الالكترونية في تعزيز خلق القيمة في المنظمات لكن تطبيقها لا يقلل بالضرورة من التكاليف التشغيلية.

16)- دراسة lillam wangui odundo oylar2015 بعنوان اثار تكامل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ادارة المدارس الثانوية الخاصة في مقاطعة نيروبي بكينيا هدفت الدراسة الى اكتشاف مدى تاثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على ادارة المدارس الثانوية الخاصة في نيروبي حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي و تم الاعتماد على الاستبيان و المقابلة كأدوات للبحث تم توزيعها على عينة من 40 مدير من المدارس الثانوية خاصة و اظهرت نتائج الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المدارس الثانوية الخاصة يعتبر عاليا بغض النظر على النتائج المستخدمة و ان استخدام هذه التكنولوجيا يزيد من انخراط الطلاب في التعلم و استنادا الى هذه النتائج اوصى الباحثون بضرورة تدريب المدراء و الموظفين على التقنيات الحديثة في الادارة المدرسة وتخصيص ميزانية لشراء الاجهزة و البرامج التي تدعم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

(17)- دراسة west 2002 : بعنوان الحوكمة الالكترونية المدنية جامعة براون بالولايات المتحدة الأمريكية تهدف الدراسة الى تقييم مستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع الانترنت للمؤسسات الحكومية في 80 مدينة امريكية وفهم مفهوم الحوكمة الالكترونية بين سكان هذه المدن وتشير النتائج ان المدن قامت بتطوير خطوات رئيسية في توفير المعلومات و الخدمات عبر الانترنت و قد شهد زيادة كبيرة في عدد المواقع الحكومية حيث وصلت الى 1527 موقع.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة

في هذا المطلب سوف نقوم بمقارنة الدراسات العلمية المتطرق اليها

➤ اولا : التعقيب على الدراسات السابقة

استعرضنا خمسة (17) دراسات سابقة

(08) : جزائرية

(06) : عربية

(03) : اجنبية

تميزت الدراسات الجزائرية و العربية و الاجنبية بتنوعها حيث اختلفت في موضوعاتها المدروسة و المناهج التي تم استخدامها في كل دراسة من نوع عينة و مجتمع الدراسة.

1- الاختلاف من حيث المنهج : اعتمدت الباحثة اميرة حرائي ، سعدة شايب الدور على المنهج الوصفي التحليلي اما الباحث عشور عبد الكريم اتبع في دراسته منهج تحليل المضمون و منهج دراسة الحالة اما دراسة ابتسام فرحان وظفت المنهج الوصفي المسحي ودراسة توفيق خناسي صالح استخدم مختلف اساليب التحليل الاحصائي الوصفي و الاستبدالي .

2- الاختلاف من حيث الهدف : هدفت دراسة اميرة حرائي ، سعدة الشايب الدور الى التوصل لبعض النتائج التي تمكننا الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات كما هدفت دراسة رماح ديب حجو الى التطرق الى معوقات تطبيق الادارة الالكترونية .

3- من حيث التصنيف : تم الاعتماد على المذكرات و المجالات

4- من حيث اداة الدراسة : وجدنا ان بعض الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبيان لجمع البيانات كدراسة توفيق خناسي ، بوزيد خديجة اسيا ، عبد الله بن سعيد ال دحوان ، محمد علوان ، اميرة حرائي و هناك دراسات اخرى اعتمدت على الملاحظة و مقابلة و استخدام مختلف اساليب التحليل الاحصائي الوصفي و الاستبدالي

5- من حيث حدود الدراسة : وجدنا ان الدراسات انحصرت ما بين الفترة 2002 الى 2022 حيث تم اجراء هذه الدراسات في بيئات مختلفة منها جزائرية ، عربية و اجنبية.

➤ ثانيا مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية :

هذه الدراسات مختلفة مع الدراسة الحالية من حيث العينة ومجتمع الدراسة و بعض الدراسات السابقة المذكورة تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المتبع و الاداة المستخدمة (الاستبيان).


- اغلب الدراسات تم اجراءها في مؤسسات عمومية مما يتشابه مع دراستنا الحالية التي اخترنا اجرائها بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة – عين تموشنت . -

- مما يميز دراستنا انها تطرقت الى موضوع جديد وعصري و هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي

➤ ثالثا الاستفادة من الدراسات السابقة : اثره الاطار النظري و مقارنة النتائج المتوصل اليها .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل ، يمكننا القول ان الادارة الالكترونية تعنى استخدام التكنولوجيا و الانترنت لتسهيل اجراءات الادارة و توفير الخدمات الحكومية و الادارية عبر الشبكة العنكبوتية ، مما يساهم في وصول الموظفين و المواطنين الى انجاز معاملاتهم بسهولة دون الحاجة الى زيارة المؤسسات الحكومية ، حيث يعتبر هذا النهج اكثر كفاءة و راحة للجميع ، بحيث هذه الاخيرة تواجه عدة عقبات ومعوقات تعرقل تطبيقها و بذلك يمكننا القول ان العديد من المؤسسات ، تسعى لتطبيق الادارة الالكترونية كركيزة اساسية تهدف للارتقاء بجودة خدماتها ، مما يساهم في زيادة التنافسية و تلبية احتياجات العملاء بشكل اسرع و اكثر فعالية .



الفصل الثاني الإطار التطبيقي

تمهيد :

لقد تطرقنا في لدراسة النظرية لاهم النقاط حول الادارة الالكترونية و سنسلط الضوء في هذا الفصل للجانب التطبيقي لمعرفة واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي حيث يلعب دورا حيويا في توفير الحماية الاجتماعية للمواطنين و بذلك يحتل مكانة استراتيجية و دور فعال على الصعيد الاقتصادي و الاجتماعي ، فهو بمثابة الاسقاط الميداني لما تم الولوج اليه في الفصل النظري و ذلك للإجابة على اشكالية الدراسة و اختبار فرضياتها فتم تقسيم الفصل كالاتي :

المبحث الاول : التعرف بميدان الدراسة

المبحث الثاني : منهجية و ادوات الدراسة

المبحث الثالث : عرض النتائج و تحليلها و اختبار الفرضيات

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

سننتظر في هذا المبحث الى التعرف على المؤسسة محل الدراسة و الهيكل التنظيمي الخاص بها اضافة الى عرض بعض التطبيقات الالكترونية الخاصة بالوكالة كون ان الدراسة شملت الموظفين

المطلب الأول: التعرف بالمؤسسة محل الدراسة

سننتظر في هذا المطلب الى التعرف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت و الهيكل الخاص به.

اولا : تعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي – عين تموشنت –

هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية انشا في اكتوبر 1986 بعد التقسيم الاداري 1984 يقع بشارع مغني صنديد فاطمة ولاية عين تموشنت مصنف من الدرجة الثالثة.

ثانيا : الهيكل التنظيمي للصندوق الضمان الاجتماعي وكالة عين تموشنت

يتألف الصندوق من مديرية تضم تحتها 05 نيابات و كل نيابة لها مدير خاص بها.

(أ)- المديرية : و هي الهيئة الادارية المسؤولة عن اتخاذ القرارات تتكون من مكتب المدير المسؤول عن كل الادارات حيث يقوم ب :

- التوازن و التنسيق بين أنشطة المؤسسة المتنوعة
- تطوير و تنفيذ السياسات و البرامج الاجتماعية لضمان تقديم الخدمات بشكل شامل و عادل.
- تمثيل المؤسسة في المناسبات
- دراسة الطرق و الاساليب الامثل لتحقيق النتائج المرغوبة.

(ب)- نيابة الاداءات : تعتبر من اكثر و اقرب المصالح صلة للمؤمنين الاجتماعيين بغض النظر عن نوعياتهم سواء مؤمنين عاديين او من ذوي الاحتياجات الخاصة او الطلاب او المجاهدين و تتولى هذه النيابة مهمة تعويض المخاطر المتعددة : المرض ، الامومة، العجز او حتى الوفاة حيث تهدف الى حصول المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الوطني للضمان الاجتماعي و تنقسم الى عدة مصالح مصلحة حوادث العمل و مصلحة الوقاية مصلحة الانتساب خلية بطاقة الشفاء.....

(ج)- نيابة التحصيل والمالية : تقوم بتحصيل اموال اشتراكات الضمان الاجتماعي و تنقسم الى مصلحة مراقبة المستخدمين ، مصلحة التحصيل ، قسم المالية و المحاسبة ، مصلحة المنازعات..

(د)- نيابة الادارة العامة : و هي المسؤولة على القيادة و تسيير ادارة العمليات المختلفة بالمؤسسة و تنقسم الى مصلحة الموارد البشرية ، مصلحة الوسائل العامة ، الاجور

(ه)- نيابة المراقبة الطبية : تتكون من طبيب الرئيس و الاطباء المستشارين المسؤولين عن المراقبة اقامة والفحوصات الطبية

(و)- نيابة الاعلام الالي : مسؤولة عن ضمان امن تكنولوجيا المعلومات و الصيانة و ذلك تحت اشراف مهندسين في الاعلام الالي.

المطلب الثاني: مهام و تمويلات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

اولا : مهام الصندوق

- تقديم الحماية المالية للمواطنين من المخاطر المالية المرتبطة بالمرض، العجز ، الامومة و الوفاة .
- تحصيل الاشتراكات .
- القيام بالرقابة الطبية للمؤمنين.
- ادارة حسابات الوكالة وتنظيم العمليات المالية و تنسيقها.
- تنفيذ و تطبيق الانظمة التكنولوجية الحديثة.
- تسوية الشكاوى و مراجعة التزامات المكلفين و متابعتهم في التحصيل .

ثانيا : تمويلات الصندوق

يعتمد الصندوق الضمان الاجتماعي في الجزائر على الاشتراكات الموظفين و اصحاب العمل في تمويل الخدمات و التأمينات الاجتماعية.

التمويل عن طريق الاشتراكات :

و تكون من خلال اشتراكات العمال وتأخذ نسبة الاشتراك 35% من الاجر الخاضع للاشتراك قانونيا كما هو موضح في الشكل التالي :

الجدول رقم (1-1) يوضح توزيع الاشتراك

المجموع	حصة صندوق الخدمات الاجتماعية	الحصة التي يتكفل بها العامل	الحصة التي يتكفل بها المستخدم	الفروع
13	-	10.50	11.50	التأمينات الاجتماعية
1.25	-	-	1.25	حوادث العمل و الامراض المهنية
18.25	0.5	6.75	11	التقاعد
1.5	-	0.5	1	التامين عن البطالة
0.5	-	0.25	0.25	التقاعد المسبق
34.50	0.5	9	25	المجموع

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة

تبلغ نسبة الاشتراك الوحيد للعمال الاجراء 34.5 % من الاجر الخاضع للاشتراك كما هو منصوص عليه قانونيا ، بحيث اقتطاع 0.5 % (لحصة الخدمات الاجتماعية) ويتم اقتطاع 9 % بالنسبة للعمال و 25 % بالنسبة لأصحاب العمل .

المطلب الثالث : نماذج لتطبيقات الادارة الالكترونية في وكالة عين تموشنت

تأتي اهمية الادارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي لتعزيز الشفافية و تسهيل الوصول للخدمات لذلك يوفر مجموعة من التطبيقات تستخدم احدث التقنيات كما هي مبينة في الشكل التالي :

الشكل رقم (2-1) يمثل شبكة تطبيقات الصندوق الوطني للعمال الاجراء

<input type="radio"/> SIGAS WEB Système Intégré de Gestion des Assurés Sociaux	<input type="radio"/> SIGMA Système Intégré de Gestion des Métiers de l'Assurance Sociale	<input type="radio"/> DASS Gestion des actions sanitaires et sociales	<input type="radio"/> AF Gestion des allocations familiales
<input type="radio"/> SIGCM WEB Système Intégré de Gestion du Contrôle Médical	<input type="radio"/> TELEDECLARATION Téléclaration des cotisants	<input type="radio"/> SIREC Système d'Information du Recouvrement	<input type="radio"/> SIGMA ERP Progiciel de Gestion Intégré
<input type="radio"/> CHIFA ACC Chifa Accouchement	<input checked="" type="checkbox"/> RENTE rente	<input type="radio"/> ELHANAA portail des assurés	<input type="radio"/> INVALIDITE invalidité
<input checked="" type="checkbox"/> SIGAP Système Intégré de Gestion de l'Appareillage	<input type="radio"/> Exploitation SIGAS Exploitation SIGAS	<input checked="" type="checkbox"/> CHIFA Enrolement CHIFA Enrolement	<input type="radio"/> DIG Direction de l'Inspection Générale
<input type="radio"/> DIG Direction de l'Inspection Générale	<input type="radio"/> IDENTIFICATION Identification Nationale	<input type="radio"/> SIGMA CONTROLE Système Intégré de Gestion des Métiers de l'Assurance Sociale (CONTROLE)	<input type="radio"/> SIGMA CONTENTIEUX Système Intégré de Gestion des Métiers de l'Assurance Sociale (CONTENTIEUX)
<input type="radio"/> SIGAS WEB Virement COP/BANQUE	<input checked="" type="checkbox"/> chifa flux web chifa flux web	<input type="radio"/> EMAIL Zimbra Mail	<input type="radio"/> Ancien EMAIL Kero Mail
<input type="radio"/> ELHANAA ADMIN portail des assurés	<input type="radio"/> GLPI Support et assistance	<input type="radio"/> CONTENTIEUX GENERAL contentieux et affaires juridiques	<input type="radio"/> SIGMA COMPTABILITE
<input type="radio"/> Démuni Démuni	<input type="radio"/> TMS TMS		

<http://app.cnas.dz/forms/tmservlet?form=sigcm&config=sigcm>

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة

❖ تقديم بعض التطبيقات المستخدمة في الصندوق

(1)- نظام **SIGAS WEB** : و هو النظام الرئيسي المعتمد في صندوق الضمان الاجتماعي و هو تغيير نظاما شاملا لضبط و حماية المعلومات داخل المؤسسة ثم تطويره بواسطة خبراء لضمان عدم وصول المعلومات غير المصرح بها و معالجتها بشكل صحيح ويقوم النظام ايضا بمراقبة و مراجعة الانظمة الفرعية التي تعمل ضمن مركز البيانات الرئيس للمؤسسة و بفضل قدراته الفريدة يمكن للنظام مراقبة وضبط اعمال الموظفين داخل المؤسسة حيث يعتبر اداة موثوقة لتدقيق المعلومات و متابعة اداء الموظفين داخل المؤسسة.

(2)- نظام **SIGCM WEB** : هو نظام يهدف الى تنظيم و ادارة العمليات المتعلقة بالرقابة الطبية داخل المؤسسة يتيح هذا النظام تتبع ومراقبة الانشطة الطبية مثل الفحوصات الطبية و المعاملات المالية و تقييم الاداء الطبي و يشمل النظام مجموعة من الوظائف مثل ادارة الملفات الطبية للمرضى و جدولة المواعيد وتوفير تقارير مفصلة حول الخدمات الطبية المقدمة

(3) - **SIGAP** هو نظام يستخدم لإدارة و تنظيم الاجهزة و المعدات في المؤسسة مثل متابعة حالة الاجهزة تواريخ الشراء الضمانات يقوم البرنامج بتسجيل الاعطال التي تحدث و تتبع عمليات اصلاحها بشكل عام يعتبر النظام اداة قوية تساعد المؤسسة في ضمان الحفاظ على اجهزتها و معداتنا بشكل فعال وتقديم خدمات افضل للمستخدمين العملاء.

(4)- **SIGAS WEB (CCP/BANK)** : هو نظام الالكتروني يمكن من خلاله اجراء تحويلات مالية سواء التحويل البنكي او حسابات البريد الجاري.

(5)- **SIGMA** : يعتبر نظام اداري متكامل يلعب دورا حيويا في تحسين و تنظيم العمليات الداخلية حيث يحتوي على البيانات الشخصية و المهنية للمؤسسة

(6)- **SIGMA CONTROLE**: هو نظام متكامل لادارة الاعمال التامين الاجتماعي يركز بشكل خاص على الرقابة و مراقبة ارباب العمل.

(7)- **SIGMA ERP** برنامج او نظام خاص بالموارد البشرية يستخدم لتحسين انتاجية و الاداء التنظيمي داخل المؤسسة.

(8)- **DIG** ادارة التفتيش العام و هي جهة مسؤولة عن مراقبة و تقييم الاداء و العمليات داخل المؤسسة تهدف هذه الاخيرة الى ضمان الالتزام بالقوانين و اللوائح

(9) **RENTE** : هو شكل من اشكال الدخل الثابت الذي يمكن ان يأتي بشكل دوري كالتامين المرض او التامين عن حوادث العمل التامين عن الامومة

(10) **ALHANAA** : هي منصة الكترونية تستخدم لتوفير خدمات و معلومات متعلقة بالتامين للمؤمنين تقدم هذه البوابة مجموعة من الخدمات المتعلقة بالتسجيل الاستعلام عن الحقوق متابعة المعاملات الحصول على المستندات و الشهادات

(11) **Email** - هو خدمة البريد الالكتروني بواسطته تتواصل المؤسسة مع الجهات الاخرى

(12) **TELEDECLARATION** خاص بالدفع للعمال عند تسريحهم.

(13) **SIREC**- يستخدم هذا النظام لجمع و معالجة المعلومات المتعلقة بعمليات التحصيل و لتتبع ومراقبة الدفوعات و المعاملات المالية.

(14) **AP** خاص بالمنح العائلية

(15) **CHIFAA ENROULEMENT** يقوم بمتابعة انتاج بطاقة الشفاء حيث يقوم بتسجيل المعلومات الشخصية و الطبية الضرورية لتوفير الخدمات الطبية

(16) **CHIFA FLUX WEB** يهتم بمتابعة الفواتير الكترونيا

❖ بطاقة الشفاء

بطاقة الشفاء هي عبارة عن بطاقة الكترونية تقدم للأفراد كدليل على استحقاقهم للخدمات الصحية و الرعاية المقدمة من قبل شركات التامين الصحي تحتوي البطاقة على معلومات الشخصية للفرد مثل الاسم ، تاريخ الميلاد رقم الهوية الشخصية بالإضافة الى تفاصيل حول نوع التامين و التغطية الصحية المقدمة لهم.

استعمالات نظام بطاقة الشفاء :

- استخدام النظام لتخزين و ادارة معلومات المرضى بشكل امن و مرتب
- استخدام النظام لتقييم حالات المرضى و تحديد الاولويات في العلاج و الرعاية الطبية بناء على حالتهم الصحية و احتياجاتهم.
- مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية
- مراقبة مدة صلاحية البطاقة

- تدوين قائمة الادوية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنقوم من خلال هذا البحث بتناول الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية و المتعلقة بواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

المطلب الأول: المنهج و ادوات جمع البيانات

اولا: منهج الدراسة

البحث يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يسعى لوصف الظاهرة المدروسة بدقة وتحليلها بطريقة منهجية ويتضمن هذا المنهج جمع البيانات و المعلومات حول الموضوع الدراسة و تصنيفها و تحليلها سواء كان كمي او كيفيا و يركز البحث على توضيح و تحليل الجوانب المهمة للإدارة الالكترونية بالإضافة الى استعراض الواقع الحالي الادارة الالكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي.

ثانيا : ادوات جمع البيانات

- المقابلة : لقد قمنا بإجراء مقابلة مع نائب المدير و مع مجموعة من رؤساء المصالح لأخذ نتائج عن طريقة تسيير المؤسسة باتباع تكنولوجيا المعلومات و الاهداف المسطرة لتطوير العمل الاداري
- الاستبيان : يعتبر اداة مثالية لتحقيق اهداف الدراسة حيث يقدم مجموعة من الاسئلة تستهدف فهم و تقييم الموضوع و يهدف الى :

- التعرف الى اتجاه افراد العينة حول تطبيق الإدارة الالكترونية بالوكالة محل الدراسة

ج- تصميم الاستبيان : لقد تم تصميم الاستبيان على النحو التالي

القسم الاول : تضمن جمع المعلومات الشخصية لأفراد الدراسة مثل الجنس العمر المستوى الدراسي والخبرة العلمية

القسم الثاني : ركز على استجواب العينة بشأن المتغيرات من خلال استخدام مقياس ليكارت الخماسي لاختبار الفرضيات.

الجدول رقم (1-2) سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبتين

تم تحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي كالتالي :

$$\text{حساب المدى : } 4=5-1$$

$$\text{طول الخلية : } 0.8= 5/(5-1)$$

الجدول رقم (1-3) يوضح طول الخلية حسب مقياس ليكارت الخماسي

المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط الحسابي	1-1.8	1.8-2.6	2.6-3.4	3.4-4.2	4.2-5

ثالثا : الاساليب و البرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة

قمنا بتحليل البيانات باستخدام برنامج Spss و تم الاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية :

- معامل الفايرونباخ (Alpha crombach) لقياس درجة ثبات اداة الدراسة .
- المتوسط الحسابي Mean لمعرفة درجة موافقة الأسئلة.
- الانحراف المعياري لمعرفة درجة تشتت اجابات افراد عينة الدراسة .

- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية لظهور نسب اجابات افراد عينة الدراسة.
- الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثاني : المجتمع و عينة الدراسة

اولا : مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة بانه جميع الوحدات او العناصر التي يتألف منه المجتمع الذي سيقوم الباحث بدراسته و ذلك حسب طبيعة البحث و التخصص العلمي للباحث¹.

وفيما يخص دراستنا فقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

ثانيا : عينة الدراسة

تعرف العينة بانها جزء من المجتمع من حيث الخصائص و الصفات لذلك يجب على الباحث دراسة كل وحدات المجتمع² ، اما عينة دراستنا فالجدول التالي يبين كل التفاصيل حول الاستبيانات الموزعة و المسترجعة و القابلة للتحليل.

الجدول رقم (1-4) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة

الاستبيانات	عددها
الاستبيانات الموزعة	55
الاستبيانات المسترجعة	50
الاستبيانات المستبعدة	0
الاستبيانات المقبولة	50

المصدر: من اعداد الطالب

¹ الدكتور مسعود حسين التايب البحث العلمي -قواعده -اجراءاته - مناهجه الطبعة الاولى 2018 المكتب العربي للمعارف مصر الجديدة القاهرة ص 162
² نفس المرجع السابق 165

المطلب الثالث: اختبار الصدق و ثبات اداة الدراسة

اولا : اختبار ثبات اداة الدراسة

لقياس درجة ثبات الاستبيان يتم استخدام طريقة الفاكرونباخ ،لابد ان يكون معامل الفا كرونباخ اكبر او يساوي المعدل 0.7 و كلما كان المعامل يقترب من 1 كلما كان الاستبيان يتمتع ب ثبات اكبر.

اما في دراستنا فالجدول التالي يوضح قيمة معامل الفاكرونباخ.

الجدول (1-5) يوضح معامل الفا كرونباخ

عدد العبارات	المحور	الفاكرونباخ
09	المحور الثاني	0.93
10	المحور الثالث	0.89
09	المحور الرابع	0.79
المجموع	معامل الثبات الكلي للاستبيان	0.95

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول ان معامل الثبات بلغ 0.95 و هي قيمة مرتفعة و التي تدل على ثبات اسئلة الاستبيان و صلاحيتها في تحليل البيانات.

ثانيا: اختبار صدق اداة الدراسة

1)صدق الاتساق الداخلي : للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة و المحور الخاص بها تم حساب معامل بيرسون الذي يستخدم في حالة البيانات الكمية و يأخذ قيمة بين (1) و (-1) كما هو موضح في الجداول التالية :

الجدول (1-6) : يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني

المحاور	الابعاد	رقم العبارات	معامل الارتباط بيرسون
المحور الثاني	البعد الاول	01	0.402
		02	0.896
		03	0.973
		04	0.95
		05	0.876
		06	0.928
		07	0.215
		08	0.28
		09	0.89
الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (1-6) يتضح ان جميع عبارات المحور الثاني كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها و بين المحور الذي تنتمي اليه كما ان جميع العبارات كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخليين عبارات المحاور.

الجدول رقم (7-1): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث

المحاور	الابعاد	رقم العبارات	معامل الارتباط بيرسون
المحور الثالث	البعد الاول	01	0.934
		02	0.852
		03	0.328
	البعد الثاني	04	0.600
		05	0.948
		06	0.924
		07	0.732
	البعد الثالث	08	0.572
		09	0.088
		10	0.724
الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (7-1) يتضح ان جميع عبارات المحور الثالث كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها و بين المحور الذي تنتمي اليه كما ان جميع العبارات كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخليين عبارات المحاور.

الجدول رقم (1-8) يوضح معامل الارتباط لعبارات المحور الرابع

معامل الارتباط بيرسون	رقم العبارات	الابعاد	المحاور
0.691	01	البعد الاول	المحور الرابع
0.428	02		
0.877	03		
0.420	04		
0.772	05		
0.83	06		
0.46	07		
0.925	08		
0.655	09		
الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول (1-8) ان جميع عبارات المحور الرابع كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها و بين المحور الذي تنتمي اليه ، و ان العبارات كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) و منه يمكن القول ان عبارات المحور الرابع ذات اتساق داخلي.

المبحث الثالث : اختبار الفرضيات و تحليل النتائج

سننظر في هذا المبحث الى عرض و تحليل اجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بمحاور الدراسة وكذلك اختبار الفرضيات المبنية عليها الدراسة.

المطلب الاول : عرض و تحليل نتائج محور البيانات

اولا : عرض و تحليل نتائج محور البيانات الشخصية

1- تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

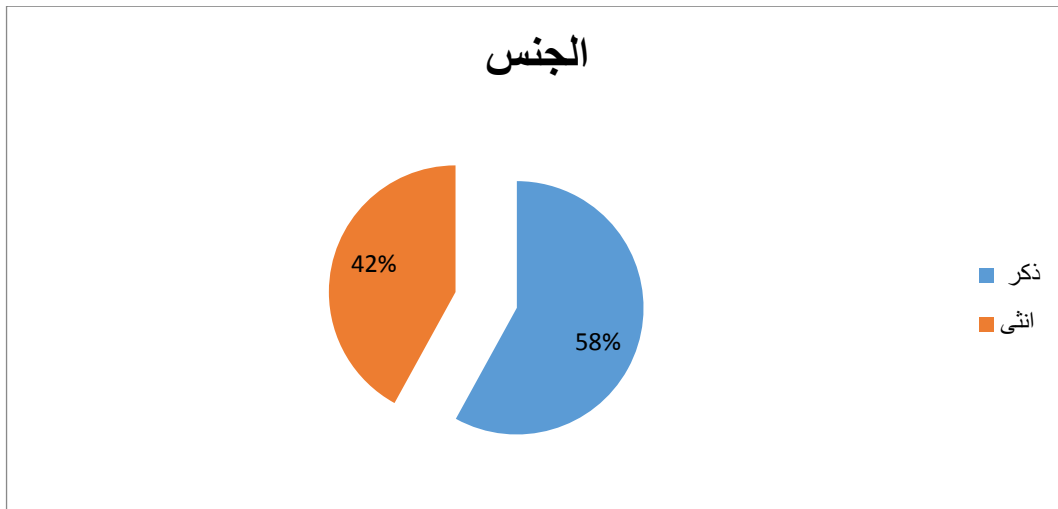
الجدول التالي يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (9-1) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	29	58
	انثى	21	42
	المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-2) يمثل الدائرة النسبية لمتغير الجنس



من الجدول و الشكل المرفق معه يتضح لنا ما نسبته 58% ذكورا و ما نسبته 42% اناثا اي ان الغالبية ذكورا.

ب- تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

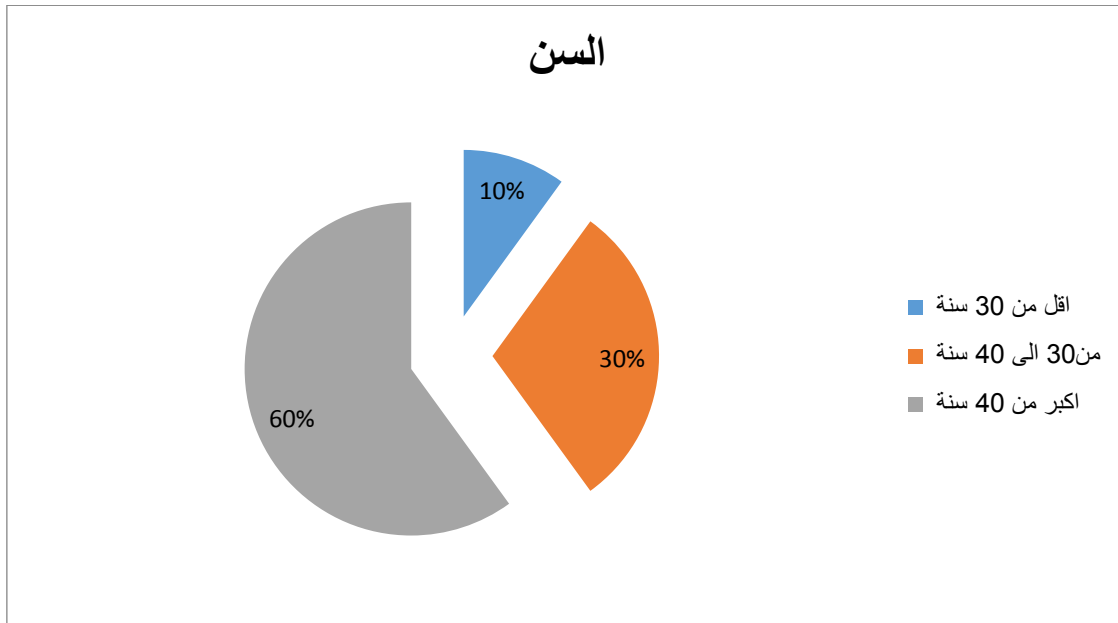
الجدول التالي يبين توزيع خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (10-1) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
السن	اقل من 30 سنة	05	10
	من 30 الى 40 سنة	15	30
	اكبر من 40 سنة	30	60
	المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(2-3) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن



نلاحظ من خلال الجدول اعلاه و الشكل المرفق ان نسبة الموظفين الذين سنهم اقل من 30 سنة بلغ 10 % و هي الاضعف ، تليها نسبة الموظفين الذين يتراوح سنهم من (30-40) سنة و التي بلغت 30% ، ثم تليها نسبة الموظفين الاكبر من 40 سنة و التي تمثل اكبر نسبة حيث بلغت 60% و منه يمكننا القول ان معظم الموظفين في فئة الكهول.

ج- تحليل خصائص عينة افراد الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

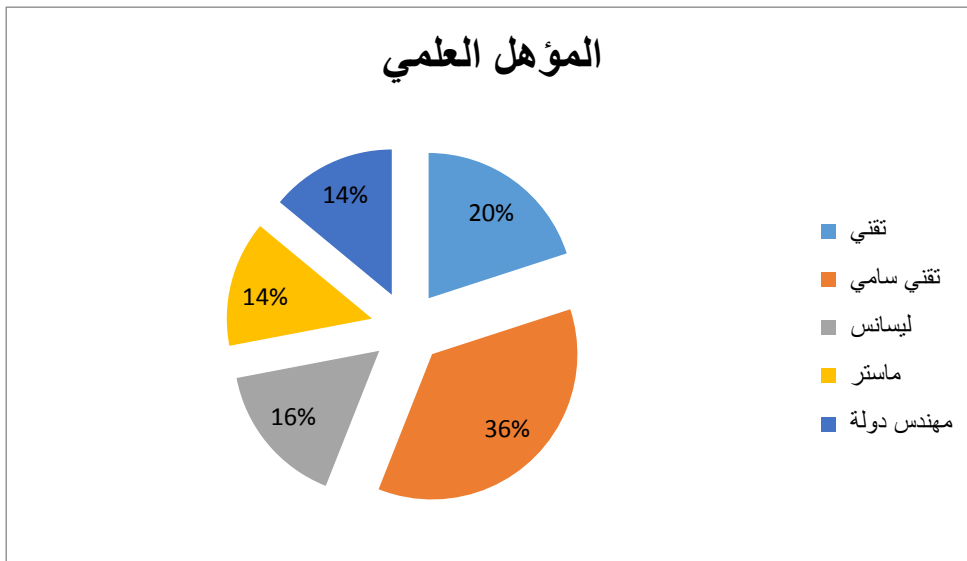
يوضح الجدول التالي توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (1-11) : توزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	تقني	10	20
	تقني سامي	18	36
	ليسانس	8	16
	ماستر	7	14
	مهندس دولة	7	14
	المجموع	50	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (1-5) : الدائرة النسبية لمتغير المؤهل العلمي



نلاحظ من خلال الجدول اعلاه و الشكل المرفق معه ان العاملين موزعين على النحو التالي 14% تقنيين 36% تقنيون ساميون ، 16 % ليسانس ، 14% ماستر و مهندس دولة و هذا يعكس المستوى الجيد للكفاءات التي تتوفر عليها الصندوق.

د- تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

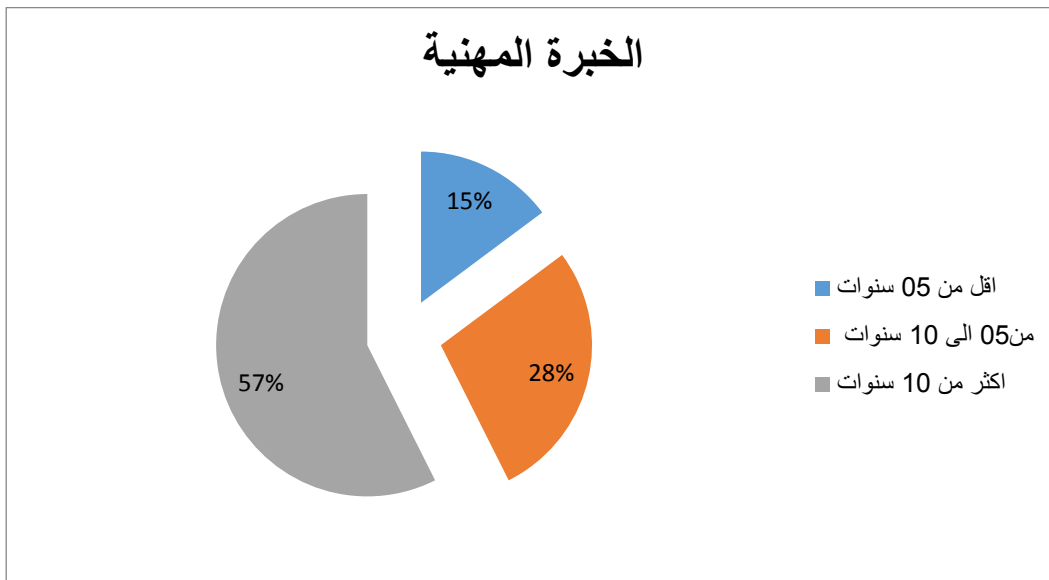
يوضح الجدول التالي توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (1-12) : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	اقل من 05 سنوات	4	08
	من 05 الى 10 سنوات	15	30
	اكثر من 40 سنوات	31	62
	المجموع	50	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (1-6) : دائرة نسبية لافراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



نلاحظ من خلال الجدول اعلاه و الشكل المرفق معه ان عدد الموظفين اللذين لديهم اكثر من 10 سنوات بلغ عددهم 31 في العينة اي بنسبة 62% ، تم يليهم الموظفين الذين تتراوح خبرتهم من 05 الى 10

سنوات و الذي بلغ عددهم 15 اي بنسبة 30% ، و اخيرا الموظفين الذين لديهم اقل من 05 سنوات خبرة الذي بلغ عددهم 4 بنسبة 8%، مما يدل على ان الموظفين بالوكالة يتميزون بالخبرة المهنية .

ثانيا : عرض و تحليل نتائج البيانات الموضوعية

ا- عرض و تحليل نتائج المحور الاول :

الجدول رقم (13-1) :يمثل تحديد طول الفئات في مقياس ليكارت الخماسي

الحد الادنى	الحد الاعلى	درجة الاستجابة
1.00	1.80	منخفضة جدا
1.81	2.60	منخفضة
2.61	3.40	متوسطة
3.41	4.20	مرتفعة
4.21	5.00	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين

الجدول رقم (14-1) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني

الترتيب	درجة التنبئ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات	
01	مرتفعة جدا	0.181	4.42	31	9	10	0	0	التكرار	
				62	18	20	-	-	النسبة	
02	مرتفعة	1.358	3.56	16	13	10	5	6	التكرار	
				32	26	20	10	12	النسبة	
03	مرتفعة	1.165	3.90	22	10	9	9		التكرار	
				44	20	18	18		النسبة	
04	مرتفعة	1.257	3.82	18	19	2	8	3	التكرار	

				36	38	4	16	6	النسبة	
05	متوسطة	1.032	2.58	2	8	13	21	6	التكرار	
				4	16	26	42	12	النسبة	
06	مرتفعة	1.717	3.52	27	2	0	12	9	التكرار	
				54	4	0	24	18	النسبة	
07	مرتفعة جدا	0.499	4.58	29	21	0	0	0	التكرار	
				58	42	-	-	-	النسبة	
08	منخفضة	1.050	2.60	2	7	18	15	8	التكرار	
				4	14	36	30	16	النسبة	
09	منخفضة	1.403	2.48	6	9	3	17	15	التكرار	
				12	18	6	34	30	النسبة	
	مرتفعة		3.49	المتوسط الحسابي المرجح						

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي:

وقعت عبارة "يتيح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بعض الوثائق التي يمكن تحميلها من موقعها" في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.42 و بانحراف 0.181 و بدرجة استجابة مرتفعة جدا ، حيث ان ما نسبته 62% من افراد العينة يرون ان الصندوق الضمان الاجتماعي يتيح بعض الوثائق التي يمكن تحميلها من موقعه.

وقعت عبارة "يسمح الصندوق الضمان الاجتماعي بالتواصل من خلال البريد الالكتروني" في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.56 و بانحراف معياري 1.358 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 32% من افراد العينة يرون ان الصندوق الضمان الاجتماعي يسمح بالتواصل من خلال البريد الالكتروني

وقعت العبارة " يرتبط الصندوق الضمان الاجتماعي بمواقع الكترونية ادارية اخرى " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.90 و بانحراف معياري 1.165 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 44% من افراد العينة يرون ان الصندوق الضمان الاجتماعي يرتبط بمواقع ادارية اخرى

وقعت العبارة " يقوم الصندوق الضمان الاجتماعي بتخزين البيانات الكترونيا للحفاظ عليها " في الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.82 و بانحراف معياري 1.257 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 38 % يرون ان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يقوم بتخزين البيانات الكترونيا للحفاظ عليها

وقعت عبارة " يقوم الصندوق الضمان الاجتماعي بإرسال SMS الى مواطنيهم لإبلاغهم بمواعيد الرقابة الطبية" في الرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.58 و بانحراف معياري 1.032 و بدرجة استجابة متوسطة، حيث ان ما نسبته 42 % من افراد العينة لا يرون ان الصندوق الضمان الاجتماعي يقوم بإرسال SMS الى مواطنيهم لإبلاغهم بمواعيد الرقابة الطبية

وقعت عبارة " يتم تبادل الخبرات بين موظفين في مختلف الولايات عبر الانترنت " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.52 و بانحراف معياري 1.717 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 54% من افراد عينة الدراسة يرون انه يتم تبادل الخبرات بين موظفين في مختلف الولايات عبر الانترنت.

وقعت عبارة " يتم التنسيق بين المستويات الادارية داخل الصندوق عبر الانترنت " في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.58 و بانحراف معياري 0.499 و بدرجة استجابة مرتفعة جدا ، حيث ان ما نسبته 58 % يرون انه يتم التنسيق بين المستويات الادارية داخل الصندوق عبر الانترنت

وقعت عبارة " يسعى الصندوق الضمان الاجتماعي لجذب الكفاءات و المهارات في مجال العمل الالكتروني " في الرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.60 و بانحراف معياري 1.050 بدرجة استجابة منخفضة ، حيث ان ما نسبته 36% محايدون حول الموضوع

وقعت عبارة " يقوم الصندوق الضمان الاجتماعي بدورات تدريبية حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين " في الرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 2.48 و بانحراف معياري 1.403 و بدرجة استجابة منخفضة ، حيث ان ما نسبته 34% من افراد العينة لا يرون ان الصندوق يقوم بتدريبات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين

بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجات الموافقة على العبارات هذا المحور 3.49 مما يدل ان استجابة افراد العينة حول درجة تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كانت مرتفعة

ب- عرض و تحليل نتائج المحور الثالث :

الجدول رقم (15- 1) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للبعد الجزئي الاول:

الترتيب	درجة التبرني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات	
2	متوسطة	1.201	3.16	6	17	11	11	5	التكرار	1
				12	34	22	22	10	النسبة	
3	متوسطة	1.225	2.64	3	12	9	16	10	التكرار	2
				6	24	18	32	20	النسبة	
1	مرتفعة جدا	0.485	4.64	32	18	0	0	0	التكرار	3
				64	36	0	0	0	النسبة	
	مرتفعة		3.48	المتوسط الحسابي المرجح						

المصدر من اعدا الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي :

وقعت عبارة " عدد الموظفين كافي لتطبيق الادارة الالكترونية " في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.16 و بانحراف معياري 1.201 بدرجة استجابة متوسطة حيث ما نسبته 34% من افراد العينة يرون ان عدد الموظفين كافي لتطبيق الادارة الالكترونية .

وقعت العبارة " تقوم بتدريبات حول تكنولوجيا الحديثة " في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.64 و بانحراف معياري 1.225 و بدرجة استجابة متوسطة حيث ما نسبته 32% من افراد العينة لا يريدون القيام بتدريبات حول التكنولوجيا الحديثة

وقعت العبارة " تتمتع بالمعرفة العلمية التي تسمح لك بالتحكم في التكنولوجيا الحديثة " في الرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.64 و بانحراف معياري 0.485 و بدرجة استجابة مرتفعة جدا حيث ما نسبته 64 % من افراد العينة يرون انهم يتمتعون بالمعرفة العلمية التي تسمح لك بالتحكم في التكنولوجيا الحديثة

بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجات الموافقة على عبارات البعد 3.48 مما يدل على استجابة افراد العينة مرتفعة حول توفر الموارد البشرية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

الجدول رقم (16- 1) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثاني

الترتيب	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات
4	مرتفعة	0.886	3.48	0	37	0	13	0	التكرار
				0	74	0	26	0	النسبة
5	متوسطة	1.174	3.36	8	22	0	20	0	التكرار
				16	44	0	40	0	النسبة
6	مرتفعة جدا	0.776	4.36	27	14	9	0	0	التكرار
				54	28	18	0	0	النسبة
7	مرتفعة	0.431	3.76	0	38	12	0	0	التكرار
				0	76	24	0	0	النسبة
	مرتفعة		3.74	المتوسط الحسابي المرجح					

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي :

وقعت عبارة " يوجد كافي من اجهزة الحاسوب لأداء الاعمال " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.48 بانحراف معياري 0.886 و بدرجة استجابة مرتفعة حيث ان ما نسبته 74 % من افراد العينة يرون انه يوجد عدد كافي من الاجهزة لتطبيق الادارة الالكترونية.

وقعت عبارة " تتمتع الاجهزة بقدرة معالجة سريعة و دقيقة للبيانات " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.36 و بانحراف معياري 1.174 و بدرجة استجابة متوسطة حيث ان ما نسبته 44 % من افراد العينة يرون ان الاجهزة تتمتع بقدرة معالجة سريعة و دقيقة للبيانات

وقعت عبارة " البرامج المستخدمة تتماشى مع طبيعة العمل " في الرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.36 بانحراف معياري 0.776 و بدرجة استجابة مرتفعة جدا حيث ان ما نسبته 54 % من افراد العينة يرون ان البرامج تتماشى مع طبيعة العمل

وقعت العبارة " يجري الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تحديثاً لأدوات العمل الكترونياً " في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.76 و بانحراف معياري 0.431 و بدرجة استجابة مرتفعة و ان ما نسبته 76% من افراد عينة يرون ان الصندوق الضمان الاجتماعي يجري تحديثاً لأدوات العمل الكترونياً.

بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجات الموافقة على عبارات البعد 3.74، مما يدل على استجابة افراد العينة حول توفر الاجهزة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كانت مرتفعة

الجدول (1-17) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الجزئي الثالث

الترتيب	درجة التثبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات	
2	مرتفعة جدا	0.829	4.08	14	36	31	5	0	التكرار	8
				28	72	0	0	0	النسبة	
1	مرتفعة جدا	0.351	4.86	43	7	0	0	0	التكرار	9
				86	14	0	0	0	النسبة	
3	مرتفعة	0.99	3.80	40	10	0	0	0	التكرار	10
				80	20	0	0	0	النسبة	
	مرتفعة جدا		4.24				المتوسط الحسابي المرجح			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ان :

وقعت عبارة " شبكات الانترنت ذات تدفق عال " في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.08 و بانحراف معياري 0.829 و بدرجة استجابة مرتفعة و ان ما نسبته 72% من افراد العينة يرون ان شبكات الانترنت ذات تدفق عال.

وقعت عبارة " يقوم الصندوق بإنشاء شبكة حواسيب داخلية مترابطة " في الرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.86 و بانحراف معياري 0.351 و بدرجة استجابة مرتفعة جدا و ان ما نسبته 86% من افراد عينة يرون ان الصندوق الضمان الاجتماعي يقوم بإنشاء شبكة حواسيب داخلية مترابطة

وقعت عبارة " تعزز قواعد البيانات سلاسة تداول البيانات " في الرتبة الثالثة بمتوسط 3.80 و بانحراف 0.99 و بدرجة استجابة مرتفعة و ان ما نسبته 80% من افراد عينة ان قواعد البيانات تعزز في سلاسة تداول البيانات .

بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجات الموافقة على عبارات البعد 4.24 مما يدل على استجابة افراد العينة حول توفر شبكات الاتصال في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كانت مرتفعة جدا .

الجدول رقم (18- 1) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمحور الرابع

الترتيب	درجة التنبؤ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات	
01	مرتفعة جدا	0.503	4.46	23	27	0	0	0	التكرار	
				46	54	0	0	0	النسبة	
02	مرتفعة	0.706	3.46	0	29	15	6	0	التكرار	
					58	30	12	0	النسبة	
03	مرتفعة	1.199	3.50	11	21	0	18	0	التكرار	
				22	42	0	36	0	النسبة	
04	منخفضة	0.808	2.40	0	0	0	50	0	التكرار	
				0	0	0	100	0	النسبة	
05	مرتفعة	1.200	3.78	17	19	0	14	0	التكرار	
				34	38	0	28	0	النسبة	
06	متوسطة	0.99	3.20	0	30	0	20	0	التكرار	
				0	60	0	40	0	النسبة	
07	منخفضة	0.495	1.60	0	0	0	50	0	التكرار	
				0	0	0	100	0	النسبة	
08	متوسطة	0.981	2.76	0	19	0	31	0	التكرار	
				0	38	0	62	0	النسبة	
09	مرتفعة	0.404	4.20	0	50	0	0	0	التكرار	
				0	100	0	0	0	النسبة	
	مرتفعة		3.59	المتوسط الحسابي المرجح						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي:

وقعت عبارة "تذبذب شبكة الانترنت" في الرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.46 و بانحراف 0.503 و بدرجة استجابة مرتفعة جدا ، حيث ان ما نسبته 54% من افراد العينة يرون ان تذبذب شبكة الانترنت يشكل عائق في تطبيق الادارة الالكترونية

وقعت عبارة "نقص المختصين في هذا المجال" في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.46 و بانحراف معياري 0.706 وبدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 58% من افراد العينة يرون ان نقص المختصين في المجال يعيق تطبيق الادارة الالكترونية

وقعت العبارة "نقص موظفين في مجال الصيانة" في الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.50 و بانحراف معياري 1.199 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 42% من افراد العينة يرون ان نقص لموظفين في مجال الصيانة يسبب عائق في تطبيق الادارة الالكترونية

وقعت العبارة "صعوبة تعريب الانظمة و البرامج" في الرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 2.40 و بانحراف معياري 0.808 و بدرجة استجابة منخفضة ، حيث ان ما نسبته 100% لا يرون ان صعوبة التعريب قد تشكل عائق لتطبيق الادارة الالكترونية

وقعت عبارة "الخوف من اتباع تقنية جديدة" في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.78 و بانحراف معياري 1.2 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 38% من افراد العينة يرون انهم متخوفين في اتباع تقنية جديدة

وقعت عبارة "ضعف برامج الحماية من الاختراقات و القرصنة للبيانات" في الرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.20 و بانحراف معياري 0.99 و بدرجة استجابة متوسطة ، حيث ان ما نسبته 60% من افراد عينة الدراسة يرون ان هناك ضعف في برامج الحماية من الاختراقات و القرصنة للبيانات.

وقعت عبارة "تشعر ان هناك تحديات في التواصل و التنسيق بين الاقسام المختلفة بسبب التحول للإدارة الالكترونية" في الرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 1.60 و بانحراف معياري 0.495 و بدرجة استجابة منخفضة ، حيث ان ما نسبته 100% يرون ان الادارة الالكترونية لا تشكل تحدي في التواصل بين الافراد

وقعت عبارة " غياب القوانين و التشريعات لتطبيق الادارة الالكترونية " في الرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.76 وبانحراف معياري 0.981 بدرجة استجابة متوسطة ، حيث ان ما نسبته 31% لا يرون ان غياب القوانين و التشريعات يمكن ان يعيق تطبيق الادارة الالكترونية

وقعت عبارة " عدم اتقان الزبائن لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال " في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.20 وبانحراف معياري 0.404 و بدرجة استجابة مرتفعة ، حيث ان ما نسبته 100% من افراد العينة يرون ان عدم اتقان الزبون لتكنولوجيا الاعلام والاتصال يعيق تطبيق الادارة الالكترونية.

بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجات الموافقة على العبارات هذا المحور 3.59 مما يدل ان استجابة افراد العينة حول معيقات تطبيق الادارة الالكترونية كانت مرتفعة

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات

بعد تحليل اجابات افراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمحاور الرئيسية في المطلب السابق ، سنقوم في هذا المطلب بالتأكد من فرضيات الدراسة و مناقشة النتائج التي تم التوصل عليها.

اولا: اختبار الفرضية الاولى

يوجد علاقة ارتباط بين توفر الموارد المادية و البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت

الفرضيات :

الفرضية الاولى :

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد علاقة ارتباط بين الموارد البشرية و تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة: H_1 يوجد علاقة ارتباط بين الموارد البشرية و تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الثانية :

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين الاجهزة و تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة : H1 يوجد علاقة ارتباط بين الأجهزة و تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الثالثة :

الفرضية الصفرية H0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين بعد شبكات الاتصال و تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة : H1 يوجد علاقة ارتباط بين شبكات الاتصال و تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول التالي يوضح نتائج معامل بيرسون:

الجدول رقم (1-23) يوضح نتائج ارتباط معامل بيرسون

نتائج معامل بيرسون	عبارات الفرضية
0.953	البعد الخاص بالموارد البشرية و تطبيق الادارة الالكترونية
0.898	البعد الخاص بالأجهزة و تطبيق الادارة الالكترونية
0.703	البعد الخاص بشبكات الاتصال و تطبيق الادارة الالكترونية

المصدر : من اعدا الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تحليل الفرضية الاولى :

يتضح لنا من خلال الجدول ان معامل بيرسون للبعد الاول الموارد البشرية مع تطبيق الادارة الالكترونية دال على وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين عبارات الموارد البشرية حيث قدرت ب 0.953 عند مستوى المعنوية 0.01 وهذا يبين صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الاول مع عبارات المتغير الثاني

و منه نقبل الفرضية H1 و التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين موارد البشرية وتطبيق الادارة الإلكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و وكالة عين تموشنت.

تحليل الفرضية الثانية :

يتضح لنا من خلال الجدول ان معامل بيرسون للبعد الثاني الخاص بالأجهزة مع تطبيق الادارة الالكترونية دال على وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين عبارات الاجهزة حيث قدرت ب 0.898 عند مستوى المعنوية 0.01 وهذا يبين صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني مع عبارات المتغير الثاني

و منه نقبل الفرضية H1 و التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين الاجهزة وتطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و وكالة عين تموشنت.

تحليل الفرضية الثالثة :

يتضح لنا من خلال الجدول ان معامل بيرسون للبعد الثالث الخاص بشبكات الاتصال مع تطبيق الادارة الالكترونية دال على وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين عبارات الاجهزة حيث قدرت ب 0.703 عند مستوى المعنوية 0.01 وهذا يبين صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث مع عبارات المتغير الثاني

و منه نقبل الفرضية H1 و التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين الاجهزة وتطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و وكالة عين تموشنت.

ثانيا : اختبار الفرضية الثانية

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتوفر الموارد المادية و البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ووكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الصفرية H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتوفر الموارد المادية و البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ووكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة H1 : يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتوفر الموارد المادية و البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ووكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

و يتم ذلك من خلال تحليل التباين للانحدار حيث كانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (1-19) : نتائج تحليل الانحدار الفرضية الاولى:

مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ²	R	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.001	425.079	0.899	0.948	60.563	1	60.563	الانحدار
				0.142	48	6.839	الخطا
				-	49	67.401	المجموع

الارتباط الاحصائي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر : من اعدا الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1، 50) = 4.00

من خلال النتائج الواردة من الجدول نلاحظ ان قيمة F المحسوبة قد بلغت 425.079 كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.001 وهذا الاخير هو اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، كما بلغ معامل التحديد 0.899 اي ما يقدر ب 89.9 % و هو قدرة تفسيرية مرتفعة مما يدل ان هناك علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لتوفر الموارد المادية و البشرية ككل على تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت و هذا ما يدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الاولى ، و منه سيتم اختبار الفرضيات الفرعي :

ا- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعد الموارد البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الصفرية **H0** : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعد الموارد البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة **H1** : يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعد الموارد البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

لاثبات الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لتبيان مساهمة و دور الموارد البشرية في تطبيق الادارة الالكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت.

- قبول الفرضية الصفرية : H_0 اذا كانت F المحسوبة اكبر من F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 او قيمة Sig اكبر من 0.05
- قبول الفرضية البديلة : H_1 اذا كانت F المحسوبة اكبر من F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 او قيمة مستوى الدلالة اصغر من 0.05.

الجدول التالي يوضح نتائج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى :

الجدول رقم(1-20) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				قدرة التفسيرية		المعنوية الكلية للنموذج	
مستوى الدلالة	T	B	-	R^2	R	مستوى الدلالة	قيمة F
0.001	-5.515	-1.190	الثابت	0.909	0.953	0.001	479.493
0.001	21.897	1.320	بعد الموارد البشرية				

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

قيمة f الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1.50)

حيث درجة الحرية 50 - 2 = 48

من خلال نتائج الجدول اعلاه يتضح ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين بلغ 0.953 و هو ارتباط قوي بمستوى دلالة 0.001 و هو اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، اما بالنسبة ل F المحسوبة بلغت 479.493 و هي اكبر من F الجدولية مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين

بالنسبة لمعامل التحديد R^2 بلغ 0.909 و هذا يعني ان للموارد البشرية اثر ايجابي في تطبيق الادارة الالكترونية تفسر ب 90.9% من التغيرات التي تحدث في مستوى تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت وهي قدرة تفسيرية مرتفعة و الباقي راجع لاسباب اخرى

كما نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل B بلغ 1.320 و هذا معناه بزيادة وحدة واحدة في توفر الموارد البشرية يؤدي الى الزيادة في تطبيق الادارة الالكترونية ب 1.320

وانطلاقا من نتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 و التي تنص على وجود علاقة اثر ذو دلالة احصائية لتوفر الموارد البشرية على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05

ب-اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعده الاجهزة على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعده الاجهزة على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة H_1 يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعده الاجهزة على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول التالي يوضح نتائج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم(1-21) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية:

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			قدرة التفسيرية		المعنوية الكلية للنموذج		
مستوى الدلالة	T	B	-	R^2	R	مستوى الدلالة	قيمة F
0.001	-5.663	-2.344	الثابت	0.806	0.898	0.001	199.239
0.001	14.115	1.537	بعد الاجهزة				

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

قيمة f الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1.50)

من خلال نتائج الجدول اعلاه يتضح ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين بلغ 0.898 و هو ارتباط قوي بمستوى دلالة 0.001 و هو اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، اما بالنسبة ل F المحسوبة بلغت 199.239 و هي اكبر من F الجدولية مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين

بالنسبة لمعامل التحديد R^2 بلغ 0.806 و هذا يعني ان للأجهزة اثر ايجابي في تطبيق الادارة الالكترونية تفسر ب 80.6% من التغيرات التي تحدث في مستوى تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت وهي قدرة تفسيرية مرتفعة و الباقي راجع لأسباب اخرى ، كما نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل B بلغ 1.537 و هذا معناه بزيادة وحدة واحدة في توفر الموارد البشرية يؤدي الى الزيادة في تطبيق الادارة الالكترونية 1.537

وانطلاقا من نتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 و التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لتوفر الاجهزة على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعث شبكات الاتصال على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعث شبكات الاتصال على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة H_1 يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعث شبكات الاتصال على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول التالي يوضح نتائج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول رقم(1-22) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			قدرة التفسيرية		المعنوية الكلية للنموذج		
مستوى الدلالة	T	B	-	R ²	R	مستوى الدلالة	قيمة F
0.005	-2.912	-2.564	الثابت	0.494	0.703	0.001	46.819
0.001	6.842	1.406	بعد شبكات الاتصال				

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

قيمة f الجدولية (4.00) عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1.50)

من خلال نتائج الجدول اعلاه يتضح ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين بلغ 0.703 و هو ارتباط متوسطة بمستوى دلالة 0.001 و هو اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، اما بالنسبة ل F المحسوبة بلغت 46.819 و هي اكبر من F الجدولية مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين

بالنسبة لمعامل التحديد R² بلغ 0.494 و هذا يعني ان لشبكات الاتصال قدرة تفسيرية متوسطة و الباقي راجع لأسباب اخرى لتطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

كما نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل B بلغ 1.406 و هذا معناه بزيادة وحدة واحدة في توفر الموارد البشرية يؤدي الى الزيادة في تطبيق الادارة الالكترونية 1.406

وانطلاقا من نتائج نرفض الفرضية الصفرية H₀ و نقبل الفرضية البديلة H₁ و التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لتوفر شبكات الاتصال على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

ثالثا : اختبار الفرضية الثالثة

يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمعوقات على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمعوقات على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمعوقات على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

و يتم ذلك من خلال تحليل التباين للانحدار حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (1-24) : نتائج تحليل الانحدار الفرضية الثالثة

مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ²	R	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.001	155.941	0.765	0.874	51.538	1	51.538	الانحدار
				0.33	48	15.864	الخطا
				-	49	67.401	المجموع
الارتباط الاحصائي عند مستوى الدلالة 0.05							

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				قدرة التفسيرية		المعنوية الكلية للنموذج	
مستوى الدلالة	T	B	-	R ²	R	مستوى الدلالة	قيمة F
0.001	-5.733	-2.958	الثابت	0.765	0.874	0.001	155.941
0.001	12.488	1.950	بعد شبكات الاتصال				

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة من الجدول نلاحظ ان قيمة F المحسوبة قد بلغت 155.941 كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.001 وهذا الاخير هو اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، كما بلغ معامل التحديد 0.765 اي ما يقدر ب 76.5% و هو قدرة تفسيرية مرتفعة مما يدل ان هناك علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للمعوقات في تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت .

كما يتضح ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين بلغ 0.874 و هو ارتباط قوي بمستوى دلالة 0.001 و هو اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، كما نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل B بلغ 1.950 و هذا معناه بزيادة وحدة واحدة في توفر الموارد البشرية يؤدي الى الزيادة في تطبيق الادارة الالكترونية 1.950

وانطلاقا من نتائج نرفض الفرضية الصفرية H0 و نقبل الفرضية البديلة H1 و التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية للمعوقات على تطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

خلاصة الفصل :

من خلال الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت و بعد تحليل نتائج الاستبيان و اختبار الفرضيات الدراسة اظهرت النتائج التي تم التوصل اليها ان اتجاه افراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق الادارة الالكترونية في الوكالة محل الدراسة ذات مستوى مرتفع بفضل الاهتمام الذي تقدمه الوكالة للإدارة الالكترونية سواء في الموارد المادية من اجهزة و شبكات الاتصال وموارد بشرية (استقطاب العنصر البشري) بالإضافة الى ذلك اكدت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت عند مستوى المعنوية 0.05.

الخاتمة

الخاتمة:

بعد تطرقنا في دراستنا هذه الى بعض المفاهيم في الجانب النظري و المتعلقة بالإدارة الالكترونية وبعد القيام بالدراسة الميدانية وعرض و تحليل البيانات و اختبار الفرضيات و الاجابة على اشكالية الدراسة توصلنا الى ان الادارة الالكترونية اداة حيوية في عصر التكنولوجيا الرقمية.

أغلب الدول توجهت نحو اعتماد تقنيات المعلومات والاتصالات في مجال الحاسوب لتحسين الإدارة العامة، واعتبرت الإدارة الإلكترونية واحدة من أبرز الطرق الحديثة في التحسين الإداري التي تعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالتعاون مع الموارد البشرية لتنظيم العمل و التواصل والتنسيق داخل المؤسسة و لتقديم الخدمات بشكل فعال وسريع ، رغم التحديات التي تواجهها لا ان الفوائد التي تحققها تجعلها ضرورة ملحة في عالم اليوم المتسارع و المتطور تكنولوجيا.

ومن خلال دراستنا حول تطبيق الادارة الالكترونية التي انطلقت من فرضيات و قمنا بإجرائها ميدانيا بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت.

سوف نعرض بعض النتائج المتوصل اليها :

1- نتائج الدراسة :

- تساعد الادارة الالكترونية في حل العديد من المشكلات التي تعرقل سير العمل و زيادة كفاءة اداء العاملين
- الاعتماد على الاجهزة يمكن من الوصول الى المعلومات بسهولة و في الوقت المناسب و يساهم ايضا في تقليل عبء العمل و خفض التكاليف المختلفة
- شبكات الاتصال تدعم تطوير العمل الاداري من خلال سرعة التواصل و سهولة نقل المعلومات بين العاملين
- للمورد البشري دور اساسي في تنفيذ الادارة الالكترونية من خلال التنظيم و التنسيق و تطوير الانظمة الالكترونية
- قدرة قواعد البيانات على استرجاع المعلومات المخزنة .
- تقوم قواعد البيانات بدور هام في تحقيق الإدارة بدون ورق، مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وتوفير الوقت.

2- التوصيات:

بعد إنجاز الدراسة والتحقق من فرضياتها، والإجابة عن التساؤلات المطروحة التي شكلت جوهر مشكلة الدراسة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، يمكننا تقديم سلسلة من التوصيات :

- ضرورة تطوير مهارات القيادة والعاملين من خلال التدريب المستمر لمواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات.
- مناقشة القوانين والتنظيمات الضرورية لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات في البيئة الإلكترونية.
- توسيع الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها، وتعزيز فهم الجميع لهذا المفهوم لتعزيز الاستفادة من فوائدها
- توجيه الاموال لمشاريع تطوير الإدارة الإلكترونية لتعزيز الاستثمار في هذا الجانب وتحقيق الأهداف المرجوة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

اولا : الكتب

- (1)- سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية 2010 الاردن.
- (2)- عمر احمد ابو هشام الشريف ، اسامة محمد ابو العليم ، هشام محمد بيومي ، الادارة الالكترونية مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة ، دار المنهج الطبعة الاولى 1434 هـ -2018 م
- (3)- فداء حامد ، الادارة الالكترونية الاسس النظرية و التطبيقية، دار مكتبة الكندي للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى 1436 هـ – 2015م عمان
- (4)- مسعود حسين التاييب البحث العلمي -قواعده - اجراءاته - مناهجه، المكتب العربي للمعارف مصر الجديدة ، القاهرة الطبعة الاولى 2018 .

ثانيا : المجالات

- (1)- ايمان قناوي محمد، المعوقات الاجتماعية و الاقتصادية و الادارية للإدارة الالكترونية بجامعة الأزهر و سبل مواجهتها من وجهة نظر العاملين بالجامعة ، مجلة كلية التربية العدد 188 ، الجزء الثاني يناير 2018.
- (2)- بن حسين سليمة دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمات الادارية المجلة الجزائرية للأمن و التنمية المجلد 04 العدد 02 جويلية 2014. جامعة الجزائر 3 .
- (3)- بورزقة صفاء ، قاسم ميلود ، الادارة الالكترونية في النظامين المغربي و الجزائري- دراسة مقارنة – مجلة العلوم القانونية و السياسية المجلد 12 العدد 01 ، 28-04-2021 جامعة ورقلة
- (4)- حكمت عماد الدين محمد دور الادارة الالكترونية لتطوير جودة الاداء في المعاهد الابتدائية الازهرية مجلة التربية لتعليم الكبار المجلد 04 العدد 04 اكتوبر 2022 جامعة اسبوط
- (5)- خنفري حيزر ، بونيسة مريم ، الادارة الالكترونية و دورها في تفعيل اداء المؤسسات تجرية الجزائر في بعض القطاعات المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي المجلد 05 العدد 01 ، 31-12-2017 جامعة احمد بوقرة بومرداس .

- (6)- دريري احلام واقع الانتقال الى الادارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية (الايجابيات و السلبيات) مجلة البشائر الاقتصادية المجلد الخامس العدد 01 جامعة محمد خيضر بسكرة .
- (7)- طارق بي قسيمي ، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية ، مجلة اقتصاد المال و الاعمال المجلد 02 العدد 02 ، 2017-12-30
- (8)- محمد قريشي ، موسى الناصر مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث بسكرة الجزائر العدد 09 ، (2011)
- (9)- يطو رزيقة واقع التحول نحو الادارة الالكترونية للموارد البشرية في الادارة العمومية الجزائرية مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات المجلد 12 العدد 01 ، جوان 2023
- ثالثا : المذكرات
- (1)- الخامسة رمضان استخدام الشبكات الاجتماعية على الانترنت و انتشار قيم العولمة الثقافية لدى الشباب الجامعي مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة محمد خيضر بسكرة 2012.
- (2)- بوخيزة رشيدة واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة محمد احمد وهران 2016 .
- (3)- حمزة محمد العيد، نكاز سمية ، واقع الادارة الالكترونية في الجزائر مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015
- (4)- سيساوي مدى توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مشاريع الجماعات المحلية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة 08 ماي 1945 قالمة 2016
- (5)- صوفيا ذباح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمية مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة محمد خيضر بسكرة 2019
- (6)- فراحي وهيبه، الادارة الالكترونية الية لتحسين الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة اكلي محمد اولحاج البويرة 2019
- (7)- محمد نذير ملوك ، خير الدين دلول ، عوانق تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية الجزائرية مذكرة ماستر جامعة العربي التبسي تبسة 2022.



الملاحق



جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -

كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم المالية و المحاسبة

تخصص : مالية مؤسسة

استمارة استبيان حول :

واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية - عين تموشنت-

أخي الموظف / أختي الموظفة

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي – الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي – للأجراء - والذي يندرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص مالية مؤسسة نرجو التكرم بقراءة عبارات الاستبيان بدقة و موضوعية لما لها من اثر على صحة النتائج ، كما اؤكد لكم ان البيانات المقدمة منكم ستعامل بسرية و لأغراض البحث العلمي فقط . و لكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة في اثراء هذا الموضوع .

الطالبتين :

بريكي جيهان نسرين وبريكي امانى يامنة

2024-2023

المحور الاول : البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر

انثى

2. الفئات العمرية :

اقل من 30 سنة

من 30- 40 سنة

اكبر من 40 سنة

3. المؤهل العلمي :

تقني

تقني سامي

ليسانس

مهندس دولة

ماستر

4. الخبرة المهنية :

اقل من 05 سنوات

من 05 الى 10 سنوات

اكثر من 10 سنوات

المحور الثاني : درجة تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطنى للضمان الاجتماعى

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يُتيح الصندوق الضمان الاجتماعي بعض الوثائق التي يمكن تحميلها من موقعها					
02	يسمح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالتواصل من خلال البريد الإلكتروني					
03	يرتبط الصندوق الضمان الاجتماعي بمواقع الكترونية ادارية اخرى					
04	يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بتخزين البيانات الكترونيا للحفاظ عليها					
05	يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بإرسال SMS الى مواطنيهم لإبلاغهم بمواعيد الرقابة الطبية					
06	يتم تبادل الخبرات بين موظفين في مختلف الولايات عبر الانترنت					
07	يتم التنسيق بين المستويات الادارية داخل الصندوق عبر الانترنت					
08	يسعى الصندوق لجذب الكفاءات و المهارات في مجال العمل الالكتروني					
09	يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بدورات تدريبية حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين					

**المحور الثالث : يتوفر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على الموارد المادية و البشرية لتطبيق
الإدارة الإلكترونية**

1. موارد البشرية :

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	عدد الموظفين كافي لتطبيق الادارة الإلكترونية					
02	تقوم بتدريبات حول تكنولوجيا الحديثة					
03	تتمتع بالمعرفة العلمية التي تسمح لك بالتحكم في تكنولوجيا الحديثة					

2. الاجهزة :

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
04	يوجد عدد كافي من اجهزة الحاسوب لأداء الاعمال					
05	تتمتع الاجهزة بقدرة معالجة سريعة و دقيقة للبيانات					
06	البرامج المستخدمة تتماشى مع طبيعة العمل					
07	يجري صندوق الوطني للضمان الاجتماعي تحديثاً لادوات العمل الكترونياً					

3. شبكات الاتصال :

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
08	شبكات الانترنت ذات تدفق عال					
09	يقوم الصندوق بانشاء شبكة حواسيب داخلية مترابطة					
10	تعزز قواعد البيانات سلاسة تداول المعلومات					

المحور الرابع : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تذبذب شبكة الانترنت					
02	نقص المختصين في هذا المجال					
03	نقص موظفين متخصصين في مجال الصيانة					
04	صعوبة تعريب الانظمة و البرامج من شأنه ان يعيق تطبيقها					
05	الخوف من اتباع تقنية جديدة					
06	ضعف برامج الحماية من الاختراقات و القرصنة للبيانات					
07	تشعر بأن هناك تحديات في التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة بسبب التحول إلى الإدارة الإلكترونية					
08	غياب القوانين و التشريعات لتطبيق الادارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها					
09	عدم اثقان الزبائن لتكنولوجيا الاعلام والاتصال					

